



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

“Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014”

Tesis previa a la obtención del Título de
“Contador Público Auditor”.

AUTORES: Verónica Gissella Ochoa Japa

Paola Pineda Tenesaca

DIRECTORA: CPA. Laura Graciela Vizhñay Bravo

CUENCA-ECUADOR

2015

Resumen

Esta tesis tiene como propósito la creación de un plan de mitigación de riesgos operacionales con un enfoque a la normativa BASILEA II y al COSO ERM.

El sistema cooperativista, al tener una trascendencia marcada en la economía del Ecuador, requiere un mayor nivel de atención y control. Parte del control demanda la generación de un sistema de administración de riesgos. Sistema que identifique, evalúe, mida y controle los riesgos potenciales de las actividades con el cual se logre una minimización de los mismos.

Este tema gira alrededor de cinco capítulos: El capítulo I, muestra una revisión histórica en el desarrollo del cooperativismo, así como un conocimiento general de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Solidaria Ltda. El capítulo II, muestra un resumen del marco teórico de riesgos, la normativa y la metodología utilizada. El capítulo III, muestra la aplicación práctica en la institución. El capítulo IV, describe un plan de mitigación para el control de riesgos. Y finalmente el capítulo V, presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con la ejecución de este trabajo.

Palabras clave:

- Evaluación de riesgos.
- Control interno.
- COSO.
- Mitigación.
- Administración y control.

Abstract.

This thesis has as its purpose the creation of a operational risk mitigation plan for cooperatives, and it's focused on the BASILEA II and COSO ERM audit standard.

The cooperative financial system, having a marked significance in Ecuador`s economy, requires a higher control and attention level. As a part of this better level of operational control, is necessary to create a risks administration system. This system has to identify, evaluate, measure and control every potential risk during the activities, achieving a minimization of risk operational.

This thesis work has five chapters: Chapter I: It`s about the history of the cooperative system development and the general description of the cooperatives. Chapter II: It`s a resume of theoretical framework of financial risk, Ecuadorian audit regulations and the methodology used for this work. Chapter III: It describes the practical application of this work in the institution. Chapter IV: It shows a risk mitigation plan. And finally in the Chapter V: we present the conclusions and recommendations that were suggested after this investigation work.

Keywords:

- Risk assessment.
- Internal control.
- COSO
- Mitigation.
- Administration and control.

INDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I: LA COOPERATIVA _____	17
1.1 Antecedentes del cooperativismo _____	17
1.2 Cooperativismo en el Ecuador _____	17
1.2.1 El origen del cooperativismo en el Ecuador, 1900-1936 _____	17
1.2.2 De la intervención estatal al cooperativismo indígena 1937-1963 _____	18
1.2.3 Auge cooperativo, cambio agrario y expansión petrolera 1964-1988 _____	18
1.2.4 Del neoliberalismo a la crisis financiera, dolarización y sistema financiero cooperativo, 1989-2006 _____	19
1.2.5 La historia inmediata, el cooperativismo y la revolución ciudadana, 2007- actualidad _____	19
1.3 Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) _____	20
1.3.1 Segmentación de las COAC`s _____	20
1.3.2 Organismos de control _____	22
1.3.3 Legislación a la que se someten las COACS _____	24
1.3.4 Ranking de las COAC`s _____	25
1.3.5 Breve descripción de las principales cooperativas del ecuador.	28
1.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito “Solidaria LTDA” – Gualaquiza _	30
1.4.1 Reseña Histórica. _____	30
1.4.2 Misión _____	30
1.4.3 Visión _____	31
1.4.4 Valores _____	31
1.4.5 Objetivos _____	31
1.4.6 Actividades _____	32
1.4.7 Estructura Orgánica _____	33
1.4.8 Organigrama _____	35
1.4.9 Análisis FODA. _____	36
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO _____	37
2.1 El Riesgo. _____	37
2.1.1 Concepto y clasificación. _____	37
2.1.1.1 Riesgo de crédito _____	38

2.1.1.2 Riesgo operacional	39
2.1.1.3 Riesgo de liquidez	39
2.1.1.4 Riesgo de auditoría	39
2.1.1.5 Riesgo estratégico	40
2.1.1.6 Riesgo Residual:	40
2.1.1.7 Riesgo de mercado	41
2.1.1.8 Riesgo normativo	41
2.2 Riesgo Operacional	42
2.2.1 Eventos del Riesgo Operacional	42
2.2.2 Componentes del Riesgo Operacional	43
2.2.2.1 Personas	43
2.2.2.2 Procesos	45
2.2.2.3 Tecnología de la Información	47
2.2.2.4 Sector externo	47
2.3 Gestión de Riesgos	48
2.3.1 COSO II: ERM -Gestión de Riesgo Corporativo	48
2.3.2 BASILEA II	52
2.4 Metodología en la Gestión de Riesgo	55
2.4.1 Identificación del riesgo y su origen	55
2.4.2 Evaluación	56
2.4.2.1 Probabilidad de la ocurrencia	56
2.4.2.2 Impacto	56
2.4.2.3 Gravedad	57
2.4.2.4 Matriz de Riesgos	58
2.4.2.5 Respuesta al Riesgo	59
2.4.3 Mitigación	60
CAPITULO III: Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Solidaría Ltda.”	61
3.1 Introducción	61
3.2 Objetivos	62
3.3 Alcance	62
3.3.1 Macro procesos	62
3.4 Evaluación de Control Interno	65

3.4.1 Aplicación de cuestionarios y determinación de Nivel de Confianza y Nivel de riesgo _____	65
3.4.2 Resumen de los principales riesgos _____	77
3.5 Identificación, origen y posibles consecuencias del riesgo _____	78
3.5.1 Matriz de Identificación de Riesgo, Origen Y Posibles Consecuencias _____	79
3.6 Evaluación del riesgo _____	92
3.6.1 Matriz de Riesgos _____	92
3.6.2 Ubicación de los Riesgos en el Mapa de Riesgos _____	99
3.6.3 Manual de Referencia _____	100
CAPITULO IV: PLAN DE CONTINGENCIA _____	109
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	126
5.1 Conclusiones _____	126
5.2 Recomendaciones _____	127
Bibliografía. _____	128

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Bancos del Ecuador	20
Tabla 2 Segmentación de las COACS	21
Tabla 3 Ranking de las Cooperativas del Ecuador	25
Tabla 4 Ranking de las COACS y sus Activos	26
Tabla 5 COSO I vs. COSO II	49
Tabla 6 Valoración de la Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo	56
Tabla 7 Valoración del Impacto del Riesgo	57
Tabla 8 Valoración de la Gravedad del Riesgo	57
Tabla 9 Priorización de los Riesgo según la gravedad	60
Tabla 10 Cuestionario de Control Interno en el Área General de la COACS	66
Tabla 11 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en el Talento Humano de la COACS	67
Tabla 12 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de caja de la COACS	68

Tabla 13 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de depósitos de la COACS	69
Tabla 14 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de Retiros de la COACS	70
Tabla 15 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de Pagos Varios de la COACS	71
Tabla 16 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de Recuperación de Cartera Vencida de la COACS	72
Tabla 17 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de Colocación de Créditos de la COACS	74
Tabla 18 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de depósitos a Plazo Fijo de la COACS	75
Tabla 19 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en las Tecnologías de la Información de la COACS	76
Tabla 20 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en el Sector Externo de la COACS	77
Tabla 21 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en el Área General de la COACS	80
Tabla 22 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en el Talento Humano de la COACS	81
Tabla 23 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Caja de la COACS	82
Tabla 24 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Depósitos de la COACS	83
Tabla 25 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Retiros de la COACS	84
Tabla 26 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Pago de Servicios Varios de la COACS	85
Tabla 27 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Recuperación de Cartera Vencida de la COACS	86

Tabla 28 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Colocación de Créditos de la COACS	88
Tabla 29 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Depósitos a Plazo Fijo de la COACS	88
Tabla 30 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en las Tecnologías de la Información de la COACS	90
Tabla 31 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en el Sector Externo de la COACS.....	92
Tabla 32 Matriz de Riesgos de las Cinco Áreas Evaluadas.	99
Tabla 33 Manual de Referencia de las Cinco Áreas Evaluadas	108



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Verónica Gissella Ochoa Japa, autora de la tesis "Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Junio de 2015.

Verónica Gissella Ochoa Japa

C.I: 0105604797



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Paola Pineda Tenesaca, autora de la tesis "Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Junio de 2015.

Paola Pineda Tenesaca



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Verónica Gissella Ochoa Japa, autora de la tesis "Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Junio de 2015.

Verónica Gissella Ochoa Japa

C.I: 0105604797



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Paola Pineda Tenesaca, autora de la tesis "Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Junio de 2015.

Paola Pineda Tenesaca

C.I: 0106553449

Agradecimiento

Desde que empezamos con nuestra propuesta, varias han sido las personas que han intervenido para ahora verla convertida en realidad. Ante todo agradecemos a Dios por habernos dado la oportunidad de trascender en la vida que creemos la encaminamos con la congratulación de nuestra carrera. Además agradecemos a quienes de forma tan desinteresada nos transmitieron sus conocimientos y experiencias, a esos profesores que día a día nos entregaron su tiempo y nos motivaron a seguir adelante para lograr nuestros objetivos y por supuesto, también a la institución cuyos recursos puso a nuestra disposición en todo el recorrido de nuestros estudios.

Dedicatoria

A mi madre, Aida Angelita, dedico todo el arduo trabajo realizado en la universidad ya que gracias a ella lo congratulo de manera satisfactoria mediante la presente tesis. A ella debo el poder guiar mi vida con sabiduría, humildad y responsabilidad que, por ende, lo he transmitido a cabalidad en las siguientes páginas de trabajo. A ella, muchas gracias.
Paola.

A mis papis, Blanca y Víctor, que en todo momento me dieron su apoyo incondicional para que pueda cumplir mis metas, y siempre estuvieron conmigo a pesar de la distancia. A mis hermanos Naty y Javi, que a su manera complementaron mi vida. Gissella.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sistema cooperativista ha logrado un gran posicionamiento en el sistema económico en el Ecuador, es así que en la constitución de la república del Ecuador en el 2008 se reconoce como sector económico independiente estratégico, catalogado como Economía Popular y Solidaria.

El cooperativismo en el Ecuador se ha convertido en un sector económico muy importante con transformaciones constantes en el transcurso del tiempo. En cada una de estas etapas ha tenido muchos aciertos y errores. Dado esto, se creó una legislación específica para las instituciones de este sector conocida como: Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, además se creó un organismo de control para su regularización conocido como: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En los últimos años, el sector cooperativista ha incrementado notablemente su competitividad en el país, buscando nuevas ciudades, regiones o puntos estratégicos para su asentamiento y, a la vez, diversificación del tipo de servicios prestados.

La integración de nuevos servicios también incluyen nuevas tecnologías, nuevos procesos y, por el mayor número de operaciones que realiza, también se incrementa el riesgo existente en la prestación de los mismos.

Surge con ello la necesidad de analizar detalladamente los riesgos existentes en la institución, ya que el incorrecto manejo de estos puede generar pérdidas sustanciales y muchas veces el cese de las operaciones de una institución.

Es por ello que el presente tema se centra en la correcta administración de los riesgos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Solidaria” Ltda. - Gualaquiza. Institución que dado a su localización y la magnitud de su negocio no posee una guía para el control de riesgos.

Consecuentemente con el conocimiento preliminar de la entidad se detectará, evaluará y medirá los riesgos existentes para después dar una respuesta satisfactoria que los mitigue en la mayor parte posible, estableciendo un modelo de control y evaluación al riesgo operativo. Este modelo servirá de apoyo para la gerencia y otros involucrados, siendo una herramienta de administración del negocio para el logro de objetivos.

CAPITULO I: LA COOPERATIVA

1.1 Antecedentes del cooperativismo

Desde tiempos inmemorables las personas se han apoyado unas a otras para lograr objetivos ya sean estos generales o particulares para satisfacer sus necesidades y carencias. La solidaridad y colaboración han sido la base fundamental para que estas actividades puedan realizarse.

El cooperativismo en sí, surge en Europa a partir de la revolución industrial que afectó a la parte obrera. Quienes se vieron explotados por la excesiva carga horaria laboral, salarios mínimos, pésimas condiciones de trabajo y el constante abuso de sus derechos. Como medida luego de protestas y huelgas una parte de los obreros comienzan a asociarse en pequeños y medianos productores, talleres nacionales y bancos de mutuo acuerdo.

Las cooperativas nacen como entes pequeños conformados por ideas, esfuerzos y la consecución del bien común. En la actualidad las cooperativas han ido desarrollándose de manera acelerada donde la finalidad de lucro se ha convertido en un objetivo. Dado al crecimiento institucional, el volumen de transacciones que manejan y la innovación tecnológica se ha hecho indispensable el uso de mecanismos y herramientas para controlar estas entidades.

1.2 Cooperativismo en el Ecuador

En el período aborigen del mundo andino ecuatorial existen vestigios de prácticas de cooperación que han sobrevivido en el tiempo. La organización comunitaria indígena utilizó formas de cooperación para la satisfacción de sus necesidades. Estas son las primeras señales que da el cooperativismo sin embargo el cooperativismo tiene un fuerte crecimiento a partir del siglo IX.

1.2.1 El origen del cooperativismo en el Ecuador, 1900-1936

La expansión de las exportaciones cacaoteras en el siglo XIX provocó un fuerte desarrollo urbano del puerto de Guayaquil, en el ámbito de una fuerte expansión bancaria, de la industria de consumo y servicios, y de la

inserción de la economía ecuatoriana al mercado internacional. Fenómeno que dinamizó un rápido crecimiento de las organizaciones de trabajadores, artesanos y empleados. Las organizaciones obreras de principios de siglo enfatizaban su orientación en el progreso y la beneficencia. Sin embargo, la falta de asimilación de los principios cooperativos, de servicios educativos y capacitación técnica y jurídica, provocó una vida efímera de las primeras cooperativas. La ausencia de un marco jurídico e institucional que las protegiera no permitió su operatividad y crecimiento institucional.

1.2.2 De la intervención estatal al cooperativismo indígena 1937-1963

El Estado favorece el inicio de un proceso de acceso a la tierra mediante la conformación de una organización social: la cooperativa que representaba el marco jurídico ideal de transformación económica y social. La legitimidad de la propiedad privada de la hacienda comenzaba su desmoronamiento y este tipo de ejemplos con el tiempo comenzó a propagarse regionalmente. La intervención jurídica del Estado ocurriría en forma inmediata.

En octubre de 1937, asume la Jefatura Suprema el General Alberto Enríquez Gallo quien aprobó reformas trascendentales y revolucionarias para la sociedad ecuatoriana, representadas por las siguientes: Ley de Cooperativas, Ley de Comunas, Código del Trabajo, Ley de Educación Superior y Ley Orgánica del Banco Central. Leyes y políticas esencialmente sociales. Este nuevo marco jurídico institucionalizó los conflictos urbanos y campesinos y viabilizó las reivindicaciones sociales en el marco del arbitraje estatal. Asimismo, el gobierno de Enríquez obligó a las empresas mineras extranjeras a pagar impuestos al Estado ecuatoriano.

1.2.3 Auge cooperativo, cambio agrario y expansión petrolera 1964-1988

El cooperativismo se convierte en una herramienta de transformación social y económica. Diversos actores externos e internos sientan las bases de crecimiento y desarrollo del pujante sistema cooperativo actual, no sin problemas, que toma fuerza con el auge petrolero de los setentas.

El período 1964-74 es para el sistema cooperativo ecuatoriano un proceso de consolidación porque representa el establecimiento de las bases institucionales sobre las que se desarrolla el cooperativismo, tanto a nivel doctrinario como de reglas técnicas.

1.2.4 Del neoliberalismo a la crisis financiera, dolarización y sistema financiero cooperativo, 1989-2006

Durante los años noventa se generó un ambiente de modernización tecnológica, integración y alianza entre lo local y lo internacional: “alianzas estratégicas, programas y convenios, redes electrónicas, entre las cooperativas del sector y de éstas con instituciones financieras nacionales y organismos internacionales, con el fin de abrir nuevos mercados, productos y servicios financieros. Para 1999, el Ecuador ingresa en la crisis económica y financiera más grande de su historia económica. La crisis afectó fundamentalmente al sistema bancario nacional y condujo a la quiebra a cerca de 20 bancos. A pesar de la profunda crisis bancaria y de sus recetas que dilapidaron los ahorros de la población ecuatoriana, ésta no involucró al sector financiero cooperativo. Las cooperativas de ahorro y crédito no registraron una crisis sistémica y conservaron los recursos monetarios de sus ahorristas y socios. Al contrario, sus políticas de autocontrol atrajeron las preferencias del público y sus estados financieros crecieron durante esos críticos años.

1.2.5 La historia inmediata, el cooperativismo y la revolución ciudadana, 2007- actualidad

Se establece un nuevo marco constitucional que responde a una visión social, el cual, determina un profundo reordenamiento al movimiento cooperativo cuyo fin es impulsar de forma sistémica el predominio del ser humano en la economía y la sociedad. Se emite la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) norma que recoge la naturaleza y función de los sectores comunitarios, asociativos, cooperativos y de las unidades económicas populares y tiene como finalidad, el desarrollo de las normas constitucionales que determinan que el sistema económico

ecuatoriano, es social y solidario, obligando al Estado visibilizar, fomentar, promocionar y controlar a las organizaciones de este sector, estructuradas y auto gestionadas por sus propios socios.

(Miño, 2013)

1.3 Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC)

El sistema cooperativo tiene una presencia muy importante en la economía ecuatoriana. Según las cifras oficiales, en el Ecuador existen 3.330 Cooperativas, de estas últimas 947 organizaciones corresponden a Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's). Ellas poseen alrededor del 16% del total de activos del sistema financiero nacional, de hecho 6 COAC's poseen más activos que los 12 bancos privados más pequeños.

El sistema financiero privado está conformado por Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Mutualistas y Sociedades Financieras. En su conjunto, reportan a marzo 2014 un total de activos por USD 37,8 mil millones, que corresponde al 40% del PIB del Ecuador. Los bancos representan el 81% del total del sistema, las cooperativas de segmento 4 el 12%, las sociedades financieras el 5% y las mutualistas el 2%.

ENTIDAD	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	dic-12	dic-13	mar-14
BANCOS PRIVADOS	16.423.842,40	17.525.589,57	20.595.283,54	23.865.856,34	27.875.396,02	30.738.406,72	30.661.012,47
COOPERATIVAS	1.642.032,97	1.970.680,59	2.509.098,76	3.232.068,23	3.890.891,29	4.627.444,87	4.684.352,50
MUTUALISTAS	396.669,12	385.586,15	456.328,83	510.586,94	558.029,99	638.485,12	651.590,22
SOCIEDADES FINANCIERAS	945.052,45	963.596,33	1.185.421,33	1.416.847,23	1.622.857,03	1.790.169,65	1.813.389,80
TOTAL SISTEMA	19.407.596,94	20.845.452,64	24.746.132,46	29.025.358,74	33.947.174,32	37.794.506,36	37.810.344,99

Tabla 1 Bancos del Ecuador

Fuente: Revista EKOS.

Edición: julio, 2014

1.3.1 Segmentación de las COAC's

Según la nueva legislación se ha categorizado a las cooperativas de ahorro y crédito según su nivel de activos, número de socios y presencia cantonal, de tal manera que las cooperativas de Segmento 1 representan en número al 52% del total, mientras que el porcentaje restante se encuentra en las de Segmento 2 (35%), Segmento 3 (9%) y Segmento 4 (4%).

Las cooperativas Segmento 1 son las que tienen activos entre USD 0 y USD 250 mil y tienen más de 700 socios, o tienen activos entre USD 0 y USD 1,1 millones y tienen menos de 700 socios. Las cooperativas de este segmento tienen presencia en un cantón.

Las cooperativas Segmento 2 están presentes en dos o más cantones, tienen activos entre USD 0 y USD 1,1 millones sin importar el número de socios que tienen. Son cooperativas Segmento 2 también aquellas que tienen activos entre USD 1,1 millones y USD 9,6 millones y mantienen hasta 7.100 socios.

En el Segmento 3 están aquellas que tienen activos por más de USD 1,1 millones y tienen más de 7.100 socios. También son cooperativas de ese segmento las que tienen activos por más de USD 9,6 millones pero tienen hasta 7.100 socios.

El total de activos de las cooperativas del Segmento 3 es de USD 1.680,9 millones distribuido en 84 entidades, mientras que las cooperativas Segmento 4 tienen entidades y corresponden al grupo de cooperativas que reportaba anteriormente a la SBS.

Del total de activos de las cooperativas de Segmento 4, el 49% se encuentra concentrado en las siete cooperativas más grandes que corresponden a Juventud Ecuatoriana Progresista (14%), Jardín Azuayo (8%), 29 de Octubre (7%), Oscus (5%), San Francisco (5%), Mego (5%) y Riobamba (5%). Esta concentración se ha incrementado en 2013 con respecto a 2012 en el que estas mismas entidades representaban el 47% del total de activos.

Cooperativas de ahorro y crédito incluidas en este boletín, por segmento

Segmento 1:	370 cooperativas, de un total de 488 cooperativas
Segmento 2:	265 cooperativas, de un total de 335 cooperativas
Segmento 3:	80 cooperativas, de un total de 83 cooperativas
Segmento 4:	39 cooperativas, de un total de 40 cooperativas
Total:	754 cooperativas, de un total de 946 cooperativas

Tabla 2 Segmentación de las COACS

Realizado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

Fuente: Boletín financiero, corte al 31 de diciembre de 2013.

1.3.2 Organismos de control

Desde enero de 2013 al entrar en funciones la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) se le atribuye la supervisión y control de las cooperativas, dentro de las cuales se encuentran las siguientes atribuciones:

- Ejercer el control de sus actividades económicas;
- Velar por su estabilidad, solidez y correcto funcionamiento;
- Otorgar personalidad jurídica a estas organizaciones;
- Fijar tarifarios de servicios;
- Autorizar las actividades financieras que dichas organizaciones desarrollen;
- Levantar estadísticas;
- Imponer sanciones; y,
- Expedir normas de carácter general. (Art. 147, LOEPS)

Adicionalmente, el reglamento señala las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los órganos competentes;
- Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones;
- Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones;
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones;
- Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y,
- Revisar informes de auditoría de las organizaciones. (Art. 154, LOEPS)

La Corporación del Seguro de Depósitos COSEDE, se crea como una institución pública de autonomía administrativa cuyo objeto es ser el administrador del Sistema de Seguro de Depósitos.

Para el efecto la ley contempla la creación del Fondo del Seguro de Depósitos. Este se nutre de los recursos que mes a mes aportan las instituciones financieras privadas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. El Fondo tiene personería jurídica independiente de COSEDE, quien es su constituyente y beneficiaria, con el fin que estos recursos no puedan ser utilizados para ningún otro destino que no sea el pago del seguro de depósitos.

Por otro lado, el Artículo 109 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario establece la creación del Seguro de Depósitos del Sector Financiero Popular y Solidario, con el objeto de proteger los depósitos efectuados en las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y en las cajas de ahorro, reguladas por esta Ley. En este sentido, el Art. 110 de la misma Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, dispone que la Corporación del Seguro de Depósitos -COSEDE-, asuma la ejecución e instrumentación de las operaciones del Seguro de Depósitos.

Objetivos Estratégicos:

- Mantener la disponibilidad oportuna de los recursos monetarios y operativos en caso de una resolución bancaria.
- Incrementar el conocimiento en la ciudadanía sobre la COSEDE y el alcance del seguro de depósitos.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto.
- Incrementar el desarrollo del Talento Humano.
- Incrementar la eficiencia operacional.

1.3.3 Legislación a la que se someten las COACS

En el artículo 311 de la Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la Economía Popular y Solidaria

A partir de enero de 2013 entra en vigencia la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria LOEPS, la misma que regía a todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

La LOEPS tiene por objeto:

- a) Reconocer, fomentar y fortalecer la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario en su ejercicio y relación con los demás sectores de la economía y con el Estado;
- b) Potenciar las prácticas de la Economía Popular y Solidaria que se desarrollan en las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, y en sus unidades económicas productivas para alcanzar el Sumak Kawsay;
- c) Establecer un marco jurídico común para las personas naturales y jurídicas que integran la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario;
- d) Instituir el régimen de derechos, obligaciones y beneficios de las personas y organizaciones sujetas a esta ley; y,
- e) Establecer la institucionalidad pública que ejercerá la rectoría, regulación, control, fomento y acompañamiento.

1.3.4 Ranking de las COAC`s

Según la revista EKOS en su edición anual de ranking financiero a nivel nacional, nos da una jerarquización según el desempeño de las entidades financieras aplicando indicadores adecuados a la realidad del sistema financiero ecuatoriano. El método utilizado es el método CAMEL. Este método de evaluación mide y analiza cinco parámetros fundamentales: Capital, Activos, Manejo Corporativo, Ingresos y Liquidez. Dicha evaluación es utilizada principalmente en el sector financiero para hacer mediciones de riesgo corporativo.

En el segmento de Cooperativas Grandes, activos superiores a USD 135 millones, sobresalen CACPECO, Andalucía y Riobamba. Estas instituciones, pese a no ser las más grandes en volumen de activos o en su cobertura regional, mantienen los mejores indicadores de su segmento. Estas entidades se destacan en los rubros de morosidad, solvencia y eficiencia financiera.

ENTIDAD	LIQUIDEZ	PATRIMONIO	RENTABILIDAD		MOROSIDAD	EFICIENCIA	CALIDAD DE ACTIVOS	TASA CRECIMIENTO CARTERA	TASA CRECIMIENTO PATRIMONIO	TOTAL 100%
			ROA	ROE						
			15%	15%						
CACPECO	4	5	5	4	4	4	3	3,00	3,00	79
ANDALUCÍA	4	3	4	4	4	3	4	4,00	3,00	73
RIOBAMBA	4	3	2	2	5	4	3	3,00	3,00	68
JARDIN AZUAYO	3	2	3	3	4	4	2	3,00	4,00	64,5
SAN FRANCISCO	4	2	3	4	4	4	4	1,00	1,00	63,5
OSCUS	4	2	2	3	4	4	3	3,00	2,00	63
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	3	2	2	2	4	3	1	3,00	4,00	56
MEGO	4	3	2	1	3	5	1	1,00	1,00	53
MUSHUC RUNA	5	3	2	1	2	3	2	2,00	1,00	50
29 DE OCTUBRE	4	2	2	2	3	3	1	1,00	2,00	49
COOPROGRESO	5	1	2	2	3	1	3	2,00	1,00	46,5

Tabla 3 Ranking de las Cooperativas del Ecuador

Realizado por: Revista EKOS.

Fuente: Revista EKOS. Julio, 2014

Según el tamaño y crecimiento de sus activos tenemos:

PUESTO	ENTIDAD	TOTAL ACTIVOS (Miles de Dólares)
1	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	780.453,16
2	JARDIN AZUAYO	431.226,34
3	29 DE OCTUBRE	370.890,61
4	COOPROGRESO	298.995,74
5	OSCUS	253.499,63
6	SAN FRANCISCO	238.573,02
7	MEGO	227.108,72
8	RIOBAMBA	226.885,15
9	CACPECO	166.917,38
10	MUSHUC RUNA	154.361,13

Tabla 4 Ranking de las COACS y sus Activos

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

Fuente: Boletín mensual de la SEPS al 30 /09/2014



Imagen 1 Gráfico de los Activos Totales de los Activos

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda

Fuente: Boletín mensual de la SEPS al 30 /09/2014

1.3.5 Breve descripción de las principales cooperativas del Ecuador.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Ecuatoriana Progresista" Ltda.

Es una entidad dedicada a las finanzas sociales, creada mediante acuerdo Ministerial 3310, el 31 de diciembre de 1971 y calificada por la Superintendencia de Bancos y Seguros con Resolución SBS-

2003-0596, de agosto 12 de 2003.

Creada en la parroquia de Sayausí, del cantón Cuenca, provincia del Azuay, república del Ecuador, con la iniciativa de 29 jóvenes, ha incursionado en un sostenido apoyo crediticio a los segmentos poblacionales que no tienen acceso al crédito de la banca tradicional, aspecto que ha estimulado la aceptación y confianza de la gente, alcanzando el primer lugar dentro del Ranking de las cooperativas ecuatorianas y actualmente cuenta con 36 agencias en Azuay, Guayas, Pichincha, Cañar, El Oro, Loja, Santo Domingo de los Tsáchilas y Morona Santiago.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo



Nació en Paute, febrero de 1996, en el contexto de la reconstrucción del cantón Paute, luego de los daños causados por el desastre de La Josefina (1993). Empezó con 120 socios fundadores.

La reconstrucción fue una oportunidad para plantear un nuevo estilo de desarrollo con una base en la comunidad que permita mejorar sus formas de producir, se potencie sus capacidades, transforme

el ahorro local y extra local en créditos que dinamicen las condiciones de vida del socio (a) y su entorno.

Jardín Azuayo trabaja de manera sostenible y solvente, generando nuevos actores sociales con conciencia ciudadana, solidaria y global, profundizando la confianza, apoyada en sus directivas locales, que permiten consolidarse como una institución propia en cada lugar en el que está presente. En la actualidad estamos en la Costa, Sierra y Oriente distribuidos en 31 oficinas y ventanillas, y más de 231.000 socios.



Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda.

Visionarios paracaidistas un 20 de Octubre de 1967, conformaron una pre Cooperativa de Ahorro y Crédito a la cual llamaron "29 de Octubre", con la finalidad de estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del

crédito para sus socios.

Se constituyó en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha mediante Acuerdo Ministerial No. 0457 el 15 de mayo de 1972 y fue inscrita en el Registro General de Cooperativas con el número 1330 el 17 de mayo de 1972.



CACPECO La familia CACPECO LTDA., emprendió sus servicios el 14 de marzo de 1988, fueron 38 socios quienes identificados con el afán de Don Luigi Ripalda Bonilla, su socio Fundador le dieron a Cotopaxi la primera Institución Financiera, cuyo

objetivo fue brindar la oportunidad al micro y pequeño empresario de fortalecer su negocio; desde entonces, este propósito ha ido consolidándose, pues son miles de asociados que han mejorado su vida y la de sus seres queridos.

1.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito “Solidaria LTDA” – Gualaquiza

1.4.1 Reseña Histórica.

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza**, inicia sus actividades el 10 de Diciembre del 2003 bajo acuerdo ministerial No. 00107 otorgado por la Dirección Nacional de Cooperativas; desarrolla sus actividades financieras en la Provincia de Morona Santiago con su oficina matriz en Gualaquiza, siendo ésta la cabecera cantonal del cantón Gualaquiza.

La COACS cuenta con dos productos de captaciones: Ahorro a la vista y Ahorro Plazo Fijo y por el lado de las colocaciones, la Cooperativa dispone de cuatro alternativas: Hipotecario Consumo, Comercial y Microcrédito

1.4.2 Misión

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito SOLIDARIA ofrece: servicios financieros oportunos y de calidad, con atención personalizada a sus socios y clientes contribuyendo al desarrollo socio-económico del cantón y su gente”.

1.4.3 Visión

Al 31 de Diciembre del 2014, la COAC “Solidaria”, es una entidad que brinda servicios financieros competitivos, siendo sostenible, solvente y rentable; con la eficiencia y eficacia de sus funcionarios y directivos que garantizan el buen manejo de sus recursos.

1.4.4 Valores

VALORES Y PRINCIPIOS: La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

1.4.5 Objetivos

La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Solidaria Ltda. Tendrá como objetivos:

- Realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.
- Fomentar el ahorro de sus socios
- Contribuir al desarrollo productivo de sus socios, mediante servicios financieros oportunos.
- Fomentar los principios cooperativos como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.

- Incrementar el número de socios de la cooperativa
- Brindar capacitación constante a directivos y socios.
- Apoyar en capacitación a organizaciones productivas integradas por socios de la cooperativa.

1.4.6 Actividades

La Cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales;

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1.4.7 Estructura Orgánica

El gobierno, dirección, administración y control Interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Socios o de Representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,
5. Comisiones Especiales.

1.- Asamblea General de Socios o de Representantes: La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

2.- El Consejo de Administración: es el órgano de dirección de la cooperativa y estará integrado por cinco Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

3: Consejo de Vigilancia: El Consejo de Vigilancia es el órgano de control de los actos y contratos que autorizan el Consejo de Administración y la gerencia. Estará integrado por tres Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, en votación secreta, de entre los socios que cumplan los requisitos previstos en el Estatuto.

4.- Gerencia: Para ser designado Gerente de la Cooperativa, el postulante deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente

acorde con el objeto social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno. El Gerente, sea o no socio de la cooperativa, es el representante legal de la misma, su mandatario y administrador general.

5. Las Comisiones Especiales: serán permanentes u ocasionales. Las designará el Consejo de Administración con tres vocales que durarán un año en sus funciones, pudiendo ser relegidos por una sola vez y removidos en cualquier tiempo.

Las comisiones especiales permanentes cumplirán las funciones determinadas en el Reglamento Interno. Las comisiones ocasionales, cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.

1.4.8 Organigrama

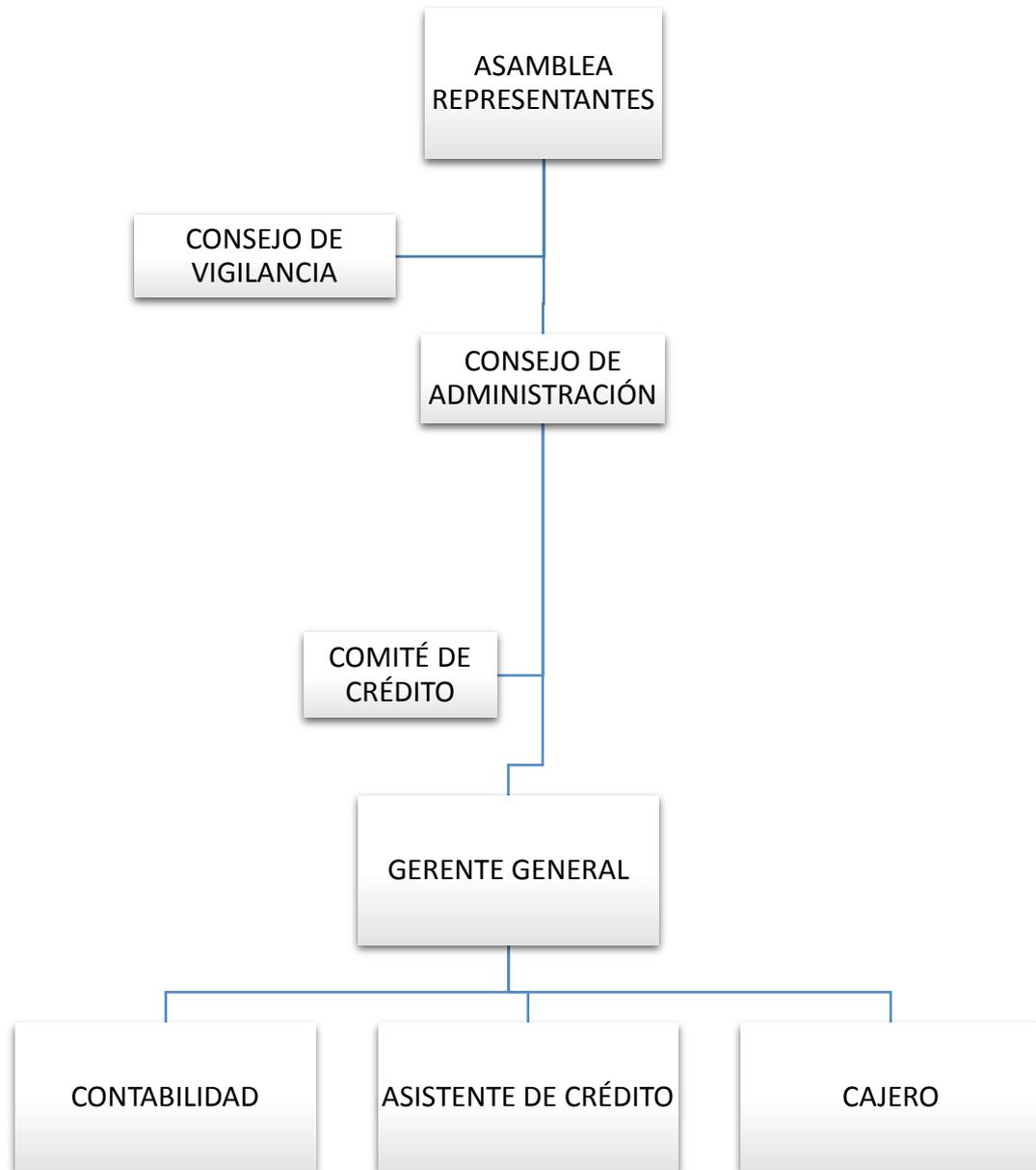


Imagen 2 Organigrama

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

Fuente: Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SOLIDARIA Ltda.".(Ltda", 2013)

1.4.9 Análisis FODA.

Análisis estratégico: Fortalezas.

- Créditos accesibles para clientes.
- Tiene liquidez para solventar deudas.
- Políticas y normativas establecidas.
- Capacitación y seguimiento de funciones.

Análisis estratégico: Oportunidades.

- Credibilidad y confianza de los socios.
- Crecimiento constante de cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Mercado regional poco cubierto.
- Protocolos y excelentes relaciones con los socios.

Análisis estratégico: Debilidades.

- Falta de promoción y publicidad.
- Evaluación de créditos.
- Infraestructura física inadecuada.
- Falta de instrumentos de seguridad y vigilancia.

Análisis estratégico: Amenazas.

- Desarrollo tecnologías de mayor costo.
- Cartera vencida.

Fuente: Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "SOLIDARIA Ltda." (Ltda", 2013)

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 El Riesgo.

La historia financiera del Ecuador ha estado marcada negativamente por ciertos eventos que han ocasionado la no confianza de las personas en la banca ecuatoriana.

Fueron muchos los factores que ocasionaron que la Superintendencia de Bancos y Seguros decidiera que era necesario implementar ciertas normas de control (la crisis de 1999 cuando se decidió la congelación de los fondos de los ciudadanos más comúnmente como “Feriado Bancario”, la dolarización, etc.) para mayor seguridad de los ciudadanos.

El riesgo es un factor clave a ser considerado para determinar el grado de solvencia de cualquier institución, mucho más en una que se trabaja con algo tan volátil como el dinero y su rendimiento, que es vulnerable directamente no solo a políticas económicas, sino también fiscales y cambiarias, y a situaciones globales que afectan a un país.

2.1.1 Concepto y clasificación.

La palabra riesgo proviene del latín “risicare” que significa atreverse. Averse a realizar cosas nuevas se asocia a los riesgos porque no se tiene certeza completa de que los resultados que esperamos se den.

La real academia define al riesgo como “la contingencia o proximidad de un daño”.

El “The Institute of Internal Auditors” define al riesgo como “La Posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad”

Tipos de Riesgos.

El riesgo pueden ser tanto internos (medibles y controlables) como externos (no controlables).

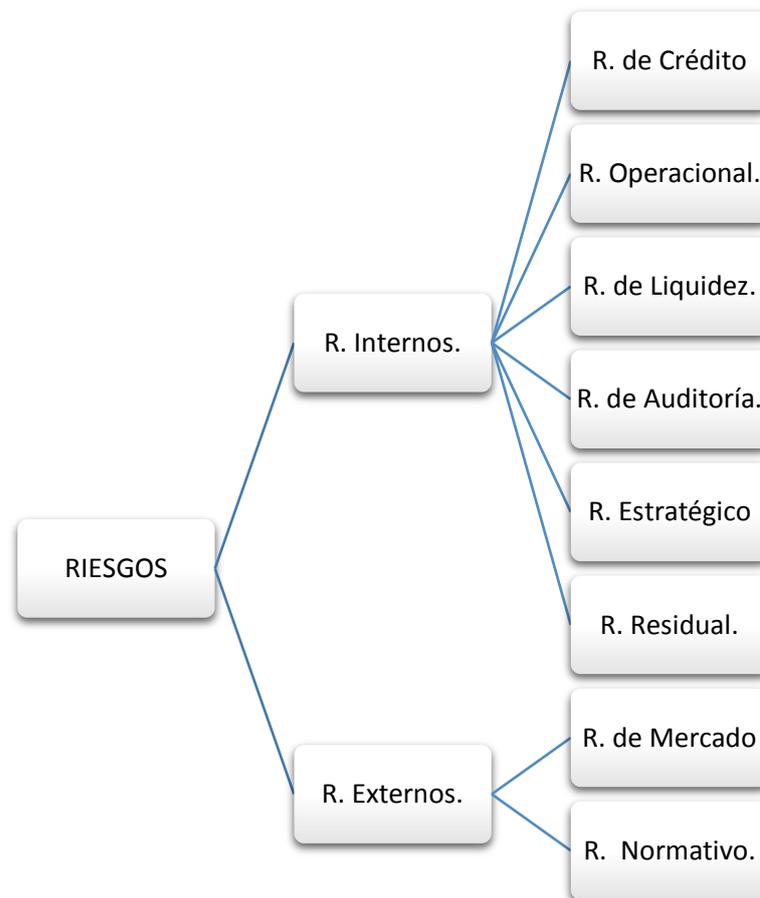


Imagen 3 Tipo de Riesgos Operacionales

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

Riesgos internos: Los que se dan dentro de la organización. Por ejemplo: los riesgos referentes a la información financiera, sistemas de información defectuosos, pocos o cuestionables valores éticos del personal, problemas con las aptitudes y actitudes (comportamiento) del personal

Los riesgos internos son abarcados por el control interno.

Definiciones de algunos tipos de riesgos internos:

2.1.1.1 Riesgo de crédito: Una de las actividades cotidianas de bancos e instituciones financieras son la concesión de créditos a clientes, tanto individuales como corporativos. Estos créditos pueden ser en forma de préstamos o líneas de crédito (como tarjetas de crédito) y otros productos. La entidad financiera asume el riesgo de que el deudor incumpla el pago

de su deuda e intereses pactados. Los bancos suelen exigir ciertas garantías e imponen ciertas cláusulas adicionales que varían según la valoración de riesgo del cliente; así por ejemplo pueden cobrar unos tipos de interés más altos para clientes con más riesgo o pueden imponer un límite de endeudamiento a empresas a las que se les ha concedido un crédito. (Forex, 2014)

2.1.1.2 Riesgo operacional: es el riesgo de pérdidas financieras derivadas de un mal funcionamiento de los sistemas de información y control interno, fallos humanos en el tratamiento de las operaciones y sucesos inesperados relacionados con el soporte internexo/ externo e infraestructura e infraestructura operacional. (Diego Gómez Cáceres, 2014)

2.1.1.3 Riesgo de liquidez: es la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo. Esta definición tiene la ventaja de reflejar fácilmente la idea de que se trate de una incapacidad en un momento dado, lo que no quiere decir que esa empresa sea insolvente, es decir que tenga un capital insuficiente para hacer frente a sus compromisos. (Belaunde, 2014)

Es el riesgo de que la cooperativa no tenga el dinero en físico suficiente para cubrir la demanda de fondos de sus socios, lo cual en ciertas ocasiones ha dado paso al *pánico bancario* de los socios que empiezan a retirar todos sus fondos para prevenir una posible pérdida. Algunas cooperativas han optado como medida de previsión que los socios para retirar cierta suma que sobrepase un determinado límite tienen que notificar a la cooperativa con anticipación.

2.1.1.4 Riesgo de auditoría: según las NIA parágrafo 23 este tipo de riesgo se da cuando el auditor exprese una opinión de auditoría cuando los estados financieros están expresados erróneamente.

El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un

enfoque de auditoría efectivo. El auditor deberá usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

Componentes con riesgo de auditoría:

- **Riesgo inherente:** es la susceptibilidad de una aseveración a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas, suponiendo que no hay controles relacionados.
- **Riesgo de Control:** es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas, no se prevenga o detecte y corrija oportunamente por el control interno de la entidad.
- **Riesgo de detección:** es el riesgo de que el auditor no detecte una presentación errónea que existe en una aseveración que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas.

(NIA, 2014)

2.1.1.5 Riesgo estratégico: El riesgo estratégico se define como el impacto actual y futuro en los ingresos y el capital que podría surgir de las decisiones adversas de negocios, la aplicación indebida de las decisiones, o la falta de capacidad de respuesta a los cambios de la industria. Este riesgo es una función de la compatibilidad de los objetivos estratégicos de la Entidad, las estrategias desarrolladas para alcanzar dichos objetivos, los recursos utilizados en contra de estos objetivos, así como la calidad de su ejecución. Los recursos necesarios para llevar a cabo las estrategias de negocios son evaluados en relación con el impacto de los cambios económicos, tecnológicos, competitivos y regulatorios. (JPMorgan, 2014)

2.1.1.6 Riesgo Residual: Riesgo que queda después de que se hayan tomado todas las medidas preventivas: el riesgo residual después de las

medidas preventivas tomadas por el diseñador, el riesgo residual después de haber aplicado todas las medidas preventivas. (español, 2014)

Riesgos externos: no dependen de la cooperativa. Por ejemplo: desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse, provocarían obsolescencia organizacional; las condiciones macroeconómicas (tanto a nivel internacional como nacional); condiciones microeconómicas; la competencia elevada con otras organizaciones; la dificultad para obtener crédito o costos elevados del mismo; la complejidad y elevado dinamismo del entorno de la organización Reglamentos y legislación que afecten negativamente a la organización.

Definiciones de algunos tipos de riesgos externos:

2.1.1.7 Riesgo de mercado Este riesgo es consecuencia de la probabilidad de variación del precio o tasa de mercado en sentido adverso para la posición que tiene la empresa, como consecuencia de las operaciones que ha realizado en el mismo. Por tanto, según el mercado donde se opere, el riesgo podrá ser:

- Riesgo de precio de las mercancías.
 - Riesgo de precio de las acciones.
 - Riesgo de tipo de interés.
 - Riesgo de tipo de cambio.
 - Riesgo de base y correlación entre las diversas posiciones y mercados.
- (López Domínguez, 2014)

2.1.1.8 Riesgo normativo: es el riesgo de pérdida debido a que un contrato no pueda ser ejecutado debido a que las operaciones no se encuentren dentro del marco legal establecido por una autoridad competente o bien por condicionamiento de tipo fiscal no contemplados inicialmente en la negociación de los instrumentos financieros (Diego Gómez Cáceres, 2014)

2.2 Riesgo Operacional

En el marco ecuatoriano, la Superintendencia de Bancos y Seguros prevé el control oportuno del riesgo bancario sugerido por Basilea I y II lo que permitió tener una seguridad razonable de la gestión global de los riesgos que asumen las instituciones financieras. Riesgo de liquidez, mercado, de crédito y operacional.

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea o llamado también Comité de Basilea, en su nuevo acuerdo de Capital de 2004, define al riesgo operacional como “el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación”.

Una definición igual de importante es señalar al Riesgo Operacional como la pérdida potencial ocasionada por fallas en los sistemas de información, en los controles internos, errores en la ejecución de las operaciones o bien el riesgo que se originen pérdidas imprevistas como resultado de errores, como consecuencia de fallas humanas; en cuanto al riesgo legal, trata de situaciones que produzcan quiebras por contratos inadecuadamente documentados, ocasionando que no puedan ejecutarse por algún derecho formal a favor de la organización.

El Riesgo Operativo representa una herramienta que permite a las entidades gestionar el mejoramiento de la solvencia financiera, aportando ventajas competitivas en términos de:

- Eficacia: Menores costos y pérdidas, menores necesidades de capital;
- Reputación: Profesionalidad y control de riesgos y;
- Adaptabilidad: Alineamiento a las condiciones del mercado.

2.2.1 Eventos del Riesgo Operacional

Los eventos de riesgo operacional, deberán ser identificados, en función de las líneas de negocio y agrupados por los componentes (fuentes) que especificaremos continuación:

- 1. Fraude interno;
- 2. Fraude externo;
- 3. Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo;
- 4. Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio;
- 5. Daños a los activos físicos;
- 6. Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información;
y,
- 7. Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros.

Fuente: (Machuca, 2014)

2.2.2 Componentes del Riesgo Operacional

Los componentes que analizaremos para determinar el riesgo operacional son:

1. Personas.
2. Procesos.
3. Tecnologías de la información.
4. Sector externo.

La Superintendencia de Bancos y Seguros en sus Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero en su Título X, Capítulo V “De la Gestión de Riesgo Operativo”; establece los conceptos de los componentes del Riesgo Operacional Con el propósito de que se minimice la probabilidad de incurrir en pérdidas financieras.

2.2.2.1 Personas

Las instituciones controladas deben administrar el capital humano de forma adecuada, e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas al factor “personas”, tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, nepotismo de conformidad con las disposiciones legales

vigentes, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros.

Para considerar la existencia de un apropiado ambiente de gestión de riesgo operativo, las instituciones controladas deberán definir formalmente políticas, procesos y procedimientos que aseguren una apropiada planificación y administración del capital humano, los cuales considerarán los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación del personal al servicio de la institución.

Dichos procesos corresponden a:

- **Los procesos de incorporación.-** Que comprenden la planificación de necesidades, el reclutamiento, la selección, la contratación e inducción de nuevo personal;
- **Los procesos de permanencia.-** Que cubren la creación de condiciones laborales idóneas; la promoción de actividades de capacitación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus conocimientos, competencias y destrezas; la existencia de un sistema de evaluación del desempeño; desarrollo de carrera; rendición de cuentas; e incentivos que motiven la adhesión a los valores y controles institucionales; y,
- **Los procesos de desvinculación.-** Que comprenden la planificación de la salida del personal por causas regulares, preparación de aspectos jurídicos para llegar al finiquito y la finalización de la relación laboral.

Los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación antes indicados deberán ser soportados técnicamente, ajustados a las disposiciones legales y transparentes para garantizar condiciones laborales idóneas.

Las instituciones controladas deberán analizar su organización con el objeto de evaluar si han definido el personal necesario y las competencias idóneas para el desempeño de cada puesto, considerando no sólo

experiencia profesional, formación académica, sino también los valores, actitudes y habilidades personales que puedan servir como criterio para garantizar la excelencia institucional.

Las instituciones controladas mantendrán información actualizada del capital humano, que permita una adecuada toma de decisiones por parte de los niveles directivos y la realización de análisis cualitativos y cuantitativos de acuerdo con sus necesidades.

Dicha información deberá referirse al personal existente en la institución; a la formación académica y experiencia; a la forma y fechas de selección, reclutamiento y contratación; información histórica sobre los eventos de capacitación en los que han participado; cargos que han desempeñado en la institución; resultados de evaluaciones realizadas; fechas y causas de separación del personal que se ha desvinculado de la institución; y, otra información que la institución controlada considere pertinente.

2.2.2.2 Procesos

Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, las instituciones controladas deben contar con procesos definidos de conformidad con la estrategia y las políticas adoptadas, que deberán ser agrupados de la siguiente manera:

- **Procesos gobernantes o estratégicos.-** Se considerarán a aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos y son realizados por el directorio u organismo que haga sus veces y por la alta gerencia para poder cumplir con los objetivos y políticas institucionales. Se refieren a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros;
- **Procesos productivos, fundamentales u operativos.-** Son los procesos esenciales de la entidad destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente las políticas y

estrategias relacionadas con la calidad de los productos o servicios que ofrecen a sus clientes; y,

- **Procesos habilitantes, de soporte o apoyo.-** Son aquellos que apoyan a los procesos gobernantes y productivos, se encargan de proporcionar personal competente, reducir los riesgos del trabajo, preservar la calidad de los materiales, equipos y herramientas, mantener las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y la optimización de los recursos.

Identificados los procesos críticos, se implantarán mecanismos o alternativas que ayuden a la entidad a evitar incurrir en pérdidas o poner en riesgo la continuidad del negocio y sus operaciones.

Para considerar la existencia de un apropiado ambiente de gestión de riesgo operativo, las instituciones controladas deberán definir formalmente políticas para un adecuado diseño, control, actualización y seguimiento de los procesos.

Las políticas deben referirse por lo menos a: (i) diseño claro de los procesos, los cuales deben ser adaptables y dinámicos; (ii) descripción en secuencia lógica y ordenada de las actividades, tareas, y controles; (iii) determinación de los responsables de los procesos, que serán aquellas personas encargadas de su correcto funcionamiento, a través de establecer medidas y fijar objetivos para gestionarlos y mejorarlos, garantizar que las metas globales se cumplan, definir los límites y alcance, mantener contacto con los clientes internos y externos del proceso para garantizar que se satisfagan y se conozcan sus expectativas, entre otros; (iv) difusión y comunicación de los procesos buscando garantizar su total aplicación; y, (v) actualización y mejora continua a través del seguimiento permanente en su aplicación.

Deberá existir una adecuada separación de funciones que evite concentraciones de carácter incompatible, entendidas éstas como aquellas

tareas cuya combinación en las competencias de una sola persona, eventualmente, podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo operativo.

Las instituciones controladas deberán mantener inventarios actualizados de los procesos existentes, que cuenten, como mínimo con la siguiente información: tipo de proceso (gubernante, productivo y de apoyo), nombre del proceso, responsable, productos y servicios que genera el proceso, clientes internos y externos, fecha de aprobación, fecha de actualización, además de señalar si se trata de un proceso crítico.

2.2.2.3 Tecnología de la Información

Las instituciones controladas deben contar con la tecnología de la información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna y confiable; evitar interrupciones del negocio y lograr que la información, inclusive aquella bajo la modalidad de servicios provistos por terceros, sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones.

Para considerar la existencia de un apropiado ambiente de gestión de riesgo operativo, las instituciones controladas deberán definir políticas, procesos, procedimientos y metodologías que aseguren una adecuada planificación y administración de la tecnología de la información.

2.2.2.4 Sector externo

En la administración del riesgo operativo, las instituciones controladas deben considerar la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos a su control, tales como: fallas en los servicios públicos, ocurrencia de desastres naturales, atentados y otros actos delictivos, los cuales pudieran alterar el desarrollo normal de sus actividades. Para el efecto, deben contar con planes de contingencia y de continuidad del negocio.

(SBS, 2015)

2.3 Gestión de Riesgos

Nuestro objetivo es identificar, medir, evaluar, controlar o mitigar el riesgo de la COACS, para lo cual nos vamos a basar en los diferentes lineamientos que se han redactado con referencia a la gestión de riesgos.

2.3.1 COSO II: ERM -Gestión de Riesgo Corporativo

El “Committee of Sponsoring Organizations” (COSO) es una organización cuya misión es mejorar la calidad de la información financiera mediante la ética en los negocios, los controles internos efectivos y el gobierno corporativo.

El COSO presenta en su informe COSO I la definición de Control Interno: “Es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a) Efectividad y eficiencia en las operaciones: Que permiten lograr los objetivos empresariales básicos de la organización (rendimiento, rentabilidad y protección de los activos).
- b) Confiabilidad de la información financiera: control de la elaboración y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de estos estados
- c) Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”

En el 2004 la organización COSO elaboró el estudio de Gestión de Riesgos Corporativos, sus respectivas siglas en inglés “ERM” (Enterprise Risk Management). El comité creó lo que hasta ese entonces las organizaciones necesitaban: una guía definitiva para gestionar el riesgo. En este estudio se considera a la ERM como un proceso realizado por la junta de directores, gerencia y personal, con el fin de identificar eventos potenciales que

podrían afectar a la compañía y gestionar sus riesgos dentro de los niveles aceptables. (Luna, 2014)

En el ERM el COSO Integra los componentes de control interno enfocándolos hacia la gestión de riesgo y añade tres componentes más:

Componentes del control interno. COSO I	Componentes del ERM. COSO II
1. Ambiente de control.	1. Ambiente Interno.
	2. Establecimientos de Objetivos.
2. Evaluación del Riesgo.	3. Identificación de eventos.
	4. Evaluación de Riesgos.
	5. Respuesta al Riesgo.
3. Actividades de control.	6. Actividades de control.
4. Información y comunicación.	7. Información y comunicación.
5. Supervisión.	8. Supervisión.

Tabla 5 COSO I vs. COSO II

Elaborado por: Gissella Ochoa Y Paola Pineda.

Fuente: COSO I y COSO II.

Componentes del ERM.

1. Ambiente Interno.

Establece la base para los otros componentes del ERM, y del cómo el personal de la empresa creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar y para su control.

Factores del ambiente de control:

- Integridad y valores éticos
- Compromiso de competencia profesional
- Filosofía de dirección y estilo de gestión
- Autoridad y responsabilidad
- Estructura organizacional

- Políticas y prácticas de recursos humanos.

2. Establecimiento de objetivos.

Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo así una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Para que una empresa pueda identificar, evaluar y responder eficazmente sus riesgos debe fijar sus objetivos alineados y considerando siempre a los mismos.

3. Identificación de eventos.

Se debe identificar los posibles eventos que afecten a la organización o el cumplimiento de sus objetivos, ya sean positivos (oportunidades), negativos (riesgos) o ambos, para que la empresa estará preparada para posibles contingentes, lo que se busca es aprovechar las oportunidades y mitigar los riesgos.

Es un proceso en el que participaran todos los trabajadores tanto de la parte administrativa y operativa de la organización. Se utilizarán diferentes técnicas de identificación:

- a) Entrevistas y cesiones grupales guiadas por facilitadores;
- b) Análisis de información histórica de la empresa;
- c) Indicadores de excepción y;
- d) Análisis de flujos de procesos.

4. Evaluación del riesgo.

La evaluación de los posibles eventos detectados en la fase anterior se realiza en función de dos variables: frecuencia e impacto.

Existen situaciones de mayor énfasis al evaluar el riesgo operacional, en función del impacto que representan:

- a) Cambios en el entorno;
- b) Redefinición de la política institucional;
- c) Reorganizaciones o reestructuraciones internas;
- d) Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes;

- e) Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías;
- f) Aceleración del crecimiento institucional; y,
- g) Nuevos productos, actividades o funciones.

En la evaluación también se analiza el riesgo inherente, que es la relación entre la medición del impacto y la frecuencia; y el riesgo residual que se obtiene del riesgo inherente, menos la eficacia de los controles implantados en la institución.

5. Respuesta al riesgo.

Luego de haber identificado los eventos y evaluado los riesgos de los mismos, la gerencia debe de desarrollar planes y programas con posibles respuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa y de la tolerancia al riesgo que se ha fijado la entidad.

Respuestas al riesgo:

- a) Evitarlo: se pretende discontinuar las actividades que generan riesgo.
- b) Reducirlo: se busca reducir el impacto o su probabilidad de ocurrencia
- c) Compartirlo: se pretende reducir el impacto o su probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- d) Aceptarlo: cuando la empresa asume la pérdida producida por el riesgo y no se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo; por ejemplo la contratación de un seguro.

6. Actividades de control.

Son el conjunto de acciones tomadas por los directivos de la empresa, orientadas a asegurar la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control comienzan con la construcción de un mapa de riesgos en función de las variables: impacto y frecuencia, y se realizan en toda la empresa, a todo nivel y en cada una de las etapas de gestión; una vez establecidos los riesgos de la institución se desarrollan los controles encaminados a evitarlos o minimizarlos.

Tipo de actividades de control:

- Preventiva,
- Detectivas,
- Manuales,
- Computarizadas,
- Controles gerenciales.

7. Información y comunicación.

La información generada en la empresa se comunica en forma y plazo adecuado, de manera que se cuenta con el personal con el conocimiento adecuado para afrontar sus responsabilidades.

8. Supervisión

Toda la administración de riesgos corporativos debe ser monitoreada continuamente.

(Machuca, 2014)

2.3.2 BASILEA II

El Comité de Basilea es una organización conformada en 1974, por representantes de los Bancos Centrales del G-10; propone los parámetros para la cuantificación y gestión de Riesgo Integral, permitiendo la determinación de la solvencia de las Instituciones Financieras

Objetivos.

- Permitir que los riesgos reales incurridos en la actividad financiera se alineen a la adecuación de capital en las entidades financieras.
- Posibilitar mecanismos que mejoren las capacidades de las Instituciones Financieras para medir y gestionar de forma adecuada el riesgo.

El Comité de Basilea en su nuevo Acuerdo de Capital, establece tres “pilares” para cumplir con los objetivos antes descritos; consiguiendo que el sistema financiero mejore su seguridad, solidez y eficiencia:

Pilar I. Requerimientos mínimos de capital.

Define el capital mínimo de las entidades de crédito en función de los niveles de riesgos asumidos de crédito, de mercado y operativos. Se establecen una ponderación de los riesgos vigentes, evaluados según metodologías estándares (con parámetros predefinidos por Basilea II) o con métodos avanzados (desarrollados por las entidades y aceptados por los supervisores).

Fondos propios > 8% de activos de riesgo

Pilar II. Proceso de Supervisión Bancaria.

Determina las relaciones periódicas y sistemáticas de cada entidad con los responsables de su supervisión (En el caso de nuestro País la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador) en función de los siguientes principios:

- 1) Las entidades deberán contar con procesos para evaluar sus requerimientos de capital (control de riesgo) y con una estrategia coherente para su mantenimiento;
- 2) Los supervisores juzgarán los procesos y estrategias de las entidades para verificar su cumplimiento satisfactorio con posibilidades de intervenir;
- 3) Los supervisores de ser necesario podrán exigir un cumplimiento por encima del capital mínimo.
- 4) Posibilidad de intervención inmediata y con prontitud cuando el capital requerido esté por debajo del mínimo, exigiendo medidas correctivas eficaces.

Pilar III. Disciplina de mercado.

Establece requisitos para la divulgación de información sobre los riesgos y su gestión para que los participantes y agentes del mercado conozcan el perfil de riesgo

(Machuca, 2014)

Los Principios Básicos de Basilea constan de 25 preceptos necesarios para la eficacia del sistema financiero y se agrupan en siete grandes categorías:

1. Objetivos, independencia, potestades, transparencia y cooperación (PB1),
2. Licencias y estructuras (PB 2 a 5)
 - P2. Actividades permitidas.
 - P3. Criterios para la concesión de licencias.
 - P4. Cambio de titularidad de participaciones significativas
 - P5. Adquisiciones sustanciales.
3. Regulación y requisitos prudenciales (PB 6 a 18),
 - P6. Suficiencia de capital.
 - P7. Proceso para la gestión del riesgo
 - P8. Riesgo de crédito.
 - P9. Activos dudosos, provisiones y reservas.
 - P10. Límites de exposición a grandes riesgos.
 - P11. Posiciones con partes vinculadas.
 - P12. Riesgo país y riesgo de transferencia.
 - P13. Riesgos de mercado.
 - P14. Riesgo de liquidez.
 - P15. Riesgo operacional.
 - P16. Riesgo de tipos de interés en la cartera de inversión.
 - P17. Control y auditoría internos.
 - P18. Utilización abusiva de servicios financieros.
4. Métodos para la supervisión bancaria continua (PB 19 a 21)
 - P19. Enfoque supervisor.
 - P20. Técnicas de supervisión
 - P21. Informes de supervisión.
5. Contabilidad y divulgación (PB 22),
6. Potestades correctivas del supervisor (PB 23), y
7. Supervisión bancaria consolidada y transfronteriza (PB 24 y 25)

2.4 Metodología en la Gestión de Riesgo.

2.4.1 Identificación del riesgo y su origen

La identificación del riesgo se la hará por línea de negocio, es decir, se las clasificará según su fuente.

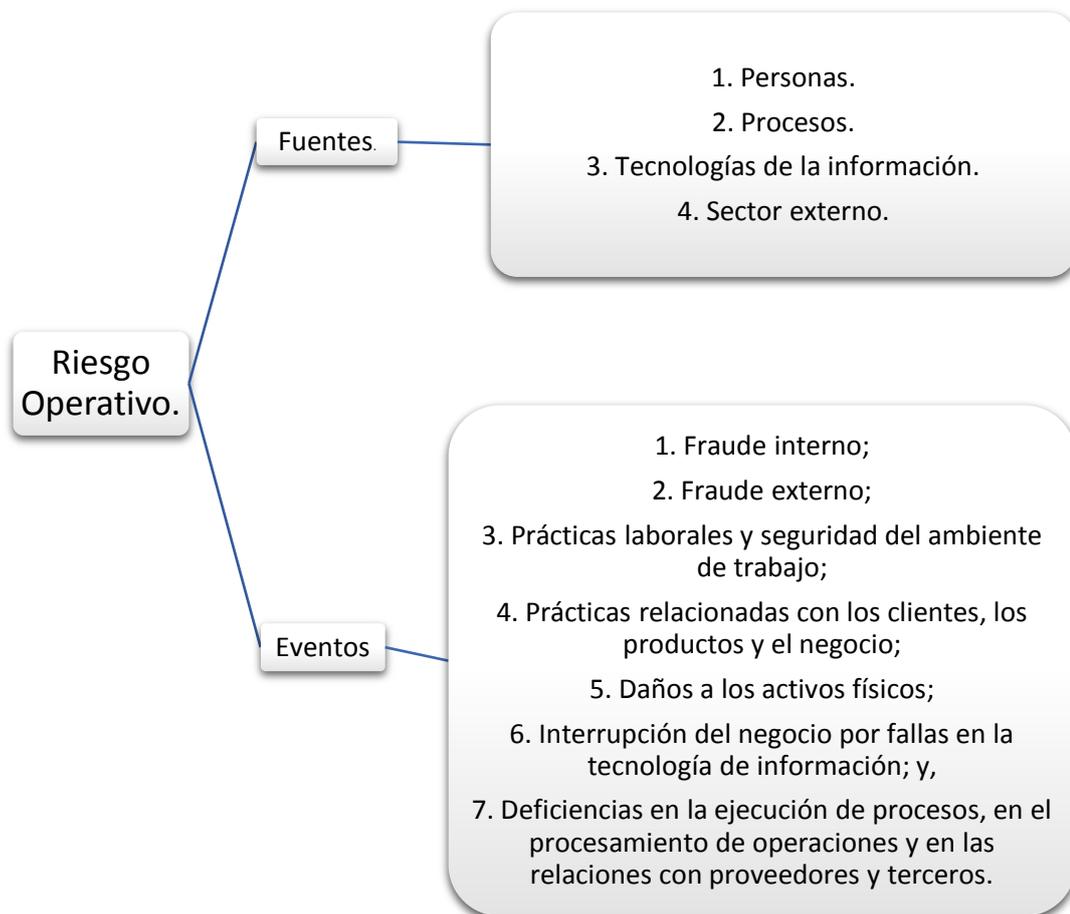


Imagen 4 Fuentes y Eventos del Riesgo Operativo

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

Basilea indica la manera como los bancos deben dirigirse para la identificación de sus riesgos en el principio número 4.

Los eventos de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias serán identificados en relación con los factores de este riesgo a través de una metodología formal, debidamente documentada y aprobada. Dicha

metodología podrá incorporar la utilización de las herramientas que más se ajusten a las necesidades de la institución, entre las cuales podrían estar: autoevaluación, mapas de riesgos, indicadores, tablas de control (scorecards), bases de datos u otras.

(Pesantez, 2014)

2.4.2 Evaluación

Los criterios para efectuar la medición de los Riesgos serán los siguientes:

2.4.2.1 Probabilidad de la ocurrencia: Para establecer la probabilidad de ocurrencia, se debe tener en cuenta si se han presentado eventos de riesgo, de manera permanente, esporádica o recurrente. Las unidades de medida como ya se estableció para desarrollar la encuesta son: Alta, media y baja.

PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR (P)
Alta	Es muy probable que el hecho se presente.	5
Media	Es probable que el hecho se presente.	3
Baja	Es poco probable que el hecho se presente.	1

Tabla 6 Valoración de la Probabilidad de Ocurrencia del Riesgo

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

2.4.2.2 Impacto: Las unidades de Medida para el impacto, se califican teniendo en cuenta sus efectos económicos, reputacionales y legales, ya definidas para desarrollar la encuesta son: Leve, Moderado y Grave. Una vez se realice la medición de la probabilidad y el impacto para los riesgos de cada proceso, se debe realizar la medición consolidada, determinando el perfil de Riesgo Inherente.

IMPACTO	DESCRIPCIÓN	VALOR (I)
---------	-------------	-----------

Grave	Si el hecho se presentara, tendría un grave impacto sobre la institución.	5
Moderado	Si el hecho se presentara, tendría un impacto moderado en la institución.	3
Leve	Si el hecho se presentara, tendría un impacto bajo en la institución.	1

Tabla 7 Valoración del Impacto del Riesgo

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

2.4.2.3 Gravedad: Se utiliza una matriz de probabilidad vs. Impacto. El resultado de multiplicar los valores asignados de probabilidad por los de impacto, dará la valoración correspondiente. Según el resultado numérico, el riesgo puede ser catalogado como: Inaceptable, tolerable y aceptable.

GRAVEDAD	DESCRIPCION	VALOR (P*I)
Inaceptable.	El riesgo es inaceptable en la institución, por lo que se tiene que tomar medidas de control inmediatamente.	15-25
Tolerable.	El riesgo es tolerable para la institución, pero se deben tomar medidas de control.	5-9
Aceptable.	El riesgo es aceptable para la institución por lo que no es necesario tomar medidas, pero si tendrá que realizarse una revisión de la probabilidad y de su impacto.	1-3

Tabla 8 Valoración de la Gravedad del Riesgo

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

Para todos los riesgos operativos que han sido identificados, la entidad debería decidir si usa procedimientos apropiados de control y/o mitigación de los riesgos o asumirlos.

Para aquellos riesgos que no pueden ser controlados, se debería decidir si los acepta, reduce el nivel de actividad del negocio expuesta o se retira de esta actividad completamente.

Todos los riesgos materiales deberían ser evaluados por probabilidad de ocurrencia e impacto a la medición de la vulnerabilidad de la entidad a este riesgo. Los riesgos pueden ser aceptados, reducidos o evitados de una manera consistente con la estrategia y el apetito al riesgo institucional. Cuando sea posible, la entidad debería usar controles internos apropiados u otras estrategias de mitigación, como los seguros.

2.4.2.4 Matriz de Riesgos

La Matriz de Riesgos o también llamada Matriz de la Probabilidad del Impacto (MPI), es una combinación de Medición y Priorización de Riesgos, que consiste en la graficación de los mismos en un plano cartesiano, en donde el eje de las Y identifica la Probabilidad de Ocurrencia del factor de riesgo, y el Eje de las X identifica el Impacto que este factor tiene sobre los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

(Báez, 2015)

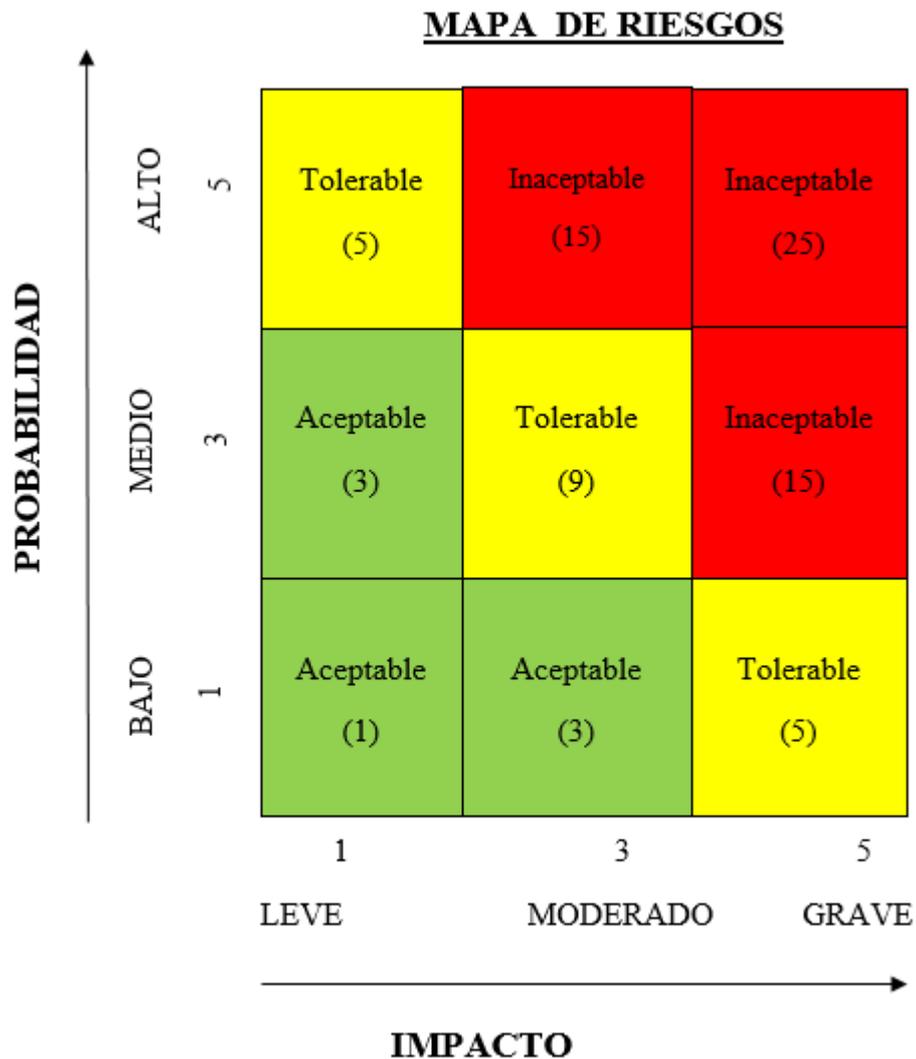


Imagen 5 Mapa de Riesgos

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

2.4.2.5 Respuesta al Riesgo

Dependiendo de la gravedad de nuestros riesgos, la cooperativa deberá dar una repuesta:

GRAVEDAD	RESPUESTA	PRIORIDAD	DESCRIPCION DE LA PRIORIDAD
----------	-----------	-----------	-----------------------------

Inaceptable.	Evitar/ Reducir/ Compartir.*	1	ALTA: Se tomarán acciones drásticas inmediatamente con este tipo de riesgos. Se priorizarán los recursos de la cooperativa para minimizar o evitar estos riesgos.
Tolerable.	Evitar/ Reducir/ Compartir.*	3	MEDIA: Se realizará acciones leves, pero se deberán reforzar con el tiempo. Los recursos se asignarán a estos tipos de riesgo una vez los riesgos inaceptables hayan sido controlados.
Aceptable.	Reducir/ Evitar/Aceptar. *	5	BAJA: No se realizarán acciones en este tipo de riesgos, pero se mantendrá un monitoreo al menos una vez al año. Se aceptará este tipo de riesgo cuando el valor para controlarlo sea superior que si no se efectuara tal control.

Tabla 9 Priorización de los Riesgo según la gravedad

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

* Las medidas para dar respuesta al riesgo de: Evitar, Reducir, Compartir y Aceptar; se detallan en el modelo COSO ERM.

2.4.3 Mitigación

Las entidades deberán establecer procesos y procedimientos de control y contar con un sistema que asegure el cumplimiento de las políticas internas reexaminando con una frecuencia mínima anual las estrategias de control y reducción de riesgos operacionales, debiendo realizar los ajustes que pudieran corresponder.

A los efectos de reducir la exposición a los riesgos operacionales significativos, podrán utilizarse herramientas o programas de cobertura de riesgo como por ejemplo las pólizas de seguro, las cuales deberán ser usadas como complemento de las medidas de control interno adoptadas para esos riesgos, pero no serán consideradas sustitutos de la gestión del riesgo operacional.

El Directorio y el Gerente General o autoridades equivalentes, deberán evidenciar alto grado de compromiso de mantener una sólida cultura de control interno, en la cual las actividades relacionadas con el control del riesgo operacional formen parte de los procesos diarios de la entidad financiera.

Las entidades financieras deberán contar con planes de contingencia y de continuidad de la actividad, acordes al tamaño y complejidad de sus operaciones, que aseguren la prosecución de su capacidad operativa y la reducción de las pérdidas en caso de interrupción de la actividad. Para ello, deberán identificar sus procesos más críticos incluidos aquellos dependientes de terceras partes y mecanismos alternativos, a los efectos de reanudar el servicio en caso de su interrupción.

Las entidades periódicamente deberán comprobar la eficacia de sus planes de recuperación y de continuidad del negocio mediante su puesta a prueba, verificando que sean acordes con las operaciones y estrategias de negocio.

(Pesantez, 2014)

CAPITULO III: Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Solidaría Ltda.”

3.1 Introducción

Este trabajo de investigación se orienta a la identificación, evaluación y gestión de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Solidaria Ltda.”, para que la misma pueda evitar o reducir los mismos; basándose en el marco teórico desarrollado en el capítulo anterior.

3.2 Objetivos

Mediante esta investigación que busca:

- Analizar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda., lo que permitirá conocer su estado actual y su perfil de riesgos operativos.
- Estimar la evolución del riesgo y servir de apoyo para la toma de decisiones sobre acciones mitigantes del riesgo.
- Establecer mejoras que responde a los cambios en el entorno y en la organización y los principales puntos de acción que se debe seguir en la cooperativa.
- Definir el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la cooperativa está dispuesta a asumir en el desarrollo de sus actividades.

3.3 Alcance

La evaluación se llevará a cabo a:

1. El Talento Humano (Personas) que trabajan para la cooperativa;
2. Los procesos que existen dentro de la cooperativa:
 - a) Caja.
 - b) Depósitos.
 - c) Retiros.
 - d) Pago de servicios varios.
 - e) Recuperación de cartera vencida.
 - f) Colocación de Créditos.
 - g) Depósitos a plazo fijo.
3. Las Tecnologías de la información con las que trabaja la cooperativa; la cooperativa no ofrece banca electrónica ni trabaja con cajeros automáticos por lo que nuestro estudio se limitará al sistema interdepartamental.
4. El sector externo, cuyos cambios tendrán impacto en la cooperativa.

3.3.1 Macro procesos

- **Arqueo de Caja**
 1. Se detallan las monedas y billetes.

2. Se concilia que el dinero físico sea igual que el que muestra el sistema.

- **Control de llaves**

El supervisor de cajas, tiene la función de resguardar las llaves y claves de acceso a la bóveda.

- **Depósitos.**

1. Recepción, conteo y verificación del dinero.
2. Si se encuentra dinero falso, se retiene.
3. Verificación de la cuenta a la cual va a depositar.
4. Registro en el sistema.
5. Emisión del comprobante.
6. Firma por parte del socio del comprobante.
7. Los depósitos superiores a \$5000,00 deberán llenar el formulario de licitud de fondos

- **Depósitos a plazo fijo**

1. El socio solicita información en el departamento de inversiones.
2. Negociación de la tasa de interés y el tiempo entre el socio y la persona encargada de inversiones.
3. Se verifica los fondos en la cuenta de ahorros del socio, en el caso de que no estén, se procede a realizar el depósito.
4. Se registra en el sistema el depósito de plazo fijo junto con los datos del socio.
5. Emisión del contrato.
6. Firmas respectivas del contrato.
7. Entrega del contrato al socio y el respectivo envío de la copia a archivo.

- **Retiros**

1. Recepción y verificación del documento de identidad, papeleta de retiro y la respectiva libreta.
2. Verificación del monto a retirar, el nombre del socio y la respectiva firma que consta en la papeleta.

3. Registrar el retiro en el sistema.
4. Entrega del dinero y los documentos del socio.
 - **Pago de servicios varios.**
 1. Recepción del código, número de cédula, etc.
 2. Digitación del código, numero de cedula en el sistema respectivo.
 3. Se confirma con el socio el valor y el nombre al cual está el servicio.
 4. Se recibe el dinero.
 5. Se ingresa el pago en el sistema y se da el cambio.
 6. Entrega del comprobante de pago.
 - **Recuperación de cartera.**
 1. Verificación en el sistema de los créditos vencidos.
 2. Gestión de cobro realizada vía telefónica.
 3. Gestión de cobro de manera personal.
 4. Informe de la gestión realizada.
 5. En caso de cartera envejecida se realizará los trámites legales correspondientes.
 - **Créditos.**
 1. Solicitud de los tipos de créditos por parte del socio.
 2. El oficial de crédito informa los tipos de crédito y los requisitos que se requieren para solicitar.
 3. Entrega de la documentación requerida de parte del socio junto con la solicitud de crédito.
 4. El oficial de crédito verifica que la documentación entregada sea correcta y completa.
 5. Evaluación de la información presentada por el socio.
 6. Elaboración de un informe por parte del oficial del crédito en base a la información y garantías presentadas.
 7. Envío del informe al gerente.
 8. El gerente aprueba o rechaza la solicitud de crédito en base al informe enviado por el oficial de crédito.
 9. Se comunica al socio la aprobación o rechazo del crédito.

10. El socio y sus garantes firman el pagaré que respalda el crédito.

11. Desembolso del dinero en la debida cuenta.

3.4 Evaluación de Control Interno

Primero obtendremos un conocimiento general de la cooperativa a través de cuestionarios, con el fin de determinar las áreas críticas a evaluar.

Estos cuestionarios estarán enfocados en identificar los riesgos operativos de la cooperativa por lo que se aplicarán a los componentes: Procesos, Personas (talento humano), Tecnologías de la Información y Sector Externo; y, además se realizara un cuestionario sobre la información generalizada de la cooperativa.

3.4.1 Aplicación de cuestionarios y determinación de Nivel de Confianza y Nivel de riesgo

ÁREA OPERATIVA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOLIDARIA" LTDA. CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO AREA: GENERAL	RESPUESTAS	
		SI	NO
Nº 1	PREGUNTAS		
1.1	¿La cooperativa cuenta con una estructura orgánica definida?	1	
1.2	¿Se revisa anualmente la Normativa Interna de la cooperativa?	1	
1.3	¿Existe una guía para control de riesgos?		0
1.4	¿Existe un encargado del control de la gestión de riesgos?		0
1.5	¿Cuenta la cooperativa con un código de ética?		0

1.6	¿Existen objetivos claramente definidos y, tienen estos correlación directa con la misión institucional?	1	
1.7	¿Las metas están fijadas con un límite de tiempo?	1	
1.8	¿Existe un sistema de comunicación interna, para que las políticas, procedimientos, normas, estatutos, etc.; se difundan correctamente?		0
1.9	¿Existe un seguimiento de los objetivos y metas establecidas por la cooperativa?	1	
	Nivel de Confianza (NC)	56%	
	Nivel de Riesgo (NR)	44%	

Tabla 10 Cuestionario de Control Interno en el Área General de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 5/9 = 0,56 * 100 = 56\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 0.56 = 0,44 * 100 = 44\%$$

ÁREA OPERATIVA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOLIDARIA" LTDA.		RESPUESTAS	
	CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO			
	COMPONENTE: PERSONAS			
	SUB-COMPONENTE: TALENTO HUMANO			
Nº 2	PREGUNTAS	SI	NO	
2.1	¿Existe un manual de funciones para cada departamento?	1		
2.2	¿Existe rotación de personal en las funciones operativas?	1		

2.3	¿Para la incorporación de personal se analiza los conocimientos y las habilidades requeridas para el puesto?	1	
2.4	¿Se capacita continuamente al personal?	1	
2.5	¿Existe un sistema de evaluación de desempeño?	1	
2.6	¿Existe sanciones y multas para quienes no cumplan con sus responsabilidades?	1	
2.7	¿Se ha analizado que la normativa interna de sanciones y multas al personal estén de acuerdo al marco legal ecuatoriano?	1	
2.8	¿La infraestructura de la cooperativa esta adecuada para la seguridad del personal?	1	
2.9	¿Existe un manual de procesos de desvinculación del personal?	1	
	Nivel de Confianza (NC)	100%	
	Nivel de Riesgo (NR)	0%	

Tabla 11 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en el Talento Humano de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 9/9 = 1 * 100 = 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 1 = 0 * 100 = 0\%$$

ÁREA OPERATIVA	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOLIDARIA" LTDA.</p> <p>CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO</p> <p>COMPONENTE: PROCESOS</p> <p>SUB-COMPONENTE: CAJA</p>	RESPUESTAS
-----------------------	---	-------------------

Nº 3.1	PREGUNTAS	SI	NO
3.1.1	¿Existe un manual de procedimiento de caja?	1	
3.1.2	¿Se realiza arquezos de caja sorprendivos?	1	
3.1.3	¿Existen formatos pre-diseñados de los reportes de caja?	1	
3.1.4	¿Los cajeros preparan y firman el reporte de cuadro de caja detallando los billetes y monedas existentes en caja?	1	
3.1.5	¿El efectivo de caja general es conciliado diariamente con el sistema y reportado a un superior?	1	
3.1.6	¿Existe un control restringido de las llaves de caja general?	1	
3.1.7	¿En el caso de existir sobrantes o faltantes de dinero, se verifica la cuenta en la cual se originó el error?	1	
3.1.8	¿Si se identifica la cuenta del sobrante o faltante, se confirma con el socio, tirillas, papeletas, cámaras si en realidad este corresponde al socio?	1	
3.1.9	¿Al finalizar el día se cuadran los comprobantes físicos con los emitidos por el sistema?	1	
	Nivel de Confianza (NC)	100%	
	Nivel de Riesgo (NR)	0%	

Tabla 12 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de caja de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 9/9 = 1 * 100 = 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 1 = 0 * 100 = 0\%$$

ÁREA OPERATIVA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SOLIDARIA” LTDA. CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO COMPONENTE: PROCESOS SUB-COMPONENTE: DEPOSITOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Nº 3.2	PREGUNTAS		
3.2.1	¿Existe un manual de procedimiento para depósitos?	1	
3.2.2	¿Se verifica el monto del depósito y el nombre del titular de la cuenta a la que se va a depositar?	1	
3.2.3	¿Si el depósito supera el monto máximo del establecido en la ley contra el delito de lavado de activos, se elabora el formulario de declaración de licitud de fondos?	1	
3.2.4	¿Se realiza la impresión del comprobante con su respectiva copia?	1	
3.2.5	¿Se cuentan con implementos para la detección de dinero falso?	1	
	Nivel de Confianza (NC)	100%	
	Nivel de Riesgo (NR)	0%	

Tabla 13 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de depósitos de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 5/5 = 1 * 100 = 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 1 = 0 * 100 = 0\%$$

AREA OPERATIVA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SOLIDARIA” LTDA. CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO COMPONENTE: PROCESOS SUB-COMPONENTE: RETIROS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Nº 3.3	PREGUNTAS		
3.3.1	¿Existe un manual de procedimiento para los retiros?	1	
3.3.2	¿Se verifica la identidad del socio solicitándole la cédula?	1	
3.3.3	¿En el caso de que retire un tercero, se solicita la debida autorización firmada (papeleta), la cédula del socio y de la persona que retira y la respectiva libreta?	1	
3.3.4	¿Por razones de liquidez, la cooperativa ha establecido montos máximos de retiros diarios?		0
3.3.5	¿Se solicita la libreta de ahorros como documento fundamental para poder retirar los fondos?	1	
	Nivel de Confianza (NC)	80%	
	Nivel de Riesgo (NR)	20%	

Tabla 14 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de Retiros de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 4/5 = 0,80 * 100 = 80\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 0,80 = 0,20 * 100 = 20\%$$

ÁREA OPERATIVA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SOLIDARIA” LTDA. CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO COMPONENTE: PROCESOS SUB-COMPONENTE: PAGO DE SERVICIOS VARIOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
Nº 3.4	PREGUNTAS		
3.4.1	¿Existe un manual de procedimiento para los servicios que nos son propios de la entidad?		0
3.4.2	¿Se pide confirmación del código, cédula, número, etc.?	1	
3.4.3	¿Se pide a la persona que pago que firme un comprobante de respaldo para la cooperativa?	1	
3.4.4	¿Se verifica los valores a cancelar y se confirma con el socio que los nombres que se registre en el sistema sean los mismos de quien va a cancelar?	1	
3.4.5	¿Se genera un reporte diario del valor total de los servicios externos que presta la cooperativa?	1	
	Nivel de Confianza (NC)	80%	
	Nivel de Riesgo (NR)	20%	

Tabla 15 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de Pagos Varios de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 4/5 = 0,80 * 100 = 80\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 0,80 = 0,20 * 100 = 20\%$$

ÁREA OPERATIVA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SOLIDARIA” LTDA.	RESPUESTAS	
	CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO		
	COMPONENTE: PROCESOS SUB-COMPONENTE: RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.		
Nº 3.5	PREGUNTAS	SI	NO
3.5.1	¿Existe un manual de procedimiento para recuperación de cartera vencida?	1	
3.5.2	¿Existe un monitoreo diario de la cartera en mora?	1	
3.5.3	¿Se lleva un control de gestión de cobros diarios?	1	
3.5.4	¿Se mantiene una lista de vinculados?		0
	Nivel de Confianza (NC)	75%	
	Nivel de Riesgo (NR)	25%	

*Tabla 16 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los
Proceso de Recuperación de Cartera Vencida de la COACS*

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 3/4 = 0,75 * 100 = 75\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 0,75 = 0,25 * 100 = 25\%$$

AREA OPERATIVA	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SOLIDARIA” LTDA.</p> <p>CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO</p> <p>COMPONENTE: PROCESOS SUB-COMPONENTE: COLOCACIÓN DE CRÉDITOS</p>	RESPUESTAS	
	Nº 3.6	PREGUNTAS	SI
3.6.1	¿Existe un manual de procedimiento para la colocación de créditos?	1	
3.6.2	¿Se ha establecido requerimientos estándares de ingresos como: roles pagos, declaraciones al SRI, certificados de ingresos, estados financieros, etc.; tanto para el deudor como para el garante?	1	
3.6.3	¿Se analiza la capacidad de pago del socio y de los garantes?	1	
3.6.4	¿Toda la documentación es verificada?	1	
3.6.5	¿En esta área, los ejecutivos de créditos cuentan con metas mensuales de colocación crediticia?		0
3.6.6	¿La cooperativa cuenta con niveles de aprobación para otorgamiento de créditos?	1	
3.6.7	¿Para la colocación de créditos, se basa la cooperativa en alguna base de datos nacional o internacional que verifique el status legal del socio?	1	
3.6.8	¿Los socios y sus garantes firman el correspondiente pagaré que garantice el crédito?	1	

	Nivel de Confianza (NC)	88%
	Nivel de Riesgo (NR)	12%

Tabla 17 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de Colocación de Créditos de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 7/8 = 0,88 * 100 = 88\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 0,88 = 0,12 * 100 = 12\%$$

ÁREA OPERATIVA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOLIDARIA" LTDA. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO COMPONENTE: PROCESOS SUB-COMPONENTE: DEPÓSITO A PLAZO FIJO	RESPUESTAS	
		SI	N O
Nº 3.7	PREGUNTAS		
3.7.1	¿Existe un manual de procedimiento para depósito A plazo fijo?	1	
3.7.2	¿Existe una gestión para captar depósitos a plazo fijo?	1	
3.7.3	¿Se realiza el formulario de licitud de fondos?	1	
3.7.4	¿Se proporciona información al socio acerca del depósito a plazo fijo conforme a las políticas establecidas en monto, plazo y tasas de interés vigente?	1	
3.7.5	¿Para la emisión de depósitos a plazo fijo, se basa la cooperativa en alguna base de datos	1	

	nacional o internacional que verifique el status legal del socio?		
	Nivel de Confianza (NC)	100%	
	Nivel de Riesgo (NR)	0%	

Tabla 18 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en los Proceso de depósitos a Plazo Fijo de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 5/5 = 1 * 100 = 100\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 1 = 0 * 100 = 0\%$$

ÁREA OPERATIVA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOLIDARIA" LTDA. CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO COMPONENTE: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN.	RESPUESTAS	
		SI	N O
Nº 4	PREGUNTAS		
4.1	¿Las TI están alineadas al plan estratégico de la cooperativa?	1	
4.2	¿Las TI fueron adquiridas?	1	
4.3	¿Existe un departamento interno para soporte técnico de las TI?		0
4.4	¿Existen controles necesarios para asegurar la integridad, disponibilidad, seguridad y confidencialidad de la información?	1	
4.5	¿Existe el respectivo personal encargado de otorgar autorización de accesos, que defina las facultades y atributos de los usuarios,	1	

	desde el registro, modificación y eliminación de los mismos?		
4.6	¿Existen controles adecuados para detectar y evitar la instalación software no autorizado o malicioso?	1	
	Nivel de Confianza (NC)	83%	
	Nivel de Riesgo (NR)	17%	

Tabla 19 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en las Tecnologías de la Información de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 5/6 = 0,83 * 100 = 83\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 0,83 = 0,17 * 100 = 17\%$$

AREA OPERATIVA	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOLIDARIA" LTDA. CUESTIONAIO PARA LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO COMPONENTE: SECTOR EXTERNO.	RESPUESTAS	
		SI	N O
Nº 5	PREGUNTAS		
5.1	¿Existe planes de contingencia en caso de que la energía eléctrica falle?		0
5.2	¿Se ha establecido procedimientos en casos de catástrofes naturales?		0
5.3	¿Se han establecido medidas preventivas ante amenazas externas: fraude externo, asalto o robo?		0

5.4	¿En caso de asalto o robo, se ha capacitado al personal en cómo proceder?		0
5.5	¿Cuenta con asesoramiento jurídico permanente, que brinde su apoyo en el caso de incumplimiento de contratos por parte de terceros?	1	
5.6	¿Existe personal responsable de revisar y comunicar inmediatamente la emisión o las reformas de las políticas o normas emitidas por los Organismos de control?	1	
	Nivel de Confianza (NC)	33%	
	Nivel de Riesgo (NR)	67%	

Tabla 20 Cuestionario para determinar el nivel de confianza en el Sector Externo de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

$$\text{Nivel de confianza} = 2/6 = 0,33 * 100 = 33\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 1 - 0,33 = 0,67 * 100 = 67\%$$

3.4.2 Resumen de los principales riesgos

Una vez que hemos aplicado los cuestionarios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Solidaria” Ltda. se obtendrá una idea general de cuáles son sus deficiencias y según ellas se encontrará los potenciales riesgos a los que se encuentra expuesta.

El principal problema que se encontró es que no se cuenta con un análisis de riesgos ni un plan de mitigación, lo que no garantiza la “continuidad del negocio” establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Se detectó que la cooperativa no cuenta con controles que gestionen sus posibles riesgos (internos y externos). Además no se cuenta con un código de ética.

En el componente de personas no se encuentran actividades que originen un riesgo alto, aunque siempre hay que tener en cuenta que existen factores incontrolables para la cooperativa y es mejor tener previsiones en el caso que se den, como por ejemplo en el caso del fraude, robo de información, entre otros.

La cooperativa no cuenta con límites de retiros diarios, lo que significa para la cooperativa un riesgo de no liquidez.

Las Tecnologías de la Información se limitan a operaciones básicas (registro de actividades de depósitos, retiros, reportes, entre otros), por lo que no es muy complejo, pero es adquirido a un tercero y el mantenimiento lo realiza esta compañía solo una vez al año.

El sector externo es en el que se encontraron más vulnerabilidades: no se ha establecido procedimientos en caso de la energía falle, catástrofes naturales, robo o fraude externo.

3.5 Identificación, origen y posibles consecuencias del riesgo

La identificación de los riesgos como se mencionó anteriormente, se la realizará por componente (Personas, Proceso, TI, Sector externo) y añadiremos uno *general*, en el caso de la COACs nos basaremos en los riesgos encontrados en las encuestas realizadas anteriormente y en otras técnicas aplicadas en el momento de la investigación como la observación, la entrevista, entre otras.

Es necesario que para cada riesgo se determine su origen y responsable.

Además se establecerán las posibles consecuencias que pueden provocar los riesgos, para así poder establecer respuestas a los mismos.

Para esto realizaremos la matriz de *Identificación del Riesgo, Origen y Posibles Consecuencias*.

3.5.1 Matriz de Identificación de Riesgo, Origen Y Posibles Consecuencias

ÁREA: GENERAL				
RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO (ACTIVIDADES)	DESCRIPCION	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS
Actitud no ética por parte del personal.	Falta de un código de ética.	La actitud no ética del personal que labora en la cooperativa puede presentarse tanto en el cumplimiento de sus funciones, la manera en que actúa con sus compañeros y la imagen corporativa.	Consejo de la Administración.	<ul style="list-style-type: none"> - Fraude interno. - Deslealtad por parte del personal hacia la cooperativa. - Conducta inapropiada por parte del personal.
Desconocimiento de los riesgos potenciales de la cooperativa.	Falta de controles para los riesgos operativos.	Esto se debe a que no se ha realizado un análisis de riesgos en el pasado, y menos aún un plan de contingencia.	Consejo de Vigilancia.	<ul style="list-style-type: none"> - Un mayor impacto en caso de que se materialicen los riesgos. - Pérdidas económicas y de recursos. - Discontinuidad de las operaciones.

				- Vulnerabilidad activa frente a eventos internos y externos.
--	--	--	--	---

Tabla 21 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en el Área General de la COACS

COMPONENTE: PERSONAS					
TALENTO HUMANO	RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS
	Robo por parte del personal.	Inadecuada asignación de funciones y falta de controles.	El robo por parte del personal puede ser tanto de dinero, información, activos, claves y procesos, entre otros.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdidas económicas. - Pérdidas de activos. - Divulgación de información confidencial.
	No registro de las operaciones intencionalmente	Selección del personal mal ejecutada.	No registrar las operaciones que se realizan, especialmente depósitos o pagos de servicios varios, es una grave falta por parte del personal, y normalmente se lo realiza para cometer fraude.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de confiabilidad por parte de los socios - Reprocesos operativos - Información incompleta

	Divulgación de la información confidencial.	Falta de un código de ética y mala difusión de la política interna. Falta de controles	La información es un activo intangible muy valioso para la cooperativa, y por lo tanto, debe ser protegido, por lo que se debe escoger con mucho cuidado al personal que tendrá acceso a él y establecer los controles más rígidos posibles.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Repercusiones legales. - Pérdida de credibilidad. - Pérdida de activos intangibles.
	Actitud negativa.	Problemas personales.	La actitud negativa puede traer pésimas consecuencias, pues se expande como un virus en la cooperativa. Y aunque se originan normalmente por causas personales sus consecuencias recaen en la empresa.	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Renuncias imprevistas - Falta de personal. - Actividades mal ejecutadas. - Mal compañerismo.
	Desconocimiento de funciones para el cargo.	Falta de comunicación.	Una persona que ha sido contratada pero a la que no se le enseña con detalle sus funciones, podría cometer graves errores.	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo incompetente - Rotación de personal - Reprocesos operativos

Tabla 22 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en el Talento Humano de la COACS

COMPONENTE: PROCESO					
	RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS
CAJA	Arqueos de caja no regulares.	Arqueo de caja.	Es esencial para un buen control del manejo del dinero en caja, que se realice arqueos de caja de al menos una vez al día, sobre todo si el personal es nuevo.	Cajero.	<ul style="list-style-type: none"> - Jineteo de dinero - Descuadres. - Robo
	Mínimo control en las llaves de la bóveda.	Control de bóveda.	Las llaves de la bóveda deben ser asignadas a una persona; dependiendo de estructura orgánica de la cooperativa, y no transmitirse a nadie pues en caso de robo la responsabilidad recaerá en el encargado.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Robos.

Tabla 23 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Caja de la COACS

COMPONENTE: PROCESO					
	RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS
DEPÓSITO					

	Billetes falsos.	Mala verificación en el conteo.	Captar billetes falsos conlleva la posibilidad de entregarlos en el momento de retiro de fondos por parte de los socios, lo que afectaría el prestigio de la cooperativa. Normalmente se debita al(a) cajero(a) responsable el valor de billetes falsos que se capte.	Cajero.	<ul style="list-style-type: none"> - Desprestigio institucional. - Descuadres.
	Depósitos en cuentas equivocadas	Depósitos a la vista.	Es responsabilidad del cajero en el momento del ingreso del número de cuenta, aunque también puede ser error del socio.	Cajero.	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamos por parte del socio. - Reprocesos.
	Dinero proveniente de actividades ilícitas.	Depósitos.	Es necesario llenar el formulario de "licitud de fondo" para que no se vincule a la cooperativa con este tipo de lavado de dinero.	Cajero.	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos legales contra la cooperativa.

Tabla 24 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Depósitos de la COACS

COMPONENTE: PROCESO					
RETIRO	RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS

	Retiros de una cuenta incorrecta.	Retiros.	Esto se da en el momento de ingresar el número de cuenta en el sistema.	Cajero.	<ul style="list-style-type: none"> - Repercusiones legales. - Reclamos de socios. - Reprocesos transaccionales.
	Retiro de fondos por una persona no autorizada.		Esto puede suceder si no se exige la cédula (o pasaporte), o si es que no se verifica que la cédula perezca realmente a la persona que está efectuando el retiro.	Cajero.	

Tabla 25 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Retiros de la COACS

COMPONENTE: PROCESO					
PAGO DE SERVICIOS VARIOS	RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS
	Cobrar el servicio de un usuario diferente.	Pago de servicios varios.	Esto se dará en el momento de ingresar el código, número de cédula, número de teléfono o según sea el servicio que se quiere cancelar.	Cajero	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamos del socio - Cortes de servicio a los socios. - Desconfianza a la institución.
	El reporte de los	Mala estructura del	Si lo que se cobró por "Servicios Varios" en el día no cuadra con el reporte causará	Exógeno.	<ul style="list-style-type: none"> - Descuadre. - Reprocesos.

	cobros diarios no detalle con exactitud los mismos.	formato preestablecido de reportes.	problemas tanto económicos como operativos. Económicos porque se puede estar abonando más de lo que en realidad debería u operativos porque se debería buscar el origen del no cuadre, lo que requeriría tiempo de nuestro personal.	Cajero.	- Pérdidas en comisiones.
	El total cobrado no sea igual que el que refleja el reporte.		Esto generalmente se dá por error del cajero, pues registró un valor pero en realidad cobró otro.		

Tabla 26 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Pago de Servicios Varios de la COACS

COMPONENTE: PROCESO					
RECUPE RACIÓN	RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPONSAB LE	POSIBLES CONSECUENCIAS

	Incremento desmesurado de las cuentas incobrables.	Mala gestión de cartera vencida. Emisión de créditos mal analizados.	Esto se debe generalmente por la mala gestión de cartera vencida, ya sea porque el personal no está realizando sus funciones de manera correcta o porque falta personal. También se da por el otorgar créditos que no se analizaron de la manera correcta. Además se debe tomar en cuenta el sector externo, ya que hay ocasiones que los problemas del país causan que las personas no pueden cumplir con sus obligaciones.	Gerente/Comité de Crédito.	<ul style="list-style-type: none"> - Gastos judiciales - Pérdidas económicas.
--	--	---	--	----------------------------	---

Tabla 27 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Recuperación de Cartera Vencida de la COACS

COMPONENTE: PROCESO					
COLOCACIÓN DE CRÉDITOS.	RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS
	No se piden referencias suficientes.	Verificación de la	Las referencias son de gran importancia para poder verificar los ingresos y	Oficial de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Créditos incobrables.

		información	solvencia de una persona. Se debe pedir al menos una laboral y una personal.		<ul style="list-style-type: none"> - Créditos mal otorgados. - La solvencia de la cooperativa se debilita.
No se confirma el destino de los fondos.			Los créditos están clasificación por el Banco Central según su destino, y es fundamental verificar el mismo, pues así se estará estableciendo un control para el riesgo de incumplimientos.		
Información falsa.		Evaluación de la información	Es imprescindible que toda la información que se recibe para el crédito sea confirmada.		
No se verifica la calificación del riesgo del socio en el buró crediticio.			Este es un paso fundamental para asignar créditos.		
No se realiza el análisis respectivo.			Ya sea por falta de documentación, por información falsa o por el mal análisis del socio.		
Exceso de colocación.			Se dará este riesgo si no se preestablecido un techo para la asignación de créditos.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Iliquidez. - Insolvencia.

	No se cuenta con niveles jerárquicos para la aprobación.	Aprobación del crédito.	Si el crédito es aprobado solo por una persona el riesgo se eleva, pues para garantizar una correcta asignación de créditos es necesario una correcta estructura jerárquica.		- Créditos mal asignados.
--	--	-------------------------	--	--	---------------------------

Tabla 28 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Colocación de Créditos de la COACS

COMPONENTE: PROCESO					
DEPÓSITOS A PLAZO FIJO.	RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS
		Mal ingreso de los montos, tasas o plazos en el sistema.	Ingreso de los datos en el sistema.	Se puede dar por error del cajero o porque el informe emitido en Inversiones detallo mal estos datos.	Cajero. Inversiones.

Tabla 29 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en los Procesos de Depósitos a Plazo Fijo de la COACS

COMPONENTE: **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.**

RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS
Problemas de la conexión con el sistema utilizado para el cobro de los diferentes servicios.	Problemas en la conexión de internet.	Se generará este riesgo si la conexión que tiene la cooperativa no es de buena calidad.	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Que no se registre el pago. - Molestias a los socios. - Interrupción de operaciones. - Perdidas económicas.
Ataques al sistema informático.	<p>Terceras personas ajenas a la institución por motivos perjudiciales.</p> <p>Falta de controles para acceso a páginas no autorizadas de internet.</p>	Puede darse este riesgo si el sistema con el que contamos no tiene alta seguridad en sus accesos. Ya sea porque no hay un responsable o porque este no está ejecutando bien su función.	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Robo de información. - Caída del sistema. - Discontinuidad de operaciones.

Ingreso de unidades USB infectadas.	Hardware sin seguridades.	Se dará este riesgo si no se cuenta con un programa Antivirus de calidad y certificado.		<ul style="list-style-type: none"> - Infección de virus maliciosos - Instalaciones de programas no permitidos
Fallas en el hardware.	Mantenimiento de equipos informáticos	Es un riesgo no tan frecuente pero que si se da tendría un grave impacto en la continuidad de las actividades; sobre todo en una cooperativa que no cuente con un encargado.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de actividades - Costos extras imprevistos
Insuficientes controles en el ingreso de datos en el software.	El software es demasiado simple, lo que no garantiza que la información introducida a la base de datos sea completa.	Deben existir controles que garanticen que la información ingresada cumpla ciertos requerimientos: por ejemplo para el número de cuenta, que el número sea de cinco dígitos y que no se permita el ingreso de una letra.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Reprocesos operativos - Reportes erróneos - Base de datos no confiable

Tabla 30 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en las Tecnologías de la Información de la COACS

COMPONENTE: SECTOR EXTERNO.				
RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	POSIBLES CONSECUENCIAS
Discontinuidad de las actividades por falta de energía.	Falla del servicio eléctrico.	Es un riesgo inherente a la cooperativa, pero es necesario tomar medidas para reducir su impacto.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Registros incompletos. - Pérdida de información. - Retraso en las operaciones.
Colapso parcial o total de la infraestructura. / Incendio.	Catástrofe Natural.	La infraestructura con la que se cuenta debe ser segura, para que en caso de una catástrofe natural, pueda resistir su impacto.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Accidentes del personal. - Pérdidas económicas.
Accidente del personal.		La cooperativa debe contar con procedimientos y políticas para la seguridad del personal, y además, estar al día en el pago del seguro.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Demandas laborales. -
Pérdidas de la información tanto física como electrónica.		Se deberá asegurar la información electrónica con el mayor cuidado posible, para que en caso de que la información física se destruya,	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdidas económicas. -

		la cooperativa no se quede sin un respaldo.		
Robo por parte de personas ajenas a la cooperativa.	Falta de seguridad	Para este riesgo la cooperativa debe tomar medidas que minimicen su probabilidad, o, para que en caso de que se dé, el impacto sea menor.	Gerente.	<ul style="list-style-type: none"> - Perdidas económicas. - Pérdida de confianza por parte de sus usuarios.

Tabla 31 Matriz de Identificación de Riesgos, su Origen y Posible Consecuencia, en el Sector Externo de la COACS

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

3.6 Evaluación del riesgo

Determinación de Probabilidad e Impacto, Valorización de la Gravedad, establecer la Prioridad y dar una Respuesta al Riesgo.

3.6.1 Matriz de Riesgos

AREA N.	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO			PRIORIDAD	TIPO DE CONTROL
		PROBABILIDAD (P)	IMPACTO (I)	GRAVEDAD (P*I)		
1	GENERAL					

1.1	Actitud no ética por parte del personal.	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	Reducir.
1.2	Desconocimiento de los riesgos potenciales de la cooperativa.	5	ALTO	5	GRAVE	25	INACEPTABLE	1	ALTA	Reducir.
2	PERSONAS									
2.1	Robo por parte del personal.	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.
2.2	No registro de las operaciones intencionalmente	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	Evitar.
2.3	Divulgación de la información confidencial.	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	Evitar.
2.4	Malas relaciones laborales	1	BAJO	3	MODERADO	3	ACEPTABLE	5	BAJA	Evitar.

2.5	Desconocimiento de funciones para el cargo	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	Evitar.
3.1	PROCESOS: Caja.									
3.1.1	Arqueos de caja no sean regulares	1	BAJO	3	MODERADO	3	ACEPTABLE	5	BAJA	Evitar.
3.1.2	Mínimo control en las llaves de la bóveda.	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABLE	3	MEDIA	Evitar.
3.2	PROCESOS: Depósitos.									
3.2.1	Billetes falsos.	3	MEDIO	1	LEVE	3	ACEPTABLE	5	BAJA	Reducir.
3.2.2	Depósitos en cuentas equivocadas	1		3	MODERADO	3	ACEPTABLE	5	BAJA	Reducir.
3.2.3	Dinero proveniente de actividades ilícitas.	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.

3.3	PROCESO: Retiros.									
3.3.1	Retiros de una cuenta incorrecta.	1	BAJO	3	MODERA DO	3	ACEPTABL E	5	BAJA	Reducir.
3.3.2	Retiro de fondos por una persona no autorizada.	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABL E	3	MEDIA	Reducir.
3.4	PROCESO: Pago de Servicios Varios.									
3.4.1	Cobrar el servicio de un usuario diferente.	1	BAJO	3	MODERA DO	3	ACEPTABL E	5	BAJA	Reducir.
3.4.2	El reporte de los cobros diarios no detalle con exactitud los mismos.	1	BAJO	1	LEVE	1	ACEPTABL E	5	BAJA	Evitar.
3.4.3	El total cobrado no sea igual que el que refleja el reporte.	1	BAJO	1	LEV E	1	ACEPTABL E	5	BAJA	Reducir.
3.5	PROCESOS: Recuperación de Cartera Vencida.									

3.5.1	Incremento desmesurado de las cuentas incobrables.	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	Reducir.
3.5.2	Altos índices de morosidad.	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	Reducir.
3.6	PROCESO: Colocación de Créditos.									
3.6.1	No se piden referencias suficientes.	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.
3.6.2	No se confirma el destino de los fondos.	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.
3.6.3	Información falsa.	5		5	GRAVE	25	INACEPTABLE	1	ALTA	Reducir.
3.6.4	No se verifica la calificación del riesgo del socio en el buró crediticio.	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABLE	3	MEDIA	Evitar.

3.6.5	No se realiza el análisis respectivo de la información.	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	Evitar.
3.6.6	Exceso de colocación.	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	Evitar.
3.6.7	No se cuenta con niveles jerárquicos para la aprobación.	5	ALTO	3	MODERADO	15	INACEPTABLE	1	ALTA	Evitar.
3.7	PROCESO: Depósitos a Plazo Fijo.									
3.7.1	Mal ingreso de los montos, tasas o plazos en el sistema.	1	BAJO	1	LEVE	1	ACEPTABLE	5	BAJA	Aceptar.
4	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.									
4.1	Problemas de la conexión con el sistema utilizado para el cobro de los diferentes servicios.	1	BAJO	3	MODERADO	3	ACEPTABLE	5	BAJA	Reducir.

4.2	Ataques al sistema informático.	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.
4.3	Ingreso de unidades USB infectadas.	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.
4.4	Fallas en el hardware.	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.
4.5	Insuficientes controles en el ingreso de datos en el software.	3	MEDIO	3	MODERADO	9	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.
5	SECTOR EXTERNO.									
5.1	Discontinuidad de las actividades por falta de energía.	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.
5.2	Colapso parcial o total de la infraestructura. /Incendio.	1	BAJO	5	GRAVE	5	TOLERABLE	3	MEDIA	Reducir.

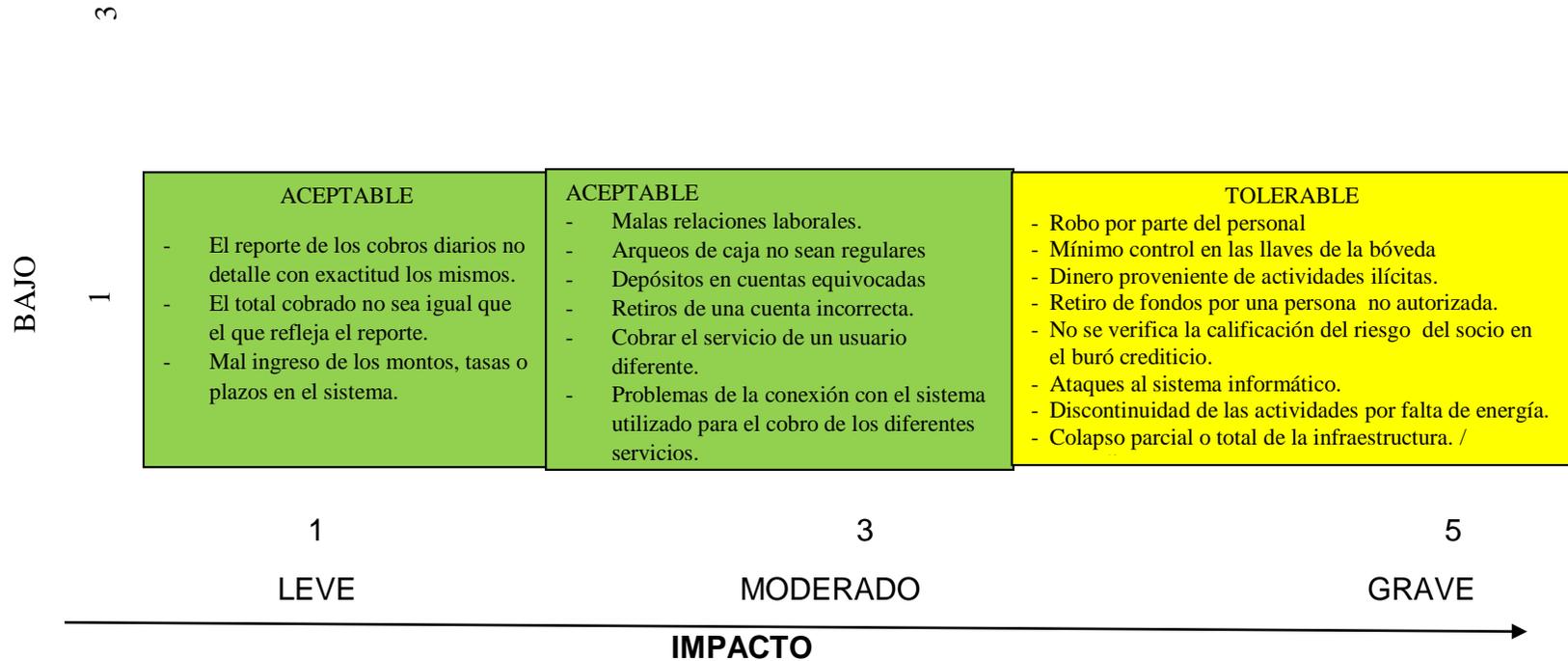
5.3	Accidente del personal.	3	MEDIO	5	GRAVE	15	INACEPTABLE	1	ALTA	Reducir.
5.4	Pérdidas de la información tanto física como electrónica.	5	ALTO	5	GRAVE	25	INACEPTABLE	1	ALTA	Reducir.
5.5	Robo por parte de personas ajenas a la cooperativa.	5	ALTO	5	GRAVE	25	INACEPTABLE	1	ALTA	Reducir/Compartir.

Tabla 32 Matriz de Riesgos de las Cinco Áreas Evaluadas.

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda.

3.6.2 Ubicación de los Riesgos en el Mapa de Riesgos

RIESGOS Gissella Ochoa Paola Pineda	ALTO 5	TOLERABLE Insuficientes controles en el ingreso de datos.	INACEPTABLE - Altos índices de morosidad. - No se cuenta con niveles jerárquicos para la aprobación.	INACEPTABLE - Desconocimiento de los riesgos potenciales de la cooperativa. - Información falsa. - Pérdidas de la información tanto física como electrónica. - Robo por parte de personas ajenas a la cooperativa.
		ACEPTABLE Billetes falsos.	TOLERABLE - No se piden referencias suficientes. - No se confirma el destino de los fondos. - Exceso de colocación. - Ingreso de unidades usb infectadas. - Fallas en el hardware. - Insuficientes controles en el ingreso de	INACEPTABLE - Actitud no ética por parte del personal. - No registro de las operaciones intencionalmente - Divulgación de la información confidencial. - Desconocimiento de funciones para el cargo - Incremento desmesurado de las cuentas incobrables. - No se realiza el análisis respectivo de la información. - Altos índices de morosidad. - Accidente del personal.
	MEDIO			



3.6.3 Manual de Referencia

Es un resumen de nuestros hallazgos en la cooperativa y acciones a tomar para minimizar los riesgos.

AREA N.	RIESGO	VALORACIÓN DEL RIESGO			PRIORIDAD	Respuesta al riesgo	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE.
		P	I	P*I				
1	GENERAL							

1.1	Actitud no ética por parte del personal.	3	5	15	ALTA	Reducir.	Elaborar un código de ética, que ayude, guíe y motive a su personal/ Poner a conocimiento y disposición del personal.	Consejo de la Administración .
1.2	Desconocimiento de los riesgos potenciales de la cooperativa.	5	5	25	ALTA	Reducir.	Identificar, evaluar y realizar un plan de mitigación de los riesgos de la cooperativa.	Consejo de Vigilancia.
2	PERSONAS							
2.1	Robo por parte del personal.	1	5	5	MEDIA	Reducir.	Realizar un chequeo minucioso del personal que va ingresar a laborar/ realizar un acta de entrega de los bienes que se encuentran bajo la responsabilidad del personal / realizar una constatación física aleatoria de forma trimestral.	Personal de seguridad.
2.2	No registro de las operaciones intencionalmente	3	5	15	ALTA	Evitar.	Generación de un reporte de actividades diarias / capacitación de procesos al momento del ingreso del personal.	Gerente.
2.3	Divulgación de la información confidencial.	3	5	15	ALTA	Evitar.	Acuerdos de confidencialidad entre las partes / generación y divulgación constante del código de ética.	Gerente.
2.4	Malas relaciones laborales	1	3	3	BAJA	Evitar.	Un control de la actitud del personal/ cursos motivacionales/ crear un calendario de fechas	Gerente.

							importantes / realizar un recordatorio acerca de cumpleaños del personal / estructurar un sistema de recompensas y premios para el personal que cumpla con sus metas	
2.5	Desconocimiento de funciones para el cargo	3	5	15	ALTA	Evitar.	Información completa de las responsabilidades del cargo en el momento del ingreso del personal nuevo/accesibilidad a los manuales y políticas de la cooperativa/realizar evaluaciones periódicas acerca de atribuciones y obligaciones así como de procedimientos del cargo / comunicar mediante memorandos las modificaciones a los procesos.	Gerente.
3.1	PROCESOS: Caja.							
3.1.1	Arqueos de caja no sean regulares	1	3	3	BAJA	Evitar.	Arqueos de cajas por lo menos una vez por día.	Gerente.
3.1.2	Mínimo control en las llaves de la bóveda.	1	5	5	MEDIA	Evitar.	Asignación de la responsabilidad de las llaves a una sola persona/ mantener un control riguroso del acceso a la bóveda.	Gerente.
3.2	PROCESOS: Depósitos.							

3.2. 1	Billetes falsos.	3	1	3	BAJA	Reducir.	Capacitación para la detección de billetes falsos/ Adquisición de implementos que controlen la veracidad del dinero.	Cajero.
3.2. 2	Depósitos en cuentas equivocadas	1	3	3	BAJA	Reducir.	Chequeo con el socio del propietario de la cuenta	Cajero.
3.2. 3	Dinero proveniente de actividades ilícitas.	1	5	5	MEDI A	Reducir.	Llenado de formulario de licitud de fondos.	Cajero.
3.3	PROCESO: Retiros.							
3.3. 1	Retiros de una cuenta incorrecta.	1	3	3	BAJA	Reducir.	Verificación del número de cuenta en la papeleta de retiro, como en la libreta de ahorros.	Cajero.
3.3. 2	Retiro de fondos por una persona no autorizada.	1	5	5	MEDI A	Reducir.	Exigencia de la cédula tanto de la persona dueña de cuanta, como de la persona que retira.	Cajero.
3.4	PROCESO: Pago de Servicios Varios.							
3.4. 1	Cobrar el servicio de un usuario diferente.	1	3	3	BAJA	Reducir.	Verificación del titular del servicio.	Cajero.
3.4. 2	El reporte de los cobros diarios no detalle con exactitud los mismos.	1	1	1	BAJA	Evitar.	Modificación del modelo del reporte, para que satisfaga las necesidades de información.	Gerente.

3.4. 3	El total cobrado no sea igual que el que refleja el reporte.	1	1	1	BAJA	Reducir.	Arqueos de cajas.	Gerente.
3.5	PROCESOS: Recuperación de Cartera Vencida.							
3.5. 1	Incremento desmesurado de las cuentas incobrables.	3	5	15	ALTA	Reducir.	Poner techos para la otorgación de créditos/ Fijar objetivos en la recuperación de cartera/ Asignar responsabilidades a cada oficial de cobranzas.	Comité de Crédito.
3.5. 2	Altos índices de morosidad.	3	5	15	ALTA	Reducir.		Comité de Crédito.
3.6	PROCESO: Colocación de Créditos.							
3.6. 1	No se piden referencias suficientes.	3	3	9	MEDIA	Reducir.	Modificación en los requerimientos mínimos de información para otorgación de créditos. / Exigibilidad de los requerimientos mínimos de información por más de uno de los encargados de la aprobación de créditos.	Comité de créditos
3.6. 2	No se confirma el destino de los fondos.	3	3	9	MEDIA	Reducir.	Verificación visual/ realizar inspecciones personales y constatar físicamente la información presentada por los solicitantes/ exigencia de	Comité de créditos.

							documentos que comprueben el destino de los fondos.	
3.6.3	Información falsa.	5	5	25	ALTA	Reducir.	Verificación de la información que entrega el socio y su garante/ realizar una evaluación de competencia a los asistentes de crédito	Comité de créditos.
3.6.4	No se verifica la calificación del riesgo del socio en el buró crediticio.	1	5	5	MEDIA	Evitar.	Verificación del estado del socio en el buró crediticio/ realizar capacitación de funciones e implementación de técnicas de análisis de crédito.	Comité de créditos.
3.6.5	No se realiza el análisis respectivo de la información.	3	5	15	ALTA	Evitar.	Analizar la información basándose en los montos y plazos solicitados.	Comité de créditos.
3.6.6	Exceso de colocación.	3	3	9	MEDIA	Evitar.	Establecer techos de colocación.	Comité de créditos.
3.6.7	No se cuenta con niveles jerárquicos para la aprobación.	5	3	15	ALTA	Evitar.	Establecer líneas de créditos que garantice la mejor estrategia crediticia.	Comité de créditos.
3.7	PROCESO: Depósitos a Plazo Fijo.							

3.7. 1	Mal ingreso de los montos, tasas o plazos en el sistema.	1	1	1	BAJA	Aceptar.	Chequeo antes del ingreso de los datos.	Cajero.
4	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.							
4.1	Problemas de la conexión con el sistema utilizado para el cobro de los diferentes servicios.	1	3	3	BAJA	Reducir.	Comprobar el uso correcto del sistema antes de iniciar las actividades / contratación de un técnico informático que brinde apoyo por lo menos una vez por mes.	Gerente.
4.2	Ataques al sistema informático.	1	5	5	MEDIA	Reducir.	Monitoreo de actividades así como el uso de dominios en el sistema / contratar un seguro para la información / mantener los respaldos actualizados / monitorear los firewalls y otras aplicaciones de seguridad constantemente	Gerente.
4.3	Ingreso de unidades USB infectadas.	3	3	9	MEDIA	Reducir.	Implementar aplicaciones de seguridad que limiten la lectura de la USB en los equipos / elaborar un manual que regule el uso de unidades móviles	Gerente.
4.4	Fallas en el hardware.	3	3	9	MEDIA	Reducir.	Verificar el estado del hardware antes de la iniciación de actividades diarias / realizar un	Gerente.

							mantenimiento mínimo mensual a los equipos informáticos	
4.5	Insuficientes controles en el ingreso de datos en el software.	3	3	9	MEDIA	Reducir.	Elaborar un lista de requerimientos de modificación al sistema de acuerdo a las novedades que se vayan suscitando durante periodos de tiempo	Gerente.
5	SECTOR EXTERNO.							
5.1	Discontinuidad de las actividades por falta de energía.	1	5	5	MEDIA	Reducir.	Adquisición de una fuente alternativa de energía.	Gerente.
5.2	Colapso parcial o total de la infraestructura. / Incendio.	1	5	5	MEDIA	Reducir.	Chequeo de la infraestructura al menos una vez por año/ Chequeo de la infraestructura si se ha dado algún fenómeno natural que pueda haberla afectado.	Gerente.
5.3	Accidente del personal.	3	5	15	ALTA	Reducir.	Colocación de señalización de los procedimientos en caso de accidentes: números de emergencia, salidas de emergencia/ señalización de zonas de peligro.	Gerente.

5.4	Pérdidas de la información tanto física como electrónica.	5	5	25	ALTA	Reducir.	Reforzar la seguridad de la información física y electrónica.	Gerente.
5.5	Robo por parte de personas ajenas a la cooperativa.	5	5	25	ALTA	Reducir/ Compartir	Contratación de seguridad física y electrónica/ Reforzar la seguridad en cajas.	Gerente.

Tabla 33 Manual de Referencia de las Cinco Áreas Evaluadas

Elaborado por: Gissella Ochoa y Paola Pineda

CAPITULO IV: PLAN DE CONTINGENCIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito **Solidaria Ltda.- Gualaquiza**, inicia sus actividades el 10 de Diciembre del 2003 bajo acuerdo ministerial No. 00107 otorgado por la Dirección Nacional de Cooperativas; desarrolla sus actividades financieras en la Provincia de Morona Santiago con su oficina matriz en Gualaquiza, siendo ésta la cabecera cantonal del cantón Gualaquiza.

La COAC cuenta con dos productos de captaciones: Ahorro a la vista y Ahorro Plazo Fijo y por el lado de las colocaciones, la Cooperativa dispone de cuatro alternativas: Consumo, comercial y Microcrédito.

Misión

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito SOLIDARIA ofrece; servicios financieros oportunos y de calidad, con atención personalizada a sus socios y clientes contribuyendo al desarrollo socio-económico del cantón y su gente”.

Visión

Al 31 de Diciembre del 2014, la COAC “Solidaria”, es una entidad que brinda servicios financieros competitivos, siendo sostenible, solvente y rentable; con la eficiencia y eficacia de sus funcionarios y directivos que garantizan el buen manejo de sus recursos.

Objetivos

Los objetivos del plan de contingencia de riesgos de la Cooperativa Solidaria Cía. Ltda. Están basados en el cumplimiento de los siguientes:

- Determinar los riesgos existentes que pueden ser minimizados con la implementación de un plan de contingencia.
- Minimizar las pérdidas económicas y daños que puedan ocasionar los riesgos a la entidad.

- Proponer medidas de prevención y mitigación de riesgos a la entidad financiera, las cuales sean acogidas.
- Contar con los procedimientos a seguir durante las operaciones de respuestas a la contingencia.
- Servir de apoyo a la gerencia para el logro eficiente de los objetivos.

Área: Estructura organizacional

Riesgo: Actitud no ética por parte del personal.

Controles: - Elaborar un código de ética, que ayude, guíe y motive a su personal. - Poner a conocimiento y disposición del personal.

Responsables: Consejo de la Administración.

CÓDIGO DE ETICA.

Se creará un Código de Ética para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. – Gualaquiza para que guíe las actitudes y acciones de sus administrativos, personal y socios.

Objetivos.

- Establecer criterios que faciliten las buenas prácticas para el correcto comportamiento frente a las diferentes situaciones en el ejercicio de las actividades de la COACS.
- Contar con personal de alta calidad para la cooperativa.
- Competencia horada y transparente.
- Crear una imagen y reputación sólida de la cooperativa; a la vez que creamos valor.
- Ayudará a resolver situaciones contrarias.
- Motivar a los miembros de la administración, empleados y socios a una alta conducta ética.

Valores.

El Código de Ética se basará en los valores de la cooperativa:

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros;
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

Además con otros valores como:

- Transparencia;
- Equidad;
- Respeto
- Puntualidad;
- Lealtad;
- Discreción;
- Prudencia;
- Confidencialidad;
- Trabajo en equipo;
- Actitud positiva;
- Cumplimiento;
- Confianza.

Actitud de los funcionarios y personal en general frente a los socios y clientes.

- Brindar un trato cordial a clientes y socios de la Cooperativa.
- No actuar con discriminación por: sexo, raza, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas, preferencias sexuales o nacionalidad.

- Evitar cualquier tipo de acción que pueda ser considerado acoso: sexual, verbal o psicológico, así como aquellos actos que signifiquen intimidación, u otras manifestaciones indeseables.
- Ajustarse a la verdad cuando se proporcione información.
- Proporcionar información de las operaciones realizadas por los socios y clientes, únicamente a éstos o a sus representantes.
- Mantenerse al tanto de las modificaciones de los manuales internos y políticas.
- Poner en conocimiento de sus superiores, cualquier situación que pueda causar perjuicio o conflicto a los socios y clientes o la cooperativa.
- Abstenerse de intervenir en cualquier negocio con los clientes o socios en el que pueda primar los intereses personales sobre los de la Cooperativa.
- Difundir el Código de ética de forma tal que se encuentre a disposición de socios, clientes y público en general.

Actitud de los funcionarios y personal en general en sus relaciones laborales.

- Abstenerse de difundir rumores, información falsa, maliciosa o no fundamentada que pudiera dañar el buen nombre, prestigio y reputación de la cooperativa.
- Ceñirse a las normas y disposiciones de este código, de los reglamentos internos, del Estatuto, y de las demás reglas establecidas y que llegaran a establecerse;
- Colaborar entre sí para el buen desarrollo de sus actividades, labores y funciones.
- Mantener en todo momento, una actitud transparente, de respeto, trato amable y cordial.
- Abstenerse de utilizar su posición para ejercer cualquier tipo de beneficio personal.

Actitud de los funcionarios y personal en general en el cumplimiento de sus funciones:

- Velar por los intereses de la cooperativa y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos.
- Emplear el tiempo de sus labores para realizar únicamente actividades propias de sus funciones.
- Informar a Auditoría Interna, Gerencia General o de ser el caso al Consejo de Administración o Vigilancia, de cualquier acto doloso que signifique toma, sustracción u ocultamiento de valores, documentos, datos o información de la Cooperativa, para su uso personal o de terceros.
- Abstenerse de desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con las labores de la Cooperativa.
- Guardar confidencialidad de la información que en el ejercicio de sus funciones conozca o llegare a conocer y guarden relación directa o indirecta con la Cooperativa.
- Inhibirse de comunicar, divulgar rumores, información falsa o reservada que pueda dañar la imagen y/o el prestigio de la Cooperativa o entre ellos.
- Abstenerse de utilizar los bienes de la Cooperativa, para fines personales, familiares o de terceros.
- Ver por la conservación de los bienes de la cooperativa e impedir que los medios e instalaciones de ésta sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno.

Sanciones.

El incumplimiento de este código o cualquier normativa interna o ley estatal, estará sujeta sanciones internas que se sujeten a los límites permitidos; así como civiles o penales.

Referencia: Código de ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito COOPROGRESO.

Riesgo: Desconocimiento de los riesgos potenciales de la cooperativa.

Responsables: Consejo de Vigilancia.

Controles: - Identificar, evaluar y realizar un plan de mitigación de los riesgos de la cooperativa.

Este trabajo de investigación responde a este riesgo

Componente: Personas

Riesgo: Malas relaciones laborales

Controles: - Un control de la actitud del personal. -Cursos motivacionales. Crear un calendario de fechas importantes. - Realizar un recordatorio de cumpleaños del personal.-Estructurar un sistema de recompensas y premios para el personal que cumpla con sus metas.

Procedimientos:

Se realizará una reunión mensual de todo el personal donde se tratara el cumplimiento de metas, sucesos importantes, los objetivos propuestos para el siguiente mes entre otros.

Se realizará un reconocimiento al personal que cumpla eficientemente su trabajo y cumpla con las metas propuestas.

Se implementará una cartelera en la que conste: información relevante de la cooperativa, modificaciones a la normativa interna y externa, fechas especiales para la institución así como un recordatorio d cumpleaños.

Riesgo: Desconocimiento de funciones para el cargo

Controles: - Información completa de las responsabilidades del cargo en el momento del ingreso del personal nuevo-Accesibilidad a los manuales y políticas de la cooperativa-Realizar evaluaciones periódicas acerca de atribuciones y obligaciones así como de procedimientos del cargo - Comunicar mediante memorandos las modificaciones a los procesos.

Controles: -Realizar un chequeo minucioso del personal que va ingresar a laborar. - Realizar un acta de entrega de los bienes que se encuentran bajo la responsabilidad del personal. -Realizar una constatación física aleatoria de forma trimestral.

Responsables: Personal de seguridad, Gerente.

PROCEDIMIENTOS:

- Con el fin de resguardar los bienes físicos y la seguridad dentro de la institución se requiere un chequeo del personal en el momento de entrada y salida del personal por parte del guardia de seguridad.
- Se llevara una bitácora de las personas que ingresan a laborar así como terceros que ingresen a oficinas.
- A la hora de ingreso se requerirá la presentación del carnet institucional por parte del personal.
- Para aquel personal eventual que ingresa a oficinas se requerirá la presentación de la cedula de identidad, la misma que se le retendrá hasta el momento de salida de la institución.
- En el caso de anomalías por parte de los trabajadores se comunicara de inmediato al gerente quien deberá tomar los correctivos necesarios.
- Todo traspaso y encargo de funciones se realiza con un acta entrega del puesto así como también un acta entrega de los bienes que quedan a su cargo.
- En el acta entrega de bienes se especificara:
 - Lugar y fecha.
 - Nombre y cargo del funcionario que entrega los bienes.
 - Nombre y cargo del funcionario que recibe los bienes.
 - Descripción específica del bien.
 - Cantidad.
 - Firmas de responsabilidad de ambas partes.

El funcionario que recibe será el responsable directo de los bienes recibidos. Si alguno de los bienes faltare cuando se realice un chequeo,

auditoria o inventario tendrá que reponer el bien con las mismas características que se le entrego.

Componente: Procesos

Riesgos en caja.

Controles: -Generación de un reporte de actividades diarias. -
Capacitación de procesos al momento del ingreso del personal.

Responsables: Gerente.

Procedimientos:

- Al finalizar el día tanto el área de ventanillas como crédito deberá realizar un reporte diario de actividades con el fin de cuadrar documentos, dinero o archivo.
- El respectivo reporte contará con las firmas de responsabilidad así como con la firma de aprobación.
- En el área de ventanillas se efectuara un cuadro de comprobantes físicos con el número de transacciones registradas en el sistema.
- En el caso de que faltare un comprobante, este será regularizado por el funcionario responsable en el plazo máximo de 72 horas.
- Se realizará una medición mensual de las actividades realizadas así como con el cumplimiento de las metas propuestas.
- Todo personal que ingrese en la cooperativa realizara una capacitación de funciones inicial.
- Se impartirán cursos de capacitación de funciones de forma trimestral a todos los empleados.
- El aspirante rendirá evaluaciones donde se le calificara actitudes y aptitudes.
- Se realizara una evaluación de forma mensual durante el periodo de prueba. Pasado el tiempo de prueba se le calificara trimestralmente con el fin de evalúa su trabajo realizado así como la implementación de nuevo conocimientos

Riesgo: Divulgación de la información confidencial

Controles: - Acuerdos de confidencialidad entre las partes generación y divulgación constante del código de ética.

Responsables: Gerente. / Comité de Créditos

Procedimientos:

Para el ingreso a trabajar en la institución el personal nuevo deberá presentar la siguiente documentación.

- Cédula de identidad.
- Certificado de votación.
- Referencias personales.
- Referencias laborales.
- Certificación de estudios realizados.
- Declaración juramentada de bienes.
- Se realizara un análisis minucioso de la documentación presentada.
- Se realizara una constatación física de la información presentada.
- Se firmara un acuerdo de confidencialidad de la información.

Riesgo: Mínimo control en las llaves de la bóveda

Controles:- Asignación de la responsabilidad de las llaves a una sola persona -Mantener un control riguroso del acceso a la bóveda.

Responsables: Gerente

Procedimientos:

- La persona responsable del resguardo de las llaves de la caja fuerte será el gerente
- Las personas que ingresaran al área de ventanillas serán aquellos que tengan la debida autorización firmada por el gerente.

Riesgo: Billetes falsos

Controles: - Capacitación para la detección de billetes falsos. -Adquisición de implementos que controlen la veracidad del dinero.

Responsables: Cajero

Procedimientos:

- Adquisición de una maquina detectora y contadora de billetes
- Adquisición de una maquina detectora, clasificadora y contadora de monedas
- Contratación de un técnico que instale y programe la maquinas
- Mantenimiento mensual de las maquinas.
- Retener la especie falsa al socio o cliente el momento del ingreso del dinero a ventanillas.
- Llenar un formulario de retención de especies falsas para luego ser enviado al Banco central para su posterior destrucción.
- Revisión diaria de especies al cajero de manera aleatoria.
- En el caso que se encuentre una especie falsa en la caja de un cajero se procederá a retenerle, para que luego el valor sea repuesto.

Riesgo: Retiro de fondos por una persona no autorizada. / Cobrar el servicio de un usuario diferente

Controles:

- Verificación del número de cuenta en la papeleta de retiro, como en la libreta de ahorros.
- Exigencia de la cédula tanto de la persona dueña de cuenta, como de la persona que retira.
- Verificación del titular del servicio.

Responsables: Cajero

Riesgo: El reporte de los cobros diarios no detalle con exactitud los mismos. / El total cobrado no sea igual que el que refleja el reporte

Controles: Modificación del modelo del reporte, para que satisfaga las necesidades de información.

Responsables: Cajero

Riesgos en Créditos.

Incremento desmesurado de las cuentas incobrables./ Altos índices de morosidad./ No se piden referencias suficientes./ No se confirma el destino de los fondos./ Información falsa./ No se verifica la calificación del riesgo del socio en el buró crediticio./ No se realiza el análisis respectivo de la información./ No se cuenta con niveles jerárquicos para la aprobación./ Exceso de colocación.

Responsables: Comité de Crédito.

Controles:

- Poner techos para la otorgación de créditos.
- Fijar objetivos en la recuperación de cartera.
- Asignar responsabilidades a cada oficial de cobranzas.
- Modificación en los requerimientos mínimos de información para otorgación de créditos.
- Exigibilidad de los requerimientos mínimos de información por más de uno de los encargados de la aprobación de créditos
- Verificación visual (cuando sea posible) del destino de los fondos.
- Realizar inspecciones personales y constatar físicamente la información presentada por los solicitantes.
- Exigencia de documentos que comprueben el destino de los fondos.
- Verificación de la información que entrega el socio y su garante.
- Realizar una evaluación de competencia a los asistentes de crédito.
- Verificación del estado del socio en el buró crediticio.
- Realizar capacitación de funciones e implementación de técnicas de análisis de crédito.
- Analizar la información basándose en los montos y plazos solicitados.

- Establecer techos de colocación.
- Establecer líneas de créditos que garantice la mejor estrategia crediticia

Componente: Tecnologías de la información

Riesgos: Problemas de la conexión con el sistema utilizado para el cobro de los diferentes servicios. /Ataques al sistema informático. /Ingreso de unidades USB infectadas. /Fallas en el hardware. /Insuficientes controles en el ingreso de datos en el software.

Controles:

- Contratar un seguro para la información mantener los respaldos actualizados.
- Monitorear los firewalls y otras aplicaciones de seguridad constantemente.
- Implementar aplicaciones de seguridad que limiten la lectura de la USB en los equipos.
- Elaborar un manual que regule el uso de unidades móviles.
- El proveedor del sistema informático deberá dar garantía de seguridad.
- Restringir el uso de unidades USBs, restringiendo su uso salvo los cuales en la que la función del cargo lo demande.
- Solicitar la instalación de una aplicación que restrinja la lectura de la información de estos dispositivos.
- En los casos que se cuente con autorización verificar que las unidades móviles no estén infectadas.
- Realiza modificaciones al manual de uso de las tecnologías.
- Verificar el estado del hardware antes de la iniciación de actividades diarias.
- Realizar un mantenimiento mínimo mensual a los equipos informáticos.
- Elaborar una lista de requerimientos de modificación al sistema de acuerdo a las novedades que se vayan suscitando durante periodos de tiempo.

- Ataques al sistema informático.
- Ingreso de unidades USB infectadas.
- Fallas en el hardware.
- Insuficientes controles en el ingreso de datos en el software.
- Problemas de la conexión con el sistema utilizado para el cobro de los diferentes servicios.
- Comprobar el uso correcto del sistema antes de iniciar las actividades.
- Contratación de un técnico informático que brinde apoyo por lo menos una vez por mes.
- Monitoreo de actividades así como el uso de dominios en el sistema.

Componente: Sector externo

Riesgo: Discontinuidad de las actividades por falta de energía

Controles: Adquisición de una fuente alternativa de energía.

Responsables: Gerente

Procedimientos:

- Solicitar una proforma presupuestal de la compra de un generador de energía eléctrica. (se detalla más abajo)
- Contratar un técnico que realice la instalación del equipo dentro de la institución
Presupuesto para técnico: \$80.00
- Verificar que se realice la mantención del equipo de manera periódica.
- Designar dentro de la institución a aquella persona que en el caso de emergencia active el equipo y verifique su funcionamiento.
- Constatar las seguridades físicas del lugar donde se mantendrá instalado el generador.

PROFORMA DE GENERADOR ELÉCTRICO.

Precio Presupuestado: 685,00 dólares

Modelo: GENERADOR MH8500 GERMANY DESIGN (OHV-TECHNIC AVR-GENERATOR AIR-COOLED)



Características:

- Switch de encendido/apagado con llaves (OFF-ON-START)
- Alerta de nivel de aceite
- Visor Voltímetro 300 V
- Dos salidas AC 110 Voltios corriente alterna
- Una salida AC 220 Voltios corriente alterna
- Corriente Directa DC 12 Voltios 8.3 Amperios
- Potencia de salida 2.7 KW
- Unidad motriz 6.5 HP / 3600 rpm
- Corriente nominal 11.4 A.
- Breaker Circuit de PROTECCION restablecimiento de salida de corriente alterna
- Tapa de depósito de combustible - Varilla de nivel gasolina
- Purgador de combustible
- Tapa del filtro de aire

Datos técnicos.

- Tensión de salida 110/220 Voltios
- Capac de generación elect 10.5 horas con deposito comb lleno.

- Frecuencia de salida Hz 50/60
- Aceite de motor 4 tiempos
- Consumo máximo de combustible 1,43 litros/h
- Contenido del depósito de combustible l 15
- Capacidad del carter aceite l 0,6
- Dimensiones 62 x 46.5 x 45 cm aprox
- Peso 45 Kg

Referencia: Mercado Libre.

Riesgo: Colapso parcial o total de la infraestructura. / Incendio.

Controles:-Chequeo de la infraestructura al menos una vez por año-
Chequeo de la infraestructura si se ha dado algún fenómeno natural que pueda haberla afectado.

Responsables: Gerente

Procedimientos:

- Contratación eventual de obreros que realicen el mantenimiento del edificio, verifiquen la estructura física, las instalaciones eléctricas e hídricas.
 - Frecuencia: Anual.
 - Presupuesto \$71,00
 - Duración: 8 horas.
- Contratación de un seguro para el edificio y otros activos fijos de cuantía alta.
- Valor de prima contra incendios + impuestos = 134,51 dólares mensuales.
Referencia: Cotización de Seguros Unidos S.A; con un valor en edificios de 50.000,00 dólares.
- Implementar señalización de salidas de emergencia y puntos de encuentro.

- Disponer de extintores de fuego en un lugar accesible en caso de incendio.
- Plan de movilización del personal.

Riesgo: Accidente del personal

Controles: - Colocación de señalización de los procedimientos en caso de accidentes: números de emergencia, salidas de emergencia. - Señalización de zonas de peligro.

Responsables: Gerente

Procedimientos:-Implementar señalizaciones de seguridad. -Contar con un botiquín de primeros auxilios. -Difundir medidas de prevención sobre salud laboral. -Realizar charlas de manera mensual gestionados con una unidad de salud pública.

Riesgo: Pérdidas de la información tanto física como electrónica

Controles: Reforzar la seguridad de la información física y electrónica

Responsables: Gerente / Técnico electrónico

Procedimientos:

- Controles de acceso a la información.
- Contratación de un housing (arrendar un espacio en un data center, es decir que se arrienda un espacio pequeño en otro país para poner nuestro servidor)

Riesgo: Robo por parte de personas ajenas a la cooperativa.

Controles: -Contratación de seguridad física y electrónica.-Reforzar la seguridad en cajas.

Responsables: Gerente

Procedimientos:

- Contratación de personal de seguridad.

- Implementación de cámaras de seguridad en los lugares claves: ventanillas, pasillos, entrada de la institución.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Luego de desarrollar nuestro trabajo de investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Las áreas estratégicas donde existe una mayor probabilidad de riesgo en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Solidaria Ltda. Son los componentes operativos: procesos, personas, tecnologías de la información y el ambiente externo. También se encontró ciertas falencias en la estructura organizativa por lo que también se definieron controles.
2. El manual de referencia de riesgos que se desarrollo es una herramienta de gran importancia ya que nos ayuda a analizar y evaluar los riesgos de cada componente con el fin de minimizarlos.
3. Los controles propuestos han sido creados con la finalidad de mitigar los riesgos existentes en la cooperativa, considerando los principales puntos de acción que se deben mejorar.
4. El plan de contingencia creado dará apoyo a la gerencia para la correcta toma de decisiones. Así mismo está sujeto a modificaciones e integración de nuevos controles según el resultado existente en la medición existente de controles en el posterior.

El estricto control que existe de parte de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria obliga a todas las cooperativas a tener una correcta administración y transparencia en su administración así mismo brindar un servicio de calidad. Es ahí cuando se evidencia que al detectar riesgos, evaluarlos y crear controles en base de las falencias encontradas en ellas; nos genera un eficiente logro de los objetivos y metas institucionales.

Este plan debería ser actualizado de forma anual ya que el impacto de uno u otro riesgo puede variar en periodos de tiempo.

El uso de directrices que controlen el riesgo también deberían ser monitoreados y medidos con el fin de evidenciar la eficiencia de dichos

controles, analizando de esta manera el costo beneficioso que conlleva, así como realizar las modificaciones que se requieran.

Cabe recalcar que los riesgos giran alrededor del cómo y en qué condiciones se ejecutan las actividades es por ello que aparte de crear controles en las áreas críticas también se debería revisar: políticas, manuales y procedimiento con el fin de mejorar la calidad de sus actividades y servicios.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza que implemente un código de ética que guíe las acciones de sus funcionarios y personal, creando valor a la cooperativa y fortaleciendo el prestigio de la institución. Esto fortalecerá los lazos de compañerismo y a la vez, impulsará el buen desempeño del personal en sus funciones y en el trato con los socios y clientes. También se recomienda que se establezca un plan de contingencia ante posibles eventos externos como: incendios, inundaciones, catástrofes naturales, falla eléctrica, colapso de la infraestructura, robo o fraude. Además, que tome medidas ante posibles falencias en el sistema informático, que con el avance tecnológico tan acelerado, se tiene que actualizar y verificar constantemente.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia que gestione los riesgos de la cooperativa a su cargo, implantando a su vez los controles para reducirlos, evitarlos o transferirlos. Los riesgos serán priorizados de acuerdo a su gravedad, y, por lo tanto su distribución en el tiempo es de suma importancia.

Se recomienda al Comité de Crédito que verifique la información para un crédito, suministrada por los socios y sus garantes de manera estricta y minuciosa, establecer tanto objetivos de colocación como techos, y, establecer una jerarquía que asegure de la manera más completa posible una correcta asignación de créditos.

Bibliografía.

- Báez, B. (21 de 01 de 2015). *http://www.cemla.org/*. Obtenido de <http://www.cemla.org/actividades/2010/2010-05-EducacionFinanciera/MatrizRiesgo-BrunoBV28.pdf>
- Belaunde, G. (20 de 11 de 2014). *Gestion*. Obtenido de <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/10/el-riesgo-de-liquidez.html>
- Diego Gómez Cáceres, J. M. (12 de 09 de 2014). *http://books.google.com.ec/*. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=vNlIttFBj27UC&pg=PA28&dq=TIPOS+DE+RIESGOS++FINANZAS+riesgo+operativo&hl=es&sa=X&ei=Z2wPVK2XOZPEggSKk4HQAQ&ved=0CCIQ6AEwAQ#v=onepage&q=TIPOS%20DE%20RIESGOS%20%20FINANZAS%20riesgo%20operativo&f=false>
- español, W. d. (27 de 11 de 2014). *Wikilengua del español*. Obtenido de [http://www.wikilengua.org/index.php/Terminesp:riesgo_residual_\(2\)](http://www.wikilengua.org/index.php/Terminesp:riesgo_residual_(2))
- Forex, C. (20 de 11 de 2014). *EFXTO*. Obtenido de <https://www.efxto.com/diccionario/r/3531-riesgo-de-credito>
- http://www.eco-finanzas.com/*. (11 de 09 de 2014). Obtenido de <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/R/RIESGO.htm>
- JPMorgan. (20 de 11 de 2014). *JPMorgan*. Obtenido de https://www.jpmorgan.com/cm/BlobServer/argentina_riesgo_estrategico.pdf?blobkey=id&blobwhere=1320641428216&blobheader=application/pdf&blobheadername1=Cache-Control&blobheadervalue1=private&blobcol=urldata&blobtable=MungoBlobs
- Libre, M. (22 de 01 de 2015). *Mercado Libre*. Obtenido de http://articulo.mercadolibre.com.ec/MEC-406420272-generator-electrico-mh8500-vendo-cambio-_JM
- López Domínguez, I. (20 de 11 de 2014). *www.expansión.com*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/riesgo-de-mercado.html>
- Ltda", E. d. (24 de 03 de 2013). *ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOLIDARIA LTDA.-GUALAQUIZA*. Gualaquiza, Morona Santiago, Ecuador.
- Luna, O. F. (12 de 09 de 2014). *http://books.google.com.ec/*. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA20&dq>

=ERM+definicion+COSO+II&hl=es&sa=X&ei=PG8TVJ_MA7eJsQT
znIGADw&ved=0CDQQ6AEwBA#v=onepage&q=ERM%20definicio
n%20COSO%20II&f=false

Machuca, J. (14 de 11 de 2014). Guía para la evaluación del sistema de riesgo operativo en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo. Cuenca, Azuay, Ecuador.

Miño, W. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogran S.A.

Molina, L. Y. (13 de 11 de 2014). *agsonmer.blogspot.com*. Obtenido de <http://agsonmer.blogspot.com/>

NIA, N. I. (20 de 11 de 2014). *Leyes.com*. Obtenido de http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIA/NIA-200.pdf

Pesantez, I. M. (14 de 11 de 2014). Evaluación de riesgos operativos e implementación de un plan de contingencia en la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Cuenca, Azuay, Ecuador.

Ramiro Gómez, M. G. (13 de 11 de 2014). *taringa.net*. Obtenido de <http://www.taringa.net/posts/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>

SBS, S. d. (04 de 12 de 2015). <http://www.sbs.gob.ec/>. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_V.pdf



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

“Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda. - Gualaquiza en el periodo 2013-2014”

DISEÑO DE TESIS

“Contador Público Autorizado”.

AUTORES: Verónica Gissella Ochoa Japa

Paola Pineda Tenesaca

DIRECTORA: CPA. Laura Graciela Vizhñay Bravo

CUENCA-ECUADOR

2015

DISEÑO DE TESIS

1. Selección y delimitación del tema de investigación

“Evaluación de riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda.” En el periodo 2013- 2014

En la actualidad la auditoria de gestión es una herramienta valiosa para la consecución efectiva de las metas y objetivos de una entidad cualquiera que sea su naturaleza. Por su parte las Cooperativas de Ahorro y Crédito no solo requieren apoyo al cumplimiento de sus objetivos institucionales, sino también requieren directrices para la correcta ejecución de sus actividades bajo la normativa actual y demás exigencias que requieran los órganos estatales de control. Es por ello que en esta tesis se identificara y evaluara los riesgos potenciales y la manera de administrarlos proponiendo soluciones para impulsar una efectividad en las operaciones y servicios brindados.

2. Justificación de la investigación

En la constitución de la república del 2008 en el Art. 309 se reconoce a la Economía Popular Y Solidaria (EPS), como el tercer sector financiero del país para intermediación de recursos del público y ofrecer servicios financieros (ahorros, créditos, depósitos a plazo fijo, etc) y no financieros (pago de SOAT, pago de remesas, sirve como punto de pago de servicio básicos). No obstante, la tensión en la cual se hace hincapié radica en el auge de dichas entidades. En el Ecuador en el 2013 existen 946 cooperativas de ahorro y crédito. Una de las principales causas que propiciaban el fracaso en estas entidades se adjudicaba a la poca o nula supervisión y control por parte del Estado, funcionando estas sin tener un órgano de regulación específico. De ahí que, en el 2011, se crea la Ley Orgánica De Economía Popular y Solidaria (LOEPS) con sus reglamentos y disposiciones; y, en enero de 2013 las Cooperativas de Ahorro y Crédito que hasta ese entonces estaban bajo la supervisión y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros pasan a ser controladas por un

ente específico como lo es la Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria (SEPS).

Como apoyo a la Economía Popular y Solidaria se generara el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (IEPS), encargada de fomentar estas organizaciones; además de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias (CONAFIPS), que da servicios financieros a través de las cooperativas de ahorro y crédito. Todo esto para consolidar las cooperativas que han cobrado mucha popularidad entre las personas por sus servicios.

En la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria se han implementado leyes que tratan de asegurar que las cooperativas sean entes estrictamente regulados, el grado de regularización y exigencias depende del tamaño de capital y el número de socios, por lo que han dividido a las COACs en cuatro segmentos:

Segmento	Activos (USD)	Cantones	Socios
Segmento 1	0 - 250.000,00	1	Más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000,00	1	Hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	Más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.000,01- 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Más de 7.100

Segmento 3	9'600.000,00 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100
---------------	--------------------	---	-------------

Las cooperativas que se encontraban bajo el control de la Supervisión de Bancos y Seguros serán ubicadas en el cuarto segmento.

Estas y otras medidas establecidas en la LOEPS y su reglamento están creando cambios ya tangibles en la seguridad de las cooperativas, otorgando seguridad que los socios exigían desde hace ya algún tiempo, por ejemplo con lo referente al Control Interno en el Art. 21 se especifica que será ejercido por la Auditoría Interna. Seré responsabilidad de la Asamblea General Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia

Ahora bien, el estado se ha pronunciado y dotado de apoyo por un lado, sin embargo los casos de negligencia financiera e irregularidades en las cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador se las sigue sufriendo. A continuación una breve lista de impericias financieras: de la banca privada o de la economía popular. De los más sonados casos de decadencia están: Cacpe Urocal (Entrada a Balao Grande, Guayas, Balao), cuyo cierre se dio el 8 de octubre de 2012, Coopera Ltda. cuya disolución se resolvió el 12 de junio de 2013; Banco Sudamericano en agosto de 2014; cabe mencionar que desde el inicio de la administración de la SEPS, hace apenas dos años se ha procedido a disolver 8 cooperativas a nivel nacional y otras 2 han sido absorbidas por Cooperativas de mayor tamaño. Estos efectos se derivan de la correcta aplicación de controles a cargo de este órgano de regularización.

Pero cabe recalcar que las cooperativas con menos activos, es decir las que se encuentran el segmento uno y dos, tienen gran peso en nuestra economía pues de las 946 cooperativas estas representan el 87%.

Cooperativas de ahorro y crédito incluidas en este boletín, por segmento

Segmento 1:	370 cooperativas, de un total de 488 cooperativas
Segmento 2:	265 cooperativas, de un total de 335 cooperativas
Segmento 3:	80 cooperativas, de un total de 83 cooperativas
Segmento 4:	39 cooperativas, de un total de 40 cooperativas
Total:	754 cooperativas, de un total de 946 cooperativas

Fuente: Boletín financiero, corte al 31 de diciembre de 2013

Con el análisis y cuantificación de los riesgos operativos se pueden conocer las áreas débiles en las cuales se pueden generar riesgos, así mismo se reconocen aquellas áreas que no generan un valor adecuado. El riesgo potencial en las cooperativas viene dado por el monto de capital que manejan ya que actualmente según registros de la SEPS al 31 de diciembre de 2013 dichas instituciones registran un total de activos de 7.107,30 millones de dólares con un incremento de con respecto del 31 de diciembre de 2012 que fueron \$ 6.027.48 millones de dólares.

3. Breve descripción del objeto del estudio

PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

Solidaria Cooperativa de Ahorro y Crédito, inicia sus actividades el 10 de Diciembre del

2003 bajo acuerdo ministerial No. 00107 otorgado por la Dirección Nacional de Cooperativas; desarrolla sus actividades financieras en la Provincia de Morona Santiago con su oficina matriz en Gualaquiza, siendo ésta la cabecera cantonal del cantón Gualaquiza.

La COAC cuenta con dos productos de captaciones: Ahorro a la vista y Ahorro Plazo Fijo y por el lado de las colocaciones, la Cooperativa dispone de cuatro alternativas: Consumo, comercial y Microcrédito.

Misión

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito SOLIDARIA ofrece; servicios financieros oportunos y de calidad, con atención personalizada a sus socios y clientes contribuyendo al desarrollo socio-económico del cantón y su gente”.

Visión

Al 31 de Diciembre del 2014, la COAC “Solidaria”, es una entidad que brinda servicios financieros competitivos, siendo sostenible, solvente y rentable; con la eficiencia y eficacia de sus funcionarios y directivos que garantizan el buen manejo de sus recursos.

Valores institucionales

SOLIDARIDAD

Ayudar y velar por los demás.

HONESTIDAD

Decir siempre la verdad.

PUNTUALIDAD

Cumplir con las obligaciones sociales y económicas a tiempo.

RESPONSABILIDAD

Cumplir a cabalidad con sus obligaciones.

ÉTICA

Ser honesto siempre con los demás.

RESPETO

Entender los deberes, derechos y costumbres de los demás.

4. Formulación del problema

Cada organización es única, pues ya sea por su estructura financiera, orgánica o física y más aún por el personal que en ella labora difiere en distintos aspectos de otras aunque entre estas se parezcan mucho, así pues, todas estas instituciones tienen diferentes necesidades, lo que pretendemos mediante esta investigación es apoyar en cuanto sea posible a la gestión de riesgos de la cooperativa ubicada en el segmento dos, a la

cuál por su tamaño en el pasado no se le exigía realizar este tipo de análisis.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito como cualquier otra organización que busca ser competitiva y sobresalir en determinado sector económico, se ven forzadas a diversificar sus productos y servicios, muchos de los cuales representan un alto riesgo para las mismas.

Es vital para las COACs (y para todas las empresas) analizar sus posibles riesgos (internos y externos) y así poder establecer controles que permitan minimizarlos y a la vez diseñar estrategias que se puedan ejecutar cuando los riesgos incontrolables se convierten en hechos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SOLIDARIA - Gualaquiza tiene como objeto social principal realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

La Cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios;
3. Efectuar servicios de caja y tesorería;
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
5. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
6. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
7. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

8. Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;

9. Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

PROBLEMA PRINCIPAL

No se ha realizado una evaluación de riesgos en consecuencia la cooperativa esta vulnerable ante posibles hechos riesgosos.

PROBLEMAS DERIVADOS

1. Posibles Pérdidas Monetarias por falta de una evaluación continua de la cooperativa.
2. Inseguridad tanto para la cooperativa como para los socios por la falta d un sistema de vigilancia.
3. Falta de un plan de contingencia lo que generará que la cooperativa no pueda afrontar efectivamente adversidades no previstas.

5. Determinación de los objetivos

5.1. Objetivo general

- Determinar las áreas estratégicas la cooperativa de ahorro y crédito Solidaria Ltda. para poder identificar y evaluar los riesgos operativos de la misma.

5.2. Objetivos específicos

- Analizar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda., lo que permitirá conocer su estado actual y su perfil de riesgos operativos.
- Estimar la evolución del riesgo y servir de apoyo para la toma de decisiones sobre acciones mitigantes del riesgo.

- Establecer mejoras que responde a los cambios en el entorno y en la organización y los principales puntos de acción que se debe seguir en la cooperativa.
- Definir el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la cooperativa está dispuesta a asumir en el desarrollo de sus actividades.

6. Elaboración del marco teórico

6.1 MARCO DE ANTECEDENTES

Los trabajos de investigación que apoyaran con información para nuestra investigación están:

Autor: MARCIA MARLENE PESANTEZ CRIOLLO

Título: EVALUACION DE RIESGOS OPERATIVOS E IMPLEMENTACION DE UN PLAN DE CONTINGENCIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JARDIN AZUAYO

Año: 2012, OCTUBRE

RESUMEN EJECUTIVO

La alta competitividad en el sector financiero ha impulsado a las instituciones financieras a incursionar en nuevos mercados y a trabajar con nuevos productos; lo cual ha aumentado la complejidad de sus operaciones y de su perfil de riesgo, exigiendo un análisis más detallado de todos los riesgos.

En este sentido, una adecuada administración y supervisión del riesgo operacional es uno de los desafíos más grandes a los que se enfrentan las instituciones financieras, debiendo canalizar sus recursos, tanto financieros como humanos, para implementar un adecuado marco de gestión del riesgo operacional, basado en el Nuevo Acuerdo de Basilea II, que tiene

como objetivo principal, lograr una medición de los recursos más sensibles al RIESGO, complementada con la profundización del proceso de supervisión bancaria y de disciplina de mercado.

Esta nueva normativa, de carácter flexible y profesional, introduce en el seno del gobierno corporativo de las entidades financieras, nuevos elementos que afectarán a su cultura interna (cultura de gestión de los riesgos), afectando a las decisiones estratégicas y a la organización de las entidades, incentivando a la mejora de la calidad de sus procesos, servicios y operaciones. Todo lo cual supone un aliciente para perseguir la eficiencia continua a nivel individual y a nivel del sistema financiero, con visos de adquirir dimensión estratégica. De esta manera, se abre un espacio para la investigación y creatividad en la aplicación y desarrollo de los postulados científicos de la Economía de la Empresa, con posibilidades de incorporarlos a otros sectores empresariales de similar afectación por los riesgos operativos.

Autor: Mónica Patricia Mora Parra

Título: “AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE PLAGAS EN EMPRESAS ALIMENTICIAS APLICADOS POR FUMIECO CONTROL CIA. LTDA.”

Año: 2012, JUNIO

RESUMEN EJECUTIVO

Fumieco Control es una empresa del sector privado, que ofrece el servicio de Control de Plagas particularmente empresas alimenticias, bajo la aplicabilidad de la normatividad y leyes vigentes en nuestro país, donde se puede observar claramente que las empresas alimenticias se encuentran obligadas a realizar este tipo de control. Fumieco está obligada a cumplir el proceso de desinsectación y desratización con calidad, ya que el trabajo es minucioso y bastante técnico.

La Auditoría de Gestión determina la medida en que se está logrando los objetivos previstos, además permite establecer si la eficiencia y eficacia del servicio evaluados mediante indicadores. Este trabajo está orientado a evaluar los procesos de desinsectación y desratización del control de plagas entregado por Fumieco, mediante la aplicación de indicadores se evalúa el cumplimiento de los objetivos que tiene la Dirección Técnico operativa de la empresa.

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario es análisis de cinco capítulos, que se detallan a continuación:

El Capítulo I, GENERALIDADES: comprende una reseña histórica y aspectos relevantes de la empresa a la empresa y su entorno.

El Capítulo II, MARCO TEORICO: los fundamentos teóricos existentes en este capítulo son de vital importancia para el desarrollo de la presente investigación, en una Auditoria de Gestión es primordial conocer las fases, técnicas, herramientas y parámetros para la ejecución de la misma, ya que son una guía para cumplir con el objetivo trazado.

Capítulo III, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: son las bases de conocimiento que permiten analizar los puntos relevantes dentro del procedimiento de Control de Plagas y sus procesos de desratización y desinsectación.

Capítulo IV, CASO PRÁCTICO: es el desarrollo de la Auditoría de Gestión, donde se evaluará la eficacia y eficiencia en el control de plagas, mediante la información obtenida en los cuestionarios de control interno, papeles de trabajo, hojas de hallazgos y la medición de la gestión a través de indicadores, esto permitirá obtener el resultado del análisis minucioso durante la investigación y con la emisión del informe se entrega las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Capítulo V, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: después del análisis meticoloso realizado en el capítulo IV, se emiten las conclusiones

y recomendaciones que van direccionadas al mejoramiento de la empresa y al cumplimiento de los objetivos trazados.

Autor: Hilda Patricia Berrezueta Berrezueta - María Dolores Tapia Padilla

Título: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO PUCARÁ.”

Año: 2013

RESUMEN EJECUTIVO

La Presente Tesis titulada “Auditoría de Gestión al Sistema de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Pucará” durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo del año 2013, contiene aspectos generales de la cooperativa, un breve marco teórico que permite esquematizar las fases del proceso de auditoría, la evaluación de la planificación preliminar, específica, ejecución del trabajo de campo y la comunicación de resultados.

El estudio práctico está dirigido básicamente al sistema de créditos, con el propósito de evaluar el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos de la cooperativa, mediante la verificación de los procedimientos existentes, la revisión del cumplimiento de la normativa legal vigente y la evaluación del control interno.

El resultado de los procedimientos fue la elaboración del informe de auditoría, en el cual se detalla las evidencias y hallazgos que son debidamente comunicados, así como el establecimiento de conclusiones y recomendaciones emitidas con el propósito que se implementen acciones correctivas de las falencias encontradas y contribuyan al cumplimiento de objetivos y metas del departamento de créditos.

6.2 MARCO TEORICO

Auditoria de gestión: La auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de a sus recursos humanos y materiales”. (WILLIANS, 1989)

Control.- Medición de resultados que permitan evaluar la ejecución de planes, programas y proyectos. Su acción puede ser permanente, periódico o eventual. Etapa del proceso administrativo en la que se determinan la naturaleza, sistemas, niveles de procesos, área de aplicación, herramientas y aspectos de calidad de controles, deben cumplir para que una organización cumpla con su objetivo. (Franklin, 2013)

Riesgo.- Aquella situación en que habiendo un rango de posibles resultados de una Acción, no se puede determinar de antemano cuál de ellos ocurrirá. En un sentido corriente, se lo utiliza como previsión imperfecta del futuro.

No obstante en economía y finanzas se distingue entre riesgo e incertidumbre.

Se dice que existe riesgo cuando se conoce objetivamente la probabilidad de ocurrencia de cada uno de los diversos resultados de una Acción.

En cambio, una situación de Incertidumbre es aquella en que sabiendo cuáles puedan ser los posibles resultados de una Acción, no se puede conocer cuál es la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos. (<http://www.eco-finanzas.com/>, 2014)

Tipos de riesgo.- se clasifican en:

- **Riesgo de mercado:** es el riesgo de pérdidas potenciales derivado de un movimiento adverso en el nivel o volatilidad de precio de mercado de los instrumentos financieros asociados a una posición, cartera o entidad. Incluye los riesgos de tipo de interés, tipo de

cambio, precio de las acciones y precio de los instrumentos derivados y commodities.

- **Riesgo de crédito:** el riesgo de pérdidas motivado por la posibilidad de incumplimiento de la contrapartida de su obligación contractual. Se incluyen en él los riesgos de insolvencia (contraparte y emisor), el riesgo de país, el riesgo de seurement (liquidación) y el riesgo de entrega.
- **Riesgo operacional:** es el riesgo de pérdidas financieras derivadas de un mal funcionamiento de los sistemas de información y control interno, fallos humanos en el tratamiento de las operaciones y sucesos inesperados relacionados con el soporte internexo/ externo e infraestructura e infraestructura operacional.
- **Riesgo de liquidez:** es el riesgo de no poder deshacer una posición en el mercado sin afectar el precio del producto correspondiente haciendo difícil u onerosa su cobertura. Incluye también la posibilidad de en el interbancario en la cuantía necesaria.
- **Riesgo normativo:** es el riesgo de pérdida debido a que un contrato no pueda ser ejecutado debido a que las operaciones no se encuentren dentro del marco legal establecido por una autoridad competente o bien por condicionamiento de tipo fiscal no contemplados inicialmente en la negociación de los instrumentos financieros (Diego Gómez Cáceres, 2014)

Riesgos en auditoría de gestión: Los resultados de la auditoría pueden no estar exentos de errores y omisiones de importantes significación que influyan en la evaluación a expresar por el auditor en su informe, por lo que resulta necesario conocer los riesgos latentes en este proceso, que al igual que la auditoría financiera son:

Riesgo inherente: El riesgo Inherente afecta directamente la cantidad de evidencia de auditoría necesaria para obtener la satisfacción de auditoría suficiente para validar una afirmación. Esta cantidad puede estar presentada tanto en el alcance de cada prueba en particular como en la cantidad de pruebas necesarias”.

Riesgo de control: El riesgo de control es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar o evitar errores o irregularidades significativas en forma oportuna. Es aquel que afecte a los procesos de control y que evite detectar irregularidades significativas de importancia relativa

Riesgo de detección: El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten errores o irregularidades existentes en los estados contables. Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno. Este riesgo es totalmente controlable por la labor del auditor y depende exclusivamente de la forma en que se diseñen y lleven a cabo los procedimientos de auditoría

Gestión de riesgo empresarial/ COSO II- ERM (ENTERPRISE RISK MANAGEMENT): En el 2004 la organización COSO elaboró el estudio de Gestión de Riesgos Corporativos (ERM). En este estudio se considera a la ERM como un proceso realizado por la junta de directores, gerencia y personal, con el fin de identificar eventos potenciales que podrían afectar a la compañía y gestionar sus riesgos dentro de los niveles aceptables. (Luna, 2014)

6.3 MARCO CONCEPTUAL

Cooperativas de ahorro y crédito: Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con

clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (LOEPS, 2011)

Socio: Socio de una cooperativa es la persona física o jurídica que, bien por su condición de fundador o por haber solicitado y obtenido su ingreso como miembro de la misma, permanece en ella, comprometido en la actividad cooperativizada y en su financiación, de acuerdo con las normas que contienen las leyes, Estatutos sociales, Reglamentos y demás disposiciones reguladoras de este tipo societario. (Salamanca ,1998)

Evidencia de auditoría: información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en las que basa su opinión. La evidencia de auditoría incluye tanto la información contenida en los registros contables de los que se obtienen los estados financieros, como otra información. (NIA 200)

Riesgo de detección: riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo no detecten la existencia de una incorrección que podría ser material, considerada individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones. (NIA 200)

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

Control interno: El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (NIA 315.4)

Empleados: Profesionales, distintos de los socios, incluidos cualesquiera expertos que la firma de auditoría emplea. (NIA 220.7)

Valorar: Analizar los riesgos identificados para determinar su significatividad. "Valorar" por convención, se usa solo en relación con el riesgo.

Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas con insumos y rendimientos prescritos que atraviesan los límites funcionales de una organización. (Franklin, 2013)

Componente: Una entidad o unidad de negocio cuya información financiera se prepara por la dirección del componente o del grupo para ser incluida en los estados financieros del grupo

7. Preguntas de investigación

¿La institución cuenta con reglamentos y estatutos?

¿La institución cuenta con un manual de funciones y atribuciones?

¿Cuál es la estructura organizativa de la institución?

¿Cuáles son las metas y objetivos de la institución que constan en el plan estratégico?

¿La institución cuenta con un sistema de control interno?

¿Quiénes son las personas encargadas del control interno de la institución?

¿Cuáles son los indicadores de eficiencia utilizados para la medición del cumplimiento de objetivos?

¿Cómo son los procesos operativos en la cooperativa?

¿El talento humano está siendo gestionado de acuerdo a los intereses de la institución?

¿Cuál es el estado actual de la infraestructura física de las instalaciones?

8. Construcción de variables e indicadores

ESQUEMA TENTATIVO	VARIABLES	INDICADORES
<p>CAPITULO I: LA COOPERATIVA</p> <p>1.1 Antecedentes del cooperativismo.</p> <p>1.2 Cooperativismo en el Ecuador</p> <p>11.2.1 El origen del cooperativismo en el Ecuador, 1900-1936</p> <p>1.2.2 De la intervención estatal al cooperativismo indígena 1937-1963</p> <p>1.2.3 Auge cooperativo, cambio agrario y expansión petrolera 1964-1988</p> <p>1.2.4 Del neoliberalismo a la crisis financiera, dolarización y sistema financiero cooperativo, 1989-2006</p> <p>1.2.5 La historia inmediata, el cooperativismo y la revolución ciudadana, 2007- actualidad</p> <p>1.3 Las cooperativas de ahorro y crédito (COAC)</p> <p>1.3.1 Segmentación de las COACs</p> <p>1.3.2 Organismos de control</p> <p>1.3.3 Legislación a la que se someten las COACS</p> <p>1.3.4 Ranking de las COACs</p>	<p>Empresa.</p> <p>Plan estratégico.</p> <p>Estatutos.</p>	<p>- N. de empleados y trabajadores en los diferentes departamentos de la COACS Ltda. En el periodo 2013-2014.</p> <p>- N. de socios de la cooperativa.</p>

<p>1.3.5 Breve descripción de las principales cooperativas del Ecuador.</p> <p>1.4 Cooperativa de Ahorro y Crédito “Solidaria LTDA” – Gualaquiza</p> <p>1.4.1 Reseña Histórica.</p> <p>1.4.2 Misión.</p> <p>1.4.3 Visión.</p> <p>1.4.4 Valores.</p> <p>1.4.5 Objetivos.</p> <p>1.4.6 Actividades.</p> <p>1.4.7 Estructura Orgánica.</p> <p>1.4.8 Organigrama</p> <p>1.4.9 Análisis FODA.</p>		
<p>CAPITULO II: MARCO CONCEPTUAL</p> <p>2.1 Riesgo.</p> <p>2.1.1 Concepto y clasificación.</p> <p>2.1.1.1 Riesgo de crédito</p> <p>2.1.1.2 Riesgo operacional</p> <p>2.1.1.3 Riesgo de liquidez</p> <p>2.1.1.4 Riesgo de auditoría</p> <p>2.1.1.5 Riesgo estratégico</p> <p>2.1.1.6 Riesgo Residual</p> <p>2.1.1.7 Riesgo de mercado</p> <p>2.1.1.8 Riesgo normativo</p> <p>2.2 Riesgo Operacional</p> <p>2.2.1 Eventos del Riesgo Operacional</p>	<p>Auditoría.</p> <p>Gestión.</p> <p>Riesgos.</p> <p>Planeación.</p> <p>Ejecución.</p> <p>Conclusiones.</p>	

<p>2.2.2 Componentes del Riesgo Operacional</p> <p>2.2.2.1 Personas</p> <p>2.2.2.2 Procesos</p> <p>2.2.2.3 Tecnología de la Información</p> <p>2.2.2.4 Sector externo</p> <p>2.3 Gestión de Riesgos</p> <p>2.3.1 COSO II: ERM -Gestión de Riesgo Corporativo</p> <p>2.3.2 BASILEA II</p> <p>2.4 Metodología en la Gestión de Riesgo</p> <p>2.4.1 Identificación del riesgo y su origen</p> <p>2.4.2 Evaluación</p> <p>2.4.2.1 Probabilidad de la ocurrencia</p> <p>2.4.2.2 Impacto</p> <p>2.4.2.3 Gravedad</p> <p>2.4.2.4 Matriz de Riesgos</p> <p>2.4.2.5 Respuesta al Riesgo</p> <p>2.4.3 Mitigación</p>		
<p>CAPITULO III: Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Solidaría Ltda.”</p> <p>3.1 Introducción</p> <p>3.2 Objetivos</p> <p>3.3 Alcance</p> <p>3.3.1 Macro procesos</p>	<p>Empresa.</p> <p>Programación.</p> <p>Alcance.</p> <p>Componentes.</p> <p>Pruebas de auditoría.</p> <p>Evaluación de resultados.</p>	<p>- N. de reclamos por parte de los socios.</p> <p>- N. de fallas de sistema de información der la cooperativa.</p>

<p>3.4 Evaluación de Control Interno</p> <p>3.4.1 Aplicación de cuestionarios y determinación de Nivel de Confianza y Nivel de riesgo</p> <p>3.4.2 Resumen de los principales riesgos</p> <p>3.5 Identificación, origen y posibles consecuencias del riesgo</p> <p>3.5.1 Matriz de Identificación de Riesgo, Origen Y Posibles Consecuencias</p> <p>3.6 Evaluación del riesgo</p> <p>3.6.1 Matriz de Riesgos</p> <p>3.6.2 Ubicación de los Riesgos en el Mapa de Riesgos</p> <p>3.6.3 Manual de Referencia</p>		<p>- Efectividad de los procesos internos.</p> <p>- % de rotación de empleados en el periodo 2013-2014</p> <p>- % de cumplimiento de planes de auditoría.</p>
<p>CAPITULO IV: PLAN DE CONTINGENCIA</p> <p>4.1 Plan de contingencia.</p>	<p>Informe.</p>	<p>Resultados obtenidos de la ejecución de auditoría.</p>
<p>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</p> <p>5.1 Conclusiones</p> <p>5.2 Recomendaciones</p>	<p>Recomendación.</p>	<p>% de cumplimiento y planificación correctivas y preventivas por el equipo de auditoría.</p>

9. Diseño metodológico

Para el trabajo de investigación se emplearán distintos tipos de análisis y se utilizarán diferentes técnicas y procedimientos.

METODOLOGÍA PARA LA INVESTIGACIÓN

- **El Método analítico.**- a través de este método vamos a aplicar la observación y realizar un examen de un hecho en particular. En nuestro caso necesitamos conocer la cooperativa objeto de nuestro estudio para analizarla y determinar sus áreas críticas,
- **Investigación Mixta.**- es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos; es importante realizar esta combinación de datos porque así no estaremos considerando el estado financiero y económico de la cooperativa sino también podremos analizar por ejemplo su estilo, calidad del personal, las relaciones interdepartamentales y cómo es el clima de trabajo. Estos hechos que si bien se reflejan en la eficiencia de la entidad, no suelen ser tomados en cuenta al momento de evaluarse. También este tipo de enfoque puede responder a distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema. Se fundamenta en la triangulación de métodos.
- **Método descriptivo.**- consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno. Al no existir procedimientos escritos en manuales de diferentes funciones, se las observará y describirá para poder contar con la información necesaria para nuestra evaluación.
- **Método de cuestionarios.**- en este procedimiento se elabora previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal suerte que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno; no obstante, cuando se hace necesario deben incluirse explicaciones más amplias que hagan más suficientes las

respuestas. En nuestro estudio se va a evaluar cuatro áreas claves: procesos, talento humano, tecnologías de la información y sector externo; habrá cuestionarios por cada área a evaluar con el fin de extraer de ellos los posibles riesgos.

- **Método gráfico.-** Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de flujos operacionales. Utilizaremos este método en los primeros cuatro capítulos de nuestra investigación con el fin de que sea más comprensible y didáctico.
- **Entrevistas:** al personal de la cooperativa y sus autoridades para poder tener una idea más precisa de cuáles son sus metas.
- **Consulta de material bibliográfico:** consiste en la consulta de material ya existente tanto en el área de AP como de auditorías y consultorías para poder dar diagnósticos e implementar cosas en el proyecto.
- **Consulta de material en internet:** se basa en la consulta de artículos de internet para así poder conocer corrientes actuales de la AP así como de la aplicación de auditorías y consultorías.
- **Uso de plantillas:** se utilizarán plantillas elaboradas tanto para la AP como para la realización de la actividad en cuestión.
- **Muestreo de auditoría:** (muestreo) - Aplicación de los procedimientos de auditoría a un porcentaje inferior al 100% de los elementos de una población relevante para la auditoría, de forma que todas las unidades de muestreo tengan posibilidad de ser seleccionadas con el fin de proporcionar al auditor una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre toda la población. (NIA 530.5)
- **Muestreo estadístico:** Tipo de muestreo que presenta las siguientes características:

(a) selección aleatoria de los elementos de la muestra; (b) aplicación de la teoría de la probabilidad para evaluar los resultados de la muestra, incluyendo la medición del riesgo de muestreo. El tipo de muestreo que no presenta las características (a) y (b) se considera muestreo no estadístico. (NIA 530.5)

10. Esquema tentativo de la investigación

OBJETIVO ESPECIFICO	CAPITULO
<ul style="list-style-type: none"> Analizar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda., lo que permitirá conocer su estado actual y su perfil de riesgos operativos. 	CAPITULO I: LA COOPERATIVA
<ul style="list-style-type: none"> Estimar la evolución del riesgo y servir de apoyo para la toma de decisiones sobre acciones mitigantes del riesgo. 	CAPITULO II. MARCO TEORICO. CAPITULO III: Evaluación de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Solidaría Ltda."
<ul style="list-style-type: none"> Definir el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la cooperativa está dispuesta a asumir en el desarrollo de sus actividades. 	CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Establecer mejoras que responde a los cambios en el entorno y en la organización y los principales puntos de acción que se debe seguir en la cooperativa. 	CAPITULO IV: INFORME DE AUDITORIA

11. Cronograma de actividades

	MES I				MES II				MES III				MES IV				MES V			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Selección y delimitación del tema																				
2. Justificación de la investigación																				
3. Breve descripción del objeto de estudio																				
4. Formulación del problema																				
5. Determinación de los objetivos																				
6. Elaboración del marco teórico de referencia																				
7. Preguntas de investigación																				
8. Construcción de variables e indicadores.																				
9. Diseño metodológico																				
10. Esquema tentativo de la investigación																				
12. Cronograma de actividades																				
13. Bibliografía																				
CAPITULO I: LA COOPERATIVA																				
1.1 Antecedentes del cooperativismo.																				
1.2 Cooperativismo en el Ecuador																				
11.2.1 El origen del cooperativismo en el Ecuador, 1900-1936																				
1.2.2 De la intervención estatal al cooperativismo indígena 1937-1963																				

Contraloría General Del Estado. Manual De Auditoria De Gestión. Quito, Abril 2002

Sitios web

Ambrosone, M. (12 de 09 de 2014). <http://ayhconsultores.com/>. Obtenido de <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>

Diego Gómez Cáceres, J. M. (12 de 09 de 2014). <http://books.google.com.ec/>. Obtenido de <http://books.google.com.ec/books?id=vNlIttFBj27UC&pg=PA28&dq=TIPOS+DE+RIESGOS+-+FINANZAS+riesgo+operativo&hl=es&sa=X&ei=Z2wPVK2XOZPEggSKk4HQAQ&ved=0CCIQ6AEwAQ#v=onepage&q=TIPOS%20DE%20RIESGOS%20-%20FINANZAS%20riesgo%20operativo&f=false>

Giménez-Montesinos, M. Á. (12 de 09 de 2014). <http://www.riesgooperacional.com/>. Obtenido de <http://www.riesgooperacional.com/docs/21%20%20estfin0807.pdf>

<http://ayhconsultores.com/>. (11 de 09 de 2014). <http://pdfs.wke.es/>. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/5/3/4/4/pd0000015344.pdf>

Iglesias, J. C.-M. (12 de 09 de 2014). <http://queaprendemoshoy.com/>. Obtenido de <http://queaprendemoshoy.com/que-es-basilea-para-la-banca/>

Luna, O. F. (12 de 09 de 2014). <http://books.google.com.ec/>. Obtenido de http://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA20&dq=ERM+definicion+COSO+II&hl=es&sa=X&ei=PG8TVJ_MA7eJsQTznIGADw&ved=0CDQQ6AEwBA#v=onepage&q=ERM%20definicion%20COSO%20II&f=fal

