



**EL CONTROL INTERNO EN LA IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE
RIESGOS EN EL ÁREA DE CARTERA PARA LA COOPERATIVA
MULTIACTIVA FILIALCOOP**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

VIVIANA KATHERINE CASTIBLANCO CASTIBLANCO
CAMILO ANDRES AVENDAÑO OLAYA

DIRECTOR: LUIS EDUARDO SUAREZ BALAGUERA

UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES – SEDE
BOSQUE POPULAR
CONTADURIA PÚBLICA

2019

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I. Aspectos Generales	3
1.1. Situación del Problema	3
1.1.1. Descripción de la situación del problema	3
1.1.2. Formulación del problema	3
1.2. Objetivos	3
1.2.1. General	3
1.2.2. Específicos	4
1.3. Tipo de investigación	4
1.4. Justificación	5
1.5. Beneficiarios	9
1.6. Impacto esperado	10
Capítulo II. Marcos de Referencia	11
2.1. Marco Teórico	11
2.1.1. Control interno	11
2.1.2. Control interno basado en informe COSO I	13
2.1.3. COSO – Desarrollo de componentes	15
2.1.4. Control interno basado en el informe COSO II	16
2.1.5. Sistema de administración de riesgos	21
2.2. Marco Conceptual	22
2.2.1. Cooperativas de ahorro y crédito	22
2.2.2. Consejo de administración	22
2.2.3. Cooperativa	22
2.2.4. Control interno	23
2.2.5. Auditoría interna	23
2.2.6. Gobernabilidad	23
2.2.7. Gobierno corporativo	23
2.2.8. Estructura organizacional	24
2.2.9. Asamblea general	24
2.2.10. Oficial de cumplimiento	24
2.3 Marco Legal	31

2.3.1. Código de ética profesional – Ley 43 de 1990.....	31
2.3.2 Normas de aseguramiento de la información – Ley 1314 de 2009.....	32
2.3.3. Norma internacional de auditoria 265 - comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y la dirección de la entidad.	32
2.3.4. Norma internacional de auditoria 315, identificación y evaluación del riesgo de error material.	33
2.3.5. Norma internacional de auditoria 330, respuestas del auditor a los riesgos valorados.	35
2.3.6. Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades.....	36
2.3.7. Normas de aseguramiento de la información – decreto reglamentario 2420 de 2015	37
2.4 Estado del Arte.....	37
2.4.1. Solicitud y/o actualización del código	37
2.4.2. Análisis de créditos	38
2.4.3. Autorización de la entidad pagadora para ejecutar el préstamo	38
2.4.4. Desembolsos del préstamo.....	38
Capítulo III. Resultados de la investigación y Análisis	40
3.1. Entendimiento del proceso ejecutado en el área de cartera, en la solicitud, aprobación, desembolso y la aplicación del descuento en la nómina de cada pagaduría de un crédito para la Cooperativa	41
3.1.1. Background del área de cartera de la Cooperativa.....	41
3.1.2 Procesos ejecutados por el área de cartera de la Cooperativa	42
3.2. Identificación y evaluación de los riesgos del área de cartera en la Cooperativa	44
3.2.1 Otros procedimientos de evaluación del control interno en el área de cartera.....	46
3.2.2 Análisis sobre las encuestas realizadas para la evaluación del control interno	50
3.2.3 Identificación de riesgos para el área de cartera, de la Cooperativa	53
3.2.4. Análisis sobre los otros procedimientos de evaluación del control interno en el área de cartera	54
3.3. Determinación de los procedimientos básicos de control interno planteados para la Cooperativa en el área de cartera.....	55
3.3.1. Procedimientos por realizar en el análisis de crédito	55
3.3.2 Formatos propuestos	61
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFIA	80

**EL CONTROL INTERNO EN LA IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS
PARA EL ÁREA DE CARTERA DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA
FILIALCOOP.**

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como propósito identificar procedimientos básicos, suficientes en un sistema de control y aseguramiento que puedan ser implementados en el área de cartera, por la Cooperativa Multiactiva Filialcoop; Cooperativa que se dedica a promover y ejecutar acciones que conlleven a mejorar el nivel de vida de los asociados y su grupo familiar, garantizando mejores condiciones económicas, sociales y culturales, mediante la prestación de servicios de crédito, bajo la modalidad de libranza o descuento directo, regido bajo los principios de solidaridad, ayuda mutua, igualdad y equidad, este trabajo permitirá identificar, evaluar y dar respuesta a los riesgos y/o peligros presentes en la operación misma de la Cooperativa, así como ser una guía básica sobre la implementación del control en otras Cooperativas, con objeto social o riesgos similares al entorno operativo.

Esta investigación nace inicialmente a partir de la necesidad de la cooperativa de prevenir y mitigar los diferentes riesgos a los que la Cooperativa está expuesta en el área de cartera, así como la necesidad de asegurar la información financiera, de forma tal que se esté preparado para dar respuesta ante cualquier requerimiento o asunto, que pudiese requerir cualquier entidad regulatoria (Supersolidaria, DIAN, entre otras).

Esta investigación se realizó principalmente bajo el modelo COSO ERM, puesto que fue una guía esencial para poder realizar este trabajo el cual, presenta un sistema efectivo, para identificar, evaluar y manejar los riesgos asociados al objeto social de la cooperativa.

Capítulo I. Aspectos Generales

1.1. Situación del Problema

1.1.1. Descripción de la situación del problema

Las cooperativas de ahorro y crédito son agentes activos en la economía del País, motivo por el que pueden tener diferentes riesgos asociados al área de cartera, los cuales pueden ser desde fraudes internos como reventa de títulos valores, lavado de activos y/o financiación del terrorismo y hasta fraudes externos como suplantación de asociados. Por esta razón la administración y la gerencia tienen la responsabilidad de asegurar que los recursos de los asociados sean manejados adecuadamente. Es necesaria también, la evaluación de cada uno de sus asociados, motivo por el que se cuestiona sobre las medidas o estrategias actuales que logren mitigar posibles riesgos y/o peligros presentes en la Cooperativa Multiactiva Filialcoop.

1.1.2. Formulación del problema

¿Qué procedimientos básicos, suficientes se pueden implementar para el área de cartera en cuanto a los procesos de solicitud y/o actualización del código con la pagaduría, análisis de crédito, autorización de la entidad pagadora para ejecutar el préstamo y el desembolso del préstamo, en la Cooperativa Multiactiva Filialcoop, para prever y evitar posibles riesgos y/o peligros en su operación, en utilización del control interno de las mismas?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Identificar diferentes métodos desarrollados de control interno que mejoren la eficiencia del área de cartera en la Cooperativa Multiactiva Filialcoop., con el fin de modelar una herramienta de procedimientos y medidas que prevean posibles riesgos y/o peligros en la operación del área,

en cuanto a los procesos de solicitud y/o actualización del código con la pagaduría, análisis de crédito, autorización de la entidad pagadora para ejecutar el préstamo y el desembolso del préstamo.

1.2.2. Específicos

a) Entender el proceso ejecutado en el área de cartera, en la solicitud, aprobación, desembolso y la aplicación del descuento en la nómina de cada pagaduría de un crédito para la Cooperativa.

b) Identificar y evaluar los riesgos del área de cartera en cuanto a los procesos de solicitud y/o actualización del código con la pagaduría, análisis de crédito, autorización de la entidad pagadora para ejecutar el préstamo y el desembolso del préstamo en la Cooperativa.

c) Determinar los procedimientos básicos de control interno planteados para la Cooperativa en el área de cartera en cuanto a los procesos de solicitud y/o actualización del código con la pagaduría, análisis de crédito, autorización de la entidad pagadora para ejecutar el préstamo y el desembolso del préstamo.

1.3. Tipo de investigación

Con esta investigación se espera, identificar una herramienta de procedimientos y medidas preventivas que mitiguen posibles riesgos y/o peligros presentes en el área de cartera de la Cooperativa Multiactiva Filialcoop, motivo por el que se aplicó una investigación exploratoria, la cual permitió realizar un análisis sobre el control y aseguramiento de la información contable y financiera basados en diferentes técnicas y/o procesos abordados en diferentes instancias a lo largo del tiempo.

Para poder desarrollar esta investigación, se inicia consultando e indagando sobre la normatividad vigente por la que se rigen las cooperativas de ahorro crédito, obteniendo así un

conocimiento básico sobre las mismas, adicionalmente se identificará el funcionamiento y modo de trabajo de la Cooperativa Multiactiva Filialcoop en el área de cartera, que pueda servir dentro de la investigación. Al tener el conocimiento base sobre el funcionamiento de la cooperativa, se puede identificar y evaluar diferentes riesgos que puedan afectar el desarrollo y cumplimiento de la operación en la Cooperativa Multiactiva Filialcoop en el área de cartera, y finalmente tener los argumentos suficientes para determinar posibles procedimientos básicos, que permitan mitigar significativamente los riesgos identificados anteriormente.

Este trabajo se realizó con base en el funcionamiento y operación de la Cooperativa Multiactiva Filialcoop, empresa que busca promover y ejecutar acciones que conlleven a mejorar el nivel de vida de los asociados y su grupo familiar, garantizando mejores condiciones económicas, sociales y culturales, mediante la prestación de servicios de crédito, bajo la modalidad de libranza o descuento directo, regido bajo los principios de solidaridad, ayuda mutua, igualdad y equidad.

1.4. Justificación

La importancia del control interno va más allá del logro de los objetivos en las Cooperativas y sus beneficios propios. Es la manera de demostrar que se actúa correctamente, de generar fe y confianza en los clientes reduciendo los riesgos de corrupción a los que estamos acostumbrados en cualquier ámbito económico y social.

A partir del año 2013 las cooperativas de ahorro y crédito han tenido a la Superintendencia de Economía Solidaria con mayores labores de vigilancia y control sobre la información financiera, debido a los falsos procedimientos como ofrecer préstamos “fáciles” o compras de cartera en donde el punto real de estas transacciones no es la de prestar un servicio adecuado, sino utilizar

la forma de “cooperativa” para delinquir; evidenciando que este sector tiene un nivel de riesgo demasiado alto, tanto para el Estado como para los usuarios y los mismos prestadores del servicio.

Como es el caso de las libranzas, donde la Supersolidaria liquidó 6 cooperativas. La superintendente de la Economía Solidaria, Mariana Gutiérrez Dueñas, anunció el viernes, 23 de septiembre de 2016, que liquidó 6 cooperativas y que estaba investigando 12 cooperativas en el caso de Estraval y 10 en el caso de Elite.

En junio de 2016 se ordenó la toma de posesión de los bienes, haberes y negocios de las cooperativas: Cooprosol (Cooperativa Progreso Solidario), Coopsonal (Cooperativa Solidaria Nacional), Coopdesol (Cooperativa de Desarrollo Solidario), Coonalrecaudo (Cooperativa Desarrollo Solidario), Coopreal (Cooperativa Multiactiva para la Proyección y Realización Social) y Cooperativa Multiactiva de Comercialización y Consumo "Jota Emilio's Cooperativa. **La Supersolidaria ordenó la liquidación forzosa administrativa de las 6 cooperativas**, anunció la superintendente en rueda de prensa. (dinero, 2016).

El Escándalo de las libranzas fue una de las estafas más cuantiosas en la historia de Colombia el cual defraudó a más de 6.000 familias entre 2012 y 2016 y donde miles de inversionistas fueron estafados al invertir en el mercado secundario de libranzas. Las empresas Estraval y Elite, entre otras, se aliaron con ciertas cooperativas de libranzas para armar el esquema. Los pagarés-libranza ofrecidos por Estraval y Elite en el mercado secundario resultaron no estar respaldadas por los montos establecidos. Según la Fiscalía, esto no fue por omisión, sino que estas empresas modificaron el mercado secundario, para introducirse y hacer captación masiva e ilegal de fondos. Básicamente, un esquema de pirámide. Este desfaldo llevó al cese de pagos a los inversionistas, y la pérdida de sus ahorros.

A continuación, se relaciona uno de los comunicados de la Supersolidaria donde se evidencia otro caso de irregularidad de las cooperativas de ahorro y crédito.

Por presuntas irregularidades SUPERSOLIDARIA INICIÓ INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA A MÁS DE 40 COOPERATIVAS DE APOORTE Y CRÉDITO

Investigación administrativa contra más de 40 cooperativas de aporte y crédito abrió la Superintendencia de la Economía Solidaria por presuntas violaciones a la naturaleza jurídica que caracteriza a estas organizaciones.

La Superintendencia detectó prácticas no autorizadas para la vinculación y retiro de asociados, otorgamiento y cobro de créditos y ofrecimiento de servicios, así como el no reporte de información financiera y jurídica, entre otros.

De un grupo inicial de 76 organizaciones investigadas a través de visitas o análisis desde la Superintendencia, se identificó un primer grupo de más de 40 cooperativas a las que se les abrió investigación administrativa por presuntas irregularidades y por desfigurar su naturaleza jurídica solidaria.

Las organizaciones investigadas pueden presentar recurso de reposición, ante el cual la Superintendencia tomará la decisión final.

En desarrollo de las acciones de supervisión, la entidad de control abrió investigación a los órganos de administración y control de 43 cooperativas y sancionó a 22 organizaciones por no reporte de información financiera.

Las investigaciones y sanciones adelantadas por Supersolidaria cobijan a cooperativas localizadas en diversas ciudades del país, pero el mayor número se concentra en la ciudad de Barranquilla.

TRASLADOS POR COMPETENCIA

Teniendo en cuenta los hallazgos evidenciados en las visitas realizadas, la Superintendencia dio traslado de los documentos a diversas entidades por presuntas irregularidades en materia penal, tributaria, y en algunos de ellos, por presunta captación masiva y habitual de recursos del público.

RECOMENDACIONES

La Superintendencia recuerda a la comunidad las siguientes recomendaciones al momento de asociarse a una cooperativa, fondo de empleado o asociación mutua.

- Conocer los estatutos y reglamentos de la organización.
- Participar en las asambleas.
- Conocer los órganos de administración y control de la organización.
- Presentar las quejas ante el órgano competente de la cooperativa y, en caso de no obtener respuesta, ante la Superintendencia.
- No hacer operaciones con cooperativas que no reportan a la Superintendencia de la Economía Solidaria o a la superintendencia competente.
- No firmar pagarés ni documentos en blanco.
- Leer todos los documentos antes de firmar.
- No firmar documentos que señalen ingreso y retiro como asociado (la adhesión y retiro de un asociado es voluntario). (Supersolidaria, 2019).

Es por esto, que surge la idea de recomendar un sistema de control interno que elimine cualquier intensión de fraude, corrupción y estafa dentro de la Cooperativas Multiactiva Filialcoop, demostrando que se puede lograr un manejo adecuado del dinero de los asociados. Por medio de procedimientos eficientes y eficaces que aseguren el buen funcionamiento de dicha Cooperativa en el área de cartera, motivo por el que este trabajo, puede ser una solución efectiva para mejorar los procedimientos internos de esta.

Se espera que los controles planteados puedan ser valorados y tenidos en cuenta para ser ejecutados en un futuro de manera preventiva y correctiva por el área de cartera de la Cooperativa Multiactiva Filialcoop, dando prioridad al crecimiento de estas y de sus asociados.

1.5. Beneficiarios

Día a día se observa cómo se presentan actos de ilegalidad, malos manejos, problemáticas y riesgos en las organizaciones, por esto se busca apoyar los procesos de la Cooperativa Multiactiva Filialcoop, evaluando su funcionamiento y aportando mecanismos que ayuden a plantear nuevos procesos y controles dirigidos hacia un correcto funcionamiento y manejo de los recursos de la entidad, otorgando confianza a empleados, asociados, directivos y/o entidades reguladoras.

Con este trabajo se espera brindar una guía para funcionarios de cooperativas, asesores cooperativos, gerencia, asociados, auditores, investigadores académicos y demás interesados o involucrados en el aseguramiento y control de la información en el área de cartera; adicionalmente este trabajo permite tener un conocimiento claro del manejo que actualmente tienen las cooperativas de ahorro y crédito, lo cual permitirá tener un mayor comprensión respecto a la operación de las Cooperativas de crédito y ahorro, permitiéndonos identificar los riesgos a los que se enfrentan estas entidades.

1.6. Impacto esperado

Por medio de procesos y mecanismos de controles internos bien establecidos y correctamente ejecutados por el personal de la Cooperativa Multiactiva Filialcoop, se generará un crecimiento sostenible, una herramienta de apoyo para que la administración cumpla los objetivos trazados en el área de cartera, brindando satisfacción y confianza a sus asociados.

Capítulo II. Marcos de Referencia

2.1. Marco Teórico

El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación. En tal sentido el marco teórico según Tamayo (2012) nos amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas. (Tamayo, 2012, pág. 148).

2.1.1. Control interno

Para lograr una adecuada valoración de un sistema de control interno, se deben conocer más en detalle algunos fundamentos que formaran parte de él, y deben ser tenidos en cuenta de modo que permita lograr un sistema integrado y esquematizarlo de forma correcta.

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos. (Sanchez, 2006, pág. 28).

La perspectiva de los auditores fundamentada en The Institute of Internal Auditors - la asociación profesional global para los Auditores Internos (IIA), define el control interno como cualquier acción realizada por la administración para aumentar la probabilidad de que los objetivos y las metas establecidas serán conseguidas, y construye sobre la base de esas acciones

subrayando que el control es el resultado de una adecuada planeación, organización y dirección por parte de la administración. (Mantilla, 2013, pág. 5).

De acuerdo con las Normas Técnicas de Auditoría Españolas emitidas en 1991 por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC):

“2.4.3. El control interno comprende el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección, teniendo como resultado un plan de organización y un conjunto de métodos y procedimientos con los cuales se busca salvaguardar los activos o velar por la seguridad de los mismos, certificar que los registros contables son fidedignos es decir que la información financiera es fiable y útil para la toma de decisiones y dar a conocer que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.” (Barquero, 2013, pág. 35).

Uno de los primeros estudios que se conocieron sobre el control interno fue publicado en Estados Unidos en 1949 bajo el título *Internal Control – Elements of a Coordinated System and Its Importance to Management and the Independent Public Accountant* [Control interno – Elementos del sistema coordinado y su importancia para la administración y para el contador público independiente].

Contiene la primera definición que la profesión contable hizo sobre el control interno y lo precisa de la siguiente manera:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (Mantilla, 2013, pág. 6).

Por lo descrito anteriormente por diferentes autores y sus puntos de vista se entiende que el control interno dentro de las cooperativas de ahorro y crédito es un componente relevante en la actividad financiera que estas desarrollan, esencial para que se efectúen operaciones legales y seguras que cumplan con la normatividad vigente evitando pérdidas de calidad en sus servicios, credibilidad y recursos. Para agregar valor y mejorar las operaciones de las cooperativas por medio de una planeación eficaz y eficiente que aumente la probabilidad de lograr los objetivos y generar satisfacción en los asociados.

2.1.2. Control interno basado en informe COSO I

La definición que proporciona el manual de control interno Internal Control-Integrated Framework publicado en 1992 por COSO, (...). Es la siguiente:

“Proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b) Fiabilidad de la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Barquero, 2013, pág. 36).

Según, Integral Control – Integrated Framework [Control interno – Estructura conceptual Integrada] Publicado: 1992. Adenda: 1994 “En español: CONTROL INTERNO – REPORTE COSO”.

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por la junta de directores, los administradores y otro personal de la entidad, para proporcionar seguridad razonable mirando el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

2.1.2.1. Efectividad y eficiencia de las operaciones

Se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos.

2.1.2.2. Confiabilidad de la información financiera

Se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.

2.1.2.3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

2.1.2.4. Salvaguarda de activos

Se refiere a activos que no son propiedad del ente (si son propiedad del ente, éste los incluye en sus estados financieros) pero por los cuales el ente tiene que responder y destinar recursos propios para su protección, cabe aclarar que esta categoría aplica exclusivamente a las entidades que tienen tal condición.

Tales categorías, distintas pero interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas. (Mantilla, 2013, pág. 70).

De acuerdo con lo anterior, el control interno es un proceso en el cual se involucra el personal de la entidad en cada sistema, proceso, funciones o actividad enfocado en la adecuada interpretación de los procesos administrativos como lo es organizar, planear, dirigir y controlar.

2.1.3. COSO – Desarrollo de componentes

Los cinco componentes del control interno se derivan de la manera como la administración realiza los negocios y los integra al proceso de administración de las organizaciones con el fin de mitigar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos.

A continuación, detallamos cada uno de los componentes del coso:

2.1.3.1. Ambiente de control:

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el control interno a través de la organización. El director y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del control interno y las normas de conducta esperada. Es la base del resto de componentes y provee disciplina y estructura.

2.1.3.2. Evaluación de riesgos:

La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de los objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos.

2.1.3.3. Actividades de Control:

Son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo y así mitigar riesgos al logro de objetivos. Las actividades de control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso del negocio, y sobre el ambiente de tecnología.

2.1.3.4. Información y comunicación:

La información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de control interno en soporte del logro de objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del control interno y su importancia para el logro de los objetivos.

2.1.3.5. Monitoreo:

Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del control interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio. ("COSO Desarrollo de componentes", 2013).

2.1.4. Control interno basado en el informe COSO II

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission 1992 estableció el COSO I, a partir del 1 de enero de 2005 formalizó el llamado COSO II para la práctica de la Administración de Riesgos Empresariales E.R.M.

Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad. (Estupiñan, 2015, pág. 74).

2.1.4.1. Componentes del COSO II

2.1.4.1.1. Entorno Interno

Es el fundamento de todos los otros componentes del ERM, creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos. Así mismo este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo. En cuanto a la administración del riesgo empresarial ERM identifica también el apetito que por el riesgo tiene la entidad y la cultura de riesgo, integrándolos con iniciativas que se plantean en el desarrollo de la aplicación de las prácticas dentro de la administración de riesgos empresariales.

2.1.4.1.2. Establecimiento de objetivos

Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como

los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados. (Estupiñan, 2015, pág. 76).

2.1.4.1.3. Identificación de Eventos

La alta gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento.

La metodología de identificación de eventos puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo como la identificación de eventos pasados (sensación de pagos, cambios en los precios, pérdidas por accidentes) y futuros (cambios demográficos, mercados nuevos, y acciones de los competidores). Las técnicas que se centran en las planeaciones consideran asuntos como cambios demográficos como mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, representando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo los cuales deben ser evaluados dentro del ERM.

Dentro de las metodologías más conocidas para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son las matrices PETS o GESI (Clasifica los factores políticos o gubernamentales, económicos, tecnológicos o informativos y los sociales), “análisis FODA o DOFA” (Incluye la evaluación de factores internos de FORTALEZAS y DEBILIDADES, y de los factores externos como lo son las OPORTUNIDADES y AMENAZAS), “análisis de las 5 fuerzas” (Michael

Proter los estableció dentro de la evaluación de la COMPETENCIA como a los PROVEEDORES los CLIENTES los PRODUCTOS o SERVISION SUSTITUTOS y la llegada de posibles COMPETIDORES) y “ Matriz de conocimientos del negocio e identificación de riesgos” (Donde se determina la visión y misión, como las estrategias del negocio a corto, mediano y largo plazo, que como el resumen de los riesgos detectados los principales proveedores económicos y financieros, como también los principales procesos de apoyo administrativo). (Estupiñan, 2015, pág. 77).

2.1.4.1.4. Evaluación del Riesgo

Le permite a una entidad considerar cómo los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), como base a datos pasados internos (puede considerarse de carácter subjetivo) y externos (son más objetivos).

La metodología normalmente comprende una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Los hechos que se relacionan directamente con la contabilidad como las captaciones, colocaciones, aportes de capital, donaciones, entre otros. Se les aplica técnicas cuantitativas (riesgo de crédito, competitivo, regulatorio, de operación, liquidez, fiduciaria); y cualitativos, cuando los datos no ofrecen precisión (riesgo país, económico, de auditoría, de imagen, de desastres naturales).

2.1.4.1.5. Respuesta al Riesgo

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad e impacto.

Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más respeta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

2.1.4.1.6. Actividades de control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera apropiada las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de negocio. Se clasifican en controles generales y de aplicación.

Controles generales representan la infraestructura de la tecnología, seguridad y adquisición de los hardware; y el desarrollo y mantenimiento de los softwares; y los controles de aplicación aseguran complejidad, exactitud, autorización y validez de la base de datos.

2.1.4.1.7. Información y comunicación

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido amplio, hacia abajo o a través y hacia arriba en la entidad. En todos los niveles se requiere información para identificar, valorar y responder a los riesgos, así como para operar y lograr los objetivos.

2.1.4.1.8. Monitoreo (Ongoing)

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar mediante actividades Ongoing o a través de evaluaciones separadas, los dos aseguran que la administración de riesgos continúa

aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia. (Estupiñan, 2015, pág. 78).

2.1.5. Sistema de administración de riesgos

La administración de riesgos se puede definir entonces como el proceso de identificación, medida y administración de los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee.

El principal objetivo debe ser el de permitirle a la organización tomar los riesgos adecuados, proveyendo el conocimiento y la comprensión de dichos riesgos, identificando los recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, movilizand las energías necesarias para ello y midiendo los resultados contra las expectativas presupuestas; además de proveer los medios para la temprana detección y corrección de decisiones erradas o inadecuadas. (Morales, 2016).

2.2. Marco Conceptual

Se entiende por marco conceptual al dominio que tiene una persona sobre conceptos básicos relacionados con el tema que está investigando. De esta forma se denomina, dentro de la búsqueda científica, a la descripción general de un tema, destacando los aspectos más importantes del mismo. También se conoce este concepto como bases teóricas, las que son imprescindibles para generar una hipótesis o bien, las conclusiones referentes al tópico en cuestión. (Suárez, Eliannys, 2018).

2.2.1. Cooperativas de ahorro y crédito

Son los organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera con sus asociados, su naturaleza jurídica se rige por las disposiciones de la Ley 79 de 1988 y se encuentran sometidas al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Artículo 41 – Ley 454 de 1998. Para adelantar operaciones requieren autorización previa de la Superintendencia. (Supersolidaria, 2011).

2.2.2. Consejo de administración

Es el órgano permanente de administración en las cooperativas que se encuentra subordinado a las directrices y políticas de la asamblea general. Artículo 35. Ley 79 de 1988. (Supersolidaria, 2011).

2.2.3. Cooperativa

Organización empresarial con el que se benefician los miembros para alcanzar sus intereses empresariales.

Consiste en una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente con el objetivo de desarrollar un negocio o actividad económica usando una Cooperativa para ello.

Se basa en el principio de ayuda mutua, para la consecución de los objetivos generales del conjunto de los miembros y mejorar las condiciones de todos los socios también. (Debitoor, 2018).

2.2.4. Control interno

“El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por la junta de directores, los administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el logro de los objetivos” (Mantilla, 2013, pág. 70).

2.2.5. Auditoría interna

“La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (The Institute of Internal Auditors, 2018).

2.2.6. Gobernabilidad

“La gobernabilidad hace referencia al sistema a través del cual se explican las relaciones de poder entre asociados, consejo de administración, junta de vigilancia, revisoría fiscal, gerencia y demás empleados, por tanto, comprende las relaciones de dirección, control, supervisión delegación, entre los participantes en la estructura cooperativa.” (Supersolidaria, 2011).

2.2.7. Gobierno corporativo

“Es un sistema interno dentro de una empresa mediante el cual se establecen las directrices que deben regir su ejercicio, buscando entre otros, transparencia, objetividad y equidad en el trato a los socios y accionistas de una entidad, como también identificando la gestión de su junta

directiva o consejo de administración y la responsabilidad social de sus organismos de control internos y externos, frente a los grupos de interés como: clientes, proveedores, competidores, empleados, terceros colocadores de recursos y hacia la comunidad en general.” (Estupiñan, 2015, pág. 435).

2.2.8. Estructura organizacional

“Revelar si existe independencia entre las áreas de negociación, control de riesgos y de contabilización, y a la vez sean dependientes de áreas funcionales diferentes, sin perjuicio del volumen o tipo de operaciones que la entidad realice.” (Estupiñan, 2015, pág. 67).

2.2.9. Asamblea general

“Es el órgano máximo de administración de las cooperativas y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias o estatutarias. La constituye la reunión de los asociados hábiles o de los delegados elegidos por éstos. Artículo 27, Ley 79 de 1988.” (Supersolidaria, 2011).

2.2.10. Oficial de cumplimiento

Se define también como el ejecutivo responsable de institucionalizar y procurar la cultura de cumplimiento y prevención del lavado de dinero en la empresa donde desempeña funciones.

Él y su suplente son los responsables de vigilar la implementación de todas las etapas del SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo), es decir, aquellas fases o pasos sistemáticos interrelacionados, mediante los cuales las entidades administran el riesgo de LA/FT.

Dicho funcionario debe acreditar: a) Ser, como mínimo, de segundo nivel jerárquico dentro de la entidad, es decir, debe tener capacidad decisoria; acreditar conocimiento en materia de administración de riesgos; contar con un equipo de trabajo humano y técnico, de acuerdo con el riesgo de LA/FT (Lavado de activos y Financiación del Terrorismo) y el tamaño de la entidad. b) No podrá pertenecer a órganos de control ni a las áreas directamente relacionadas con las actividades previstas en el objeto social principal; tendrá que ser empleado de la entidad, salvo el de los grupos financieros, en cuyo caso puede ser empleado de la matriz. En tal circunstancia debe ser designado además por las juntas directivas de las entidades del grupo en las cuales se va desempeñar y estar posesionado ante la SFC (Superintendencia financiera de Colombia).

Así mismo identifica algunas de sus funciones del Oficial de Cumplimiento como: a) Velará por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de las etapas que conforman el SARLAFT, promoverá la adopción de correctivos al SARLAFT. Realizará evoluciones individuales y consolidadas de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados. b) Coordinará el desarrollo de programas internos de capacitación. c) Evaluará los informes presentados por la auditoría interna, o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y los informes que presente el revisor fiscal y adoptará las medidas del caso frente a las deficiencias informadas; también, diseñará las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del SARLAFT. (Actualícese, 2017).

En cuanto al oficial de cumplimiento la Superintendencia de la Economía Solidaria, la modificación de la circular externa 04 de 2017 menciona:

Con fundamento en la facultad otorgada a la Superintendencia de la Economía Solidaria, contenida en el numeral 22 del artículo 36 de la Ley 454 de 1998, en virtud de la cual le

corresponde “Instruir a las instituciones vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que rigen su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación”, se modifican los numerales 2.2.4.3.1 y 3 de la Circular Externa 04 de 2017, en los siguientes términos:

Requisitos del Oficial de Cumplimiento

El numeral 2.2.4.3.1 de la Circular Externa 04 de 2017, quedará así:

2.2.4.3.1. Requisitos

El Oficial de Cumplimiento (principal y suplente) debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- a) Pertenecer como mínimo al segundo nivel jerárquico dentro de la estructura administrativa de la organización y depender directamente del órgano permanente de administración; este requisito no es obligatorio para el oficial de cumplimiento suplente.
- b) La designación debe realizarla el órgano permanente de administración.
- c) La persona que se designe debe tener capacidad de decisión.
- d) Estar apoyado por un equipo de trabajo humano y técnico de acuerdo con el riesgo de LA/FT y el tamaño de la organización solidaria.
- e) Contar con el efectivo apoyo de los órganos de administración de la organización solidaria.
- f) Acreditar conocimiento en administración de riesgos mediante la siguiente documentación:

- (i) Certificación del curso e-learning de la UIAF en el módulo general y,
 - (ii) Constancia de capacitación en riesgos que incluya un módulo LA/FT, mediante certificación expedida por parte de instituciones de educación superior acreditadas ante el Ministerio de Educación Nacional, con una duración mínima de 90 horas.
- g) No pertenecer a los órganos de control, a las áreas comerciales o estar vinculado con actividades previstas en el objeto social principal de la organización, que le puedan generar conflicto de interés. Bajo ninguna circunstancia, el oficial de cumplimiento puede ser el gerente o representante legal de la organización vigilada.
- h) Ser empleado de la organización solidaria, salvo en las siguientes situaciones:
- (i) Cuando se trate de un grupo económico o empresarial inscrito, el oficial de cumplimiento puede ser empleado de la matriz, siempre y cuando cumpla con los requisitos aquí previstos; su designación deberá ser realizada por el órgano permanente de administración de cada una de las organizaciones vigiladas por esta Superintendencia, en las cuales se va a desempeñar en tal calidad.
 - (ii) Si la organización solidaria pertenece al segundo nivel de supervisión, tiene activos inferiores a (\$5.000.000.000) y menos de 10 empleados, el oficial de cumplimiento podrá ser contratado bajo la modalidad de prestación de servicios. La persona que se designe podrá tener máximo cuatro (4) contratos con otras organizaciones, cuyo objeto sea la prestación de servicios para ejercer funciones de oficial de cumplimiento, principal o suplente.

La persona externa designada debe cumplir con los requisitos de capacitación establecidos en el literal f), así como con las responsabilidades y funciones asignadas a este cargo en el numeral 2.2.4.3.2 de la Circular Externa 04 de 2017 y suscribir acuerdos de confidencialidad a que haya lugar, según los criterios establecidos por el órgano de administración permanente, con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, según el cual las organizaciones vigiladas están en la obligación de guardar reserva sobre la información suministrada por sus asociados.

Si el oficial de cumplimiento es empleado de la organización solidaria, sólo requiere acreditar la certificación del curso e-learning de la UIAF, en el módulo general.

- (iii) Si la organización se encuentra clasificada en el tercer nivel de supervisión, el oficial de cumplimiento podrá ser contratado bajo la modalidad de prestación de servicios. La persona que se designe podrá tener máximo ocho (8) contratos con otras organizaciones, cuyo objeto sea la prestación de servicios para ejercer funciones de oficial de cumplimiento, principal o suplente.

La persona externa designada debe cumplir con los requisitos de capacitación establecidos en el literal f), así como con las responsabilidades y funciones asignadas a este cargo en el numeral 2.2.4.3.2 de la Circular Externa 04 de 2017 y suscribir acuerdos de confidencialidad a que haya lugar, según los criterios establecidos por el órgano de administración permanente, con la finalidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de

Colombia, según el cual las organizaciones vigiladas están en la obligación de guardar reserva sobre la información suministrada por sus asociados.

Si el oficial de cumplimiento es empleado de la organización solidaria, sólo requiere acreditar la certificación del curso e-learning de la UIAF, en el módulo general.

- i) Los oficiales de cumplimiento de las cooperativas que tienen autorización para el ejercicio de la actividad financiera requieren posesionarse previamente ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, para poder ejercer dicho cargo. Para tal fin deberán cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 3 del capítulo VIII, título II de la Circular Básica Jurídica.

Para estos efectos, el gerente o representante legal de la cooperativa, deberá remitir la documentación requerida para tramitar la posesión del oficial de cumplimiento (principal y suplente) dentro de los 30 días siguientes a la fecha de su nombramiento por parte del órgano permanente de administración.

Una vez posesionados, la organización solidaria deberá informar tal hecho a la UIAF y actualizar dicha información cuando se produzca una nueva posesión.

- j) Las organizaciones solidarias que no requieren tramitar la posesión del oficial de cumplimiento deberán informar a la Superintendencia de la Economía Solidaria, dentro del mes siguiente a su designación, la identificación completa de las personas que ejercerán los cargos de oficiales de cumplimiento principal y suplente, remitir *copia del acta del órgano de administración donde conste su nombramiento,*

precisando si es empleado de la organización o un tercero con otra forma de vinculación.

En el caso de ser empleado de la organización solidaria, se debe indicar las otras actividades que desempeña el oficial de cumplimiento, dentro de la entidad.

PARAGRAFO: Todas las organizaciones solidarias vigiladas por esta Superintendencia deben tener Oficial de Cumplimiento principal y suplente. (Supersolidaria, 2017).

2.3 Marco Legal

Marco legal es el conjunto de leyes, normas, reglamento o acuerdos, que deben apegarse a una entidad o dependencia en el ejercicio de las funciones que éste tenga encomendada. Un marco legal, toma forma o estructura siempre y cuando la situación amerite la intervención legal para su resolución. En este no se encuentran todas las leyes, pero sí las necesarias para resolver el problema. (Suárez, Eliannys, 2019).

En el desarrollo del diseño de un sistema de Control Interno se debe tener en cuenta las diferentes regulaciones colombianas que contengan información importante sobre procesos de control interno, el cual será base para realizar una labor eficaz y eficiente en el análisis de nuestra investigación, razón por la cual procederemos a relacionarlos a continuación:

2.3.1. Código de ética profesional – Ley 43 de 1990

Para los procesos analíticos que se llevarán a cabo es importante, entender qué papel juegan los contadores, y que implica la profesión ante la sociedad, motivo por el que es importante denotar que “La Contaduría Pública es una profesión que tiene como fin satisfacer necesidades de la sociedad, mediante la medición, evaluación, ordenamiento, análisis e interpretación de la información financiera de las empresas o los individuos y la preparación de informes sobre la correspondiente situación financiera, sobre los cuales se basan las decisiones de los empresarios, inversionistas, acreedores, demás terceros interesados y el Estado acerca del futuro de dichos entes económicos. El Contador Público como depositario de la confianza pública, da fe pública cuando con su firma y número de tarjeta profesional suscribe un documento en que certifique sobre determinados hechos económicos. Esta certificación, hará parte integral de lo examinado”. (Código de Ética Profesional, pág. 12).

2.3.2 Normas de aseguramiento de la información – Ley 1314 de 2009

Teniendo en cuenta que el objetivo es buscar procesos internos que lleven a tener una seguridad adecuada sobre la información financiera, se toma como punto de información las normas de aseguramiento de la información, expuestas por la ley 1314 de 2009, en donde “se entiende por normas de aseguramiento de información el sistema compuesto por principios, conceptos, técnicas, interpretaciones y guías, que regulan las calidades personales, el comportamiento, la ejecución del trabajo y los informes de un trabajo de aseguramiento de información. Tales normas se componen de normas éticas, normas de control de calidad de los trabajos, normas de auditoría de información financiera histórica, normas de revisión de información financiera histórica y normas de aseguramiento de información distinta de la anterior.” (Ley 1314 de 1990, Art 5).

2.3.3. Norma internacional de auditoria 265 - comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y la dirección de la entidad.

Adicionalmente es importante indagar sobre la mejor manera, de comunicar y emitir el informe final, sobre el análisis realizado al control interno de la Cooperativa, razón por la que se indaga en dicha norma.

Esta Norma Internacional de Auditoria (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente, a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección, las deficiencias del control interno que haya identificado durante la realización de la auditoria de los estados financieros. Esta NIA no impone responsabilidades adicionales del auditor con respecto a la obtención del conocimiento del control interno y al diseño y la realización de pruebas de

controles más allá de los requerimientos de la NIA 315 y la NIA 330. (Normal Internacional de Auditoría 265, pág. 2).

2.3.4. Norma internacional de auditoría 315, identificación y evaluación del riesgo de error material.

Las Normas de auditoría que tratan acerca del tema de “riesgos”, les recuerdan constantemente a los auditores de estados financieros la necesidad de aplicar su juicio profesional al evaluar los riesgos y la estructura de control interno como principio básico para decidir qué procedimientos de auditoría aplicar, así como la oportunidad y alcance de los mismos.

Una de las inquietudes del auditor externo durante el proceso de una auditoría de estados financieros es identificar los riesgos de error importante o significativo, que pudieran existir en los estados financieros sujetos a examen, originados por una acción fraudulenta o debido a error. El entorno en que operan las empresas y los procesos con los que lo hacen, presentan riesgos que pueden causar distorsiones (errores) en los estados financieros sujetos a auditoría, por lo que el auditor externo tiene la tarea de, al menos, realizar las siguientes actividades:

- Identificar riesgos.
- Evaluar su susceptibilidad a distorsiones (errores) en la información financiera, incluyendo errores o fraudes.
- Evaluar las medidas (controles) que la empresa ha puesto a funcionar para minimizar los riesgos.

- Diseñar procedimientos de auditoría que pongan a prueba esas medidas, para aprovecharlas y que los demás procedimientos a aplicar, con posterioridad, se realicen a la luz de combinaciones de riesgos bajos, en los que se apoye la confianza profesional.

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría, 315, Identificación y evaluación de riesgo de error importante a través del conocimiento y la comprensión de la entidad y de su entorno, norma que entró en vigor en 2010, ésta tiene como objetivo que el auditor entienda a la entidad, a su entorno y a su estructura de control interno con objeto de evaluar el Riesgo de Error Importante en los Estados Financieros sujetos a auditoría, debido a fraude o a error y diseñar e implementar los procedimientos de auditoría adecuados, buscando también que el auditor logre:

- Entender el entorno de control en el que opera o se desenvuelve una entidad.
- Evaluar el Riesgo de Error Importante en los Estados Financieros tomado en conjunto.
- Identificar las aseveraciones de los estados financieros propensos a errores.
- Entender cualquier control implementado por la administración de una entidad y poner a prueba la operación efectiva de los controles en los que se sustentan las aseveraciones de los estados financieros.
- Identificar y evaluar el riesgo de error importante relacionado con cada una de las aseveraciones de los estados financieros.

Lo anterior con el propósito de limitar el nivel de riesgo de que el auditor exprese una opinión errónea por no haber detectado errores importantes en los estados financieros y de desarrollar un enfoque de auditoría apropiado y eficiente que contemple una adecuada

combinación de procedimientos de control y sustantivos. A mayor riesgo, más procedimientos sustantivos; a menor riesgo, más procedimientos de control. (auditool, 2015).

2.3.5. Norma internacional de auditoría 330, respuestas del auditor a los riesgos valorados.

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor, en una auditoría de estados financieros, de diseñar e implementar respuestas a los riesgos de incorrección material identificados y valorados por el auditor de conformidad con la NIA 315.

Esta NIA es aplicable a las auditorías de estados financieros correspondientes a periodos iniciados a partir del 15 de diciembre de 2009.

El objetivo del auditor es obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada con respecto a los riesgos valorados de incorrección material mediante el diseño e implementación de respuestas adecuadas a dichos riesgos.

Definiciones:

A efectos de las NIA, los siguientes términos tienen los significados que figuran a continuación:

1. Procedimientos sustantivos: procedimiento de auditoría diseñado para detectar incorrecciones materiales en las afirmaciones. Los procedimientos sustantivos comprenden:
 - Pruebas de detalle (de tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar); y
 - Procedimientos analíticos sustantivos.

2. Prueba de controles: procedimiento de auditoría diseñado para evaluar la eficacia operativa de los controles en la prevención o en la detección y corrección de incorrecciones materiales en las afirmaciones.

(Normas de aseguramiento de la información, 2015, pág. 271).

Requerimientos:

1. Respuestas generales
2. Procedimientos de auditoría que son respuesta a los riesgos de declaración equivocada material a nivel de aseveración
 - Pruebas de controles
 - Procedimientos sustantivos
3. Lo adecuado de presentación y revelación
4. Evaluación de la suficiencia y lo apropiado de la evidencia de auditoría
5. Documentación.

(Mantilla, 2015, pág. 96).

2.3.6. Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades

Estas normas establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información que se deba revelar, sobre transacciones y/o procesos de gran importancia, para los usuarios de los estados financieros.

2.3.7. Normas de aseguramiento de la información – decreto reglamentario 2420 de 2015

En el cual se expide el Decreto único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información del grupo 1, 2 y 3. además del Marco Técnico normativo de las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI) que contiene: las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), las Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC); las Normas Internacionales de Trabajos de Revisión (NITR); las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE por sus siglas en inglés); las Normas Internacionales de Servicios Relacionados (NISR) y el Código de Ética para Profesionales de la Contaduría (IESBA). (LEGIS, 2015).

2.4 Estado del Arte

En términos generales la Cooperativa Multiactiva Filialcoop, lleva operando desde el 2004, tiempo en el que han ejecutado su operación sin ninguna sanción o notificación de “mejora” por parte de alguna entidad vigiladora en temas que tengan que ver con el área de cartera en cuanto a los procesos de solicitud y/o actualización del código con la pagaduría, análisis de crédito, autorización de la entidad pagadora para ejecutar el préstamo y el desembolso del préstamo.

Teniendo en cuenta lo anterior se hizo un análisis histórico por cada proceso, como se detalla a continuación:

2.4.1. Solicitud y/o actualización del código

Al inicio de la operación de la Cooperativa, contaba con códigos de descuento con Colpensiones, Fopep, Ferrocarriles, Skandia, Sura, y porvenir. Pero en el año 2010, la Cooperativa presentó la pérdida del código de descuento con Fopep; esto se debió a la falta de control sobre las fechas de entrega de la documentación requerida por el fondo de pensión de la

policía, este inconveniente llevó a la Cooperativa a no poder colocar cartera con pensionados de la policía durante un año.

Por otra parte, en 2015, la Cooperativa perdió nuevamente un código de descuento, con la Compañía Skandia, código que se perdió en vista del envío de documentación incompleta, la cual se presentó de dicha forma por la falta de segregación de funciones en donde se presente un perfil “preparador” y otro “de revisión”. Esta situación se volvió a evidenciar en el mes marzo de 2018 en donde perdieron la pagaduría más representativa (Colpensiones), este código se perdió por la presentación errónea de reportes requeridos, situación que se dio, por la falta de conocimiento y preparación anticipada sobre los documentos requeridos por la pagaduría.

2.4.2. Análisis de créditos

Para los análisis de créditos a la fecha no se han presentado errores.

2.4.3. Autorización de la entidad pagadora para ejecutar el préstamo

Para que la Cooperativa pueda proceder con los descuentos directamente de la nómina de los pensionados, necesita la aprobación de la pagaduría.

Según las indagaciones con la Cooperativa, se han presentado errores que han generado inconsistencias en los créditos, a la hora de presentar los soportes de descuento requeridos por cada pagaduría estos errores se pueden presentar frecuentemente, los cuales son compensados al mes siguiente en el reporte enviado a la pagaduría

2.4.4. Desembolsos del préstamo

Para cada desembolso de préstamo, la Cooperativa toma los datos diligenciados en cada libranza y así realiza el desembolso, según las indagaciones realizadas la compañía tiene presente

errores en el momento de consignar el dinero a los asociados, en donde por error desembolsaron 2 veces el préstamo al asociado, por inconvenientes en el cargue del archivo plano al banco, así como errores en donde se consignó por equivocación en la cuenta equivocada, por inconvenientes en la digitación y cargue del archivo plano en el sistema.

Capítulo III. Resultados de la investigación y Análisis

Esta investigación se desarrolló sobre una empresa real, la cual dio un panorama más exacto sobre los procesos de control internos en el área de control interno llevados por Pymes del sector solidario. Para efectos de la investigación en adelante se entenderá como “La Cooperativa”.

El objeto principal de la Cooperativa, es el de promover y ejecutar acciones que conlleven a mejorar el nivel de vida de los asociados y su grupo familiar, buscando mejores condiciones económicas, sociales y culturales, mediante la captación de aportes sociales, la prestación de servicios de crédito, educación, previsión, solidaridad y recreación, la celebración de operaciones de libranza o descuento directo y el manejo general de operaciones o inversiones que la ley le autorice, y que serán debidamente financiadas con recursos internos y externos de origen lícito.

Su misión es contribuir con el crecimiento de la comunidad en el ámbito nacional, mediante la prestación de servicios financieros, de educación, recreación, solidaridad y aquellos otros permitidos por las normas legales. Orientados por los principios cooperativos, al igual que con el amparo de los valores éticos de la solidaridad, destacándose por el mejoramiento de la calidad de vida y formación de los asociados.

La visión de la Cooperativa es posicionarse como una cooperativa líder en el desarrollo de los procesos solidarios, con incidencia en las diferentes regiones de Colombia y con alianzas y convenios estratégicos, asegurando la prestación de servicios financieros y de otro tipo con excelentes estándares de calidad, logrando propiciar espacios conducentes a la acumulación de capital humano de los asociados y sus familias.

La Cooperativa no cuenta con un organigrama establecido.

3.1. Entendimiento del proceso ejecutado en el área de cartera, en la solicitud, aprobación, desembolso y la aplicación del descuento en la nómina de cada pagaduría de un crédito para la Cooperativa

3.1.1. Background del área de cartera de la Cooperativa

Los préstamos que realiza la Cooperativa, se realizan únicamente a pensionados, según la capacidad de pago del mismo, a la hora de realizar un préstamo, según la modalidad de la “Cooperativa” el pensionado se denomina como asociado, quien realizará un aporte mínimo de diez mil pesos M/CTE y dentro de la cuota mínima de pago establecido del préstamo, realiza un aporte social de mil pesos M/CTE, monto que lo acreditara como asociado y le dará lugar a beneficios como, fondo de solidaridad en caso de desastre o necesidad de importancia (Fallecimiento de un familiar de primer grado, medicinas, hospitalizaciones para sí mismo y familiares de primer grado de consanguinidad), acceso a universidad virtual para distintos cursos de pregrado, fondos de educación, entre otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, el pago de la cuota mínima asignada a cada asociado, se descuenta directamente de la nómina desembolsada por la entidad pagadora de la pensión, razón por la cual para poder desembolsar un préstamo la Cooperativa necesita tener activo el código de descuento con las entidades pagadoras de pensión, a la fecha de esta investigación, se evidencia que cuentan con el código activo con las entidades pagadoras de pensión en adelante “Pagadurías”, Colpensiones, Sura, Fopep, Fiduprevisora, Positiva Colfondos, Porvenir, Ferrocarriles y Mapfre.

Para el caso de que el asociado, cancele la totalidad del préstamo y quiera dejar de ser asociado de la Cooperativa deberá, realizar una solicitud formal, en donde indique la solicitud de sus aportes sociales y la cancelación de dicho descuento.

3.1.2 Procesos ejecutados por el área de cartera de la Cooperativa

Actualmente la Cooperativa, ha establecido los siguientes procesos en el área de cartera:

- **Solicitud y/o actualización del código con la pagaduría**

La actualización del código se realiza anualmente, según los requerimientos internos de cada una de las pagadurías. La información requerida por parte de la pagaduría es preparada por el contador.

Para la elaboración de la información requerida se adjuntan los Estados Financieros a la fecha de corte de la solicitud del código o actualización del mismo, junto con cámara de comercio actualizada y anexos adicionales.

La preparación de la información requerida no cuenta con una documentación adecuada sobre la preparación y revisión de dicha información, lo que incrementa el riesgo de presentar devoluciones de la información y/o bloqueo de los códigos con cada una de las pagadurías.

- **Análisis de crédito**

Todas las ventas de la Cooperativa inician, con la firma de la libranza, en donde se documenta el monto del préstamo, las cuotas a pactar, información personal (nombre, cedula, teléfono de contacto, dirección, entre otros) y la aprobación por parte del asociado sobre el tratamiento de datos personales y consultas en centrales de riesgo.

Posteriormente el vendedor remite la libranza firmada junto con la documentación soporte (Desprendible de pago de la pagaduría, fotocopia de la cedula, referencias personales y familiares), al analista de crédito quien no cuenta con un perfil académico establecido, procederá a consultar en las centrales de riesgo si el pensionado se encuentra reportado, o si este de igual forma está tramitando un préstamo adicional, con otra entidad. Realizando dicha validación procede a determinar el monto máximo a prestar, el cual se calcula, según la política de la pagaduría, quien en su mayoría determina que la cuota no podrá ser mayor al 50% del total del ingreso del pensionado.

Teniendo el análisis de crédito aprobado, el analista procede a cargar la libranza en el sistema operativo de la Cooperativa, registrando de esta manera la orden de desembolso al pensionado. Cabe aclarar que posterior al análisis de crédito, no existe una revisión por un cargo superior sobre la autorización de dichos créditos, ni se tiene plasmada una política que evalúe la edad del pensionado, definiendo los montos máximos a prestar teniendo en cuenta su edad, la cual permita disminuir riesgos de cartera no recuperable, por el posible fallecimiento del pensionado.

En el caso en que la libranza sea rechazada, se procede a devolver la documentación personal del pensionado y anular la libranza firmada.

- **Autorización de la entidad pagadora para ejecutar el préstamo**

Después de realizar el análisis de crédito, el analista de cartera procede a documentar los requerimientos específicos de cada pagaduría, con el fin de que cada pagaduría internamente evalúe la viabilidad del préstamo para cada asociado.

Para este proceso el analista de crédito toma la libranza firmada por el asociado, del cual seleccionara los documentos requeridos por cada pagaduría, para ser radicados físicos o

digital según lo establecido por cada entidad. Posterior a radicar dichos documentos, la pagaduría generalmente toma entre 2 días y 30 días hábiles para enviar la autorización del préstamo. En el caso en que la pagaduría rechace el préstamo se le da la opción al asociado de disminuir su préstamo según los comentarios de la pagaduría, en los casos a los que aplique.

Se evidencia que la Cooperativa no cuenta con un flujo de revisiones y/o segregación de funciones que realice la revisión, sobre de los documentos a reportar a cada pagaduría, lo que les puede generar reprocesos a la hora de solicitar la aprobación de préstamos.

- **Desembolso del Préstamo**

Teniendo la orden de desembolso en el sistema, el encargado de la caja, procede a montar el archivo plano, con los datos de los pensionados (nombre completo, cuenta bancaria para consignar el dinero), el encargado de la caja realiza una validación de dichos datos y procede a subir el pago a la plataforma, cabe aclarar que esta validación no se documenta, razón por la que se han presentado situaciones en las que se realice un pago erróneo a terceros y/o desembolsen el valor equivocado, lo que ha generado reprocesos en los pagos y/o riesgos de pérdida de efectivo.

3.2. Identificación y evaluación de los riesgos del área de cartera en la Cooperativa

Teniendo en cuenta el conocimiento y entendimiento obtenido por parte de la administración y el personal clave del área de cartera sobre los procedimientos realizados en el área para la revisión, aprobación, aplicación de descuento y el desembolso, a continuación, se relaciona los pasos seguidos por el equipo de investigación para determinar los riesgos asociados al proceso en mención y el mejor plan de acción para mitigarlos y así fortalecer el control interno de la Cooperativa.

Como primera medida y con el fin de identificar y conocer que tanto se encuentran familiarizados los empleados cuyas funciones inciden en el área de cartera, sobre los procedimientos de control que se llevan a cabo, se realizó una encuesta (Encuesta No. 1) a cada uno de ellos (3), la cual consta de 9 preguntas con opción afirmativa o negativa para su respuesta y una columna de observaciones la cual será utilizada por el encuestado en caso de que lo consideren necesario.

Tabla 1. Encuesta No. 1. Procedimientos de control en el área de cartera

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe manual de procedimientos para el área de cartera?			
2	¿El manual de procedimientos es evaluado y actualizado periódicamente?			
3	¿Considera que la Cooperativa cuenta con una adecuada segregación de funciones para el área de cartera?			
4	¿Considera que su cargo en la Cooperativa cuenta con una adecuada descripción de las tareas a realizar?			
5	¿Considera que el personal del área de cartera cuenta con las adecuadas capacitaciones y el adecuado conocimiento para desarrollar su labor?			
6	¿Tiene conocimiento de las fechas de renovación de códigos?			
7	¿Tiene conocimiento de algún calendario emitido por la Cooperativa para preparar, revisar y remitir las renovaciones de código con cada pagaduría?			
8	¿Se tiene determinada una plantilla y un check list sobre los documentos que el asociado debe diligenciar en el momento de requerir el préstamo?			
9	¿Se cuenta con un procedimiento de revisión sobre los documentos firmados por el asociado?			
10	¿Tiene conocimiento de algún control en la Cooperativa que le permita identificar solicitud créditos con más de 2 días en análisis?			

Fuente: Elaboración propia.

Cabe aclarar que el personal encuestado, corresponde a 3 empleados quienes son los encargados de ejecutar los procedimientos a los cuales se basa nuestra investigación

a. Gerente

El gerente es quien realiza la aprobación de desembolso en el portal bancario, y de igual forma en casos específicos da el aval de préstamos.

Encuesta No. 1. Procedimientos de control en el área de cartera a cargo del Gerente

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe manual de procedimientos para el área de cartera?		X	Estrictamente no se evidencia o se entrega un manual de procedimientos para el área de cartera, pero de igual forma en la inducción se les indica como es el proceso del área, sus funciones y forma de trabajo
2	¿El manual de procedimientos es evaluado y actualizado periódicamente?		X	
3	¿Considera que la Cooperativa cuenta con una adecuada segregación de funciones para el área de cartera?		X	Teniendo en cuenta que es una pequeña empresa no contamos con la capacidad que nos permita ejecutar una adecuada segregación de funciones
4	¿Considera que su cargo en la Cooperativa cuenta con una adecuada descripción de las tareas a realizar?	X		
5	¿Considera que el personal del área de cartera cuenta con las adecuadas capacitaciones y el adecuado conocimiento para desarrollar su labor?	X		A la llegada de un empleado nuevo se le da un día de inducción dependiendo al cargo que ocupe
6	¿Tiene conocimiento de las fechas de renovación de códigos?	X		Cada año a mediados de enero se debe revisar los comunicados en la página de cada pagaduría para validar la fecha de renovación, por lo general nos envían el comunicado a la oficina.
7	¿Tiene conocimiento de algún calendario emitido por la Cooperativa para preparar, revisar y remitir las renovaciones de código con cada pagaduría?		X	

8	¿Se tiene determinada una plantilla y un check list sobre los documentos que el asociado debe diligenciar en el momento de requerir el préstamo?	X		
9	¿Se cuenta con un procedimiento de revisión sobre los documentos firmados por el asociado?	X		
10	¿Tiene conocimiento de algún control en la Cooperativa que le permita identificar solicitud créditos con más de 2 días en análisis?		X	

b. Jefe de cartera

El jefe de cartera es el encargado de supervisar el análisis de crédito, en casos puntuales, así como estar pendiente de la actualización para los códigos asignados con las pagadurías y preparar la información pertinente.

Encuesta No. 1. Procedimientos de control en el área de cartera a cargo del jefe de cartera

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe manual de procedimientos para el área de cartera?		X	No contamos con un manual, pero si con diferentes correos en donde encontramos políticas de aprobación
2	¿El manual de procedimientos es evaluado y actualizado periódicamente?		X	Desde que trabajo en la Cooperativa no tengo fecha de actualización.
3	¿Considera que la Cooperativa cuenta con una adecuada segregación de funciones para el área de cartera?	X		Considero que si existe una segregación de cartera ya que existen analistas de créditos que realizan las respectivas revisiones

4	¿Considera que su cargo en la Cooperativa cuenta con una adecuada descripción de las tareas a realizar?		X	
5	¿Considera que el personal del área de cartera cuenta con las adecuadas capacitaciones y el adecuado conocimiento para desarrollar su labor?		X	Considero que no cuento con un plan de trabajo ni un manual directo al cargo en el que me encuentro, en algunas ocasiones yo debo realizar análisis de créditos
6	¿Tiene conocimiento de las fechas de renovación de códigos?	X		Cada año a mediados de enero se debe revisar los comunicados en la página de cada pagaduría para validar la fecha de renovación, por lo general nos envían el comunicado a la oficina.
7	¿Tiene conocimiento de algún calendario emitido por la Cooperativa para preparar, revisar y remitir las renovaciones de código con cada pagaduría?		X	
8	¿Se tiene determinada una plantilla y un check list sobre los documentos que el asociado debe diligenciar en el momento de requerir el préstamo?	X		
9	¿Se cuenta con un procedimiento de revisión sobre los documentos firmados por el asociado?	X		
10	¿Tiene conocimiento de algún control en la Cooperativa que le permita identificar solicitud créditos con más de 2 días en análisis?	X		

c. Análisis de créditos

El analista de cartera es el encargado de consultar en las centrales de riesgo el estado crediticio de los pensionados, así como de determinar el monto máximo a prestar y de cargar la libranza en el sistema operativo de la Cooperativa.

Encuesta No. 1. Procedimientos de control en el área de cartera a cargo del analista de créditos

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe manual de procedimientos para el área de cartera?		X	No tengo conocimiento de algún manual, pero para la revisión de un crédito, me entregaron un correo en donde determinan los montos y restricciones que debo tener en cuenta.
2	¿El manual de procedimientos es evaluado y actualizado periódicamente?		X	
3	¿Considera que la Cooperativa cuenta con una adecuada segregación de funciones para el área de cartera?		X	
4	¿Considera que su cargo en la Cooperativa cuenta con una adecuada descripción de las tareas a realizar?		X	En el año que tengo en el cargo no he recibido capacitaciones y actualizaciones
5	¿Considera que el personal del área de cartera cuenta con las adecuadas capacitaciones y el adecuado conocimiento para desarrollar su labor?		X	
6	¿Tiene conocimiento de las fechas de renovación de códigos?		X	
7	¿Tiene conocimiento de algún calendario emitido por la Cooperativa para preparar, revisar y remitir las renovaciones de código con cada pagaduría?		X	

8	¿Se tiene determinada una plantilla y un check list sobre los documentos que el asociado debe diligenciar en el momento de requerir el préstamo?	X		Si, como los créditos se realizan por medio de libranza, se deben adjuntar cedula y comprobantes de pago
9	¿Se cuenta con un procedimiento de revisión sobre los documentos firmados por el asociado?		X	Yo reviso los documentos, pero no sé si mi supervisor los revise, no se deja por escrita dicha revisión.
10	¿Tiene conocimiento de algún control en la Cooperativa que le permita identificar solicitud créditos con más de 2 días en análisis?	X		Por lo general, los comisionistas que llevan al asociado a la Cooperativa están pendientes del crédito para que la venta salga lo antes posible.

3.2.1 Otros procedimientos de evaluación del control interno en el área de cartera

Teniendo en cuenta los procedimientos descritos en el punto 3.1.2. Procesos ejecutados por el área de cartera, se procederá a realizar un recorrido sobre los procedimientos realizados por el área de cartera a la hora de adquirir un código, emitir una libranza y desembolsar el préstamo, del asociado.

A continuación, incluimos como soporte la evidencia, sobre los procedimientos que realiza la Cooperativa, en donde encontramos deficiencias de control interno.

Solicitud de renovación de código

En este caso se validó con el auxiliar de cartera el cual prepara la información, quien nos indicó que para la pagaduría se presenta:

1. Rut actualizado
2. Formato de actualización
3. Copia de la cedula de ciudadanía del representante legal
4. Certificado de existencia y representación legal
5. Certificación participación capital social
6. Estados Financieros Dictaminados

Según las indagaciones con el área, para la solicitud del código con Colpensiones, para el mes de junio de 2018, presentaron una negación a su solicitud, por no presentar la documentación tal como lo requería.

Análisis de créditos

Imagen No. 1 Hoja de proceso de solicitud de crédito

HOJA DE PROCESO SOLICITUD		Fecha de Control: 06/05/2019		Usuario: ADMIN	
BOGOTÁ, NIT: K36501613		Fecha de Impresión: 06/05/2019		Estación:	
Compañía: FILIALCOOP		Hora de Impresión: 5:46:20p.m.			
Grupo: COOPERATIVA MULTIACTIVA FILIALCOOP					
Pagadura: COLPENSIONES		Tipo de Crédito: NUEVO		Fecha Sol: 03/06/2018	
				Lib. No.: 133515	
INFORMACION GENERAL					
Nombre: CALDERÓN NAVA ARMANDO		Cedula Ciudadanía: 3.102.452			
Solicitado: \$ 10.000.000,00		Aprobado: \$ 10.000.000,00		Plazo: 48	
				Asesor: 39.749.901 GUERRERO AGUILERA MARIA YEINS	
ESTADO ACTUAL DE LA LIBRANZA					
Departamento Actual: TESORERIA		Ultima Observación:			
Ultima Novedad: Desembolsada Pendiente de Cobro					
Estado: Desembolsado					
FLUJO DE LA SOLICITUD POR FECHAS, HORAS Y DEPARTAMENTO					
No.	Día Novedad	Fecha	Hora	Concepto Novedad	Observaciones
1		03/06/2018	1:21 pm	Presolicitud	Se recibe solicitud en faiso 07/03/2018
2	CR0370	03/07/2018	4:35 pm	En estudio	Se inicia analisis 07/03/2018
3	CR0370	03/07/2018	4:35 pm	Cumplir Huellas y Firmas	Completamente huellada y firmada
4	CR0370	03/07/2018	4:35 pm	Cumplir Cupo - Edad - Monto - Plazo	Edad 56 años, monto maximo 20.000.000 plazo de 24 a 60 meses
5	CR0370	03/07/2018	4:38 pm	Cumplir documentación Anexo y Desembolsables	Anexo desembolsables de de Enero y febrero 2018. Código colperatarias 903102452100
6	CR0370	03/07/2018	4:38 pm	Cumplir Fotografias y Lectura de Seguridad Ciudadana	032784446 PUSDISK_1 182082080003100450CALDERON NAVA ARMANDO 0M190106261517500+2
7	CR0370	03/07/2018	4:39 pm	Cumplir datos crédito / CEN	DADA: Total 18.759, por castigo Referencia y castigo Sistemáticos: 10.728, 2.138. Huella Telecom 23/04/17. CFIN: Total 21.188, por castigo Sistemáticos, Promoción Inversiones y Referencia desde 2006. Huella Fondelpar12/01/2018. COOTRAPELDAR 28/09/17
8	CR0370	03/07/2018	4:59 pm	Cumplir Sertiff	Se verifica procuraduría, anticorruptas, OFAC Y ONU
9	CR0370	03/07/2018	4:59 pm	Pendiente revisión	
10	CR0370	03/07/2018	4:59 pm	Visación en proceso	Se radica a cartera 07/03/2018
11	CR0370	03/13/2018	11:08 am	Visación aprobada	Se recibe aprobación 09/03/2018
12	CR0370	03/13/2018	11:08 am	Cumplir confirmación UBICA/ RECONOCER UJICIAL	La información de ubica coincide con la reflejada en la solicitud, se realiza entrevista 13/03/2018 8:56 am
13	CR0370	03/13/2018	11:08 am	Cumplir Referenciación Familiar/Personal	No se realiza referenciación familiar ni personal
14	CR0370	03/13/2018	11:08 am	Cumplir Confirmación huellas de consulta	Huellas de consulta sin operación
15	CR0370	03/13/2018	11:08 am	Cumplir Confirmación otras actividades	Presencia crédito con Filialcoop
16	CR0370	03/13/2018	11:08 am	Radicado en Cartera	Se radica a tesoreria 13/03/2018
17	CR0370	03/13/2018	11:08 am	Pendiente pago de desembolsos	
18	CR0370	03/13/2018	11:15 am	Pendiente aprobación nota contable	
19	CR0370	03/13/2018	11:13 am	Aprobada Crédito / Pendiente Revisión Tesorería	Crédito nuevo por 10.000.000 a 48 meses con una cuota de 405.887. Consignar en pago masivo
20	CR0370	03/13/2018	12:01 pm	Listo para giro	Ok tesoreria, crédito nuevo
21	CR0370	03/13/2018	12:01 pm	Desembolsada	
22	CR0370	03/13/2018	12:01 pm	Desembolsada Pendiente de Cobro	
CONDICIONES DE APROBACION					
CAPACIDAD PAGO: \$ 863.354		VLR APROBADO: 10.000.000,00		PLAZO: 48	
				CUOTA: \$ 405.887,00	
COMPRAS DE CARTERA / REFINANCIACIONES / ANTICIPOS					
DESCRIPCION CONCEPTO	BANCO O ENTIDAD A COMPRAR			VALOR	
TOTAL					
TOTAL DEDUCCIONES					
EXCEDENTE GIRO					
ANALISTA:		FIRMA:		Vb. Bo. JEFE DE CREDITO	
CONSIGNACION BANCO:		INFORMACION TESORERIA		GIRO:	
No. CUENTA:		TIPO DE CUENTA:		BANCO:	
ENTREGA PERSONAL:		BANCO:		CIUDAD:	
No. CHEQUE:					

Fuente: Cooperativa Multiactiva Filialcoop.

Como se demuestra en la Imagen No. 1, la Cooperativa no presenta alguna evidencia ni documentación adecuada, en donde se pueda identificar quién fue la persona que realizó la aprobación y el análisis de crédito.

Imagen No. 2 Aprobación de descuento por nómina

GERENCIA NACIONAL DE NÓMINA - VICEPRESIDENCIA DE BENEFICIOS Y PRESTACIONES - ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

2 92032820810000002032820883050163300202947048000133425PPRE000020328208DIA000020328208 21420
4 91133126310000001133126383050163300508028072000133507PPRE000011331263DIA000011331263 21260

Total de registros NO procesados: 2
Total de registros reportados: 7
Total de registros Procesados: 5

Listado general de los posibles errores en la captura:

10001 El nombre de la imagen (plantilla autorización descuentos), reportada en el archivo plano no existe en las imágenes cargadas, (aplica tanto para afiliación como para préstamo).
10002 El nombre de la imagen de la fotocopia del documento identidad reportada en el archivo plano no existe en las imágenes cargadas.
10003 El número de documento relacionado en el archivo plano, NO coincide con el indicado en la imagen de la plantilla autorización descuentos, (aplica tanto para afiliación como para préstamo).
10004 La imagen de la fotocopia del documento identidad reportada es ilegible.
10005 El número de libranza registrado en el archivo plano préstamo NO coincide con el indicado en la imagen de la plantilla autorización descuentos.
10006 El número de cuotas registrado en el archivo plano préstamo, NO coincide con el indicado en la imagen de la plantilla autorización descuentos.
10007 El valor de la cuota registrado en el archivo plano préstamo, NO coincide con el indicado en la imagen de la plantilla autorización descuentos.
10008 La imagen (plantilla autorización descuentos) NO debe presentar tachones y/o enmendaduras.
10009 La imagen (fotocopia del documento identidad), NO deben presentar, tachones y/o enmendaduras.
10010 La imagen (plantilla autorización descuentos), debe registrar la firma del asegurado, huella y Nombre de la entidad.
10011 La imagen (plantilla autorización descuentos), para afiliación (A), y préstamos, (P), NO debe ser superior a 90 días.
10012 El número de afiliación relacionado en el archivo NO coincide con el No. afiliación impreso en la imagen plantilla autorización descuentos, (aplica tanto para afiliación como para préstamo).

Listado general de los posibles errores en el proceso

20090 Empresa inactiva
21160 Persona fallecida
21250 El tercero indicado no permite afiliaciones
21260 La Pensión-Persona indicada no tiene cupo disponible para la operación
21270 Ya existe una afiliación al mismo tercero Activa o Suspendida
21860 El número de afiliación indicado no existe
21870 El número de afiliación indicado no es único

Fuente: Cooperativa Multiactiva Filialcoop

Como se evidencia en la imagen No. 2, Para la aprobación de descuento de nómina, por parte de una pagaduría se envía un informe en formato TXT mensualmente, con todos los créditos pendientes por aprobación, el cual es realizado por el analista de cartera.

Según la respuesta de la pagaduría el crédito para el señor Armando Calderón fue aprobado. Pero dentro del informe enviado se evidencia que de las 7 solicitudes 2 fueron rechazadas, por errores en la solicitud realizada por parte de la Cooperativa.

Aprobación de desembolso

Después de recibir la aprobación de descuento por nómina, se realiza el registro en contabilidad y se solicita la aprobación a la gerencia, para realizar el desembolso.

Imagen No. 3 Comprobante de egreso

□

FECHA 13/03/2018 **\$ 10,000,000.00**

CALDERON NAVA ARMANDO *****

COMPROBANTE DE EGRESO Nro. 31192

PAGO MASIVO CHEQUE: 4,036 **MONEDA** PESOS

CONCEPTO : Desembolso Crédito 133515 Cliente 3102452 CALDERON NAVA ARMANDO

TERCERO CALDERON NAVA ARMANDO **PAIS** COLOMBIA **NIT / C.C** 3,102,452

DIRECCION CALL 5 Nº 15-16 **TELEFONO** 3143888311

Ln.	Cuenta	Nombre de la Cuenta	Detalle	Tercero	Debito	Credito
2	11100502	Bbva cta cte 330	LIB #133515 CALDERON	3,102,452	0.00	10,000,000.00
1	14410501	Riesgo normal	LIB #133515 CALDERON	3,102,452	10,000,000.00	0.00
SUMAS IGUALES :					10,000,000.00	10,000,000.00

PREPARADO AVERGARA	REVISADO	APROBADO	CONTABILIZADO AVERGARA	FIRMA Y SELLO C.C. / Nit
------------------------------	-----------------	-----------------	----------------------------------	------------------------------------

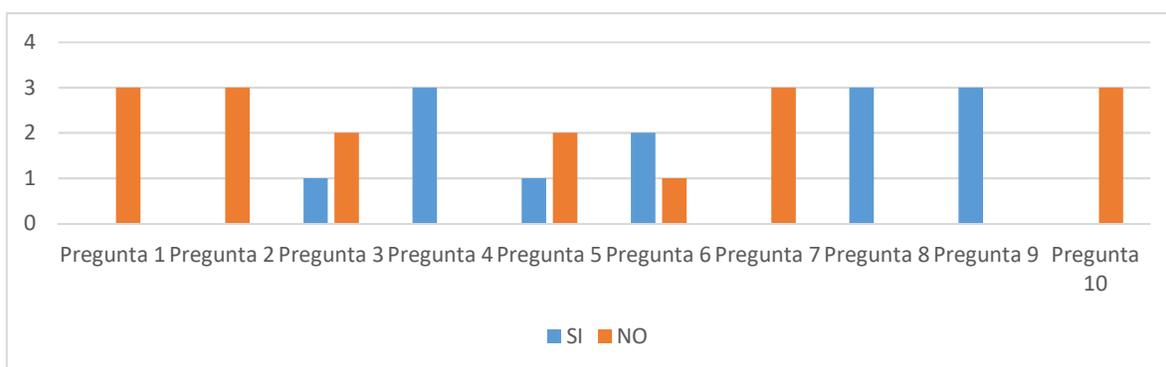
Fuente: Cooperativa Multiactiva Filialcoop

Como se evidencia en la imagen No. 3, el comprobante no cuenta con la aprobación de la gerencia, para realizar el desembolso, lo que indica una deficiencia en los procesos de Control que la Cooperativa pueda establecer.

3.2.2 Análisis sobre las encuestas realizadas para la evaluación del control interno

Teniendo en cuenta las encuestas realizadas, se evidenció en primera instancia que la Cooperativa no cuenta con un fuerte control interno establecido, que le permita mitigar errores, como se detalla en la gráfica adjunta (**Figura No. 1**).

Figura No. 1. Resumen encuesta realizada.



Fuente: Elaboración propia, en base a las respuestas de la encuesta realizada.

A continuación, se realiza un análisis por cada una de las preguntas realizadas al personal responsable

1. ¿Existe manual de procedimientos para el área de cartera?

Se evidencia que la Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos estructurado, establecidos que le permita desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados del área, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad y control.

2. ¿El manual de procedimientos es evaluado y actualizado periódicamente?

Al no tener respuestas afirmativas se considera de igual forma, que no se realizan actualizaciones periódicas. Sin embargo, estos comunicados se realizan por correo electrónico.

3. ¿Considera que la Cooperativa cuenta con una adecuada segregación de funciones para el área de cartera?

Se evidencia que, de las tres personas encuestadas, dos consideran que la Cooperativa no cuenta con una adecuada segregación de funciones, puesto que las revisiones realizadas no cuentan con una documentación pertinente, que permita asegurar la revisión de cada una de las partes.

4. ¿Considera que su cargo en la Cooperativa cuenta con una adecuada descripción de las tareas a realizar?

Se evidencia que las tres personas entrevistadas para el área de cartera consideran que tienen claras las tareas a realizar, indicadas al posicionarse en el cargo.

5. ¿Considera que el personal del área de cartera cuenta con las adecuadas capacitaciones y el adecuado conocimiento para desarrollar su labor?

El personal considera que, aunque se realiza una inducción al momento de entrar, no se reciben capacitaciones adicionales, según la administración de la gerencia el personal de la Cooperativa es rotativo y no necesita capacitaciones continuas, a menos de que se realicen cambios en los procedimientos.

6. ¿Tiene conocimiento de las fechas de renovación de códigos?

Se evidencia que el conocimiento sobre las fechas de renovación solo es de los cargos administrativos (Jefe de cartera y Gerente) quienes son los involucrados principalmente en la renovación del código con cada pagaduría.

7. ¿Tiene conocimiento de algún calendario emitido por la Cooperativa para preparar, revisar y remitir las renovaciones de código con cada pagaduría?

Se evidencia que la Cooperativa no cuenta con un proceso de control que les permita mitigar contingencias a la hora de preparar y presentar las respectivas solicitudes para la renovación de códigos, con la respectiva pagaduría.

8. ¿Se tiene determinada una plantilla y un check list sobre los documentos que el asociado debe diligenciar en el momento de requerir el préstamo?

Se evidencia que la Cooperativa cuenta dentro de la Libranza con un check list, con la información requerida para iniciar el análisis de crédito.

9. ¿Se cuenta con un procedimiento de revisión sobre los documentos firmados por el asociado?

Se evidencia que el personal clave del área de cartera considera que efectivamente se tienen procedimientos de revisión sobre los documentos firmados por los asociados para la aprobación del crédito.

10. ¿Tiene conocimiento de algún control en la Cooperativa que le permita identificar solicitud de créditos con más de 2 días en análisis?

Se evidencia que la Cooperativa tiene pactado que un crédito se desembolsara en máximo 42 horas, pero no tienen procedimientos adicionales, en el caso en el que estos demoren más tiempo, de igual forma no se ejecuta un control pertinente sobre la persona encarga de identificar dichas demoras.

3.2.3 Identificación de riesgos para el área de cartera, de la Cooperativa

Para evaluar el riesgo, inicialmente, se analiza midiendo la probabilidad e impacto de los riesgos, para así poder determinar la forma adecuada de administrarlos, para este análisis la empresa debe realizar técnicas cuantitativas y cualitativas y se deben utilizar una serie de técnicas y procesos que ayuden a identificar los acontecimientos los cuales deben ser observadas en experiencias por parte de la administración, incluyendo los cambios en cada uno de los procesos y los incidentes presentados, así las técnicas que se empleen se implementarán en los posibles acontecimientos que se puedan presentar en el futuro.

Para este trabajo se entiende por riesgo como “lo que puede surgir mal”, razón por lo que se procederá a redactar el riesgo de una forma interrogativa, lo cual permitirá ser más entendible el riesgo, asemejado a una acción que pueda salir mal”.

Para identificar “lo que puede salir mal”, se siguió una ruta crítica en el área de cartera, obteniendo una comprensión de las políticas y procedimientos vigentes que la administración utiliza.

Según el análisis realizado en la Cooperativa se identificaron los siguientes riesgos:

- a) ¿Qué asegura que la información presentada a la pagaduría para la obtención y/o renovación de crédito, se encuentre según los parámetros establecidos por la misma?
- b) ¿Qué asegura que no se realizan desembolsos duplicados?
- c) ¿Qué asegura que la solicitud de descuento de nómina suministrada a la pagaduría se presente correctamente?
- d) ¿Que asegura que la libranza sea diligenciada adecuadamente?

3.2.4. Análisis sobre los otros procedimientos de evaluación del control interno en el área de cartera

Teniendo en cuenta el análisis sobre los procedimientos de solicitud y/o renovación de código, análisis de crédito, aprobación de descuento por nómina y aprobación del desembolso, se identificaron las siguientes deficiencias en el área de cartera:

a) La Cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos y/o políticas enfocadas en el área de cartera, que le permita mantener un control sobre los procedimientos que el área y cada empleado debe realizar. Permitiendo de esta manera que la Cooperativa pueda monitorear las actividades del área.

b) La Cooperativa no cuenta con una estructuración sobre las tareas ejecutadas por el área que les permita mantener una adecuada segregación de funciones, minimizando posibles errores materiales y/o riesgos de fraude.

c) La Cooperativa no cuenta con controles de revisión, que les permita examinar los documentos fuentes de la libranza (en ocasiones), vs lo cargado en el sistema, con el fin de minimizar errores de digitación.

d) La Cooperativa no cuenta con una política de autorizaciones de desembolsos que permita establecer responsabilidades y seguridad a la hora de realizar el desembolso del préstamo.

e) Al momento de realizar el desembolso del préstamo, no se documentan procesos de verificación, sobre el monto y/o datos del asociado.

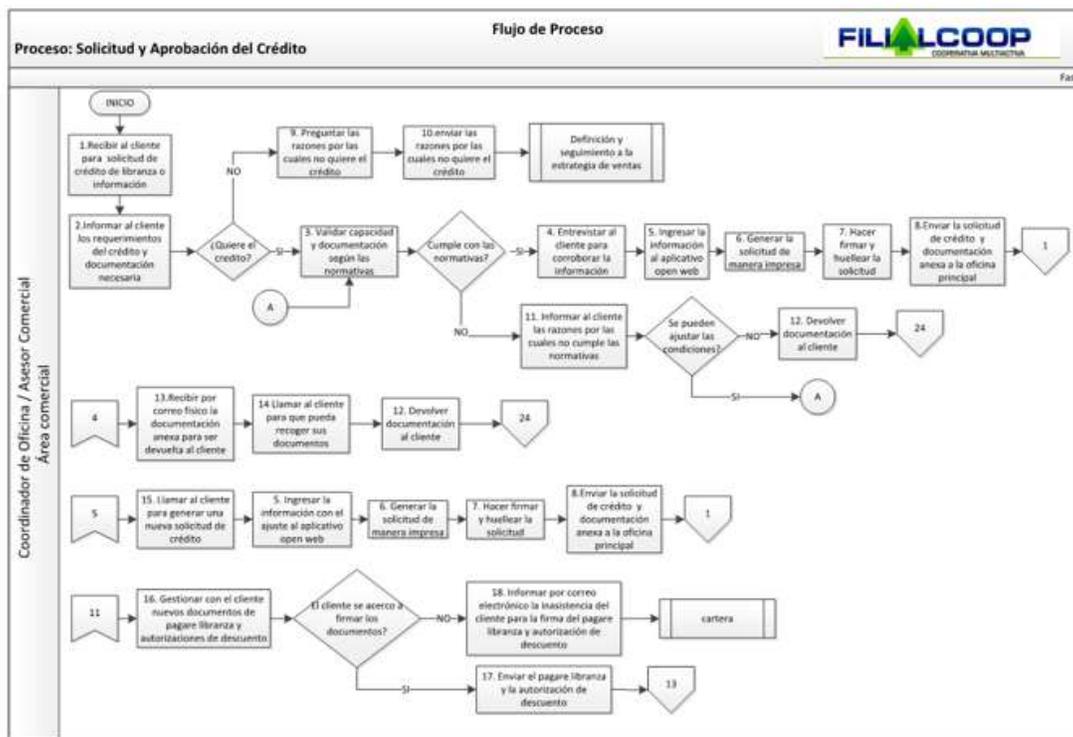
3.3. Determinación de los procedimientos básicos de control interno planteados para la Cooperativa en el área de cartera.

Teniendo en cuenta el análisis realizado, a continuación, se detallan procedimientos y estructuras en el control interno que puedan mejorar la eficiencia y mitigar los riesgos de la Cooperativa en el área de cartera.

Se recomienda a la Cooperativa establecer un organigrama que permita identificar las funciones y proceso a realizar en el área de cartera a la hora de solicitar a la pagaduría la aprobación del código y/o descuento, análisis de créditos y desembolso del préstamo.

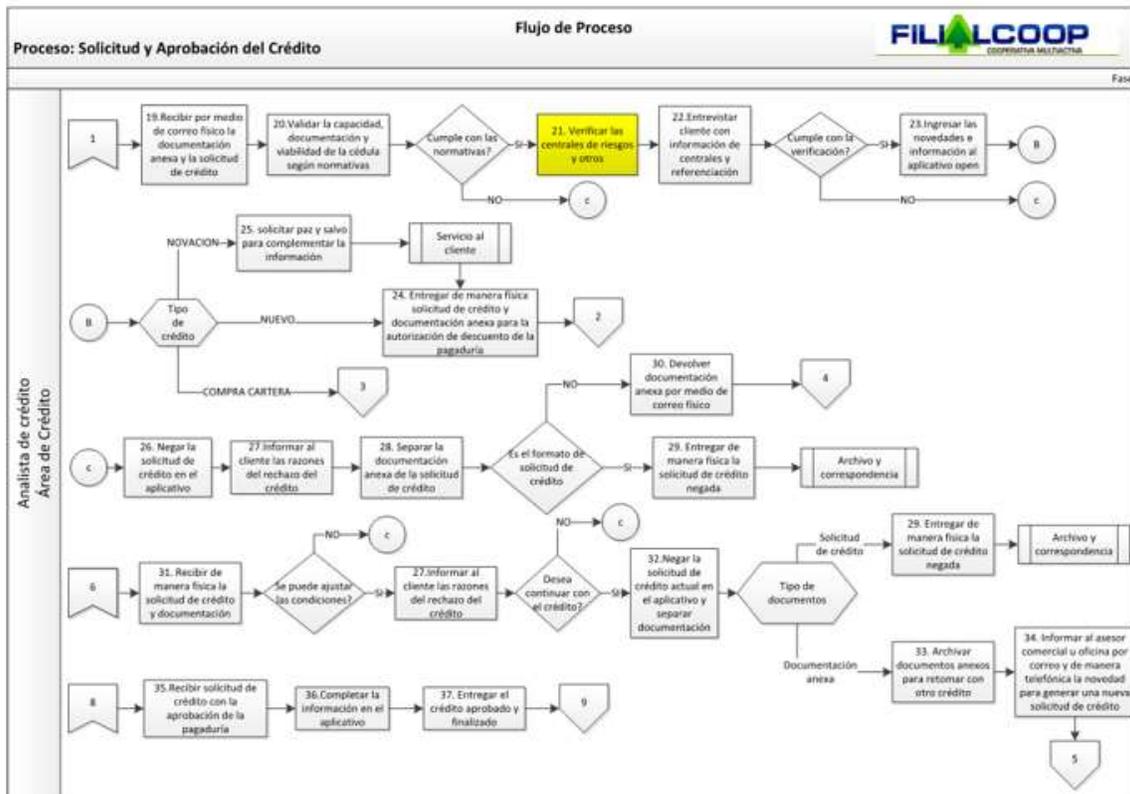
3.3.1. Procedimientos por realizar en el análisis de crédito

Figura 1. Proceso de solicitud y/o renovación de crédito para los asesores comerciales



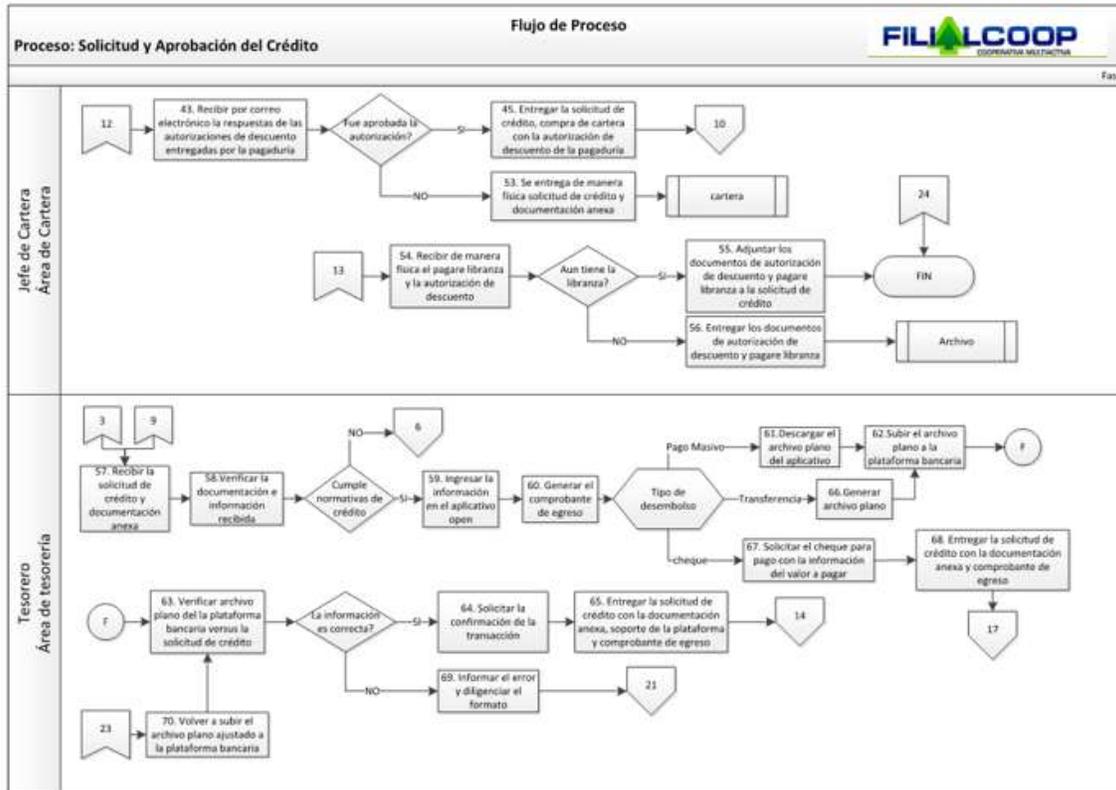
Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Proceso de solicitud y/o renovación de crédito para el analista de crédito



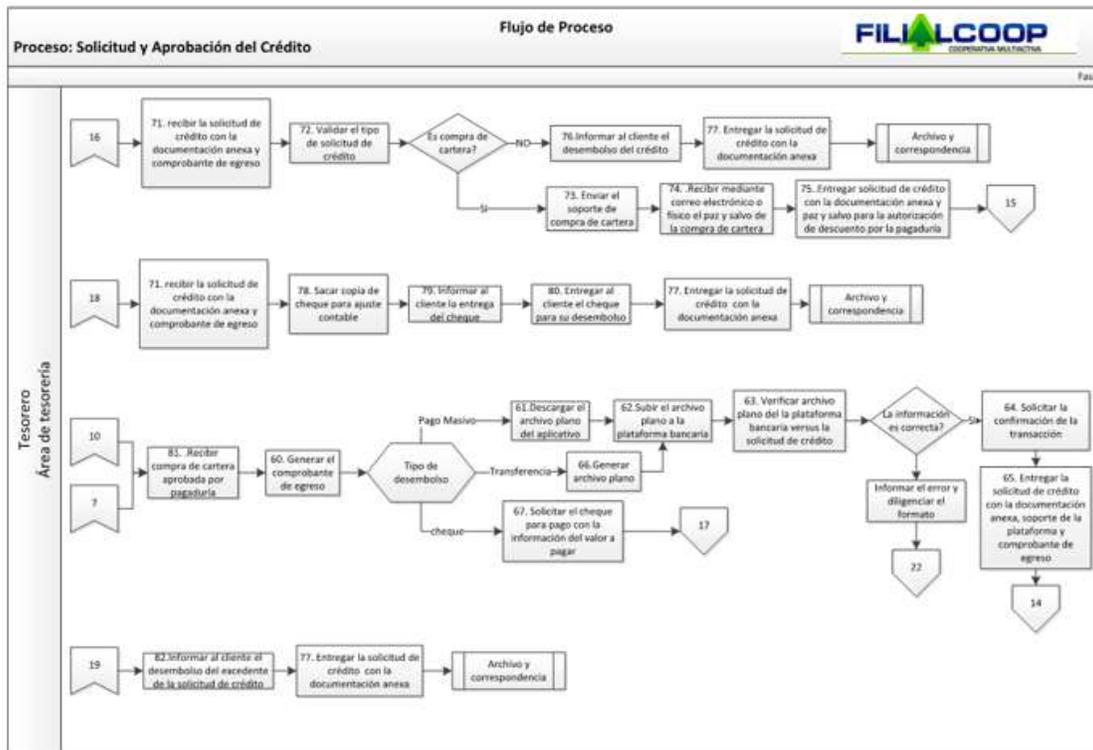
Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Proceso de solicitud y/o renovación de crédito para el jefe de cartera y el tesorero



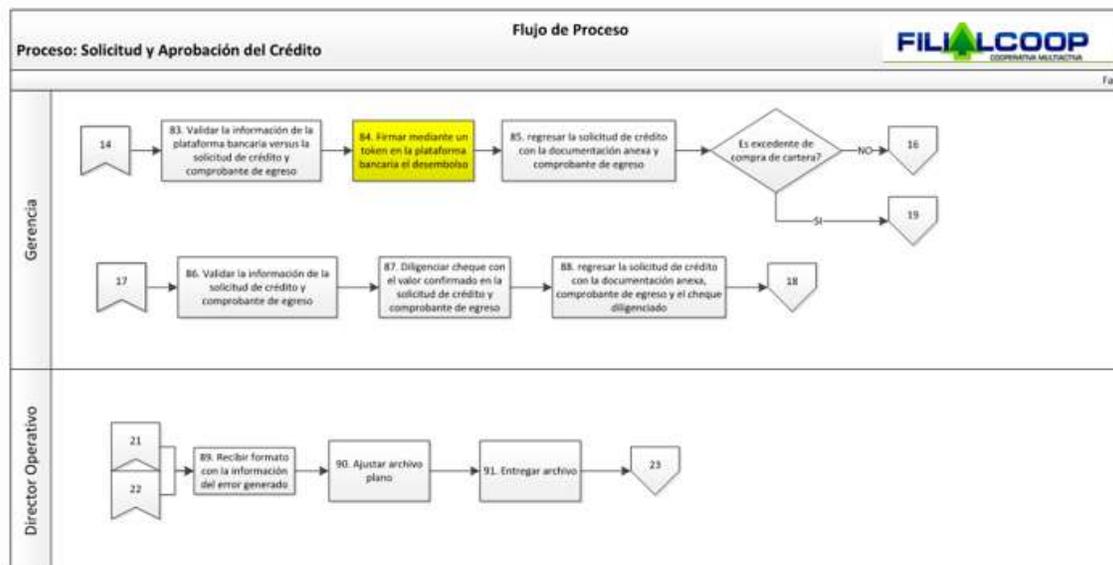
Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Proceso de solicitud y/o renovación de crédito para el tesorero



Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Proceso de solicitud y/o renovación de crédito para la gerencia y el director de operaciones



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los flujogramas descritos anteriormente, se identificaron los siguientes procedimientos de control:

- ❖ Para el proceso de preparación de la información, la Compañía implementa un check Lis, el cual les permite identificar información faltante para la solicitud del código. El cual será firmado por el analista de cartera responsable de elaborar la información.
- ❖ Para el procedimiento de solicitud y/o renovación de crédito, la Compañía puede implementar un filtro de revisión por parte del Jefe de cartera quien, firmará el Check List de revisión de la información como de revisado, permitiendo disminuir errores en la presentación de la información.

- ❖ Antes de enviar la información a la pagaduría, El analista de cartera envía al Jefe de cartera la documentación, la cual será aprobada por el mismo por medio de correo electrónico
- ❖ Antes de solicitar a tesorería desembolsar el dinero, se debe aprobar el comprobante de egreso por parte de la administración de la gerencia.

Los anteriores procesos podrían ayudar a mitigar los posibles riesgos y/o errores que se pueden cometer en el proceso de solicitud de código, aprobación del préstamo y desembolso del mismo.

3.3.2 Formatos propuestos

A continuación, se proponen los formatos pertinentes a las operaciones que se ejecutan en el área de cartera, con el fin de apoyar y soportar los procesos del área y mejorar su control interno.

Formato 1. Datos Oficina Principal

Todas las libranzas deberán contener los siguientes datos mínimos:

Ciudad: Bogotá

Dirección: Autopista carrera 45 N.º 108 – 27 edificio paralelo 108 oficina 1506

Teléfono:7434895

Código postal: 111111

Formato 2. Retención y Fidelización de Clientes

En este documento los clientes indican las razones por las cuales no quiere adquirir el crédito.

		Retención y Fidealización de Clientes			Código: M_SAC_F_006 Versión: V1	
FECHA DE SOLICITUD	dd/mm/aaaa	CIUDAD		OFICINA		CRÉDITO No.
1. INFORMACION PERSONAL						
PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		NOMBRE		
TIPO DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN				NÚMERO IDENTIFICACIÓN		
ESTADO CIVIL		NÚMERO DE HIJOS		PERSONAS A CARGO		
ESCOLARIDAD		ACTIVIDAD		GÉNERO		
CABEZA DE FAMILIA		TIPO DE VIVIENDA				
2. INFORMACION LABORAL						
PAGADURÍA		TIPO DE CONTRATO				
VALOR DE INGRESOS						
3. CREDITO						
ASESOR COMERCIAL				VALOR SOLICITADO		
PLAZO		CUOTA		INTERÉS		
RAZÓN DEL DESISTIMIENTO						

Fuente: Elaboración propia.

Formato 3. Política solicitud de crédito

	Procedimiento de solicitud y aprobación de Crédito		
	Procedimiento	Solicitud y aprobación de crédito	
	FORMATO 3	Versión:1	Página 2 de 15

ALCANCE

Los lineamientos presentados en este documento aplican para la fuerza comercial de la organización.

DESARROLLO DEL DOCUMENTO

Con el fin de realizar un proceso de solicitud de crédito óptimo es importante seguir las políticas y normativas de la Cooperativa, para lo cual se brinda la información referente a continuación.

1. Convenios con Pagadurías.

SOEMPRESARIAL S.A.S., cuenta con los principales códigos de pagadurías para realizar descuentos directos de nómina, por la modalidad de libranza con el objetivo de brindar alternativas a nuestros clientes, entre los principales convenios se encuentran:

- 1.1. Seguros Bolívar.
- 1.2. Seguros Bolívar ARL.
- 1.3. E.T.B. Positiva.
- 1.4. Positiva.
- 1.5. Mapfre Colombia.
- 1.6. ARL Sura.
- 1.7. Suramericana Vejez.
- 1.12. Colfondos.
- 1.13. Ferrocarriles.
- 1.14. Colpensiones.
- 1.15. Old Mutual.
- 1.16. Foncep.
- 1.17. Secretaria Educación Distrito.
- 1.18. Consorcio Fiducoldex Pensiones Cundinamarca.
- 1.8. Pensiones y Cesantías Porvenir.
- 1.9. Protección Pensiones y Cesantías.
- 1.10. Seguros de Vida Alfa.

1.11. Seguros de Vida Alfa ARL.

1.19. Consorcio FOPEP

1.20. Mindefensa Pensionados.

1.21. CASUR.

1.22. AXA Colpatría.

1.23. Fiduciaria previsorá.

2. Requisitos de documentación para el cliente.

Los documentos necesarios para que el área comercial pueda generar una solicitud de crédito a un cliente son:

2.1. Dos (2) últimos desprendibles nómina firmados y huellados.

2.2. Dos (2) fotocopias de la cedula ampliadas al 150% y una (1) fotocopias de la cedula a color ampliada al 150% (No debe ser copia de la copia). Deben estar firmadas y huelladas (3).

2.3. Todas las autorizaciones de descuento, incluidas en la solicitud de crédito deben ser autenticadas con formato biométrico, como se ve en el anexo.

2.4. Si es cliente y crédito nuevo, a partir de diez millones de pesos (\$10.000.000) se solicitará el original de uno de los siguientes servicios públicos domiciliarios: Acueducto, energía eléctrica o gas natural, donde se identifique claramente la dirección de residencia

del cliente. Se aclara que se puede adelantar el proceso de análisis con una fotocopia de algún recibo de los servicios mencionados anteriormente.

2.5. Si ya es cliente de SOEMPRESARIAL, pero el crédito es nuevo, no será obligatorio el original o copia del servicio público, a no ser que el crédito supere el valor de diez millones de pesos (\$10.000.000), en este caso se podrá solicitar copia del servicio público.

2.6. Para pensiones por sobrevivencia se debe adjuntar resolución de la pensión en los siguientes rangos de edades:

2.6.1. Para mujeres menores de 50 años.

2.6.2. Para hombres menores de 55 años.

2.7. Para pensiones de invalidez, se debe adjuntar concepto de junta médica con el objetivo de identificar el tipo de invalidez y el porcentaje de pérdida de capacidad laboral supere el 50%, (no se realizan créditos a clientes que presenten pérdida de la memoria parcial o total, así como demencia temporal o total).

2.8. Si el cliente es menor de edad y no supera los 14 años, dependiendo de la entidad pagadora se realiza solicitud con plazo máximo a 36 meses y hasta un monto de Ocho millones de pesos (\$8.000.000), debe solicitar y diligenciar dos formatos especiales, dependiendo la edad del menor también debe firmar y huellar (Ver Documentos especiales), la demás documentación debe venir con firma y huella por el representante legal, además adjuntar fotocopia de la cédula al 150% y colillas de pago de la pensión (Tramite por otra entidad).

2.9. Si el cliente es interdicto, dependiendo de la entidad pagadora se realiza solicitud con plazo máximo a 36 meses y hasta un monto de Ocho millones de pesos (\$8.000.000), debe solicitar y diligenciar los formatos:

Formato 4. Documentos especiales menores

The diagram illustrates the layout of 'Formato 4. Documentos especiales menores'. It features two main rows of fields. The top row, enclosed in a red border, includes: 'FIRMA EN REPRESENTACIÓN LEGAL' with a signature line and 'DE: R.L. ___ o T.I. ___:'; a 'HUELLA' (fingerprint) box; 'FIRMA DEUDOR PRINCIPAL (REPRESENTACIÓN LEGAL)' with a signature line; another 'HUELLA' box; and 'FIRMA DEUDOR SOLIDARIO' with a signature line. A red arrow points from the bottom of this row to the text 'El representante'. The bottom row, enclosed in a black border, includes: 'FIRMA DEUDOR PRINCIPAL (MENOR)' with a signature line and 'R.L. ___ o T.I. ___:'; a 'HUELLA' box; and a black arrow pointing to the text 'Menor'.

Fuente: Elaboración propia.

Formato 5. Documentos especiales interdicto

The diagram illustrates the layout of 'Formato 5. Documentos especiales interdicto'. It features two main rows of fields. The top row, enclosed in a black border, includes: 'FIRMA EN REPRESENTACIÓN LEGAL' with a signature line and 'DE: C.C.: _____'; a 'HUELLA' box; and an arrow pointing to the text 'Datos Pensionado'. The bottom row, enclosed in a red border, includes: 'FIRMA DEUDOR PRINCIPAL' with a signature line and 'C.C.: _____'; 'R.L.: _____'; 'C.C.: _____'; a 'HUELLA' box; 'FIRMA DEUDOR SOLIDARIO' with a signature line and 'C.C.: _____'; and another 'HUELLA' box. A red arrow points from the bottom of this row to the text 'Representate o Curador'.

Fuente: Elaboración propia.

La demás documentación firma con nombre y huella del tutor o curador, campos del deudor firma y huella del tutor o curador. (Tramite por otra entidad).

2.10. En caso de clientes pensionados por invalidez, que pertenezcan a rentas vitalicias se solicitará la junta médica actualizada, es decir la última valoración, con el fin de validar el porcentaje.

2.11. Certificación de pensión emitida por la pagaduría, con la excepción de las siguientes pagadurías (FOPEP, FIDUPREVISORA, POSITIVA, COLPENSIONES).

2.12. Si la pagaduría es FERROCARRILES es necesario adjuntar resolución para determinar si es por parte del Hospital San Juan de Dios o PROSOCIAL, ya que, si la resolución pertenece a alguna de estas instituciones, no se tramitará la solicitud. Si el pensionado no firma como esta en la cedula, debe realizar autenticación de firma Ruego.

2.13. Si la pagaduría es FONCEP, es necesario adjuntar resolución de la pensión, Certificación de la mesada pensional, Dos (2) tablas de amortización con firma original y autorizaciones de descuento deben ser autenticadas con formato biométrico, como se ve en el anexo.

2.14. Si la pagaduría es OLD MUTUAL, no se tramitan créditos con pensión compartida, menores de edad o interdictos, si es pensionado por INVALIDEZ, deben anexar dictamen médico donde se especifiquen el % y tipo de invalidez. Las autorizaciones de descuento deben ser autenticadas con formato biométrico, como se ve en el anexo.

2.15. Los documentos que se deben autenticar para la pagaduría CONSORCIO COLDEXPO PENSIONES DE CUNDINAMARCA (Gobernación de Cundinamarca), deben ser las 2 hojas llamadas formato libranza y la hoja pagare a la orden. Adicionalmente

se debe anexar una consignación en original por el valor de dieciséis mil seiscientos pesos (\$17.000), en formato de recaudo empresarial con la siguiente información:

2.15.1. Banco: Davivienda.

2.15.2. Nombre del convenio: Gobernación de Cundinamarca.

2.15.3. Código Convenio /cuenta: 473100000693.

2.15.4. Referencia 1: SOEMPRESARIAL.

2.15.5. Referencia 2: 900529858-9.

2.16. Si la pagaduría es Secretaria de Educación del Distrito, debe estar nombrado en propiedad, únicamente se realizan créditos a empleados de Cargos de Planta con antigüedad mayor a 6 meses y solo se puede realizar un crédito por cliente. En la capacidad de endeudamiento no se contempla, prima de navidad, vacaciones ni prima de servicios, los desprendibles de nómina y las fotocopias de la cedula debe estar firmados y con huella del cliente, el último desprendible corresponderá al mes inmediatamente anterior después del día 5. También se debe anexar certificado laboral vigente, expedición no mayor a 30 días y se deben confirmar con la secretaria a los siguientes números (1) 3241000 Ext 3279, 3274, 3276, 3273, 3272. Las autorizaciones para deducir de las prestaciones sociales deben venir autenticadas ante notaria con formato biométrico.

2.17. Si la pagaduría es MinDefensa, es necesario adicionar dos (2) fotocopias del carnet de salud y tres (3) fotocopias a color de la cedula ampliadas al 150 %, solo se puede realizar un crédito por cliente, no se aceptan clientes con embargos y formato de autorización de descuento autenticado.

2.18. Si la pagaduría es CASUR, es necesario adicionar dos (2) fotocopias del carnet ampliadas al 150 %, correo institucional y clave del correo.

2.19. Si la pagaduría es ALFA, solo se puede realizar un crédito por cliente y formato de autorización de descuento autenticado.

2.20. Si la pagaduría es AXA Colpatria, la entidad pagadora exige que, con el fin de confirmar información, que el formato autorización de descuento debe registrar el número telefónico fijo y de celular de carácter obligatorio. Para pensiones de sobrevivencia o compartidas no se tramita crédito.

2.21. Si la pagaduría es Colfondos, la documentación no debe superar más de 45 días calendario.

3. No es sujeto de crédito

Se debe tener en cuenta que no será sujeto de crédito si cuenta con alguna de las siguientes características:

3.1. No se tramitan créditos para menores de edad de 14 años en adelante.

3.2. No se tramitan créditos para clientes interdictos o que presenten alteraciones mentales parciales o totales, si el monto es mayor a Ocho millones de pesos (\$8.000.000).

3.3. No se realiza compras por las pagadurías FIDUPREVISORA y POSITIVA.

3.4. No se realizan Compras ni Saneamientos de Cartera a las entidades que se relacionan a continuación, lo anterior.

3.4.1. COOPMULCOM

3.4.2. COOPRESTAR

3.4.3 COOPRODUCIR

3.4.4. COOPNACER

3.4.5. PRESTATODOS S.A.S.

3.4.6. ELITE

3.4.7. COOPERATIVAS QUE SE ENCUENTREN EN LIQUIDACIÓN COMO (HABITAT, COOINTEGRAR, SERVICOOOP, AFIN S.A, COOPCRESOL (SU SOLUCIÓN)).

3.4.8. GRUPO ESTRAVAL (JOTA EMILIOS, DINAMICAS S.A, COOPSONAL, COOPSANSE, COOPROSOL, COOPREAL, COOPPIJAO, COOPDESOL, COOPEREDIFAP, COONALRECAUDO, COOBONANZA, CONLIBRANZA)

4. Verificación inicial del cliente por parte del área comercial

Antes de generar la solicitud del cliente, el área comercial debe verificar:

4.1. De acuerdo con la edad del cliente, consultar el monto máximo y plazo máximo que se puede ofrecer según la siguiente tabla.

Tabla 2. Rango de edades para monto y plazo máximo

RANGO POR EDADES			
Desde	Hasta	Monto Máximo	Plazo Máximo
18 años	70 años	\$30.000.000	24 a 60 Meses
71 años	75 años	\$25.000.000	24 a 60 Meses
76 años	78 años	\$20.000.000	24 a 48 Meses
79 años	85 años	\$9.500.000	24 a 36 Meses

Fuente: Elaboración propia.

4.2. Adicional a la verificación del cuadro 1, determinar el valor de crédito a ofrecer de acuerdo con la capacidad de endeudamiento del cliente. Para determinar la capacidad de endeudamiento, se desarrolla las fórmulas reflejadas en los siguientes cuadros y su resultado se consulta monto por capacidad.

Tabla 3. Cálculo de capacidad de endeudamiento del cliente.

CÁLCULO DE CAPACIDAD
$(\text{Mesada Pensional} - \text{Salud}) / 2 - \text{Otros Descuentos} = \text{Capacidad}$ (No se tienen en cuenta adicionales)

CÁLCULO DE CAPACIDAD ALFA
$(\text{Mesada Pensional} - (\text{Mesada Pensional} * 0.02) - \text{Salud}) / 2 - \text{Otros Descuentos} = \text{Capacidad}$

CÁLCULO DE CAPACIDAD MINDEFENSA
Menos de dos (2) salarios Mínimos: $\text{Mesada Pensional} - \text{Un Salario mínimo} - \text{Salud} - \text{Otros Descuentos} = \text{Capacidad}$
Más de dos (2) salarios Mínimos: $(\text{Mesada Pensional} - \text{salud}) / 2 - \text{Otros Descuentos} = \text{Capacidad}$

CÁLCULO DE CAPACIDAD CASUR
$(\text{Mesada Pensional} - 4 \% \text{ de Salud} - 1\% \text{ pensión}) / 2 - 10.000 - \text{otros Descuentos} = \text{Capacidad}$

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Se pueden adelantar créditos a clientes pensionados por invalidez (VIH) Sida en categorías clínicas (A1 - B1 - C1), (A2 - B2 - C2) y (A3 - B3 - C3).

Tabla 4. Plazos de préstamo para las categorías clínicas.

Plazos de préstamo para las categorías clínicas (A1 - B1 - C1) y (A2 - B2 - C2)			
Desde	Hasta	Monto Máximo	Plazo Máximo
18 años	70 años	\$20.000.000	24 a 48 Meses
71 años	75 años	\$16.000.000	24 a 48 Meses
76 años	80 años	\$12.000.000	24 a 48 Meses
81 años	86 años	\$5.000.000	24 a 36 Meses
A3 - B3 - C3			
18 años	85 años	\$5.000.000	24 a 36 Meses

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Para los clientes que no firman y que se identifica en la Cedula de Ciudadanía, se debe adjuntar reconocimiento de firma a ruego ante notaria (rogado debe ser familiar en primer grado de consanguinidad y afinidad), se debe autenticar con formato biométrico ante notaria las 2 hojas llamadas formato libranza y la hoja pagare a la orden.

4.5. El monto mínimo para las solicitudes de crédito es de Un millón de pesos (\$1.000.000) a un plazo máximo de 48 meses y dos millones de pesos (\$2.000.000) a un plazo 60 meses.

4.6. Para los clientes que presenten discapacidad visual se debe anexar a la solicitud de crédito el formato establecido de discapacidad visual autenticado ante notaria en formato biométrico, lo anterior según artículo 828 Código de comercio.

4.7. Los campos de información financiera y activos del cliente deben venir completamente diligenciados, (esta información la suministra el cliente al momento de la entrevista).

4.8. Todas las solicitudes de crédito deberán llegar impresas (generadas del aplicativo Open Web).

4.9. Créditos realizados como renovación donde el valor a desembolsar sea superior a los ocho millones de pesos (\$8.000.000), los documentos de la solicitud de crédito llamados, pagare libranza y formato libranza deben venir autenticados biométricamente.

4.10. Todo crédito nuevo superior a cinco millones de pesos (\$5.000.000), los documentos de la solicitud de crédito llamados, pagare libranza y formato libranza deben venir autenticados biométricamente.

4.11. Para compras de cartera se tendrá en cuenta un margen de seguridad de \$10.000.

4.12. Se aceptan máximo dos compras de cartera y el excedente al cliente deberá ser mínimo del 10% (para variación en el porcentaje con previa autorización de la Gerencia General).

4.13. Diligenciar la lista de chequeo en todos los créditos tramitados.

4.14. Las libranzas de la pagaduría FOPEP se les dará trámite solo si se encuentran impresas del aplicativo Open y todas las libranzas deben venir con teléfono fijo, de no venir con el mismo, no se dará trámite a la solicitud de autorización de descuento.

4.15. Las pagadurías aceptan varios descuentos si presenta capacidad, pero en el caso de las pagadurías SEGUROS DE VIDA ALFA y SEGUROS DE VIDA ALFA ARL solo permite un descuento.

CONCLUSIONES

Después de desarrollar el trabajo que lleva por tema: “EL CONTROL INTERNO EN LA IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS PARA EL ÁREA DE CARTERA PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA FILIALCOOP”, se concluye:

Conclusiones al primer objetivo específico denominado: Entender el proceso ejecutado en el área de cartera, en la solicitud, aprobación, desembolso y la aplicación del descuento en la nómina de cada pagaduría de un crédito para la Cooperativa.

A la cooperativa Filialcoop le falta establecer un manual de procedimientos, el cual direcciona a cada una de las personas que tengan que ver directa o indirectamente con el área de cartera, con el fin de que todos sigan las mismas directrices y tengan claridad de los procesos que se deben realizar.

El referido manual debe ser evaluado y revisado periódicamente por la persona idónea para ello, ya que cualquier procedimiento puede cambiar en algún momento.

Conclusiones al segundo objetivo específico denominado: Identificar y evaluar los riesgos del área de cartera en la Cooperativa.

En la Cooperativa no hay una adecuada segregación de funciones, que permita asignar a cada empleado las responsabilidades puntuales que debe cumplir, para el correcto desarrollo de los procesos del departamento de cartera.

No hay una adecuada capacitación al personal de cartera sobre la funcionalidad de las cooperativas de ahorro y crédito, la normatividad vigente, leyes, entes reguladores, sanciones, políticas internas, fechas y requisitos para la renovación de códigos de

pagadurías, con el fin de que todos posean un amplio conocimiento y puedan desempeñar sus labores con propiedad y seguridad de lo que están ejerciendo.

Todos los procesos del área de cartera no están debidamente documentados, de tal manera que se pueda identificar a cada empleado que hizo parte de estos y evidenciar su responsabilidad y correcto proceder. Es decir, desde el asesor que tiene el contacto con el cliente, el analista de crédito, la persona que revisa el proceso de aprobación, hasta el gerente, el cual realiza la aprobación del desembolso en el portal bancario.

Los procesos efectuados por el personal de cartera no están todos revisados y aprobados por las personas competentes, para que ningún empleado pueda evadir los controles establecidos.

Conclusiones al segundo objetivo específico denominado: Determinar los procedimientos básicos de control interno planteados para la Cooperativa en el área de cartera.

Para esta Cooperativa se sugiere un sistema de control interno eficiente, que asegure la correcta ejecución de los procesos desarrollados por el área de cartera, reduzca los riesgos de fraude, mitigue los errores, de tal manera que se puedan lograr los objetivos del área y a su vez los de la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se detallan a continuación surgen luego de haber realizado este trabajo y hallado las falencias que tiene la Cooperativa.

Crear un departamento de control interno, el cual se encargue de evaluar periódicamente los errores cometidos en el área de cartera y de igual forma implementar controles para mitigar los mismos.

Evaluar la estructura jerárquica del área, que le permita presentar una adecuada segregación de funciones y así mitigar errores con procesos de elaboración revisión y aprobación, de acuerdo con el cargo.

Implementar un manual para realizar análisis de créditos el cual le permita mantener un lineamiento para cada analista, mitigando errores a la hora de aprobar cada crédito.

Implementar procesos de control a la hora de documentar las aprobaciones y/o realización de cada actividad, lo que le permita a la administración de la Cooperativa identificar las áreas de riesgo y/o fallas en la ejecución del proceso del área de cartera.

Si la Cooperativa desarrolla de manera efectiva las medidas y mecanismos de control interno planteados para el área de cartera, mejorará la calidad de los servicios prestados, brindará una mejor imagen del área de cartera, mitigará los posibles riesgos, reducirá los errores que se evidenciaron en los diferentes procesos de solicitud de código, aprobación del préstamo y desembolso del mismo.

BIBLIOGRAFIA

- Actualicese. (20 de Febrero de 2017). *Actualicese.com*. Obtenido de <https://actualicese.com/2017/02/20/oficial-de-cumplimiento-segun-la-superintendencia-financiera-de-colombia/>
- auditool. (2015). *www.auditool.org*. Obtenido de www.auditool.org
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Profit Editorial.
- Código de Ética Profesional. (s.f.). Ley 43 de 1990. Capítulo IV Título primero.
- Debitoor. (2018). *debitoor.es*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-cooperativa>
- Estupiñan, G. R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, G. R. (2015). *Control interno y fraudes Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- LEGIS. (2015). *NAI - Decreto reglamentario 2420*.
- Ley 1314 de 1990, Art 5. (s.f.). En *Normas de aseguramiento de la información*. Capítulo 4 Título primero.
- Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. A. (2015). *Estándares/Normas Internacionales de Aseguramiento de la Información Financiera (ISA/NIA)*. ECOE EDICIONES.

- Morales, A. (2016). *www.auditool.org*. Obtenido de *www.auditool.org*.
- Normal Internacional de Auditoría 265. (s.f.).
- Normas de aseguramiento de la información* (Tercera edición ed.). (2015). LEGIS.
- Sanchez, W. (2006). *Contro Interno, conceptual y practico - segunda edicion*. Bogota: Nueva editorial.
- Suárez, Eliannys. (2018). *https://definicionyque.es*. Obtenido de *https://definicionyque.es/marco-conceptual/*
- Suárez, Eliannys. (2019). *definicionyque.es*. Obtenido de *https://definicionyque.es/marco-juridico/*
- Supersolidaria. (Mayo de 2011). *Glosario de Economía Solidaria*.
- Supersolidaria. (2017). *www.supersolidaria.gov.co*. Obtenido de *www.supersolidaria.gov.co/.../propuesta_modificacion_plazo_ce_04_de_2017.doc*
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- The Institute of Internal Auditors. (2018). Obtenido de *https://iaia.org.ar/auditor-interno/definicion-auditoria-interna/*
- www.consejo.org.ar*. (2013). Obtenido de *http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf*