

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR -MATRIZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE
GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA. - AGENCIA QUITO, BAJO
LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL MARCO INTEGRADO
DE CONTROL INTERNO: COSO 2013.**

**DIANA ELIZABETH CASTILLO SAMPAZ
DIRECTOR: INGENIERA VERÓNICA APOLO MGTR.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: AUDITORÍA FINANCIERA

QUITO, MARZO 2017

DIRECTOR:

Ing. Verónica Apolo Mgtr.

INFORMANTES:

Lcda. María del Carmen Vallejo

Ing. René Tola, MBA

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios todopoderoso que ha iluminado y guiado mi camino en cada momento, en cada decisión.

A mis padres por ser el ejemplo de responsabilidad, amor, paciencia y perseverancia; quienes han sido el soporte en todo momento y me han apoyado para culminar mi carrera profesional.

Diana Castillo

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios por ser mi guía y fortaleza en todas las etapas de mi vida.

A mi padre y madre por brindarme su amor incondicional, y ser el pilar fundamental de mi familia.

A mis hermanos y familiares que de una u otra manera me brindaron su apoyo absoluto en el trayecto de mi carrera profesional.

Diana Castillo

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1. CAPÍTULO 1: SITUACIÓN ACTUAL DEL NEGOCIO	3
1.1. DATOS PRINCIPALES DEL NEGOCIO	3
1.2. LOCALIZACIÓN.....	5
1.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE AL MERCADO	6
1.3.1. PRODUCTOS	6
1.3.1.1. CUENTA DE AHORRO: ACTIVA JOVEN.....	7
1.3.1.2. CUENTA DE AHORRO: EL CENTAVITO GANADOR.....	7
1.3.1.3. CUENTA DE AHORRO: PLAN DÉCIMOS	7
1.3.1.4. CUENTA DE AHORRO: AHORROS A LA VISTA	8
1.3.1.5. CUENTA DE AHORRO: FUTURO SEGURO	8
1.3.1.6. DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.....	8
1.3.1.7. CRÉDITOS DE CONSUMO	9
1.3.1.8. CREDISUELDOS	10
1.3.1.9. CRÉDITO DE VIVIENDA.....	10
1.3.1.10. MICROCRÉDITOS	10
1.3.2. SERVICIOS	11
1.3.2.1. CAJEROS AUTOMÁTICOS	11
1.3.2.2. SEGURO DE VIDA.....	12

1.3.2.3.	SERVICIOS FUNERARIOS	13
1.3.2.4.	PAGO DE SERVICIOS	14
1.3.2.5.	SERVICIO MÉDICO: SANTO REMEDIO	14
1.4.	MERCADOS QUE ATIENDE.....	15
1.5.	CLIENTES RELEVANTES	17
1.6.	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	17
1.6.1.	MISIÓN	17
1.6.2.	VISIÓN.....	18
1.6.3.	COMPROMISOS INSTITUCIONALES.....	18
1.7.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	19
1.8.	TAMAÑO DE LOS ACTIVOS, PASIVOS Y PATRIMONIO	21
2.	CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	26
2.1.	CONTROL INTERNO	26
2.1.1.	DEFINICIÓN	26
2.1.2.	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	28
2.1.3.	IMPORTANCIA	28
2.1.4.	EL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES Y EL CONTROL INTERNO....	29
2.1.5.	CLASES DE CONTROL INTERNO	31
2.1.5.1.	CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO.....	33
2.1.5.2.	CONTROL INTERNO CONTABLE	34
2.2.	CONTROL INTERNO - MARCO INTEGRADO: COSO 2013.....	34
2.2.1.	ORGANIZACIÓN COSO.....	35

2.2.2.	DEFINICIÓN COSO 2013.....	36
2.2.3.	OBJETIVOS.....	36
2.2.4.	COMPONENTES.....	37
2.2.4.1.	AMBIENTE DE CONTROL.....	38
2.2.4.2.	EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	39
2.2.4.3.	ACTIVIDADES DE CONTROL.....	39
2.2.4.4.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	39
2.2.4.5.	MONITOREO.....	40
2.2.5.	RELACIÓN ENTRE COMPONENTES Y PRINCIPIOS.....	40
2.2.6.	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO.....	43

3. CAPÍTULO 3. PROCEDIMIENTOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS Y CONTROL INTERNO45

3.1.	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN ACTIVIDADES CREDITICIAS ...	46
3.1.1.	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	46
3.1.2.	COMITÉ EJECUTIVO DE CRÉDITO.....	46
3.1.3.	GERENTE GENERAL.....	47
3.1.4.	RESPONSABILIDADES DEL SUBGERENTE DE NEGOCIOS.....	47
3.1.5.	JEFE DE AGENCIA.....	48
3.1.6.	PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITOS.....	48
3.2.	PROCEDIMIENTO: INICIO DE LA RELACIÓN CON SOCIOS O CLIENTES SOLICITANTES DE CRÉDITO.....	48
3.2.1.	OBJETIVO.....	49

3.2.2.	ALCANCE	49
3.2.3.	DUEÑO DE PROCESO / RESPONSABLE OPERATIVO	49
3.2.4.	DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	50
3.2.5.	Procedimiento: Inicio de la relación con socios o clientes solicitantes de crédito.....	51
3.3.	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL CRÉDITO	56
3.3.1.	OBJETIVO	56
3.3.2.	ALCANCE	56
3.3.3.	DUEÑO DE PROCESO / RESPONSABLE OPERATIVO	57
3.3.4.	REFERENCIAS A DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	57
3.3.5.	Procedimiento: Evaluación del crédito.....	58
3.4.	PROCEDIMIENTO: ESTRUCTURACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CRÉDITOS.....	61
3.4.1.	OBJETIVO	61
3.4.2.	ALCANCE	61
3.4.3.	DUEÑO DE PROCESO / RESPONSABLE OPERATIVO	62
3.4.4.	DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	62
3.4.5.	Matriz de riesgos y controles del procedimiento: Estructuración y resolución de créditos.....	63
3.5.	PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO – DESEMBOLSO	66
3.5.1.	OBJETIVO	66
3.5.2.	ALCANCE	66
3.5.3.	DUEÑO DE PROCESO/ RESPONSABLE OPERATIVO	67
3.5.4.	DOCUMENTOS UTILIZADOS.....	67
3.5.5.	Procedimiento: Liquidación de créditos - desembolso.....	68

4. CAPÍTULO 4. DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO, RIESGOS, IMPACTOS Y SUGERENCIAS	72
4.1. MATRIZ DE DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO	73
4.2. PRUEBA DE CUMPLIMIENTO DE UN GRUPO DE CARPETAS DE CRÉDITO 80	
4.3. RESUMEN DE HALLAZGOS DE CRÉDITOS	84
5. CAPÍTULO 5: MARCO DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS SEGÚN COSO 2013	95
5.1. MARCO DE CONTROL INTERNO COSO 2013	95
6. CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
6.1. CONCLUSIONES	103
6.2. RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	110

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos.....	4
Cuadro N° 2: Localización de las 7 agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.....	5
Cuadro N° 3: Tasas de interés depósitos a plazo fijo.....	9
Cuadro N° 4: Incremento de activos, pasivos y patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.....	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Número de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.....	16
Gráfico N° 2: Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.....	20
Gráfico N° 3: Clasificación de Control Interno.....	32
Gráfico N° 4: Componentes COSO 2013.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Procedimiento: Inicio de la relación con socios o clientes solicitantes de crédito	51
Tabla N° 2: Procedimiento: Evaluación del crédito.....	58
Tabla N° 3: Matriz de riesgos y controles del procedimiento: Estructuración y resolución de créditos.....	63
Tabla N° 4: Procedimiento: Liquidación de créditos - desembolso.	68
Tabla N° 5: Matriz de debilidades de los procedimientos de créditos	74
Tabla N° 6: Prueba de cumplimiento (pc01).....	82
Tabla N° 7: Resumen de hallazgos.....	88
Tabla N° 8: Marco integrado de control interno: coso 2013	96

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de titulación Análisis del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. - Agencia Quito, bajo los lineamientos establecidos en el marco integrado de control interno: COSO 2013 se elaboró en 5 capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo 1, comprende la situación actual de la Cooperativa Tulcán, es decir sus datos principales como objeto social, localización, los productos y servicios que ofrece, los mercados que atiende y sus potenciales clientes. Así como también su planificación estratégica, organigrama y el tamaño de activos, pasivos y patrimonio con el fin de conocer a la entidad financiera en la cual se aplicó dicha investigación.

Capítulo 2, presenta el marco teórico de Control Interno el cual consta de definiciones, objetivos, importancia y clasificación, seguido del subcapítulo Marco integrado COSO 2013

que está formado por componentes y principios los cuales ayudarán a la entidad a obtener un control interno eficiente de los procedimientos de la cooperativa.

Capítulo 3, contiene los procedimientos para acceder a créditos con sus respectivos flujogramas, donde se establecen debilidades encontradas en sus respectivas actividades.

Capítulo 4, donde se presentan una matriz de riesgos que contiene las debilidades encontradas en los procesos, el posible riesgo y se emite sugerencias para mitigar el riesgo, de igual forma se analiza un grupo de carpetas de crédito para determinar inconsistencias y fallas en la concesión de créditos y finalmente se realiza un resumen de hallazgos con las debilidades y el elemento de COSO 2013 al que afecta.

Capítulo 5, se presenta una matriz de los componentes y principios del COSO 2013 con posibles sugerencias para que la entidad financiera pueda tener un mejor control interno en base a los lineamientos del marco integrado.

Capítulo 6, se finaliza con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

El presente trabajo establece para los distintos procesos que ejecuta la Cooperativa Tulcán, las sugerencias y mejoras de control interno que pueden implementarse para una mejor vigilancia dentro de la institución, lo cual será un aporte importante en la búsqueda de conseguir una mayor eficiencia y rentabilidad.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda., inició su vida jurídica el 6 de noviembre de 1963. Actualmente cuenta con 54210 socios y clientes que gozan de servicios financieros de ahorro, crédito e inversión en la red de 7 agencias en las provincias de Carchi, Imbabura y Pichincha.

Los inicios de esta institución fueron difíciles, gracias a la perseverancia y al arduo trabajo de todos quienes conforman la cooperativa en noviembre del 2016 cumplieron 53 años de servicio.

Esta entidad cuenta con el departamento de auditoria interna en la Matriz ubicada en la ciudad de Tulcán, y realizan sus informes de auditoría de las agencias periódicamente, sin embargo no está permanentemente un auditor interno en la cooperativa agencia Quito y no se realizan visitas a la agencia, por lo que se concluye que no existe una seguridad razonable en el

cumplimiento de procedimientos y políticas instituidas para alcanzar los objetivos establecidos por la gerencia.

Un análisis del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Tulcán Ltda. Agencia Quito, ayudará a conseguir un flujo de información clara que corresponda a la realidad de los hechos y a la rápida comparación de lo realizado con lo planeado por la gerencia, la finalidad que tiene este trabajo de titulación es evaluar los procedimientos del giro del negocio para optimizar recursos, mitigar, eliminar o mejorar las actividades que realizan en la entidad.

CAPÍTULO 1: SITUACIÓN ACTUAL DEL NEGOCIO

1.1. DATOS PRINCIPALES DEL NEGOCIO

Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda., es una institución que se dedica a ofrecer productos y servicios financieros, tales productos son cuentas de ahorros y créditos; los servicios que ofrece son seguros de vida, funeraria y pagos de servicios.

La cooperativa se sitúa en una sociedad limitada conformada por 54210 socios cuyo organismo que la controla es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De acuerdo a lo determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la misma expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece:

"...En el ejercicio de las atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero resuelve expedir la siguiente:

Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario
 Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos. (Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria, 2016)

Cuadro N° 1

Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos.

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: seps.gob.ec

Elaborado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En el cuadro N° 1 podemos observar los diferentes segmentos de las entidades del sector financiero popular y solidario, en el cual el segmento 1 abarca las entidades más importantes del país y de acuerdo a la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Cooperativa Tulcán se encuentra en dicho segmento.

1.2. LOCALIZACIÓN

La Cooperativa cuenta con 7 agencias en la Sierra Norte del Ecuador, en el trabajo se evaluará el control interno de la agencia Quito.

Cuadro N° 2

Localización de las 7 agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

AGENCIA	PROVINCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Agencia Tulcán – Matriz	Carchi	Sucre y Atahualpa esquina	(06) 2984 891
Agencia Julio Andrade	Carchi	Pichincha entre García Moreno y Juan Montalvo	(06) 2205 099
Agencia Huaca	Carchi	8 de Diciembre y Juan Montalvo	(06) 2973495
Agencia San Gabriel	Carchi	Sucre y Bolívar	(06) 2290 314
Agencia El Ángel	Carchi	Calles Esmeraldas y Bolívar	(06) 2978 000
Agencia Ibarra	Imbabura	Av. Pérez Guerrero 554 y Bolívar	(02) 2955 964
Agencia Quito	Pichincha	Av. 10 de Agosto 2380 y Alonso de Mercadillo	(02) 2558 199

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.

Elaborado por: Diana Castillo

1.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE AL MERCADO

Con el fin de responder a todas las necesidades y expectativas de los socios en cuanto al ahorro, la inversión y créditos esta entidad ofrece sus productos y servicios a través de alianzas estratégicas, cajeros automáticos, con la entrega de tarjeta de débito, seguro de vida y accidentes que permite proteger el patrimonio personal pero también lo más importante la vida misma, servicio de funeraria, sistema de recaudaciones para entidades públicas, privadas y educativas, pago de servicios básicos. De igual manera se ha puesto al alcance de los socios dos canales electrónicos de consulta como son: el Teléfono Amigo y Cooperativa en Línea a través de la página Web con el servicio de transferencias entre cuentas de la Cooperativa y del Sector Financiero. (Cooperativa Tulcán, 2016)

1.3.1. PRODUCTOS

Se considera como productos de la Cooperativa a los siguientes: cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo y créditos.

1.3.1.1. CUENTA DE AHORRO: ACTIVA JOVEN

Es una cuenta de ahorro práctica, fácil y accesible para jóvenes de mayores de 12 años y menores de 18 años, con un depósito mínimo de apertura de \$8.

1.3.1.2. CUENTA DE AHORRO: EL CENTAVITO GANADOR

Primera cuenta de ahorros para niños menores de 12 años, en la cual puede participar en los eventos que realiza la institución como promociones de temporada y sorteos, con un depósito mínimo de apertura de \$5.

1.3.1.3. CUENTA DE AHORRO: PLAN DÉCIMOS

Es un ahorro programado a corto plazo para socios y clientes, es una manera rentable de ahorrar los décimos y recibirlos con el interés generado en los meses de agosto y diciembre de cada año.

1.3.1.4. CUENTA DE AHORRO: AHORROS A LA VISTA

Es una cuenta de ahorro activa que está conformada inicialmente por \$40 en certificados de aportación, éstos certificados son los aportes en efectivo que realizan los socios al momento de ser parte de la cooperativa y \$ 15 en ahorro mensual.

1.3.1.5. CUENTA DE AHORRO: FUTURO SEGURO

Cuenta de ahorro mes a mes con la cantidad que el cliente decida y al plazo de su elección, luego retirará el dinero ahorrado más los intereses generados, incluye seguro de vida gratuito.

1.3.1.6. DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

Cuenta a plazo fijo en el periodo de tiempo que el cliente decida, los montos y tasas de interés que presenta la entidad son los siguientes:

Cuadro N° 3**Tasas de interés depósitos a plazo fijo.**

PAGO DE INTERES AL VENCIMIENTO (TASA EFECTIVA)			
MONTOS	DE	DE	DE
PLAZO	\$ 200 a \$ 10000	\$ 10000,01 a \$ 30000	\$ 30000,01 en adelante
De 31 a 90 días	4.90%	5.20%	5.50%
De 91 a 180 días	5.90%	6.00%	6.50%
De 181 a 360 días	6.60%	6.90%	7.50%
Más de 361 días	7.60%	7.90%	8.00%
PAGO DE INTERÉS PERIÓDICO DPF			
MONTOS	DE	DE	DE
PLAZO	\$ 200 a \$ 10000	\$ 10000,01 a \$ 30000	\$ 30000,01 en adelante
De 31 a 90 días	4.79%	5.08%	5.37%
De 91 a 180 días	5.75%	5.84%	6.31%
De 181 a 360 días	6.41%	6.69%	7.25%
Más de 361 días	7.35%	7.63%	7.72%
PAGO DE INTERÉS ANTICIPADO DPF			
MONTOS	DE	DE	DE
PLAZO	\$ 200 a \$ 10000	\$ 10000,01 a \$ 30000	\$ 30000,01 en adelante
De 31 a 90 días	4.77%	5.06%	5.50%
De 91 a 180 días	5.67%	5.76%	6.21%
De 181 a 360 días	6.21%	6.47%	7.00%
Más de 361 días	6.85%	7.09%	7.17%

Fuente: Boletín Informativo Captaciones, Cooperativa Tulcán.

Elaborado por: Diana Castillo

1.3.1.7. CRÉDITOS DE CONSUMO

Créditos de un monto de \$ 3000,00 hasta \$ 30000,00 a un plazo de 12 meses hasta 72 meses, con una tasa de interés de 16.65% hasta 17.20%; se debe presentar un garante solvente o garantía hipotecaria.

1.3.1.8. CREDISUELDOS

Crédito inmediato a entregarse en menos de una hora, se otorga un monto de hasta 4 salarios básicos a un plazo de 1 mes, es requisito presentar un garante.

1.3.1.9. CRÉDITO DE VIVIENDA

El destino de este crédito es para compra o construcción de vivienda con un monto de 5.000,00 hasta 30.000,00 dólares, a un plazo de 36 meses hasta 96 meses, con una tasa de interés de 11.11% hasta 11.22%; para dicho crédito se debe presentar una garantía hipotecaria con una cobertura del 70% del avalúo.

1.3.1.10. MICROCRÉDITOS

Créditos para actividad productiva de personas naturales o jurídicas, se otorga un monto de \$ 500,00 hasta \$ 20.000,00 a un plazo de 6 meses

hasta 60 meses, con una tasa de interés de 24.54% hasta 25.38%.
(Cooperativa Tulcán, 2016).

1.3.2. SERVICIOS

Los servicios que presta la Cooperativa Tulcán son: cajeros automáticos, seguros de vida, servicios funerarios, pago de servicios básicos y seguro médico.

1.3.2.1. CAJEROS AUTOMÁTICOS

La cooperativa cuenta con 10 cajeros automáticos en todo el país, la tarjeta de débito se puede utilizar las 24 horas al día con un monto máximo diario de retiro de \$ 300,00. La emisión de la tarjeta tiene un costo de \$ 5,36; el retiro en cajeros de la entidad no tiene ningún costo, los retiros en otros cajeros que no son de la entidad tiene un costo de \$0,45 centavos.

1.3.2.2. SEGURO DE VIDA

Se accede al seguro siempre cuando este activa la cuenta y se ahorre de forma mensual, el valor de descuento mensual es de \$ 0.41 ctvs.

La cobertura y valores asegurados son los siguientes:

Muerte por cualquier causa	\$ 1.050.00
Bono por enfermedad terminal independiente	\$ 525.00
Muerte accidental (por doble indemnización)	\$ 2.350.00
Sueldo garantizado por muerte accidental una sola vez	\$ 300.00
Desmembración accidental	\$ 1.300.00
Incapacidad total y permanente	\$ 1.300.00
Sepelio para el Socio por cualquier causa	\$ 250.00
Bono quirúrgico por emergencia y enfermedad	\$ 80.00
Bono quirúrgico para cirugías programadas por enfermedad	\$ 50.00
Bono por maternidad	\$ 80.00
Ayuda de sepelio para cónyuge por accidente	\$ 100.00
Gastos médicos por accidentes	\$ 300.00
Ambulancia por accidente	\$ 250.00

La cobertura por edad de este seguro de vida es el que se presenta a continuación:

De uno a 70 años cumplidos	100%
----------------------------	------

De 70 años 1 día hasta 75 cumplidos	55%
Desde 75 años 1 día en adelante	50%
Incapacidad total y permanente solo aplica hasta los 70 años cumplidos	
100%.	

1.3.2.3. SERVICIOS FUNERARIOS

La Cooperativa cuenta con 2 salas de velación propias, este servicio incluye un cofre, 4 cirios y arreglos florales.

El costo para los socios de la cooperativa son: sala 1 tiene un valor de \$ 280,00 y sala 2 tiene un valor de \$ 296,00.

El costo para no socios de la cooperativa son: sala 1 tiene un valor de \$ 307,80 y sala 2 tiene un valor de \$ 347,80.

1.3.2.4. PAGO DE SERVICIOS

Adicionalmente la Cooperativa presta a sus clientes la oportunidad de pagar los siguientes conceptos a través de su ventanilla con un costo de \$ 0,30 centavos hasta \$ 0,55 centavos:

Servicios básicos (Luz y Teléfono), pago de tarjetas de crédito (MasterCard y Visa Pacificard), pago de planes telefonía móvil (Claro y Movistar), matriculación de vehículos, pago SRI – RISE, pago del Bono de Desarrollo Humano, recaudación Avon, pago ANT Agencia Nacional de Tránsito, pagos IECE, pagos matrículas Universidad Técnica Particular de Loja UTPL, sistema de recaudación pensiones/pagos de instituciones que tengan convenio. (Cooperativa Tulcán, 2016)

1.3.2.5. SERVICIO MÉDICO: SANTO REMEDIO

Es el Servicio Médico que cubre medicina general y odontología, se brindará a través de la Red AVANTMED que cubre a los Socios Activos que tengan la Cuenta de Ahorros a la Vista.

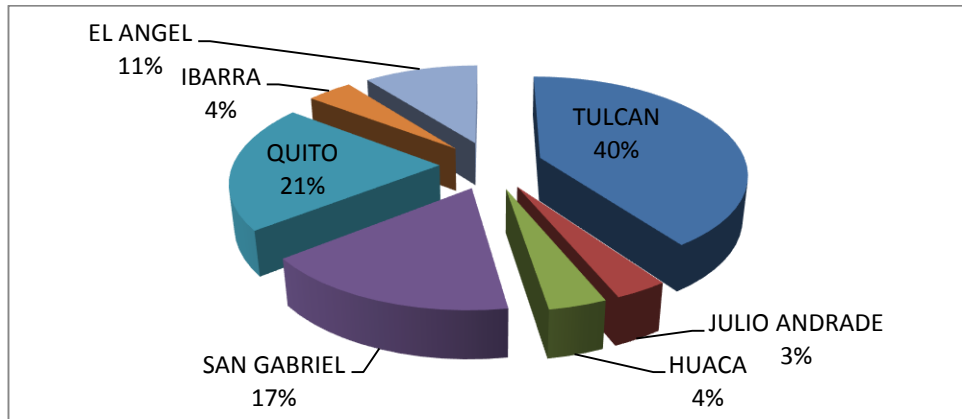
Los servicios que se entregarán a través de la Red a nivel nacional y en los Centros Médicos Avantmed son: dos atenciones médicas en Medicina General al mes y dos procedimientos odontológicos en Odontología General.

La consulta médica tiene un valor de \$ 3.00 que deberá cancelar el socio en el consultorio de la Red ya que la diferencia del valor normal de una consulta asume la Cooperativa, para los socios de la tercera edad, el servicio médico cubre el valor total de la consulta.

(Cooperativa Tulcán, 2016)

1.4. MERCADOS QUE ATIENDE

La cooperativa tiene 54210 socios en las 7 agencias que posee, a continuación se observa el número de clientes por cada agencia con la finalidad de conocer en cuáles sucursales existe mayor cobertura de los servicios financieros que ofrece esta entidad:

Gráfico N° 1**Número de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán

Elaborado por: Diana Castillo

En el gráfico N° 1 podemos observar que la cooperativa de ahorro y crédito Tulcán tiene la mayoría de sus clientes en la ciudad de Tulcán, debido a que es donde se encuentra la matriz de la institución, en la cual cuenta con el 40% de los clientes, seguido por la agencia en Quito que cuenta con el 21% de los clientes de la cooperativa.

1.5. CLIENTES RELEVANTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán brinda sus servicios financieros a los sectores urbanos y rurales, sus clientes potenciales están distribuidos en las siguientes ocupaciones: comerciantes, empleados privados, públicos, estudiantes, agricultores y choferes de transporte pesado y liviano.

1.6. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica de la Cooperativa Tulcán se estableció en noviembre del 2015 determinando misión, visión y valores para el período enero 2016 a diciembre 2018.

1.6.1. MISIÓN

"Somos una Cooperativa que provee productos y servicios financieros con eficiencia e innovación, responsable, sustentable, y que promueve el desarrollo de sus grupos de interés." (Cooperativa Tulcán, 2016)

1.6.2. VISIÓN

"Hasta el año 2018 duplicaremos los activos, manteniendo una adecuada salud financiera, con calidad y calidez en el servicio, interactuando con la sociedad para mejorar el nivel de vida de nuestros socios y clientes, basados en el compromiso de directivos y colaboradores." (Cooperativa Tulcán, 2016)

1.6.3. COMPROMISOS INSTITUCIONALES

- **Honestidad:** Es el valor de decir la verdad, ser justos e íntegros, respetando por sobre todas las cosas las normas que se consideran como correctas y adecuadas en la Cooperativa.
- **Respeto:** Es el valor que fomenta el trato digno entre socios, clientes, directivos y empleados, reconociendo la igualdad y diversidad de pensamiento.
- **Lealtad:** Es el valor que respalda a la Cooperativa a través del honor y gratitud de sus asociados, directivos y colaboradores.

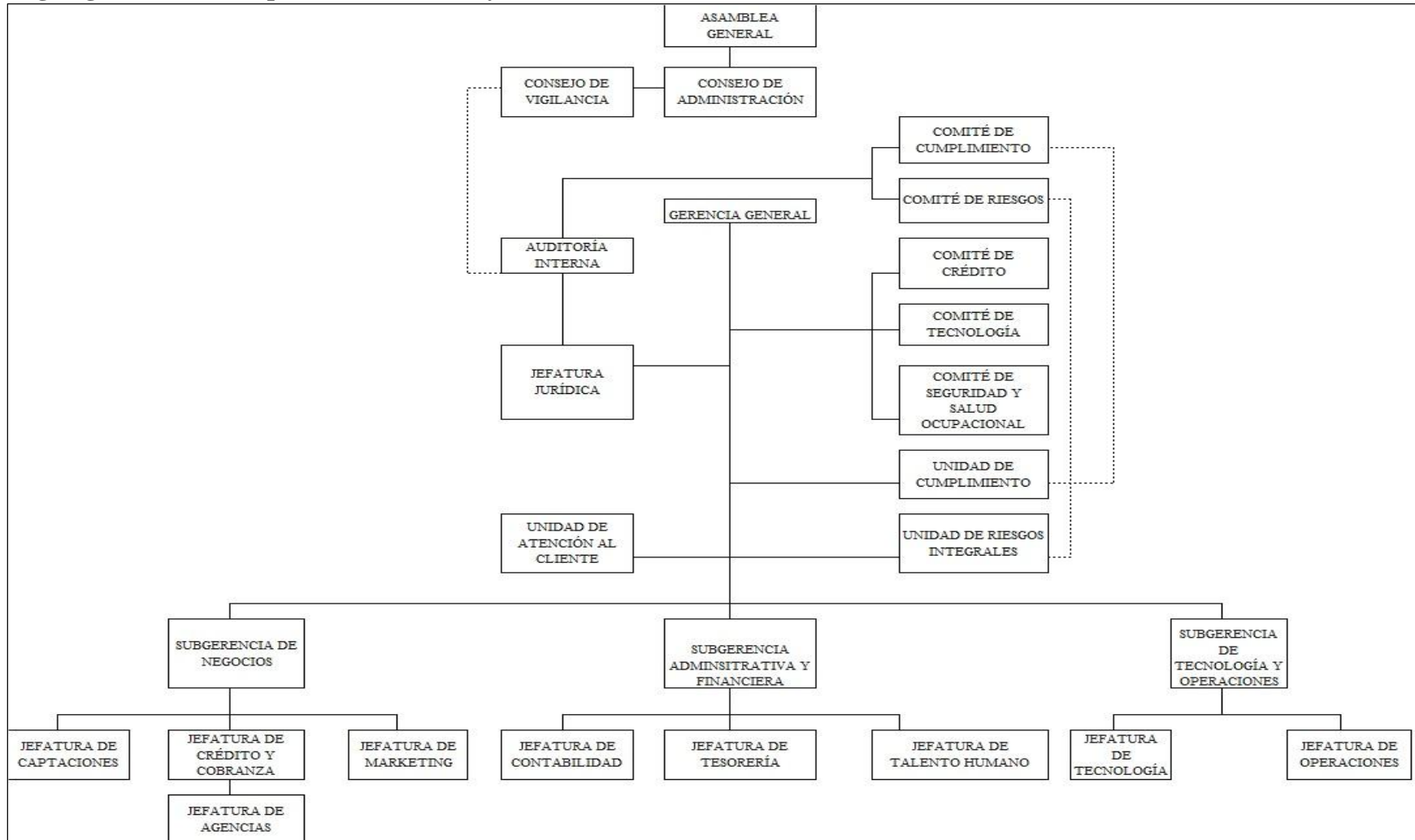
- Transparencia: Es el valor que expresa la actitud franca y sincera que demuestra confianza a sus socios y clientes. (Cooperativa Tulcán, 2016)

1.7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El último organigrama de la entidad fue aprobado por el Consejo de Administración el 9 de julio del 2016 con modificaciones en el departamento de tecnología y desarrollo, a continuación se presenta el organigrama institucional:

Gráfico N° 2

Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda.



Fuente y elaborado por: Cooperativa de ahorro y crédito Tulcán.

1.8. TAMAÑO DE LOS ACTIVOS, PASIVOS Y PATRIMONIO

De acuerdo a La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, en su página web muestra la siguiente estructura del Estado de Situación Financiera de la Cooperativa:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 30 DE SEPTIEMBRE 2016
En miles de dólares

CODIGO	CUENTA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN LTDA.
1	ACTIVO	115,905.65
11	FONDOS DISPONIBLES	11,689.13
1101	Caja	896.77
1103	Bancos y otras instituciones financieras	10,792.36
13	INVERSIONES	12,688.49
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	12,468.49
1307	De disponibilidad restringida	220
14	CARTERA DE CREDITOS	87,455.48
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	48,717.67
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	9,170.87
1404	Cartera de microcrédito por vencer	26,235.99
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	3,700.79
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1,117.10
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	74.57
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	1,581.74
1449	Cartera de créditos comercial prioritario vencida	0.31
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	1,477.17
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	28.57
1452	Cartera de microcrédito vencida	1,711.58
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-6,360.89

CODIGO	CUENTA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN LTDA.
16	CUENTAS POR COBRAR	1,121.39
1602	Intereses por cobrar inversiones	71.45
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	1,007.15
1614	Pagos por cuenta de clientes	61.4
1690	Cuentas por cobrar varias	53.23
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-71.83
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	256.13
1706	Bienes no utilizados por la institución	256.13
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	2,128.62
1801	Terrenos	672.64
1802	Edificios	2,167.72
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	114.05
1804	Otros locales	0
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	554.97
1806	Equipos de computación	843.22
1807	Unidades de transporte	83.22
1808	Equipos de construcción	0
1890	Otros	207.92
1899	(Depreciación acumulada)	-2,515.12
19	OTROS ACTIVOS	566.41
1901	Inversiones en acciones y participaciones	249.34
1904	Gastos y pagos anticipados	186.34
1906	Materiales, mercaderías e insumos	39.73
1990	Otros	144.5
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-53.5
1	TOTAL ACTIVO	115,905.65
4	GASTOS	9,914.78
	TOTAL ACTIVO Y GASTOS	125,820.44
2	PASIVO	97,564.23
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	87,412.93
2101	Depósitos a la vista	26,388.97
2103	Depósitos a plazo	58,499.48
2104	Depósitos de garantía	0
2105	Depósitos restringidos	2,524.48

CODIGO	CUENTA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN LTDA.
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0.43
2301	Cheques de gerencia	0
2302	Giros, transferencias y cobranzas por pagar	0.43
25	CUENTAS POR PAGAR	5,106.41
2501	Intereses por pagar	1,003.02
2502	Comisiones por pagar	0
2503	Obligaciones patronales	1,343.61
2504	Retenciones	45.23
2505	Contribuciones, impuestos y multas	489.58
2506	Proveedores	0.28
2590	Cuentas por pagar varias	2,224.69
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	5,027.80
2601	Sobregiros	0
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	166.67
2606	Obligaciones con entidades financieras del sector público	4,861.13
29	OTROS PASIVOS	16.67
2990	Otros	16.67
2	TOTAL PASIVO	97,564.23
3	PATRIMONIO	16,780.62
31	CAPITAL SOCIAL	7,173.62
3101	Capital pagado	0
3103	Aportes de socios	7,173.62
33	RESERVAS	8,439.50
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	6,788.17
3302	Generales	0
3303	Especiales	495.52
3305	Revalorización del patrimonio	986.26
3310	Por resultados no operativos	169.55
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	0
3401	Otros aportes patrimoniales	0
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1,167.51
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	1,167.51
3	TOTAL PATRIMONIO	16,780.62
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	114,344.85
5	INGRESOS	11,475.58
	TOTAL PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	125,820.44

Fuente: seps.gob.ec

Elaborado por: Diana Castillo

En el Estado de Situación Financiera de la Cooperativa Tulcán al 30 de septiembre 2016 se observa que la cuenta más representativa de los activos es la cartera de crédito, principalmente en consumos prioritarios por vencer y microcréditos por vencer; los pasivos presenta a obligaciones con el público como su cuenta más relevante especialmente en depósitos a la vista y a plazo; el patrimonio está conformado principalmente por las reservas y el capital social.

En el boletín mensual del Segmento 1 de entidades financieras se observa que la Cooperativa es una entidad que ha ido creciendo mes a mes en el tamaño de sus activos, pasivos y patrimonio.

Cuadro N° 4

Incremento de activos, pasivos y patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Expresado en miles de dólares

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ACTIVOS	110,003.44	113,548.55	115,905.65
PASIVOS	92,159.33	95,446.01	97,564.23
PATRIMONIO	16,666.95	16,719.63	16,780.62

Fuente: seps.gob.ec

Elaborado por: Diana Castillo

En el cuadro N° 4 se visualiza que los activos, pasivos y patrimonio de la cooperativa van aumentando en relación a los meses julio, agosto, septiembre, haciéndole a esta entidad financiera más grande y sólida en su campo.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. CONTROL INTERNO

2.1.1. DEFINICIÓN

Granda (2000) menciona que el control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y normas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, constatar la veracidad de la información, promover eficiencia operacional y hacer cumplir las políticas establecidas en la organización.

Según Marco Integrado COSO (2013), El control interno es un proceso, efectuado por la junta directiva y otro personal de la entidad, diseñado para verificar el logro de los objetivos relacionados con las operaciones, el reporte y los objetivos de cumplimiento.

El énfasis en la definición el control interno es:

- Un proceso porque consta de tareas y actividades.
- Efectuado por la gente, son las acciones del personal de todos los niveles de la entidad cumpliendo políticas, manuales de procedimientos, sistemas y formatos, con la finalidad de cumplir los objetivos.
- Proporciona una seguridad razonable.
- Orientado al logro de objetivos de operaciones, reporte y cumplimiento.

COSO (2013) menciona que el control interno es un proceso que realiza la junta directiva, la gerencia y el personal de la empresa con la finalidad de cumplir los objetivos empresariales.

En mi criterio el control interno es fundamental dentro de las organizaciones ya que es el proceso de verificación de las actividades realizadas bajo normas y políticas de la entidad con la finalidad de cumplir objetivos y obtener una seguridad razonable en la información.

2.1.2. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

Granda (2000), los objetivos de control interno son:

- Promover la efectividad del talento humano y recursos de la entidad
- Detectar errores, fraudes
- Obtener información confiable, clara y oportuna
- Cumplir planes programados
- Proteger y salvaguardar los bienes
- Definir procedimientos y pruebas a realizar.

2.1.3. IMPORTANCIA

Granda (2000), la importancia del sistema de control interno es porque:

- Sirve como parámetro para medir planes y programas.
- Brinda seguridad razonable en la información financiera
- Establece pautas de responsabilidad y autoridad
- Es un instrumento para la toma de decisiones
- Ayuda a prevenir fraudes

- Permite a una retroalimentación constante
- Garantiza en cumplimiento de reglamentos y leyes
- Facilita operaciones efectivas
- Promueve el cambio.

Se ha citado los objetivos e importancia de este autor porque son complementarios unos con otros, en mi opinión los más relevantes y oportunos dentro del control interno, ya que abarca lo que se espera de un análisis del control interno de una entidad.

2.1.4. EL CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES Y EL CONTROL INTERNO

Estupiñán (2015), por la globalización de la economía han ido ocurriendo cambios tecnológicos, las organizaciones están evolucionando rápidamente y por ende los riesgos de cada entidad, de esta forma los controles internos tienen que modificarse de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Estupiñán Gaitán menciona que los sistemas de control interno se han desarrollado en subsistemas informáticos integrados en planes, métodos,

reglamento interno, procedimientos y evaluaciones con la finalidad de que todas las actividades operativas sean ejecutadas razonablemente y comunicadas oportunamente. Con estos sistemas se pondrá atención a una planeación estratégica de objetivos de:

- La entidad consiga un adecuado y efectivo sistema de control interno
- El sistema de evaluación se ajuste a las necesidades del ente económico.
- Lograr la aplicación de normas y procedimientos, uso efectivo de recursos y correcto manejo de información.
- Lograr que la entidad cuente con controles eficientes, eficaces y económicos para implementarlos de manera consciente y crear un ambiente de autocontrol.

Los sistemas de control deben cambiar de acuerdo a los cambios en la entidad ya que:

- Los riesgos varían
- La entidad tiene otras necesidades
- Las culturas se transforman, la entidad tiene que basar sus sistemas de control interno en varios aspectos:

- Los elementos básicos de la economía son tierra, capital, trabajo, conocimiento, información y tecnología.
- Implementación de outsourcing para adelgazar la infraestructura de la entidad y facilitar su control
- La segregación de funciones.

En mi opinión el control interno en las entidades está cambiando de acuerdo a las necesidades de cada una y al tiempo debido a que la tecnología va en progreso y cada vez existen mejores programas, políticas, métodos eficientes y eficaces para el buen funcionamiento del control interno, además las necesidades de cada entidad respecto al control interno van cambiando con el tiempo y es ahí cuando las entidades deben estar preparadas para proporcionar información verídica y útil para la toma de decisiones basadas en los objetivos propuestos por la organización.

2.1.5. CLASES DE CONTROL INTERNO

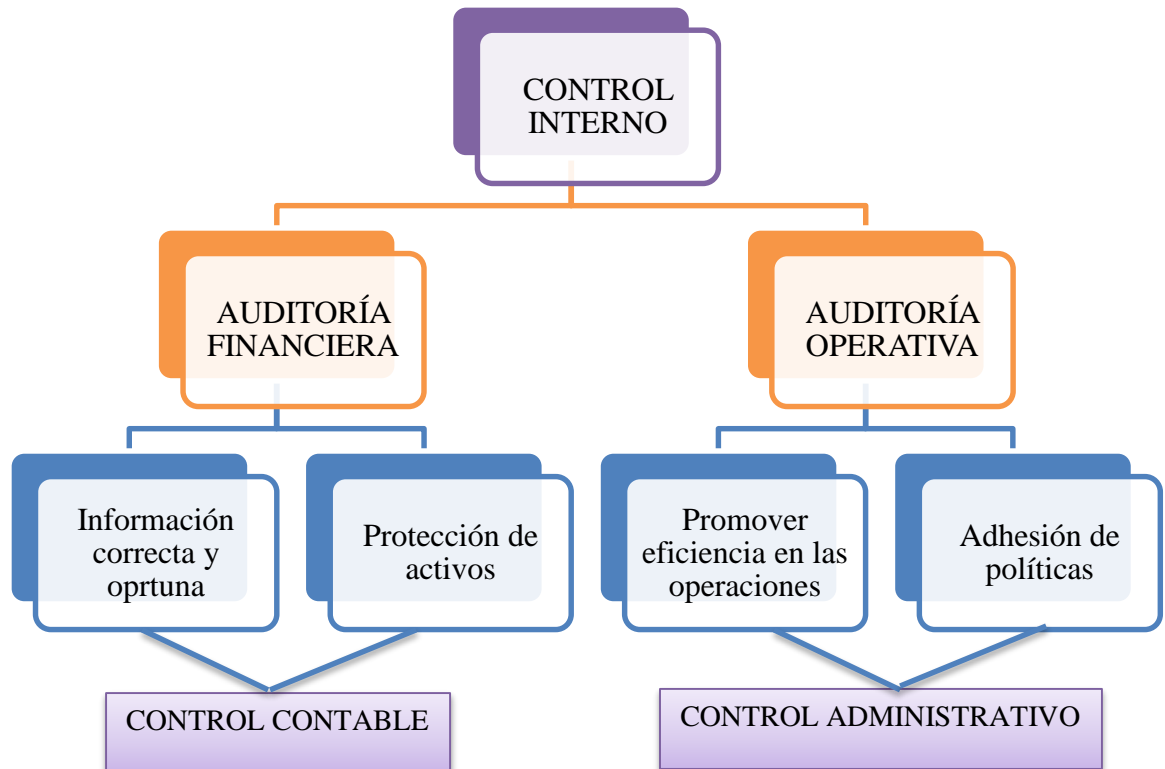
En las entidades se realiza auditorias financieras y auditorias operativas, donde las primeras tienen la finalidad de obtener una razonabilidad de la información oportuna y protección de activos, el control que se realiza es contable; las auditorias operativas tienen como objeto promover la eficiencia de las

operaciones y una correcta adhesión de políticas, a esto se le denominará control administrativo.

Este trabajo de titulación se enfocará en el control interno administrativo de la Cooperativa Tulcán con el fin de evaluar si sus procedimientos se apegan a las políticas de la entidad y si cumplen con los objetivos implantados por la gerencia, a continuación se visualiza la clasificación de control interno:

Gráfico N° 3

Clasificación de Control Interno.



Elaborado por Granda Escobar, Rubén Darío. Pág. 219.

En el gráfico N° 3 se observa las dos clases de control interno, lo que se explica a continuación cada uno de ellos:

2.1.5.1. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Granda (2000) menciona que el control interno administrativo trata de la eficiencia operacional de la entidad y su adherencia a las políticas establecidas por la alta dirección en todas las áreas de la empresa, incluye la elaboración de planes organizativos, procedimientos y registros con el fin de llegar a la consecución de objetivos de la entidad. Este control administrativo es muy importante dentro de las entidades ya que ayudaría a las actividades operativas a obtener resultados eficientes, es decir que las operaciones que se realizan en la empresa deben ser tomadas con mayor interés ya que con un buen manejo de estas actividades se logra optimizar recursos como tiempo y dinero para la entidad al igual que una mejor satisfacción para el cliente.

2.1.5.2. CONTROL INTERNO CONTABLE

Estupiñan (2015) menciona el control interno contable como un plan organizado de procesos, la salvaguarda de los activos e información confiable.

El control interno contable al igual que el control administrativo es de suma importancia ya que intervienen los estados financieros de la cada entidad, es necesario tener una información clara y oportuna de igual forma es indispensable la eficiencia en los procedimientos de las entidades para una correcta toma de decisiones.

2.2. CONTROL INTERNO - MARCO INTEGRADO: COSO 2013

COSO 2013 es importante debido a que sus componentes y principios ayudarán a la entidad a obtener un control eficiente de los procedimientos de la cooperativa.

2.2.1. ORGANIZACIÓN COSO

Silva (2016) menciona que COSO es una organización internacional fundada en 1985 que se encarga de emitir guías, marcos y orientaciones sobre la gestión del riesgo empresarial, control interno y disuasión del fraude.

Dicha organización está formada por cinco organizaciones internacionales:

- a. Asociación Americana de Contadores
- b. Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados
- c. Ejecutivos de Finanzas Internacionales
- d. Instituto de Auditores Internos
- e. Instituto de Gerentes de Contabilidad.

La organización COSO está conformado por varias organización internacionales expertas en temas de fraudes y control interno, es por esto que de acuerdo a sus conocimientos y experiencias han elaborado el Marco Integrado: COSO 2013 el cual ayudará a las entidades a obtener un control eficaz en sus operaciones, guiados bajo los lineamientos de este texto.

2.2.2. DEFINICIÓN COSO 2013

COSO 2013 es el marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado sistema de Control interno, responsabiliza a la administración quien deberá asegurar que cada uno de los componentes y principios relevantes del control interno deben estar presente y en funcionamiento con el fin de contar con un sistema eficaz de control interno, concluyendo que una deficiencia importante en un componente o principio de control no se puede mitigar con eficacia por la función de otros componentes y principios de control. (COSO, 2013)

2.2.3. OBJETIVOS

Estupiñán (2015), menciona que los objetivos del COSO 2013 son:

OBJETIVOS DE OPERACIONES. - Cumplir con eficacia y eficiencia en la utilización de recursos de la entidad.

OBJETIVOS DE REPORTE. - Toda la información financiera y no financiera de la entidad debe ser fiable, oportuna y clara.

OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO.- Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.

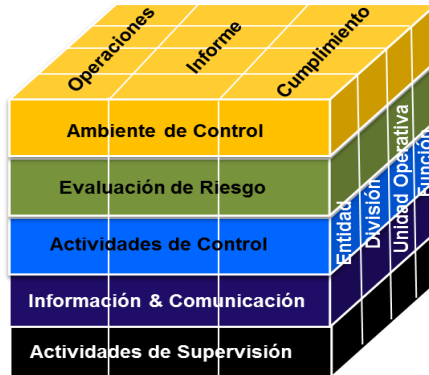
En la Cooperativa Tulcán se espera evaluar la consecución de los objetivos planteados por la gerencia lo cual se logrará midiendo el cumplimiento de usar los recursos con eficacia y eficiencia, verificar si la información es fiable y oportuna, así como también el cumplimiento de leyes y políticas en sus diferentes procesos de crédito.

2.2.4. COMPONENTES

COSO 2013 presenta 5 componentes de control interno que se relacionan directamente con los objetivos de operaciones, informe y cumplimiento como se visualizan a continuación:

Gráfico N° 4

Componentes COSO 2013



Fuente y elaborado por: Resumen Ejecutivo Nuevo Marco Integrado de Control Interno – COSO

En el gráfico N° 4 se visualiza los componentes de COSO que a continuación se explicará de manera detallada cada uno de ellos:

2.2.4.1. AMBIENTE DE CONTROL

COSO (2013) define el ambiente de control como la aportación de disciplina y estructura en el proceso de control interno. Este elemento incluye la integridad, valores éticos, capacidad de los trabajadores, la filosofía, autoridad y asignación de responsabilidad del directorio.

2.2.4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Coopers (2017), La evaluación de los riesgos consiste en identificar, analizar y gestionar los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, es importante afrontar los riesgos asociados con los cambios políticos, económicos, sociales.

2.2.4.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

COSO (2013) en su Marco integrado indica que las actividades de control debe estar presentes en todos los niveles de la organización, de esta manera se puede controlar riesgos y asegurar las disposiciones de la dirección, esto se logra con adecuadas políticas y procedimientos.

2.2.4.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

COSO (2013) menciona que la Información es necesaria en la entidad para transmitir instrucciones y controles. La Comunicación es el método

para que el personal y altos mandos se enteren de lo que sucede en la organización.

2.2.4.5. MONITOREO

COSO (2013) indica que el monitoreo son evaluaciones y controles constantes del control interno para determinar si se mantiene vigente, adecuado, funcional y necesario.

En el análisis del control interno de la Cooperativa Tulcán se tomarán en cuenta los cinco componentes del COSO 2013 para realizar un investigación completa y detallada de los procedimientos de la agencia Quito.

2.2.5. RELACIÓN ENTRE COMPONENTES Y PRINCIPIOS

Como señala, 2013 COSO. De los cinco componentes de Control Interno, se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos

fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo Sistema de Control Interno:

Silva (2016) señala los siguientes principios:

AMBIENTE DE CONTROL

PRINCIPIO 1: La organización demuestra integridad y valores éticos.

PRINCIPIO 2: El directorio cumple con la responsabilidad de supervisión.

PRINCIPIO 3: La gerencia establece estructuras, líneas de reporte y autoridad.

PRINCIPIO 4: La organización recluta individuos competentes.

PRINCIPIO 5: La organización tiene personas responsables en función de los objetivos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIO 6: La organización define objetivos apropiados.

PRINCIPIO 7: La organización identifica y analiza riesgos.

PRINCIPIO 8: La organización considera el riesgo de fraude.

PRINCIPIO 9: La organización identifica y evalúa cambios significativos.

ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO 10: La organización selecciona y desarrolla actividades de control.

PRINCIPIO 11: La organización selecciona y desarrolla controles sobre la tecnología.

PRINCIPIO 12: La organización implementa actividades de control a través de políticas y procedimientos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO 13: La organización utiliza información de calidad.

PRINCIPIO 14: La organización comunica internamente información del funcionamiento del Control Interno.

PRINCIPIO 15: La organización comunica a terceros con respecto a asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno.

MONITOREO

PRINCIPIO 16: La organización realiza evaluaciones para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando.

PRINCIPIO 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias.

2.2.6. EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO.

Marco integrado: COSO (2013) indica que la efectividad del control interno son los beneficios que obtendrá la entidad después de la evaluación de los procedimientos de la Cooperativa bajo los lineamientos de COSO 2013.

COSO (2013) indica en su Marco Integrado de Control Interno las siguientes condiciones que permiten que el control interno sea más efectivo:

- Establecer normas de comportamiento.
- Crea confianza en el cumplimiento de los objetivos, fomenta la retroalimentación en las actividades del negocio.
- Fija objetivos claros y medibles, y actividades de control.

- Analiza riesgos del negocio.
- Establece actividades de monitoreo.

CAPÍTULO 3. PROCEDIMIENTOS PARA ACCEDER A CRÉDITOS Y CONTROL INTERNO

Cooperativa Tulcán ofrece créditos de consumo, vivienda y microcréditos para cumplir con los objetivos de esta investigación se utilizará técnicas como la observación, documentación y acercamiento al campo para determinar hallazgos de las actividades de créditos.

En el proceso de crédito se realizará la evaluación de las siguientes actividades operativas: inicio de la relación con socios o clientes solicitantes de crédito, evaluación de créditos, estructuración y resolución de créditos, liquidación de crédito – desembolso.

En este capítulo se analizará los procesos de crédito, con la finalidad de realizar la evaluación del control interno y así poder detallar las debilidades que presente cada una de sus actividades.

3.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN ACTIVIDADES CREDITICIAS

De acuerdo al Manual de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán (2014) se determina las siguientes responsabilidades:

3.1.1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Es el organismo de dirección de la Cooperativa que tiene las atribuciones y deberes de establecer las políticas crediticias y nombrar el Comité Ejecutivo de Crédito.

3.1.2. COMITÉ EJECUTIVO DE CRÉDITO

Su función es resolver sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinados por el Consejo de Administración en el Manual de Políticas de Crédito.

3.1.3. GERENTE GENERAL

Tiene las siguientes atribuciones y deberes relacionados al área de créditos:

- Implementar las políticas institucionales y la normativa interna.
- Informar al Consejo de Administración, sobre la situación económica – financiera de la cooperativa, de riesgos y su impacto en el patrimonio, cumplimiento del plan estratégico y sobre otros que sean solicitados.
- Presidir el Comité Ejecutivo de Crédito

3.1.4. RESPONSABILIDADES DEL SUBGERENTE DE NEGOCIOS

- La formulación y mantenimiento de procedimientos idóneos para la ejecución de las actividades crediticias de acuerdo a la política de crédito.
- La elaboración y presentación al Consejo de Administración de informes detallados de las actividades crediticias el forma mensual o cuando se los solicite.

3.1.5. JEFE DE AGENCIA

El monitoreo, control, seguimiento y evaluación de la gestión de la cartera que está bajo su responsabilidad, así como del trabajo de los Oficiales de Negocios que estén bajo su cargo.

3.1.6. PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITOS

Son responsables de la implementación y ejecución de la política de crédito.

3.2. PROCEDIMIENTO: INICIO DE LA RELACIÓN CON SOCIOS O CLIENTES SOLICITANTES DE CRÉDITO

De acuerdo al Manual de Procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán señala lo siguiente:

3.2.1. OBJETIVO

Establecer el contacto con los potenciales sujetos de crédito (socios o clientes) informando adecuadamente sobre los productos crediticios a fin de garantizar que cumpla con los requisitos básicos definidos en el Manual de Crédito y proporcionen información válida, para continuar con el proceso de crédito.

3.2.2. ALCANCE

Este procedimiento incluye la entrega de información inicial, la entrega de la solicitud de crédito y la lista de requisitos, la recepción de los mismos, la verificación de que el solicitante, garante y cónyuges estén calificados en los sistemas de información, la recepción, conformación de la carpeta de crédito y registro en hoja de control.

3.2.3. DUEÑO DE PROCESO / RESPONSABLE OPERATIVO

Subgerente de Negocios / Oficial de Negocios, Asistente de Negocios

3.2.4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Registro base de datos clientes potenciales
- Autorización para verificación de información del cliente
- Formato de costos financieros
- Solicitud de crédito
- Control de documentos
- Apertura de cuentas de ahorro
- Análisis de créditos.

Tabla N° 1

3.2.5. Procedimiento: Inicio de la relación con socios o clientes solicitantes de crédito.

DATOS DE LA EMPRESA			EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
N°	Actividad	Responsable	Debilidad
1	Pide solicitud verbal de información de productos de créditos	Solicitante	
2	Proporcionar información detallada sobre productos de crédito (monto, plazo, destino, tasa, valor cuota y garantías)	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	
3	Solicitar información de la necesidad del solicitante potencial (monto requerido, actividad, ingresos y gastos)	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	No se menciona al solicitante el tipo de crédito y tasa de interés a la que puede acceder de acuerdo a su necesidad.
4	Solicitar número de cédula de identidad del cliente potencial y requerir autorización firmada para revisión en el Buró de Crédito	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	Revisan Buró de crédito de personas que no se acercan a la Cooperativa, lo realizan mediante llamadas o por familiares.
5	Verificar los resultados del solicitante en el Buró de Crédito y demás sistemas de información externos y archivar la autorización del Buró.	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	Espera del solicitante debido a fallas de conexión de internet para acceder a la verificación en el Buró de crédito.
6	Explicar verbalmente al solicitante que si cumple con las condiciones requeridas para ser sujeto de crédito	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	
7	Entregar lista de requisitos por tipo de crédito y requisitos para apertura de cuenta de ahorros (en caso de no ser socio) y solicitud de crédito.	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	
8	Recibir solicitud de crédito y los requisitos requeridos, y verificar que estén correctos y completos, incluyendo revisión básica de documentos de la garantía (si existe garantía real)	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	La información de bienes que posee el solicitante de la solicitud de crédito es completa por el oficial de negocios.
9	En caso de requisitos incorrectos o no legibles devolver los requisitos para que se completen o corrijan.	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	Las solicitudes presentan información no legibles, especialmente en direcciones y números de teléfonos de las referencias personales.

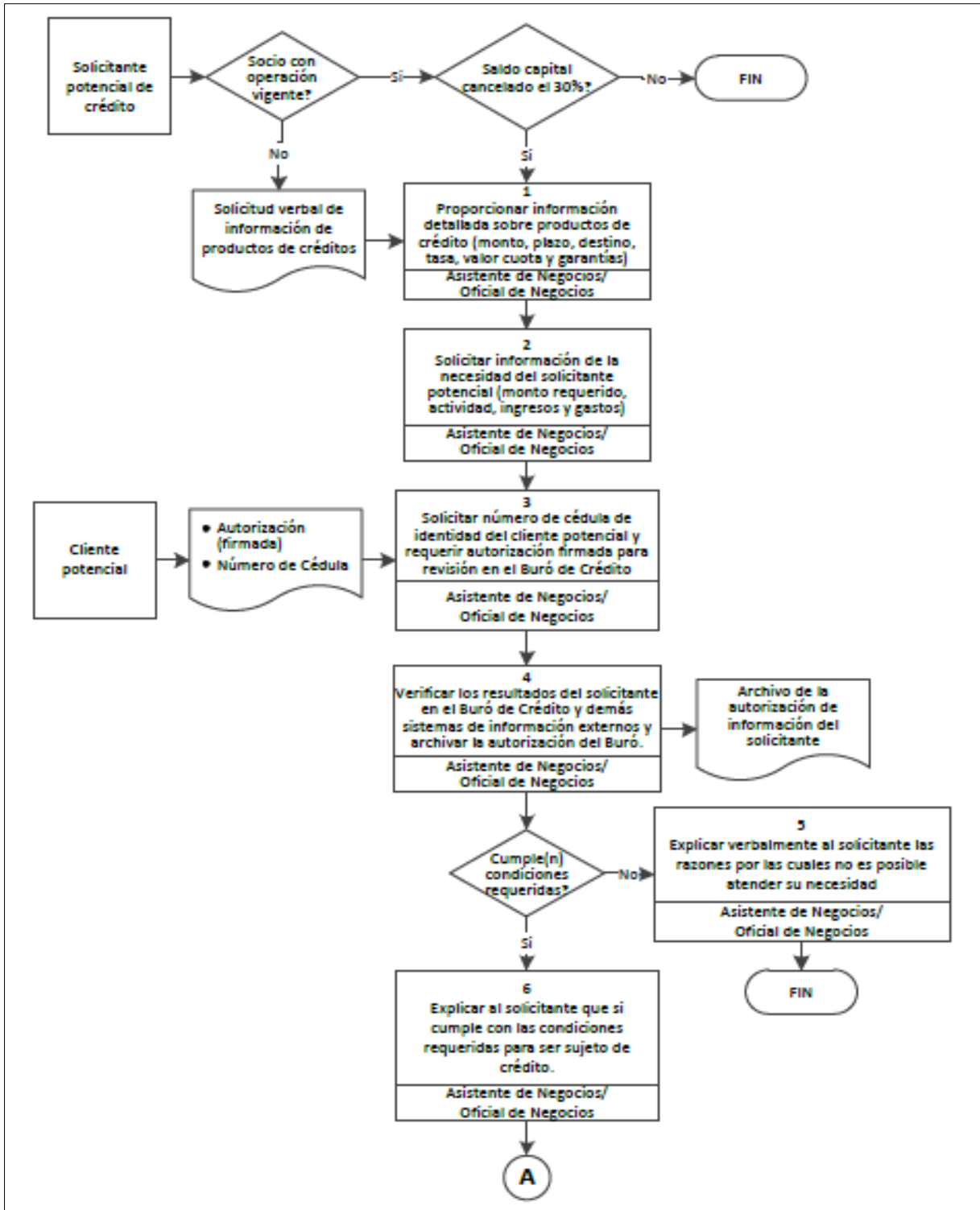
N°	Actividad	Responsable	Debilidad
10	Verificar al solicitante, garantes y cónyuges, Buró de Crédito, El Consejo Nacional de Control de Sustancias Estupefacientes (CONSEP), causas judiciales, base de vinculados, base de ahorro mínimo y certificados de aportación, riesgos directos e indirectos y el historial crediticio interno (para clientes recurrentes) e imprimir resultados.	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	
11	Si no cumple con las condiciones requeridas Informar al solicitante que no cumple con ciertos requisitos y las causas, y devolver documentos (excepto documentos internos) y registrar novedad.	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	
12	Si cumple con las condiciones recibir la carpeta de crédito y registrar la fecha en hoja de control.	Asistente de Negocios/ Oficial de Negocios	No llevan una hoja de control de los créditos recibidos de solicitantes

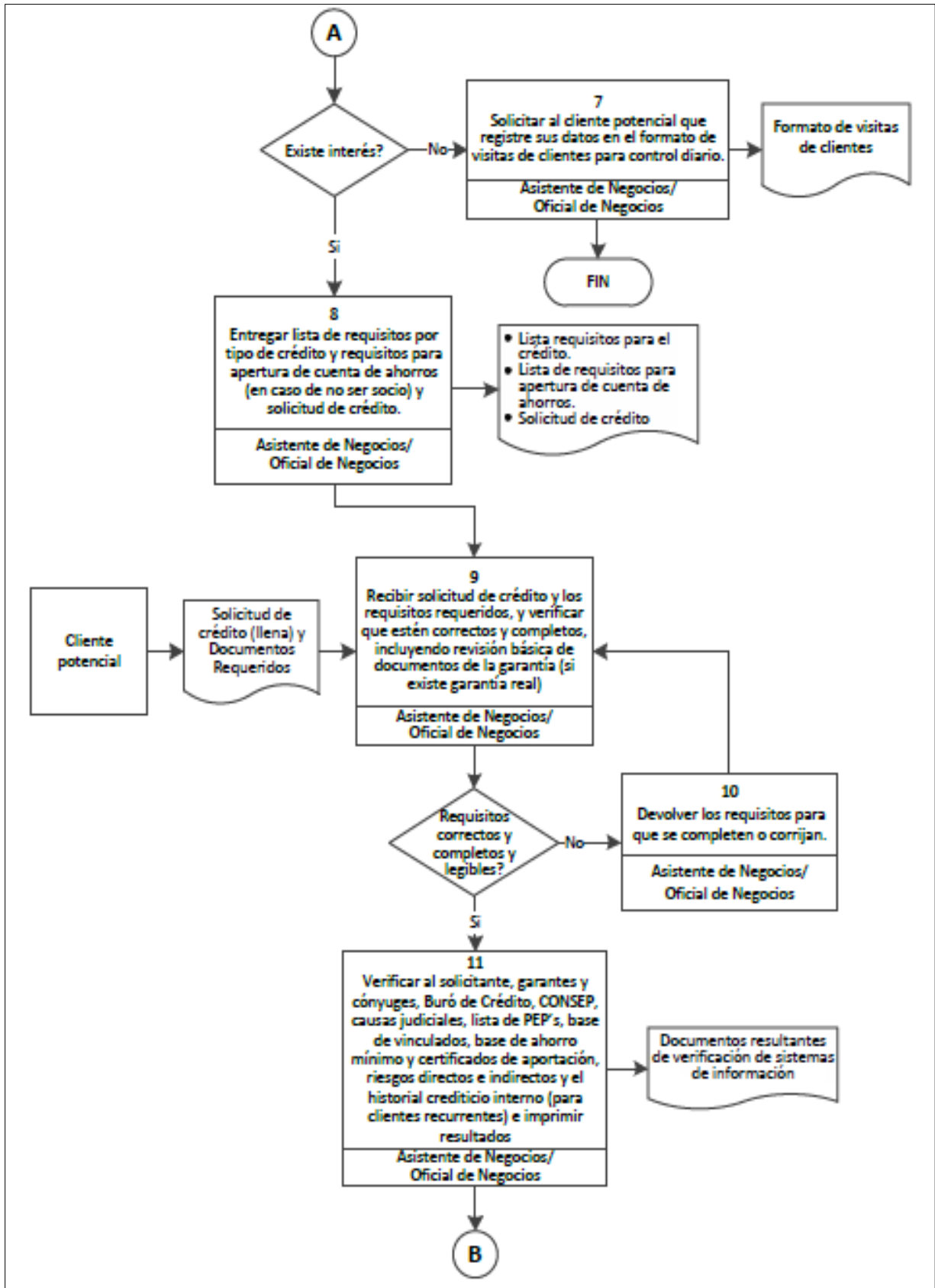
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

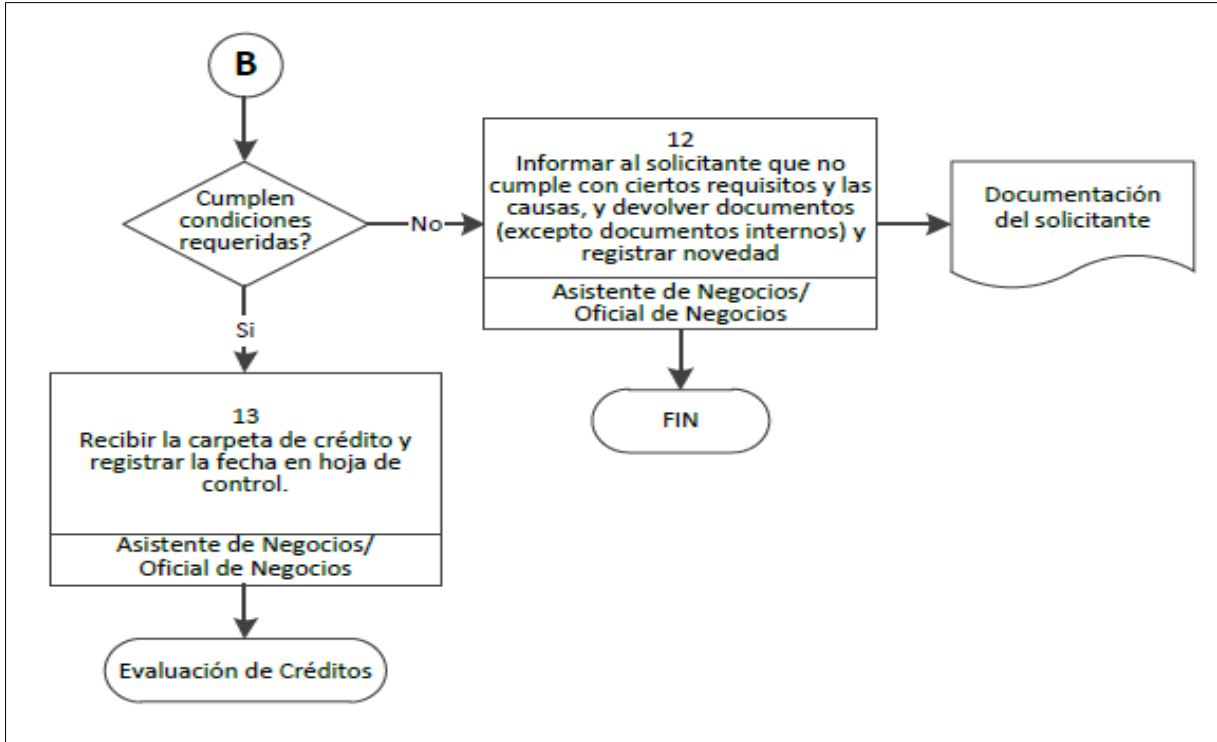
Elaborado por: Diana Castillo

El procedimiento mencionado se observa en el siguiente flujograma:

FLUJOGRAMA: INICIO DE LA RELACIÓN CON SOCIOS O CLIENTES SOLICITANTES DE CRÉDITO







Fuente: Área de procesos - Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.
Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Observaciones:

Todo el proceso lo realiza el oficial de negocio mas no los asistentes de negocio como mencionan los flujogramas de la Cooperativa.

3.3. PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

De acuerdo al Manual de Procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán señala lo siguiente:

3.3.1. OBJETIVO

Verificar, analizar y evaluar el cumplimiento de todas las condiciones técnico-financieras, cuantitativas, cualitativas y legales exigidas por la Cooperativa, para la concesión de todos los tipos de créditos ofertados por la institución, a fin de determinar si la operación de crédito propuesta presenta viabilidad financiera que asegure su retorno futuro.

3.3.2. ALCANCE

Este procedimiento incluye la coordinación y visita en campo al solicitante, revisión de garantías (si las hubiere), ingreso y análisis cuantitativo/cualitativo

de información en los sistemas de la Cooperativa y ruteo en el sistema para la correspondiente etapa del nivel de aprobación.

3.3.3. DUEÑO DE PROCESO / RESPONSABLE OPERATIVO

Subgerente de Negocios / Oficial de Negocios

3.3.4. REFERENCIAS A DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Control de documentos
- Informe jurídico de garantías
- Informe técnico del avalúo de garantías
- Revisión preventiva de documentos
- Inicio de relación con socios o clientes solicitantes de crédito
- Coordinación de avalúo de garantías
- Estructuración y resolución de créditos

Tabla N° 2

3.3.5. Procedimiento: Evaluación del crédito.

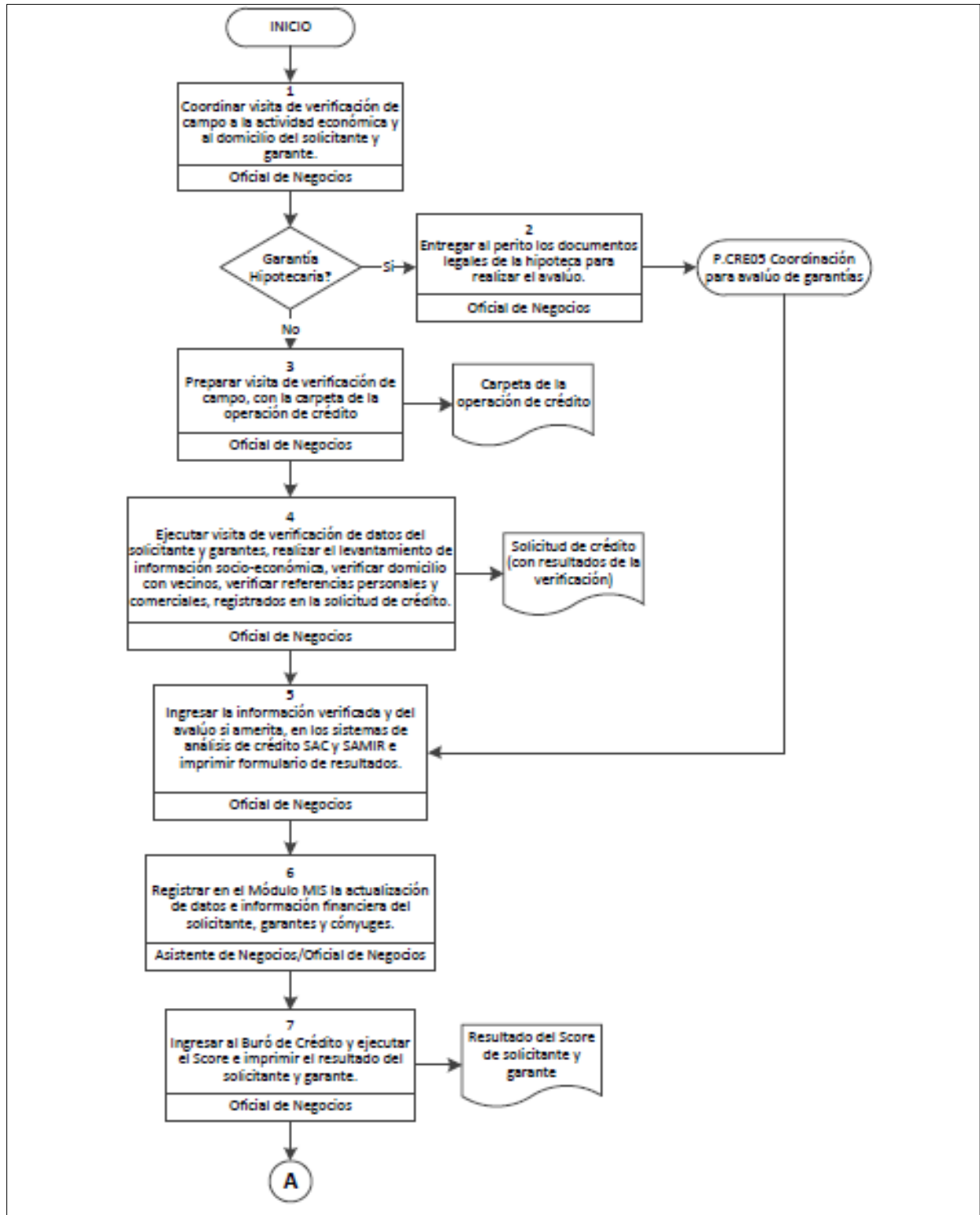
DATOS DE LA EMPRESA			EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
N°	Actividad	Responsable	Debilidad
1	Coordinar visita de verificación de campo a la actividad económica y al domicilio del solicitante y garante.	Oficial de negocios	Coordinan visita de verificación de campo únicamente con solicitantes de microcréditos.
2	Si tiene garantía hipotecaria entregar al perito los documentos legales de la hipoteca para realizar el avalúo.	Oficial de negocios	
3	Si no es con garantía hipotecaria, preparar visita de verificación de campo, con la carpeta de la operación de crédito.	Oficial de negocios	
4	Ejecutar visita de verificación de datos del solicitante y garantes, realizar el levantamiento de información socio-económica, verificar domicilio con vecinos, verificar referencias personales y comerciales, registrados en la solicitud de crédito.	Oficial de negocios	Realizan visitas de verificación de campo únicamente en solicitantes de microcréditos. No verifican referencias personales registradas en la solicitud de crédito.
5	Ingresar la información verificada y del avalúo si amerita, en el sistema de análisis crediticio (SAC) e imprimir formulario de resultados.	Oficial de negocios	En el sistema SAC únicamente utilizan la primera parte del análisis crediticio.
6	Registrar en el Módulo Managment Information Subsystem (MIS) la actualización de datos e información financiera del solicitante, garantes y cónyuges.	Asistente de negocio/ Oficial de negocios	El registro en el módulo MIS de la actualización de datos es ejecutada por asistentes de negocio, cajeras y oficiales de negocios.
7	Ingresar al Buró de Crédito y ejecutar el Score e imprimir el resultado del solicitante y garante.	Oficial de negocios	
8	Analizar resultado cuantitativo y cualitativo de la información ingresada en las actividades 4, 5 y 6.	Oficial de negocios	Únicamente analizan resultados cualitativos de microcréditos.
9	Si el resultado no es viable contactar al solicitante, informarle del estado de la operación y coordinar la devolución de la documentación entregada por el socio.	Oficial de negocios	
10	Ingresar la información de la operación de crédito al módulo de Trámites y atar las garantías (personal, real, fiduciaria, prendaria)	Oficial de negocios	
11	Registrar comentario del análisis del crédito en el módulo de Trámites, verificar requisitos en el check list, imprimir y anexar en la carpeta del crédito; y rutear a la siguiente estación de aprobación.	Oficial de negocios	

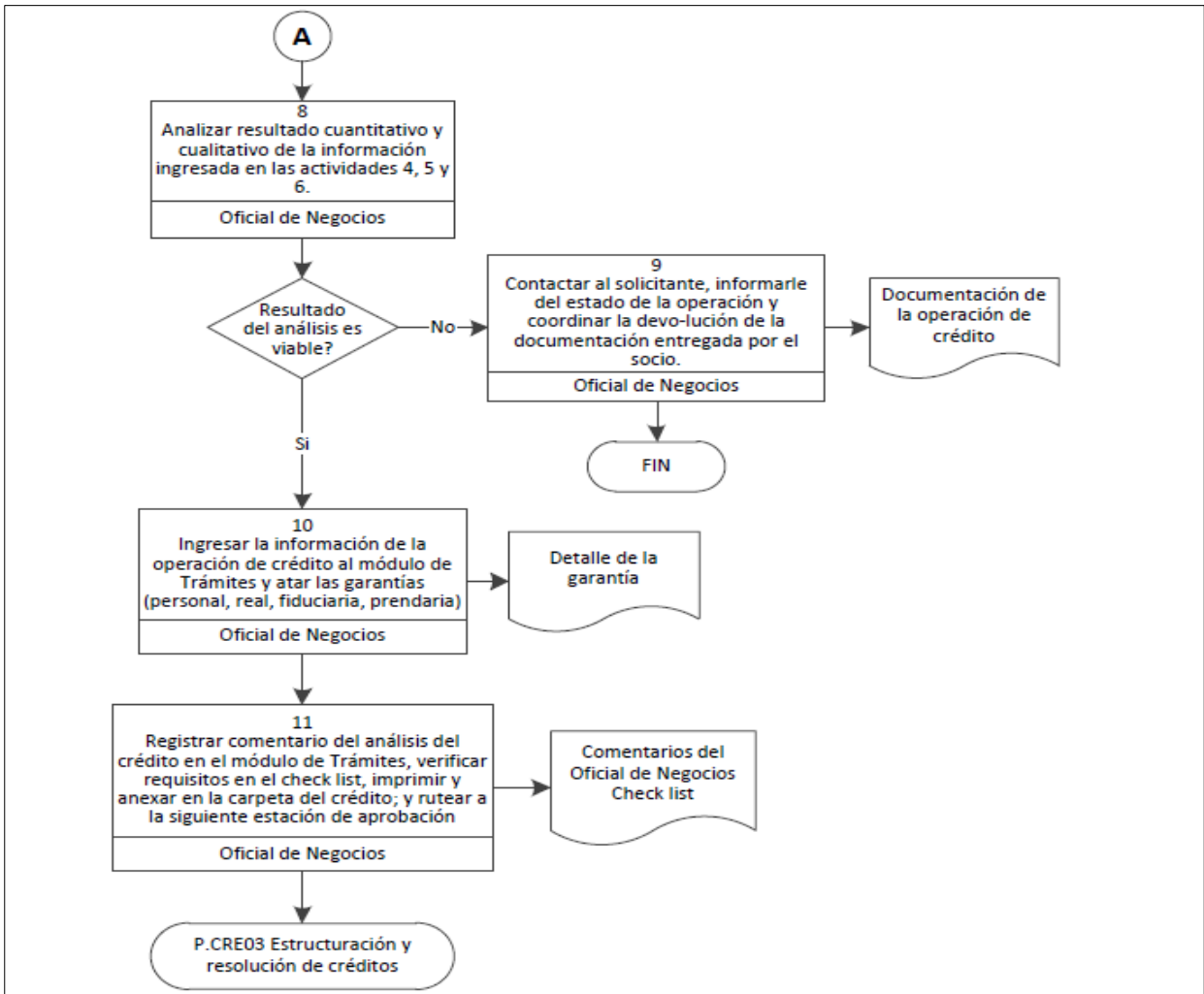
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Elaborado por: Diana Castillo

El procedimiento mencionado se observa en el siguiente flujograma:

FLUJOGRAMA: EVALUACIÓN DE CRÉDITO





Fuente: Área de procesos - Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.
Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Observaciones:

El sistema de análisis crediticio SAC es un sistema en Excel y por lo tanto no genera una base de datos para control interno.

3.4. PROCEDIMIENTO: ESTRUCTURACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CRÉDITOS.

De acuerdo al Manual de Procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán señala lo siguiente:

3.4.1. OBJETIVO

Resolver, bajo la responsabilidad de los niveles autorizados debidamente establecidos en el Manual de Crédito, sobre las solicitudes de crédito de los socios, siempre que se cumplan con todas las condiciones técnico-financieras y legales requeridas por la Cooperativa.

3.4.2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con el ruteo de trámites hacia las estaciones de los niveles de resolución, continúa con la convocatoria de los trámites a revisar, sesión de comité con la revisión y resolución de trámites de los comités de

crédito, el acta de resoluciones y comunicación de resultados a los socios solicitantes.

3.4.3. DUEÑO DE PROCESO / RESPONSABLE OPERATIVO

Subgerente de Negocios / Oficial de Negocios

3.4.4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Acta de comité de crédito
- Evaluación de créditos
- Constitución de garantías prendarias de propiedad del socio-cliente o de terceros
- Constitución de garantías prendarias a adquirir
- Constitución de garantías hipotecarias de propiedad del socio-cliente o de terceros
- Constitución de garantías hipotecarias de propiedad del socio-cliente o de terceros.

Tabla N° 3

3.4.5. Matriz de riesgos y controles del procedimiento: Estructuración y resolución de créditos.

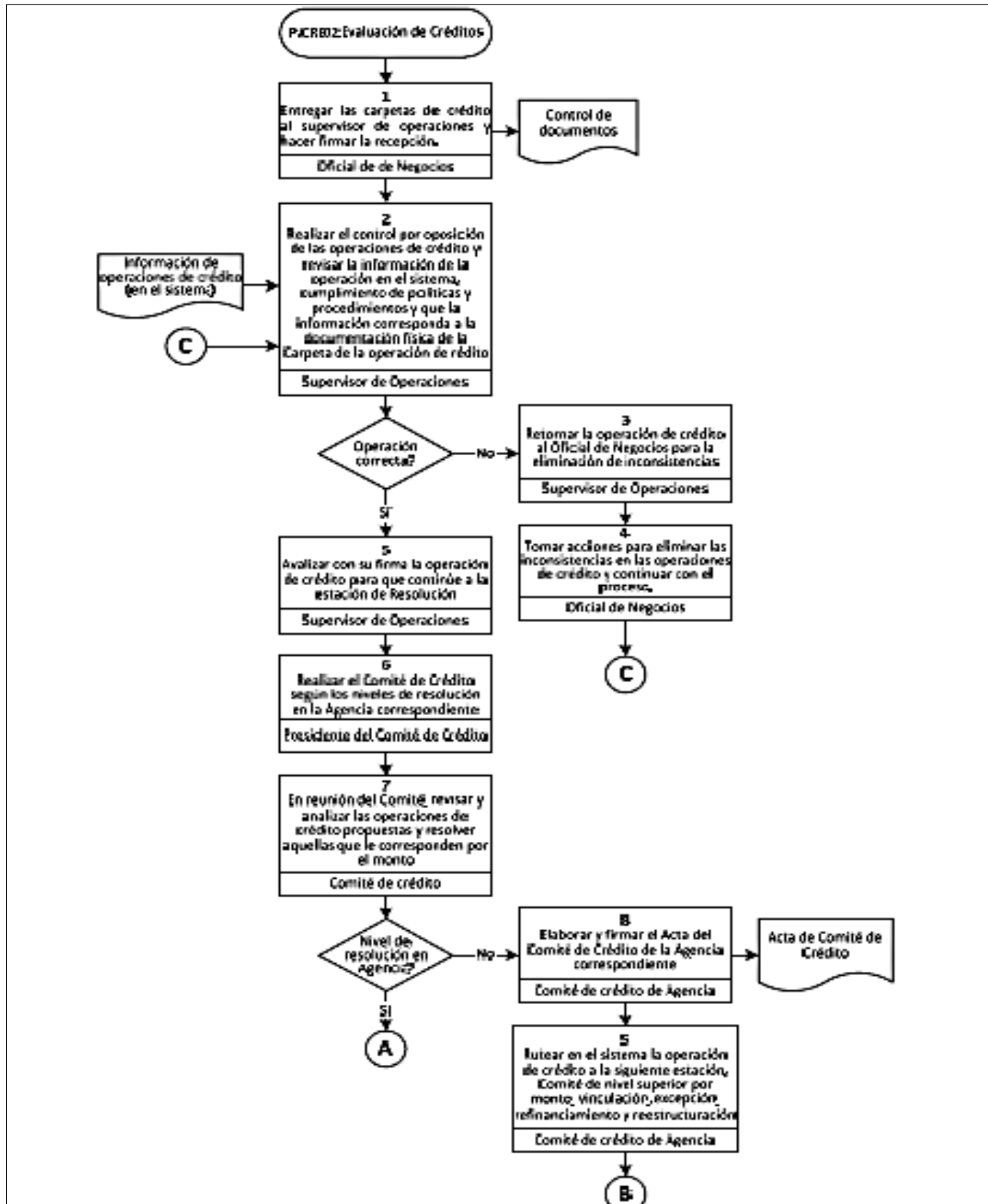
DATOS DE LA EMPRESA			EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
N°	Actividad	Responsable	Debilidad
1	Entregar las carpetas de crédito al supervisor de operaciones y hacer firmar la recepción.	Oficial de negocios	Las carpetas de crédito se entregan directamente al Comité de Crédito.
2	Realizar el control por oposición de las operaciones de crédito y revisar la información de la operación en el sistema, cumplimiento de políticas y procedimientos y que la información corresponda a la documentación física de la carpeta de la operación de crédito	Supervisor de operaciones	Actividad no se cumple.
3	Si la operación no es correcta retornar la operación de crédito al Oficial de Negocios para la eliminación de inconsistencia	Supervisor de Operaciones	Actividad no se cumple.
4	Tomar acciones para eliminar las inconsistencias en las operaciones de crédito y continuar con el proceso	Oficial de negocios	Actividad no se cumple.
5	Si la operación es correcta analizar con su firma la operación de crédito para que continúe a la estación de Resolución	Supervisor de operaciones	Actividad no se cumple.
6	Realizar el Comité de Crédito según los niveles de resolución en la Agencia correspondiente.	Presidente del Comité de Crédito	
7	En reunión del Comité, revisar y analizar las operaciones de crédito propuestas y resolver aquellas que le corresponden por el monto.	Comité de Crédito	
8	En cada agencia, revisar el estado de resolución de las operaciones de crédito (sistema)	Jefe de Agencia	
9	Si la resolución es "aprobado" notificar al solicitante del crédito la resolución en estado de "aprobado"	Oficial de Negocio	La notificación de crédito aprobado la realiza el responsable de despachos.

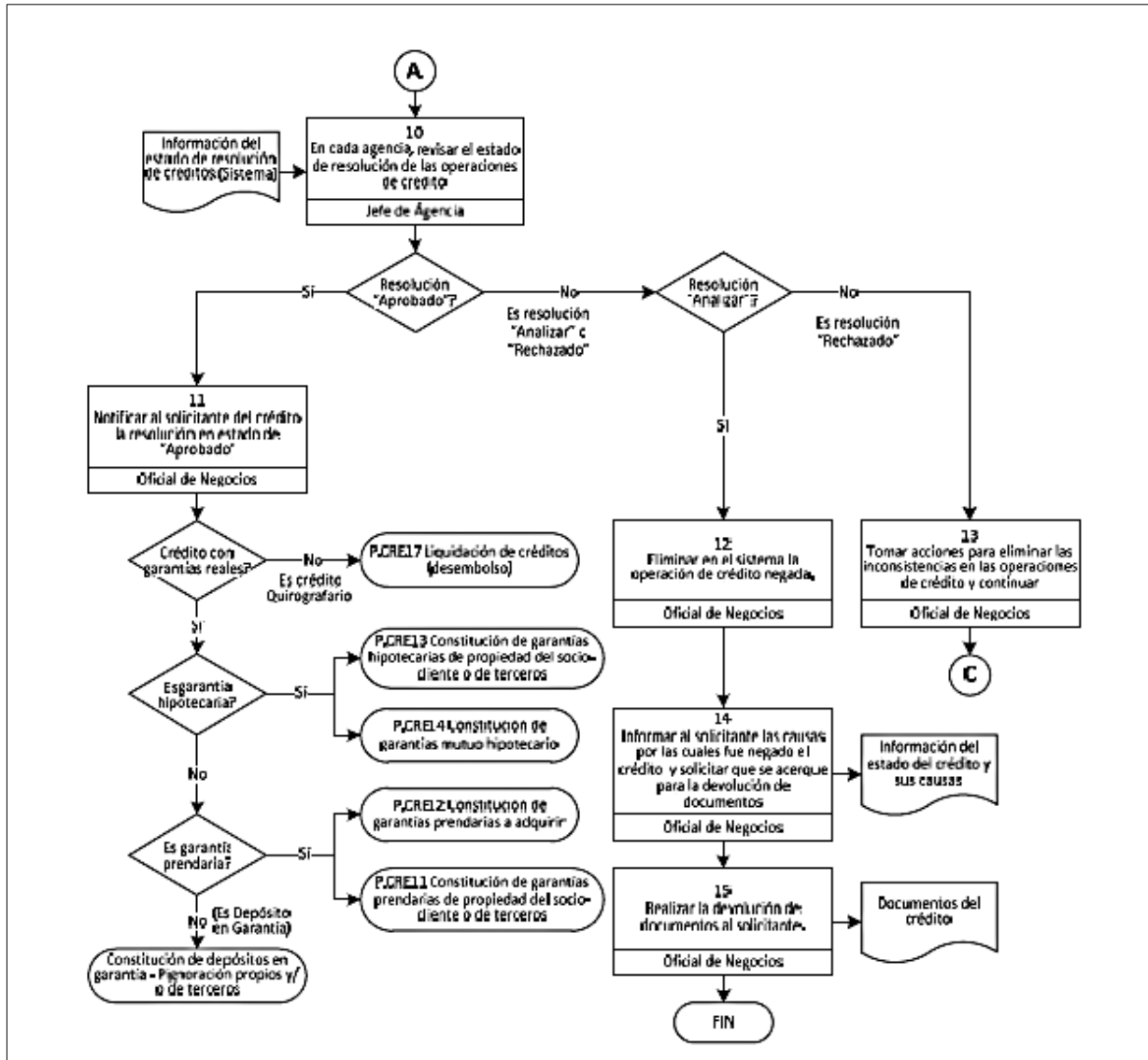
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Elaborado por: Diana Castillo

El procedimiento mencionado se observa en el siguiente flujograma:

FLUJOGRAMA: ESTRUCTURACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CRÉDITOS





Fuente: Área de procesos - Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.
Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Observaciones:

En el proceso de estructuración y resolución de créditos no interviene el supervisor de operaciones, por lo tanto no se realizan las actividades 2,3,4,y 5 mencionadas en el flujoograma de la Cooperativa.

3.5. PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO – DESEMBOLSO

De acuerdo al Manual de Procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán señala lo siguiente:

3.5.1. OBJETIVO

Formalizar la concesión del crédito, previo el cumplimiento de los trámites legales establecidos, validando que se encuentre toda la documentación de soporte para la acreditación del monto de crédito aprobado a la cuenta del solicitante.

3.5.2. ALCANCE

Este procedimiento incluye las actividades desde la revisión del trámite u operación de crédito en el sistema, la legalización de documentos por parte del solicitante, garantes y cónyuges, personal interno y la liquidación de la nueva operación de crédito.

3.5.3. DUEÑO DE PROCESO/ RESPONSABLE OPERATIVO

Subgerente de Negocios/ Responsable de Despachos

3.5.4. DOCUMENTOS UTILIZADOS

- Pagaré a la orden
- Tabla de amortización
- Trámite para operaciones originales
- Contrato de adhesión
- Hoja de desembolso
- Entrega – recepción pagarés
- Entrega – recepción hipotecas
- Requisitos cumplidos
- Resolución de créditos
- Archivo y custodia de títulos valores.

Tabla N° 4

3.5.5. Procedimiento: Liquidación de créditos - desembolso.

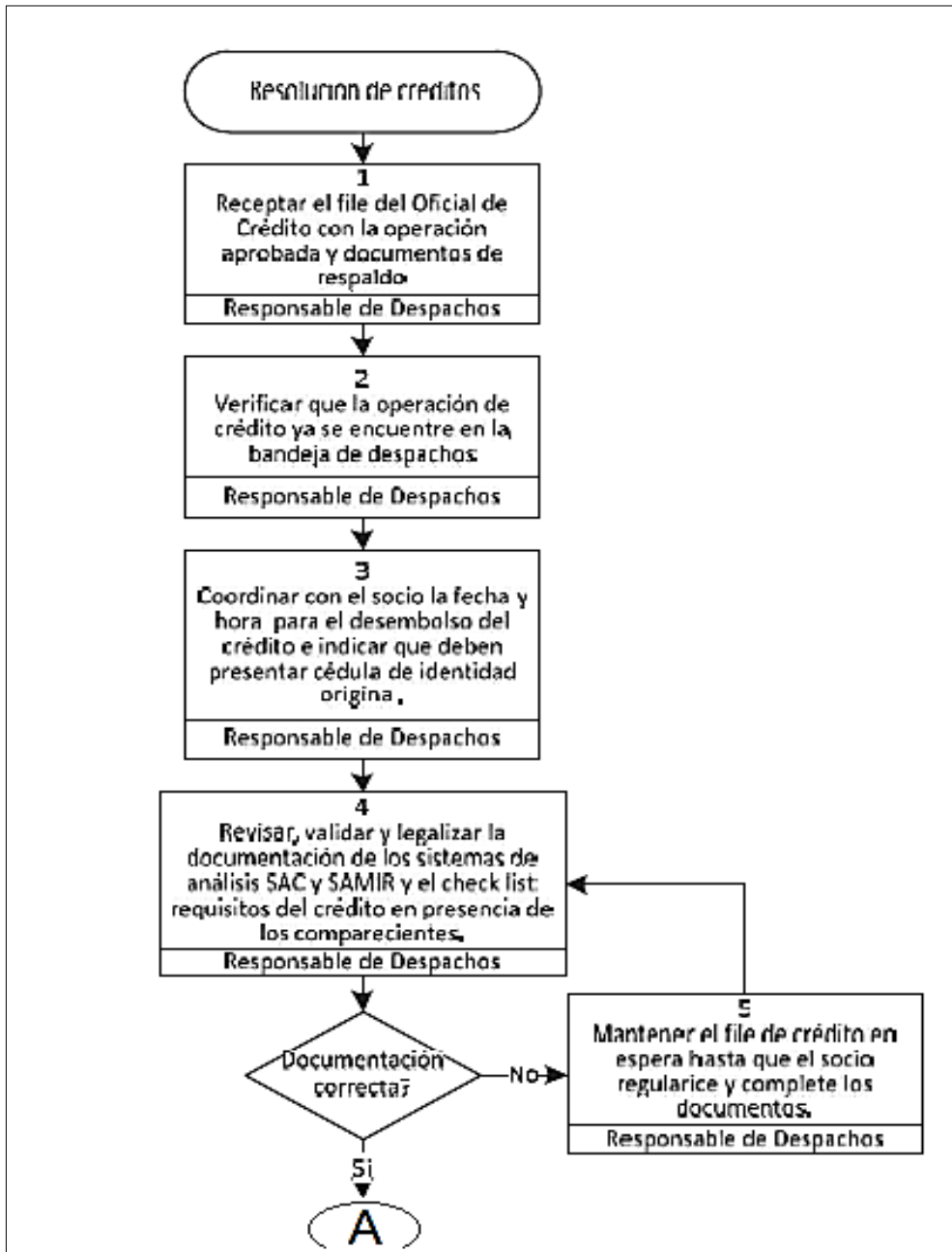
DATOS DE LA EMPRESA			EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
N°	Actividad	Responsable	Debilidad
1	Receptar el file del oficial de Crédito con la operación aprobada y documentos de respaldo.	Responsable de Despachos	Recepta el file de crédito directamente del oficial de negocio.
2	Verificar que la operación de crédito ya se encuentre en la bandeja de despachos	Responsable de Despachos	
3	Coordinar con el socio la fecha y hora para el desembolso del crédito e indicar que deben presentar cédula de identidad original.	Responsable de Despachos	
4	Revisar, validar y legalizar la documentación de los sistemas de análisis SAC y el check list requisitos del crédito en presencia de los comparecientes.	Responsable de Despachos	
5	Imprimir de la bandeja de despacho del Módulo de Trámites la hoja de trámite y la hoja de requisitos cumplidos y legalizar y rutear el trámite al Módulo de Cartera.	Responsable de Despachos	
6	En el Módulo Trámites, imprimir el pagaré en hoja de seguridad y contrato de adhesión por duplicado	Responsable de Despachos	
7	Entregar a los comparecientes el pagaré y el contrato de adhesión para que se informe del contenido y los legalicen.	Responsable de Despachos	
8	Verificar que las firmas del pagaré y el contrato de adhesión sean iguales con las que constan en los documentos de identificación presentados y entregar al Supervisor de Operaciones para su legalización.	Responsable de Despachos	No se entrega documentos al supervisor de operaciones para la verificación y legalización de las firmas del pagaré y el contrato de adhesión.
9	Revisar y legalizar el pagaré y el contrato de adhesión y devolver al Responsable de Despacho	Supervisor de Operaciones	Actividad no se cumple.
10	En el Módulo de Cartera, registrar el desembolso de crédito en la cuenta del solicitante.	Responsable de Despachos	
11	Imprimir por duplicado la tabla de amortización, hoja de desembolso y contrato de adhesión, legalizar y entregar al socio.	Responsable de Despachos/ Supervisor de Operaciones	
12	Archivar en el file de crédito la documentación generada para el desembolso del crédito.	Responsable de Despachos	
13	Adjuntar los pagarés y hacer la entrega al Supervisor de Operaciones.	Responsable de Despachos	
14	En el caso de créditos hipotecarios, entregar las hipotecas al custodio de hipotecas.	Responsable de Despachos	
15	Archivar el file de crédito en el archivo de la Agencia respectiva	Responsable de Despachos	

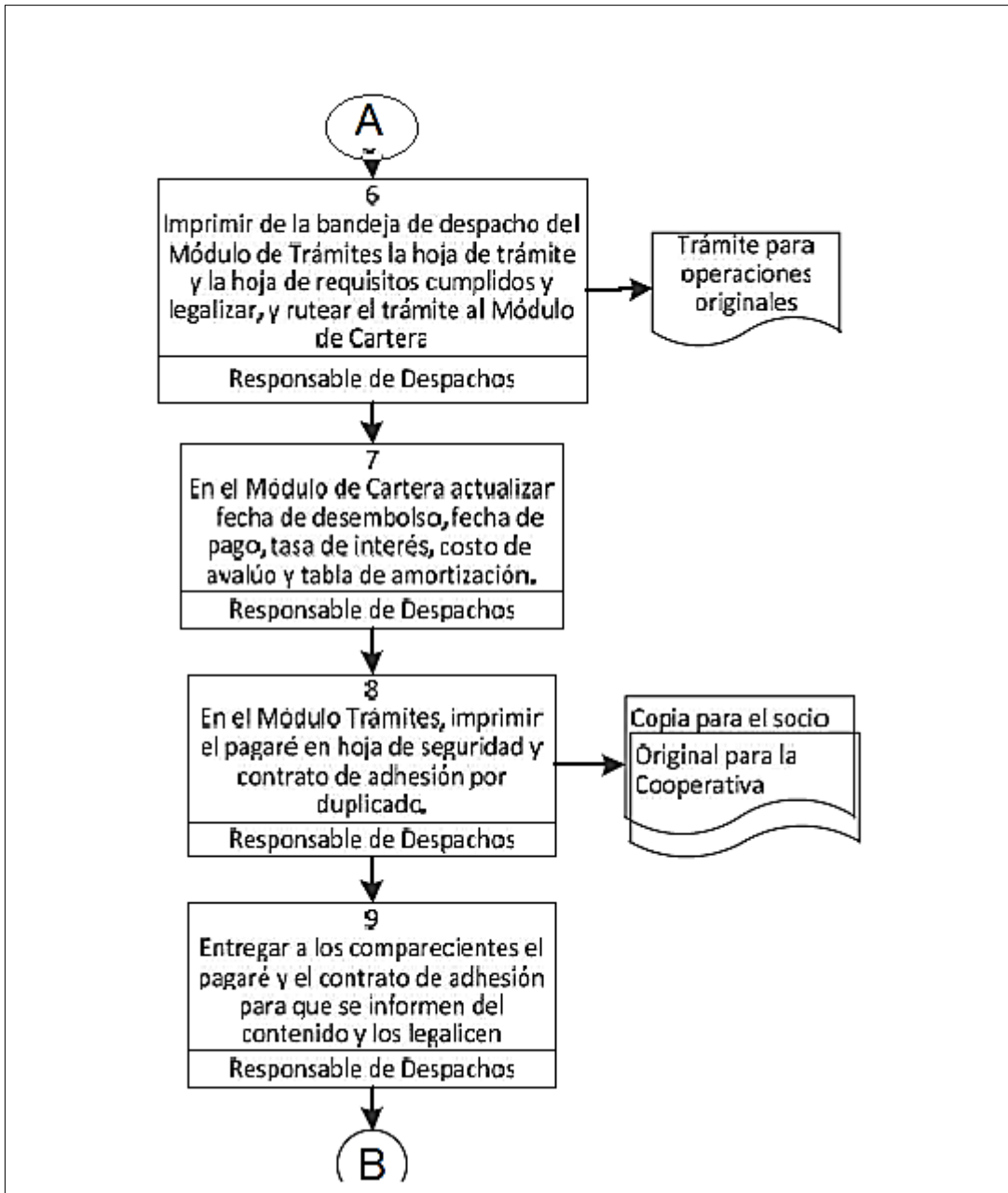
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

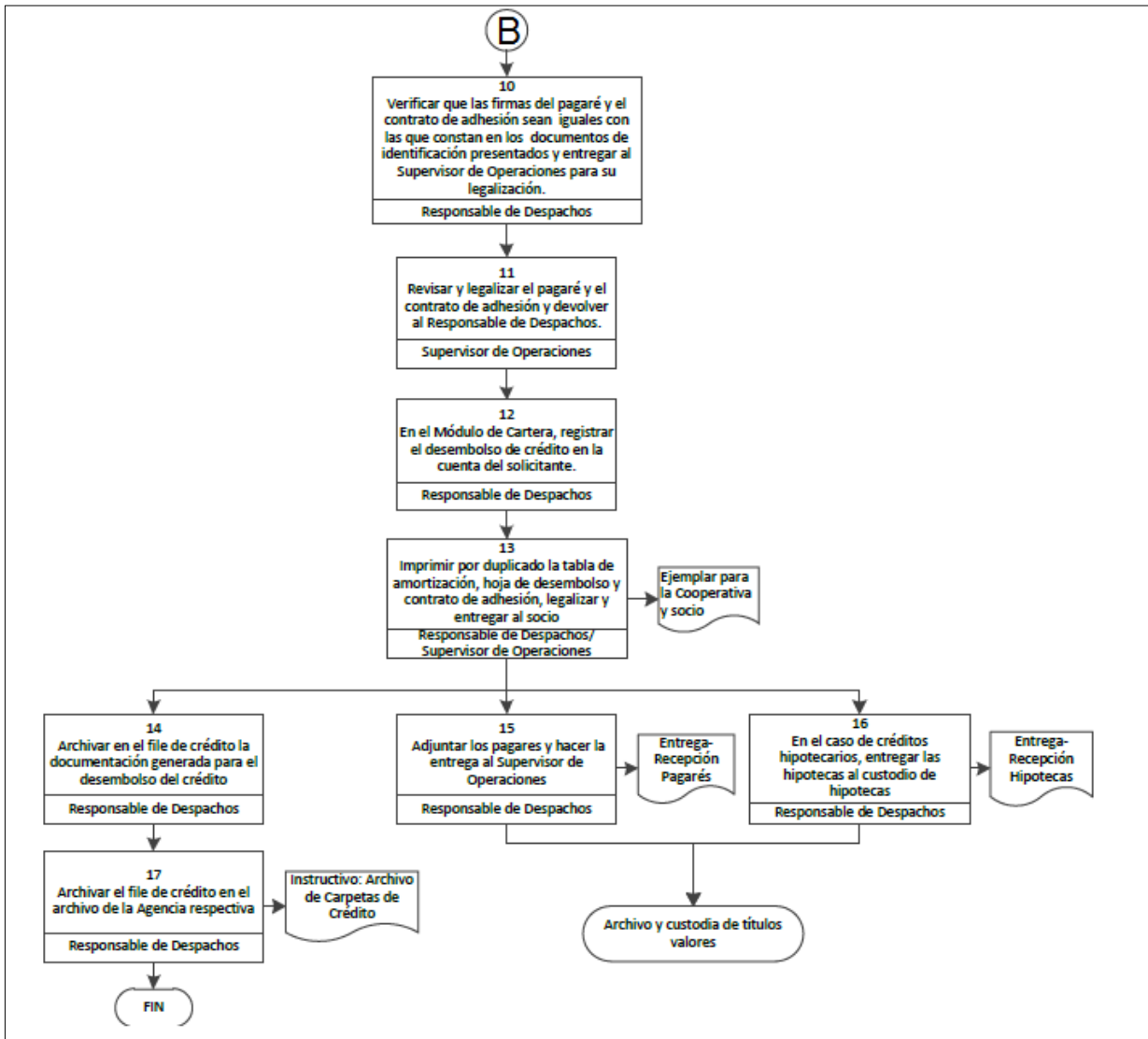
Elaborado por: Diana Castillo

El procedimiento mencionado se observa en el siguiente flujograma:

FLUJOGRAMA: LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS - DESEMBOLSO







Fuente: Área de procesos - Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.
Elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Observaciones:

En el proceso de liquidación de crédito – desembolso no interviene el supervisor de operaciones por lo tanto no se realiza la actividad 9 que se refiere a la revisión y legalización del pagaré y el contrato de adhesión.

CAPÍTULO 4. DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO, RIESGOS, IMPACTOS Y SUGERENCIAS

En este capítulo se realizará una matriz de las debilidades encontradas en el análisis de los procesos de crédito identificando el riesgo y calificándolo como alto (A), medio (M), bajo (B) o ninguno (n/a) y el posible impacto o consecuencias que pueden generar a la entidad para así poder emitir sugerencias para mitigar el riesgo.

Los riesgos que sean calificados como de alta posibilidad de ocurrencia y de alto impacto, serán los que deben ser tratados con mayor prioridad.

A continuación se realizará un análisis de una muestra de carpetas de crédito con el objetivo de revisar el cumplimiento de políticas de la Cooperativa, revisión de la valuación de crédito.

Se tomará una muestra de las carpetas de crédito que se han otorgado en los dos últimos años (2015 – 2016) y han caído en mora, es decir carpetas con posibles fallas en la concesión de créditos.

Finalmente en este capítulo se presenta un resumen de hallazgos del proceso de créditos, donde se detalla referencia, debilidades encontradas y el elemento de COSO 2013 al que afecta.

4.1.MATRIZ DE DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

Objetivo:

Determinar los posibles riesgos y consecuencias generados de las debilidades encontradas en los diferentes procesos y así poder emitir sugerencias para mitigar dichos riesgos.

Tabla N° 5

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS TULCÁN LTDA
MATRIZ DE DEBILIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS
ÁREA DE CRÉDITOS
ENERO 2017

N°	Descripción de la Debilidad	Descripción del Riesgo	Nivel de ocurrencia del riesgo				Descripción del impacto	Nivel del Impacto				Sugerencia para mitigar el riesgo
			A	M	B	n/a		A	M	B	n/a	
PROCESO: Inicio de la relación con socios o clientes solicitantes de crédito.												
1	No se menciona al solicitante el tipo de crédito y tasa de interés a la que puede acceder de acuerdo a su necesidad.	Socios molestos al no estar de acuerdo con la tasa de interés.		x			Pérdida de posibles clientes de crédito con buena capacidad de pago.		x			Informar al solicitante de la tasa que corresponde para su necesidad de crédito en el momento adecuado.
2	Revisan Buró de crédito de personas que no se acercan a la Cooperativa, lo realizan mediante llamadas o por familiares.	La persona afectada no tenga conocimiento de la revisión de su historial crediticio.			x		Denuncia de los afectados hacia la Cooperativa ya que está prohibido por la ley sin autorización el afectado.		x			Revisar buró de crédito en presencia del afectado y presentando la cédula de identidad original.
3	Espera del solicitante debido a fallas de conexión de internet para acceder a la verificación en el Buró de crédito.	Solicitante insatisfecho, pérdida de tiempo			x		Pérdida de posible cliente potencial en crédito con alta capacidad de pago.			x		Realizar mantenimiento periódicamente de redes y conexiones.

N°	Descripción de la Debilidad	Descripción del Riesgo	Nivel de ocurrencia del riesgo				Descripción del impacto	Nivel del Impacto				Sugerencia para mitigar el riesgo
			A	M	B	n/a		A	M	B	n/a	
4	La información de bienes que posee el solicitante de la solicitud de crédito es completa por el oficial de negocios.	información poco verídica para el análisis crediticio		x			Malos cálculos en la capacidad de pago del solicitante.		x			El cliente debe llenar la información de la solicitud de crédito y justificar la misma.
5	Las solicitudes presentan información no legibles, especialmente en direcciones y números de teléfonos de las referencias personales.	Solicitante proporcione información irreal y no poder comunicarse con las referencias personales.		x			Posible estafador o potencial deudor.		x			Supervisar que la solicitud de crédito este completa y clara.
6	No llevan una hoja de control de los créditos recibidos de solicitantes	Olvidar créditos pendientes para valuación.				x	Pérdida de posible cliente potencial en crédito con alta capacidad de pago.				x	Llevar una hoja de control de los créditos recibidos y pendientes.

N°	Descripción de la Debilidad	Descripción del Riesgo	Nivel de ocurrencia del riesgo				Descripción del impacto	Nivel del Impacto				Sugerencia para mitigar el riesgo
			A	M	B	n/a		A	M	B	n/a	
PROCESO: Evaluación de créditos												
7	Coordinan visita de verificación de campo únicamente con solicitantes de microcréditos.	Otro tipo de créditos pueden presentar información falsa.			x		Posible estafador o potencial deudor.			x		Coordinar visitas de verificación de campo de todos los tipos de créditos.
8	Realizan visitas de verificación de campo únicamente en solicitantes de microcréditos.	Información falsa de direcciones y referencias personales del solicitante.	x				No determinar factores cualitativos en la evaluación de crédito y emitir un comentario erróneo.					Incorporar documentación de visita de verificación de campo en todos los créditos para que quede constancia de la visita.
9	No verifican referencias personales registradas en la solicitud de crédito.	Referencias que no conozcan al solicitante - información falsa.		x			Posible estafador o potencial deudor.		x			Confirmar referencias personales a tiempo.

N°	Descripción de la Debilidad	Descripción del Riesgo	Nivel de ocurrencia del riesgo				Descripción del impacto	Nivel del Impacto				Sugerencia para mitigar el riesgo
			A	M	B	n/a		A	M	B	n/a	
10	En el sistema SAC únicamente utilizan la primera parte del análisis crediticio.	No tomar en cuenta otras variables benéficas en el análisis.	x						x			Realizar un estudio a las demás variables y opciones del sistema SAC para determinar su eliminación o incorporación al análisis.
11	El registro en el módulo MIS de la actualización de datos es ejecutada por asistentes de negocio, cajeras y oficiales de negocios.	No existe segregación de funciones		x					x			Establecer responsabilidades a cada cargo.
12	Únicamente analizan resultados cualitativos de microcréditos.	Emitir un análisis crediticio equivocado en otro tipo de créditos.	x						x			Analizar todo tipo de créditos en información cuantitativa y cualitativa con visitas de verificación de campo.

N°	Descripción de la Debilidad	Descripción del Riesgo	Nivel de ocurrencia del riesgo				Descripción del impacto	Nivel del Impacto				Sugerencia para mitigar el riesgo
			A	M	B	n/a		A	M	B	n/a	
PROCESO: Estructuración y resolución de créditos.												
13	No realizan el control por oposición de las operaciones de crédito y no revisa la información de la operación en el sistema, cumplimiento de políticas y procedimientos y no revisan que la información corresponda a la documentación física de la carpeta de la operación de crédito.	Requisitos incompletos, falta de cumplimiento de políticas y procedimientos.	x				Aprobación de créditos que no cumplen con lo impuesto en el Manual de Crédito de la Cooperativa.	x				El Supervisor de Operaciones debe ejecutar sus responsabilidades.
PROCESO: Liquidación de crédito – desembolso												
14	La notificación de crédito aprobado la realiza el responsable de despachos.	Incumplimiento del Manual de procesos vigente en la Cooperativa.	x				Trabajadores desconocen sus responsabilidades de acuerdo a lo establecido en la Cooperativa.	x				Especificar responsabilidades a cada cargo de la Cooperativa.

N°	Descripción de la Debilidad	Descripción del Riesgo	Nivel de ocurrencia del riesgo				Descripción del impacto	Nivel del Impacto				Sugerencia para mitigar el riesgo
			A	M	B	n/a		A	M	B	n/a	
15	El file de crédito pasa del Comité de crédito al responsable de despacho, sin pasar por el oficial de negocios	Incumplimiento del Manual de procesos vigente en la Cooperativa.	x				Trabajadores desconocen sus responsabilidades de acuerdo a lo establecido en la Cooperativa.	x				Especificar responsabilidades a cada cargo de la Cooperativa.
16	No se entrega documentos al supervisor de operaciones para la verificación y legalización de las firmas del pagaré y el contrato de adhesión.	Errores en la legalización de documentos finales del proceso de crédito.	x				Falsificación de firmas y por ende no poder ejecutar la garantía real (pagaré) legalmente en caso de no pagar el deudor.		x			El Supervisor de Operaciones debe ejecutar sus responsabilidades.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Elaborado por: Diana Castillo

En la tabla 5 se observan las 16 debilidades encontradas en los 4 procesos de la concesión de créditos y se señalan los peligros que pueden generar a la entidad de igual forma se determina las posibles consecuencias que generan los riesgos y se emiten sugerencias para mitigar dichas debilidades.

La principal sugerencia que se puede emitir después del análisis de las debilidades es que cada puesto de trabajo debe conocer y cumplir con sus responsabilidades mas no realizar actividades que no le competen para lograr esto se debe mejorar la supervisión y asignar adecuadamente las responsabilidades de los trabajadores.

4.2.PRUEBA DE CUMPLIMIENTO DE UN GRUPO DE CARPETAS DE CRÉDITO

Objetivo:

Revisar una muestra de carpetas de crédito con el fin de constatar que la información sea verídica, presente los requisitos adecuados y que los factores cuantitativos y cualitativos de la concesión de créditos estén debidamente sustentados con documentos.

Selección de la muestra:

Se estableció seleccionar aleatoriamente una muestra de 12 carpetas de crédito concedidas en los años 2015 y 2016 de socios que han presentado mora para identificar posibles fallas en la concesión de créditos.

Para la calificación de las carpetas de crédito se han establecido aserciones que se calificaran de 1 a 4, siendo 4 información completa, 3 casi completa, 2 media información y 1 no existe la información.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA
AUDITORÍA INTERNA
ÁREA DE CRÉDITOS
PRUEBA DE CUMPLIMIENTO (PC01)
AL 27 de enero 2017

Código	Inicio	Fin	Apellidos y Nombres	Monto	Tipo de crédito	Aserciones															
						a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	
27082	10/08/2016	18/07/2022	BETANCOURT SALAZAR CELIANO EFRAIN	20,000.00	Consumo	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	n/a	4	4	4	n/a	4
146049	18/01/2016	20/01/2020	CHASI TOAPANTA EDGAR GEOVANNI	15,000.00	Consumo	2	4	4	4	4	4	4	2	4	n/a	4	4	4	4	4	
147207	07/06/2016	20/05/2021	IBARRA GONZALEZ ADRIAN ANTONIO	14,400.00	Consumo	4	4	4	4	4	4	3	3	4	n/a	4	3	4	3	4	
110870	09/12/2015	10/05/2019	CABEZAS SANCHEZ ALBA GALUTH	15,000.00	Microcrédito	4	4	4	4	4	n/a	4	3	4	n/a	4	4	4	4	4	
25927	13/02/2015	12/02/2019	PIAUN GAMBOY FANNY LILIANA	13,000.00	Microcrédito	3	4	3	4	4	4	4	4	4	n/a	4	4	4	4	4	
83024	16/06/2016	16/06/2020	MOLINA ACERO HECTOR MANUEL	5,000.00	Microcrédito	3	4	3	n/a	4	4	4	4	4	n/a	4	4	4	3	4	
67396	27/08/2015	27/08/2020	GARCIA HERNANDEZ ANA MILENA	12,000.00	Microcrédito	3	4	4	4	4	4	4	2	4	n/a	3	4	4	4	3	
118062	28/11/2014	20/03/2019	CAIZA PINTADO WILLIAMS ORLANDO	10,250.00	Consumo	4	4	4	4	2	3	4	2	4	n/a	4	4	4	4	3	
140093	10/06/2015	17/05/2021	MOSQUERA CUMBAL FRANKLIN ESTUARDO	10,000.00	Consumo	3	4	4	4	4	4	4	2	4	n/a	4	4	4	4	4	
49741	23/11/2015	23/11/2020	BURBANO ROBALINO IRMA MIREYA	13,800.00	Microcrédito	3	4	4	4	4	n/a	3	4	4	n/a	4	4	4	4	4	
119477	09/06/2015	20/05/2020	BURBANO CÁRDENAS JUAN FERNANDO	15,000.00	Micro-Consumo	3	4	4	4	4	4	4	3	4	n/a	4	4	4	4	4	
144137	28/10/2015	05/10/2020	LÓPEZ JÁCOME FERNADO MARCELO	10,000.00	Consumo	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	n/a	4	4	4	4	4

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.
 Elaborado por: Diana Castillo

Aserciones:

- a. Verificar la información correcta en la solicitud de crédito solicitante y garante(s)
- b. Constatar copia de cédula y certificado de votación del solicitante, garante(s), y cónyuge(s). (Legibles/color).
- c. Constatar el justificativo de ingresos del solicitante, garante(s) y cónyuge(s), certificado de trabajo o rol de pagos (3 últimos), RUC o facturas de compra o patente, o contratos de arrendamiento registrados en el juzgado de inquilinato.
- d. Constatar copia de carta del pago del impuesto predial urbano del solicitante y/o garante(s) actualizada (créditos mayores a \$15000, certificado del Registro de la Propiedad)
- e. Constatar carta de pago de servicio básico del solicitante y garante.
- f. Constatar copia de matrícula del vehículo y licencia de conducir. (legibles/color).
- g. Verificar la certificación del buró de crédito que permita conocer los antecedentes crediticios del solicitante, garante(s) y cónyuge.
- h. Verificar formulario de resultados del análisis de crédito SAC – Capacidad de pago.
- i. Constatar la existencia de garantía real y personal
- j. Constatar la existencia de garantía real e hipotecaria
- k. Verificar el registro de comentarios del análisis de crédito.
- l. Constatar firmas en el informe del Comité de Crédito.
- m. Constatar tabla de amortización, hoja de desembolso
- n. Verificar notificaciones de mora
- o. Verificar que los documentos tengan un orden secuencial en cada carpeta.

Marcas:

n/a No aplica la aseveración

En la tabla N° 6 se observa que las carpetas de crédito muestran algunas inconsistencias, siendo las más importantes en la información de la solicitud de crédito del solicitante y garante, así como también presentan anomalías en el análisis crediticio, es decir en la forma de cálculo de los ingresos, gastos del solicitante y por ende resultan malos cálculos en la capacidad de pago lo cual es muy riesgoso para la entidad financiera ya que no puede recuperar el flujo monetario tal y como lo planificaron.

4.3.RESUMEN DE HALLAZGOS DE CRÉDITOS

Objetivo:

Clasificar las debilidades encontradas en los procesos y en la prueba de cumplimiento de acuerdo al elemento de COSO 2013 al que afecta:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Dicho resumen servirá de base para plantear los controles internos según el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013.

Prioridad:

PRIORIDADES	
ALTA	Actividades de control
MEDIA	Ambiente de control
BAJA	Evaluación de riesgos
	Información y comunicación
	Monitoreo

Significados:**AMC. AMBIENTE DE CONTROL**

1. La organización demuestra integridad y valores éticos.
2. El directorio cumple con la responsabilidad de supervisión.
3. La gerencia establece estructuras, líneas de reporte y autoridad.
4. La organización recluta individuos competentes.
5. La organización tiene personas responsables en función de los objetivos.

ER. EVALUACIÓN DE RIESGOS

6. La organización define objetivos apropiados.
7. La organización identifica y analiza riesgos.
8. La organización considera el riesgo de fraude.
9. La organización identifica y evalúa cambios significativos.

ACC. ACTIVIDADES DE CONTROL

10. La organización selecciona y desarrolla actividades de control.
11. La organización selecciona y desarrolla controles sobre la tecnología.
12. La organización implementa actividades de control a través de políticas y procedimientos.

IC. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

13. La organización utiliza información de calidad.
14. La organización comunica internamente información del funcionamiento.
15. La organización comunica a terceros con respecto a asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno.

MO. MONITOREO

16. La organización realiza evaluaciones para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias.

N°	Crédito	Referencia	Descripción de la debilidad	Elemento del COSO que afecta																
				AMC			ER				ACC			IC				MO		
				Principios																
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
23	Proceso	Debilidad 15, Tabla 5	El file de crédito pasa del Comité de crédito al responsable de despacho, sin pasar por el oficial de negocios			X														
24	Proceso	Debilidad 16, Tabla 5	No se entrega documentos al supervisor de operaciones para la verificación y legalización de las firmas del pagaré y el contrato de adhesión.								X									

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Elaborado por: Diana Castillo

En la tabla 7 se observa los componentes del control interno COSO 2013 que están afectados en la entidad financiera debido a las debilidades encontradas en procesos y la revisión de una muestra de carpetas y se concluye que el componente más afectado son las actividades de control ya que se ve afectado por 12 de 24 debilidades, lo que representa el 50% de las debilidades encontradas.

CAPÍTULO 5: MARCO DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS SEGÚN COSO 2013

En este capítulo se finalizará el análisis de control interno de la Cooperativa Tulcán en el cual se muestra el Marco de control interno COSO 2013 en el que constan una serie de sugerencias para la evaluación y mejora del control interno de la concesión de créditos.

5.1.MARCO DE CONTROL INTERNO COSO 2013

Objetivo:

Emitir una serie de posibles sugerencias al área de créditos de la Cooperativa Tulcán para la mejora del control interno bajo los lineamientos del Marco integrado de control interno COSO 2013.

Tabla N° 8

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TULCÁN LTDA
MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO: COSO 2013
ÁREA DE CRÉDITOS
FECHA DE EMISIÓN: FEBRERO 2017

COSO 2013	Responsable de ejecutar	Responsable de supervisar	Periodicidad de la supervisión
AMBIENTE DE CONTROL			
1. La organización demuestra integridad y valores éticos.			
La Cooperativa de ahorro y crédito Tulcán debe implantar en el Código Moral Institucional un artículo que mencione el respeto a los clientes informándolos oportunamente del producto o servicio con sus tasas, plazos y montos a los que puede acceder.	Jefe de agencia ordena el cumplimiento a los Oficiales de crédito	Comité de Cumplimiento	Mensual
2. El directorio cumple con la responsabilidad de supervisión.			
El Jefe de Agencia supervisa a los oficiales de negocio de la entidad haciendo cumplir sus responsabilidades.	Jefe de agencia	Subgerente de negocios	Diario

COSO 2013	Responsable de ejecutar	Responsable de supervisar	Periodicidad de la supervisión
3. La gerencia establece estructuras, líneas de reporte y autoridad.			
La Cooperativa Tulcán debe supervisar y hacer cumplir las responsabilidades de cada cargo de trabajo con el fin de optimizar tiempo y segregar funciones.	Asistentes de negocio Oficiales de negocio Cajeras Responsable de despachos Supervisor de operaciones	Jefe de agencia	Mensual
4. La organización recluta individuos competentes.			
La Cooperativa Tulcán recluta personal competente para el área de crédito ya que mantienen metas diarias que cumplir.	Jefe de agencia	Subgerente de negocios	Diario
5. La organización tiene personas responsables en función de los objetivos.			
La Cooperativa Tulcán tiene el Jefe de agencia Quito que es responsable del control interno de su agencia.	Jefe de agencia	Subgerente de negocios	Diario

COSO 2013	Responsable de ejecutar	Responsable de supervisar	Periodicidad de la supervisión
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
6. La organización define objetivos apropiados.			
La Cooperativa Tulcán debe supervisar y sancionar a los trabajadores que no cumplen con las políticas y leyes establecidas para la concesión de créditos.	Oficiales de crédito	Jefe de agencia	Mensual
7. La organización identifica y analiza riesgos.			
La Cooperativa Tulcán debe mejorar el cumplimiento de responsabilidades, requisitos y actividades de procesos ya que en las mínimas tareas se pueden generar riesgos graves a la entidad.	Comité de riesgos	Jefe de agencia	Diario
8. La organización considera el riesgo de fraude.			
La Cooperativa Tulcán debe sancionar a los trabajadores que llenen o completen información del solicitante de acuerdo a su criterio.	Oficiales de crédito	Jefe de agencia	Semanal con informes mensuales.
La Cooperativa Tulcán debe implementar un formulario de confirmación de visita de verificación de campo de los oficiales de negocio a los solicitantes haciendo constar firmas del solicitante y referencias de vecinos con el fin de analizar información cualitativa.	Oficiales de crédito	Jefe de agencia	Semanal con informes mensuales.

COSO 2013	Responsable de ejecutar	Responsable de supervisar	Periodicidad de la supervisión
9. La organización identifica y evalúa cambios significativos.			
La Cooperativa Tulcán debe mantener los parámetros de cumplimiento en la concesión de todos los créditos, es decir revisar cada file de crédito minuciosamente.	Supervisor de operaciones	Jefe de agencia	Diario
ACTIVIDADES DE CONTROL			
10. La organización selecciona y desarrolla actividades de control.			
La Cooperativa Tulcán debe confirmar los datos que otorga el solicitante para evitar información falsa.	Oficial de negocio	Jefe de agencia	Mensual
11. La organización selecciona y desarrolla controles sobre la tecnología.			
La Cooperativa Tulcán debe realizar mantenimiento a las redes, equipos y sistemas para que no exista tiempo perdido en las funciones laborales.	Jefatura de tecnología de la información	Jefe de agencia	Semanal
La Cooperativa Tulcán debe implementar un Sistema de Análisis Crediticio que contenga una base de datos de los solicitantes con el fin de supervisar la información ingresada por los oficiales de negocio y que contenga todos los parámetros para un efectivo análisis crediticio.	Subgerencia de tecnología y operaciones	Jefe de agencia	Anual

COSO 2013	Responsable de ejecutar	Responsable de supervisar	Periodicidad de la supervisión
12. La organización implementa actividades de control a través de políticas y procedimientos.			
La Cooperativa Tulcán debe sancionar a los trabajadores que otorguen créditos sin tener toda la documentación completa del solicitante.	Oficial de negocio	Jefe de agencia	Trimestral
Cooperativa Tulcán debe reestructurar sus procesos de crédito ya que existen actividades que demoran el proceso y por ende no es eficiente.	Jefe de procesos	Subgerencia Administrativa y financiera	Anual
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
13. La organización utiliza información de calidad.			
La Cooperativa Tulcán mantiene información relevante a diario de créditos con morosidad y mantienen objetivos para disminuir este valor de mora diariamente.	Jefe de agencia	Subgerencia de negocios	Diario
14. La organización comunica internamente información del funcionamiento.			
La Cooperativa Tulcán mantiene informado al personal de créditos de los objetivos que se plantean en la entidad como: reducir mora diariamente y monto de concesión de créditos mensualmente.	Jefe de agencia	Subgerencia de negocios	Diario/Mensual

COSO 2013	Responsable de ejecutar	Responsable de supervisar	Periodicidad de la supervisión
15. La organización comunica a terceros con respecto a asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno.			
La Cooperativa Tulcán debe comunicar a las instituciones reguladoras asuntos graves que afectan el funcionamiento de control interno.	Gerencia General	Consejo de administración	Anual
MONITOREO			
16. La organización realiza evaluaciones para determinar si los componentes de control interno están presentes y funcionando.			
Cooperativa Tulcán debe realizar informes de cumplimiento de las hojas de registro de créditos recibidos por oficiales de negocio.	Jefe de agencia	Subgerencia de negocio	Mensual
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias.			
Cooperativa Tulcán evalúa el desempeño del área de créditos y comunica deficiencias a los responsables para que mejoren su desempeño, en caso de no observar mejoras comunica a la alta gerencia.	Jefe de agencia	Gerencia General	Semestral

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán.

Elaborado por: Diana Castillo

En la tabla 8 se observa los 17 principios de los componentes del Marco integrado de control interno COSO 2013 en el cual se detallan posibles sugerencias para la entidad financiera y se concluye que la Cooperativa Tulcán cumple con 6 de 17 principios lo que representa el cumplimiento del 35% de acuerdo a los principios establecidos.

Dicho porcentaje no es bueno ya que demuestra que el control interno de la Cooperativa no se rige bajo los lineamientos establecidos por el marco integrado COSO 2013.

Es importante señalar que no cumple con los principios de evaluación de riesgos y actividades de control, lo cual es muy preocupante ya que el funcionamiento de estos componentes es sumamente relevante por lo que van dirigidos exactamente a las actividades del giro del negocio.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al finalizar el análisis del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Tulcán Ltda. - agencia Quito, bajo los lineamientos establecidos en el marco integrado de control interno: coso 2013 se ha determinado los fortalezas y debilidades que se presentan en esta entidad financiera de igual manera se han planteado posibles sugerencias a dichas inconsistencias para mejorar los procedimientos y control interno de la misma con el fin de optimizar tiempo y que pueda ofrecer sus productos y servicios con mayor efectividad.

6.1.CONCLUSIONES

- El análisis del control interno de la Cooperativa de ahorro y crédito Tulcán - Agencia Quito permite identificar las actividades que hacen a los procesos del área de crédito menos eficientes y menos óptimos.

Se ha realizado una serie de pruebas de auditoría como matriz de riesgos, prueba de cumplimiento de una muestra de carpetas de crédito y se determinaron hallazgos que afectan a los componentes del marco integrado de control interno COSO 2013, dichas pruebas sirvieron de ayuda para detectar oportunidades de mejoras y evaluar la calidad de los controles internos.

- Mediante la observación, entrevista y documentación se logró realizar un reproceso de las actividades de concesión de créditos y se determinó posibles sugerencias para mejorar procesos y políticas, así logrando mitigar los riesgos que afectan a la entidad financiera.
- El control interno dentro de las entidades es fundamental ya que proporciona una evaluación a los procesos y cumplimiento de políticas con el fin de obtener resultados reales y beneficiosos para la cooperativa.
- La evaluación de crédito es el proceso más relevante en la concesión de créditos ya que mide la capacidad de pago del solicitante con el fin de garantizar el retorno futuro, es por esto que se debe ejecutar las obligaciones de los trabajadores del área de crédito bajo todas las normas y políticas establecidas por la Cooperativa.

- En el sistema de análisis crediticio (SAC) es importante mencionar lo que ha implantado el Jefe de Agencia sobre los gastos de los solicitantes ya que determina un valor recomendable de acuerdo al sector y número de cargas familiares; sin embargo es necesario actualizar dichos datos anualmente debido a la inflación, crisis económica y otros factores que influyen en este análisis.

6.2.RECOMENDACIONES

- Es importante que la cooperativa de a conocer a los trabajadores los procedimientos, políticas y normas en la concesión de créditos, así como reformas y cambios para que puedan cumplir sus responsabilidades efectiva y oportunamente.
- En el proceso de inicio de relación con el socio o cliente solicitante de crédito es importante que los oficiales de negocio cumplan con las responsabilidades que les corresponden, es decir deben informar adecuadamente a los socios los productos, servicios con sus respectivas tasas, plazos y montos; de igual manera se debe revisar la solicitud de crédito que esté llena en todos los campos por el solicitante mas no por los propios oficiales de negocio.

- En la evaluación de crédito se debe realizar la revisión de crédito minuciosamente ya que se debe analizar la capacidad de pago del posible crédito a concederse; para esto se debe supervisar el trabajo de los oficiales de crédito con el fin de garantizar el cumplimiento de requisitos, análisis crediticio con la información verídica del solicitante.

De igual forma es importante determinar los factores cualitativos en la otorgación de crédito y para esto se debe realizar las visitas de verificación de campo, es conveniente implantar en la Cooperativa un formulario que avale la visita al domicilio y principalmente al lugar de trabajo y constatar que la información otorgada por el cliente sea real y disminuir riesgos de clientes con morosidad.

La confirmación de referencias personales se debe realizar sin excusa alguna, ya que se podrá conocer al cliente potencial de crédito.

- En el proceso de estructuración y resolución de créditos existen actividades que no se realizan, es importante que el supervisor de operaciones cumpla con sus responsabilidades al verificar que todos los requisitos y la documentación se presente clara y completa para entregar al Comité de crédito.

El Comité de crédito debe revisar cuidadosamente cada carpeta de crédito para determinar si el solicitante es apto o no para la concesión de crédito.

- En el proceso de liquidación de crédito deben intervenir los dos cargos que están en el proceso: responsable de despachos y supervisor de operaciones con el fin de mantener seguridad legal en los documentos.
- Finalmente se recomienda a la Cooperativa de ahorro y crédito Tulcán analizar las sugerencias implantadas en esta investigación con el fin de mejorar el control interno de su entidad y de igual forma serán de apoyo y beneficio para las 7 agencias que posee tan prestigiosa entidad financiera.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

1. Coopers, I. &. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. España: Ediciones Díaz de Santos.
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Threadway Comisión COSO. (2013) *Control Interno-Marco Integrado*. Traducción de PwC, Instituto de Auditores Internos de España.
3. Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
4. Granda Escobar, R. D. (2000). *Manual de control interno : sectores público, privado y solidario*. Colombia: Nueva Legislación Ltda.
5. Silva Mantilla, W. (2016). *Apuntes de Auditoría Operativa*. Quito, Ecuador.

Informes:

6. Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. (2016). *Manual de Procedimientos - Otorgar Créditos*. Tulcán - Ecuador.
7. Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. (2016). *Organigrama Estructural*. Tulcán, Ecuador.
8. Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. (2013). *Plan Estratégico Institucional*. Tulcán, Ecuador.
9. Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. (2014). *Manual de Créditos y Cobranza*. Tulcán, Ecuador.
10. Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán. (2016). *Boletín Informativo Captaciones*. Tulcán, Ecuador.

Fuentes en línea:

11. Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda., (2016). *Productos y servicios*. Recuperado de <https://www.cooptulcan.com/>
12. Godoy García, L. G. (2014). *Marco de control interno según el método COSO ERM para los préstamos hipotecarios y prendarios concedidos por el servicio de cesantía de la Policía Nacional del Ecuador*. (Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8343>
13. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2016). *Estadísticas*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?boletines-mensuales-de-segmento-1>

ANEXOS

LUGAR Y FECHA DE PRESENTACIÓN		Revisión: 04	
Ciudad:	Día: Mes: Año:	Si el formulario es para solicitante, marque con una X en esta sección: SOLICITANTE <input type="checkbox"/>	
		Si el formulario es para garante, marque con una X en esta sección: GARANTE <input type="checkbox"/>	
1º DATOS CRÉDITO			
<input type="checkbox"/> Ordinario <input type="checkbox"/> Hipotecario <input type="checkbox"/> Prendario <input type="checkbox"/> Convenio <input type="checkbox"/> Otro:			
Solicito el valor de: \$		Este crédito lo invertiré en:	
Para pagarlo en un plazo de:			
Deseo pagar mi deuda en forma:			
<input type="checkbox"/> Quincenal <input type="checkbox"/> Mensual		<input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral	
		<input type="checkbox"/> Otro:	
CONSUMO <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> CONVENIO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> VIVIENDA <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> COMERCIAL	
DÍA DE PAGO		DÉBITO AUTOMÁTICO SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
2º DATOS PERSONALES			
Socio N°:	Nombres y Apellidos Completos:		Cédula N°:
Lugar y fecha de nacimiento:		Edad	Estado Civil:
		<small>si persona que depende de usted</small>	Edades Profesión:
Dirección de Residencia		N° Celular:	Correo Electrónico
PROVINCIA:	CIUDAD:	PARROQUIA:	SECTOR, COMUNIDAD O BARRIO
Calle Principal:	Número de casa	Calle Secundaria:	Referencia del Domicilio:
La casa donde vive actualmente es:		Tiempo de residencia:	Si la casa no es suya - NOMBRE DEL PROPIETARIO
<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> De Familiares <input type="checkbox"/> Otro			Teléfono:
Ocupación Principal del Solicitante y/o Garante:		Empresa en donde trabaja:	Dirección del Trabajo:
Área, Departamento o Sección:		Cargo que desempeña:	Años de Trabajo: Teléfono:
Fecha de ingreso Empleo Anterior		Fecha de Salida Empleo Anterior	
Día Mes Año		Día Mes Año	
DATOS PERSONALES DEL CÓNYUGE:			
Socio N°	Nombres y Apellidos Completos:		Cédula N°:
Ocupación Principal:		Empresa en donde trabaja:	Dirección del Trabajo:
Área, Departamento o Sección:		Cargo que desempeña:	Años de Trabajo: Teléfono:
3º DATOS DEL NEGOCIO O ACTIVIDAD (si lo tuviera):			
Nombre del Negocio o Razón Social		R.U.C.:	Actividad del Negocio:
			Antigüedad del negocio N° Empleados
Lugar de Ventas:		Local es:	Tiempo en el local: ¿El Local está Hipotecado? ¿Qué Institución?
Local <input type="checkbox"/> Ambulante <input type="checkbox"/>		Propio <input type="checkbox"/> Arrendado <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Dirección del Negocio - CIUDAD		Calles:	Número: Referencia del sitio del negocio: Teléfono:
Detalle los principales productos o servicios que vende o produce:			
1	3	5	
2	4	6	
4º REFERENCIAS PERSONALES:			
Nombre:	Dirección:	Teléfono:	Parentesco / Afinidad
			Confirmación
CONSEP CONSTA: <input type="checkbox"/>		NO CONSTA: <input type="checkbox"/>	
		Fecha: _____	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán

5. SITUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA (Familiar):			
(A) ACTIVOS	VALORES	(B) PASIVOS	VALORES
Caja o efectivo	\$	Deudas en Coop. o Bancos con plazo menor a 12 meses	\$
Depósitos Instituciones Financieras	\$	Deudas en Coop. o Bancos con plazo mayor a 12 meses	\$
Cuentas por cobrar	\$	Deudas con proveedores	\$
Inventario de mercadería	\$	Deudas con almacenes o comercios	\$
Inversión en cultivos	\$	Otras deudas	\$
Inversión en ganado	\$		
Muebles y enseres	\$	(B) TOTAL PASIVOS	\$
Herramientas y maquinarias	\$		
Vehículos: autos, motos, tractores, etc	\$	(C) = (A) - (B) PATRIMONIO	\$
Bienes inmuebles	\$		
			\$
(A) TOTALES:	\$	B + C = TOTALES:	\$
INGRESOS MENSUALES:		GASTOS MENSUALES:	
Sueldo del socio	\$	Alimentación	\$
Sueldo del cónyuge	\$	Arriendos	\$
Ganancias por el comercio	\$	Servicios básicos: agua, luz, teléfono etc.	\$
Ganancias de la agricultura	\$	Educación	\$
Ganancias de la ganadería	\$	Salud	\$
Por arriendos recibidos	\$	Pago de deudas	\$
Por alquiler de vehículos	\$	Vestuario	\$
Por pensiones recibidas	\$	Pago de pensiones	\$
Por intereses ganados	\$	Transporte	\$
Otros ingresos	\$	Otros egresos	\$
TOTAL DE INGRESOS:	\$	TOTAL DE GASTOS:	\$
VALOR DISPONIBLE (reste Ingresos-Gastos) = \$			

6. INFORMACIÓN ADICIONAL DE TERRENOS, CASAS Y CONSTRUCCIONES:				
Tipo de propiedad	Dirección	Valor	¿Está Hipotecado?	Institución en donde está hipotecado
		USD.	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
		USD.	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

7. INFORMACIÓN ADICIONAL DE VEHÍCULOS					
Tipo de vehículo	Marca de vehículo	Año Fabricación	Nº de Placa	Valor	¿De trabajo?
				USD.	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
				USD.	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No

CROQUIS VIVIENDA

CROQUIS TRABAJO

Declaro (amos) formalmente que toda la información contenida en esta solicitud, y que la he (mos) dado con el propósito de obtener un crédito es verdadera y exacta. Autorizo (amos) a la Cooperativa para que mantenga en su poder esta información y la utilice con fines crediticios bajo la adecuada reserva. Además, le autorizo (amos) a efectuar las verificaciones que estime oportunas sobre la información aquí detallada y me (nos) comprometo (amos) a facilitar cuantas declaraciones actualizadas me (nos) sean solicitadas. EN CASO DE FALSIDAD U OMBIÓN SERIA CAUSA SUFICIENTE PARA SU ANULACIÓN SIN OPCIÓN A RECLAMO.

Autorizo (amos) a la Cooperativa a debitar de mis (nuestros) ahorros y certificados de aportación, los valores necesarios para cancelar este préstamo. Declaro (amos) que la firma que hago (hacemos) constar en esta solicitud es la que utilito (amos) en todos mis (nuestros) actos públicos y privados. LO ENMIENDADO VALLE LO DECLARADO TIENE VALIDEZ DE JURAMENTO SIN PROTESTO.

Autorizo (amos) a la cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. para que de forma expresa e irrevocable, obtenga de cualquier fuente de información y en cualquier momento referencias relativas a mi (nuestro) comportamiento crediticio. Incluye Buro de Crédito, al cumplimiento de mis (nuestros) obligaciones y en general cualquier información relevante para conocer mi (nuestro) desempeño, capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme el crédito.

Declaro que la Coop. Tulcán Ltda. queda expresamente autorizada para que en cualquier momento pueda utilizar, transferir o entregar aquella información a Autoridades competentes, Organismos centrales, Bancos de información crediticia u otras entidades autorizadas.

Firma del SOLICITANTE Y/O GARANTE	Firma del Cónyuge o Codeudor
-----------------------------------	------------------------------

ESTE ESPACIO ESTÁ RESERVADO PARA LA COOPERATIVA

RECEPCIÓN DE CARPETA	VERIFICACIÓN CONSEP	ACTUALIZACIÓN DE DATOS
----------------------	---------------------	------------------------

Observaciones: