



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

***PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA***

TÍTULO

**EL RIESGO OPERATIVO Y LEGAL PARA MINIMIZAR PÉRDIDAS
FINANCIERAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA
LTDA., 2019**

AUTOR

JOSE VINICIO CACUANGO LEMA

TUTOR

LCDO. MARCO ANTONIO MORENO CASTRO

RIOBAMBA – ECUADOR

**AÑO
2021**

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado: “EL RIESGO OPERATIVO Y LEGAL PARA MINIMIZAR PÉRDIDAS FINANCIERAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., 2019”.
Presentado por: José Vinicio Cacuango Lema y dirigido por el Mgs. Marco Antonio Moreno Castro. Una vez receptada y aceptada la sustentación hemos acordado la siguiente calificación:

Mgs. Marco Moreno Castro TUTOR	 Firma	<u>9,5</u> Nota
Mgs. Víctor Vásquez Samaniego MIEMBRO 1	 Firma	<u>9</u> Nota
Mgs. Otto Arellano Cepeda MIEMBRO 2	 Firma	<u>9</u> Nota

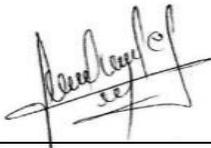
NOTA FINAL 9,17 **SOBRE 10 PUNTOS**

INFORME DEL TUTOR

Yo, Marco Moreno Castro, en mi calidad de tutor y luego de haber revisado el desarrollo del proyecto de investigación elaborado por el Sr. José Vinicio Cacuango Lema con C.C 0605157668, de la carrera de contabilidad y Auditoría, tengo a bien informar que el trabajo “EL RIESGO OPERATIVO Y LEGAL PARA MINIMIZAR PÉRDIDAS FINANCIERAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., 2019”, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser evaluada por el tribunal designado y expuesta al público.

Riobamba, 05 de marzo del 2021

Atentamente:



Mgs. Marco Antonio Moreno Castro

DERECHO DE AUTOR

Todos los contenidos de este presente trabajo de investigación titulada como: EL RIESGO OPERATIVO Y LEGAL PARA MINIMIZAR PÉRDIDAS FINANCIERAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., 2019., es responsabilidad del autor: José Vinicio Cacuango Lema, así como también las conclusiones y recomendaciones.



José Vinicio Cacuango Lema
060515766-8

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va dedicado a Dios por brindarme salud y por haberme guiado por un buen camino.

A mi madre María, mi padre José y mis hermanos por ser el motor fundamental para seguir adelante y alcanzar la meta planteada.

A mis compañeros y docentes por haber compartido ese tiempo inolvidable y por haber formado parte de mi segunda familia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la vida, la salud, la sabiduría y la fortaleza para seguir adelante a pesar de todos los obstáculos que se han presentado en mi camino.

A mi madre María Lema y mi padre José Cacuango por haberme depositado toda su confianza en mi persona, por el apoyo incondicional que me han brindado ya sea en lo económico y moral.

A mi hermano Oswaldo por ser una persona ejemplar que siempre confió en mí, a pesar de todas las circunstancias me ayudaron a cumplir con mi objetivo.

A mi hermana Juana una mujer luchadora que se preocupa para sacar adelante a la familia.

A mis queridos docentes por haberme impartido sus sabios conocimientos, y formarme un profesional lleno de valores éticos y morales.

Agradezco también a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., por abrirme las puertas para realizar mi trabajo de investigación.

Jose V. Cacuango

ÍNDICE

PORTADA	I
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO	II
INFORME DEL TUTOR	III
DERECHO DE AUTOR	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema o pregunta de investigación.....	2
1.1.2 Justificación.....	2
1.2 OBJETIVOS	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 HIPÓTESIS	3
CAPÍTULO II.....	4
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1 ESTADO DEL ARTE	4
2.2 GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.....	5
2.2.1 Antecedentes Históricos	5
2.2.2 Misión.....	5
2.2.3 Visión	6
2.2.4 Organigrama estructural	7
2.2.5 Valores y principios institucionales.....	8
2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.3.1 Definición de Riesgo	8

2.3.2	Coso II ERM.....	8
2.3.3	Administración de Riesgos.....	8
2.3.4	Riesgo Operativo.....	9
2.3.5	Riesgo Legal.....	10
2.3.6	Matriz de Riesgo.....	11
CAPITULO III		13
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	13
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	13
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.4	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
3.5	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	14
3.6	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	14
3.6.1	Población.....	14
3.6.2	Muestra.....	15
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	15
3.7.1	Técnicas de Recolección de Datos.....	15
3.7.2	Instrumentos de Recolección de Datos.....	16
3.7.3	Técnicas de procedimientos e interpretación de los datos.....	16
CAPÍTULO IV		17
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	17
CAPITULO IV		32
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
5.1	CONCLUSIONES.....	32
5.2	RECOMENDACIONES.....	32
6.	BIBLIOGRAFÍA.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Viabilidad	12
Tabla 2: Impacto	12
Tabla 3: Exposición	12
Tabla 4: SemafORIZACIÓN del riesgo	12
Tabla 5: Población de la COAC Minga Ltda.	15
Tabla 6: Ambiente interno	19
Tabla 7: Establecimientos de objetivos	20
Tabla 8: Identificación de eventos	21
Tabla 9: Evaluación de riesgos	22
Tabla 10: Respuesta a los riesgos	23
Tabla 11: Actividades de control	23
Tabla 12: Información y comunicación	24
Tabla 13: Supervisión y monitoreo	25
Tabla 14: Matriz de identificación de riesgos	26
Tabla 15: Matriz de riesgo	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama estructural.....	7
--	---

RESUMEN

El presente proyecto es desarrollado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., matriz de la ciudad de Riobamba, el mismo tiene como objetivo: Evaluar el riesgo operativo y legal para minimizar pérdidas financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., 2019.

Mediante el método inductivo se pudo lograr realizar una matriz de riesgos que permite identificar las áreas vulnerables para el desarrollo de esta investigación, la información se obtuvo de varias fuentes tales como: entrevistas realizada a los principales funcionarios de la cooperativa así también las encuestas realizada a los demás empleados de la entidad y otras fuentes tales como la observación y documental.

Esta investigación se ejecutó en tres etapas, en la primera etapa se realizó el conocimiento preliminar a la entidad esto consiste en realizar un diagnostico a la entidad para conocer las áreas vulnerables, posteriormente se realizó la segunda etapa que consistió en realizar una evaluación de control interno en base al modelo coso II, el cuestionario fue desarrollado en base a 8 componentes tal como lo determina este modelo. Finalmente como tercera etapa se realizó una matriz de riesgo en el cual se evidencia los riesgos detectados durante el proceso de la investigación.

Después de realizar la investigación se llegó a una conclusión final que la entidad tiene una deficiencia en la contratación del personal así también tiene una deficiencia en los procedimientos es decir no tiene para todas las áreas esto permite acrecentar los posibles riesgos.

Palabras clave: Riesgo operativo, riesgo legal, coso II, procedimientos, control interno, consecuencia, impacto.

ABSTRACT

This project was developed in the *Minga Ltda* Savings and Credit Cooperative., headquarters in the city of Riobamba; its objective is to evaluate the operational and legal risk to minimize financial losses in the *Minga Ltda* Savings and Credit Cooperative., 2019, it was possible to create a risk matrix using the inductive method that allows identifying the critical areas for the development of this research, the information was obtained from various sources such as interviews conducted with the principal officers of the cooperative, as well as surveys conducted with other employees of the entity, and other sources such as observation and documentary. This research was carried out in three stages; in the first stage, the preliminary knowledge of the entity was carried out, which consists of carrying out a diagnosis of the entity to know the vulnerable areas. Subsequently, the second stage consisted of evaluating internal control based on the *coso II* model., the questionnaire was developed based on eight components as determined by this model. Finally, as a third stage, a risk matrix was made in which the risks detected during the investigation process are evidenced. After conducting the investigation, a conclusion was reached that the entity has a deficiency in personnel hiring and has a deficiency in the procedures; that is, it does not have for all the areas to increase the possible risks.

Keywords: Operational risk, legal risk, *coso II*, procedures, internal control, consequence, impact.

Reviewed by:
Mgs. Hugo Romero
ENGLISH PROFESSOR
c.c. 0603156258

INTRODUCCIÓN

Desde su aparición, las cooperativas de Ahorro y crédito se han evolucionado constantemente hasta posicionarse dentro del sistema financiero ecuatoriano, ya que las actividades que realizan las cooperativas es en función del desarrollo de sus socios. En la actualidad estas entidades brindan distintos servicios financieros tales como: ahorros, préstamos, transferencias, giros nacionales e internacionales, entre otras.

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras cuyo objetivo es, satisfacer las necesidades financieras y económicas ya sea en las captaciones o colocaciones de sus clientes, sin embargo estas entidades están sujetas a un sin número de riesgos tales como: riesgo de créditos, liquidez, mercado, operativo, legal, entre otras.

En esta presente investigación nos centraremos en todo lo relacionado al riesgo operativo y riesgo legal ya que estas entidades financieras son las que tienen mayor probabilidad de sufrir estos tipos de riesgos. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se ha preocupado por controlar estos tipos de riesgos, ya que en el año 2018 publico una resolución N° SEPS IGT IR IGJ 2018 0279 para disminuir estos tipos de riesgos de ahí que la realización de la presente investigación: **EL RIESGO OPERATIVO Y LEGAL PARA MINIMIZAR PÉRDIDAS FINANCIERAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.**, 2019. El mismo que nos permitirá realizar un análisis de los riesgos operativos y riesgos legales en base a la aplicación de guías de entrevistas, guía de observación y encuestas aplicadas directamente a la población del estudio que es de 12 empleados de la cooperativa.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Minga Ltda., es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana Colta, en la década de los 80. El cambio de imagen y nombre obedece a la obtención de la personería jurídica como Cooperativa de Ahorro y Crédito legalmente constituida, desde el 30 de mayo de 1997, que figura en el Acuerdo Ministerial 0694. La cooperativa brinda servicios de: Credi-Movil, Microcrédito, Crédito de Consumo y Ahorros.

En la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., se ha podido detectar una serie de problemas, tales como se detalla a continuación:

- Falta de un plan de contingencias para reducir los riesgos.
- La entidad no cuenta con una metodología para reducir los riesgos.
- Escasez de un manual de procesos en todos sus departamentos y áreas.
- Tecnología de la entidad no está actualizada.
- Falta de políticas y procedimientos para el levantamiento, diseño y descripción de los procesos.

Uno de los problemas que tiene la cooperativa es la deficiencia de los procesos en todos sus departamentos y áreas.

1.1.1 Formulación del problema o pregunta de investigación

En función a lo expuesto anteriormente, la presente investigación responderá a la siguiente pregunta:

¿Qué factores incidente en el riesgo operativo y legal en la cooperativa de la ahorro y crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, durante el periodo 2019?

1.1.2 Justificación

La cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., es una cooperativa que se encuentra dentro del segmento 3, por lo que la entidad se encuentra en constante mejoramiento y cambios en todos sus procesos, por ello es importante, disminuir los riesgos operativos y legales, que permita tener mayor acogida y confiabilidad de sus clientes.

Es importante realizar una evaluación del riesgo operativo y legal, en base al modelo coso II el mismo nos permitirá conocer las áreas críticas, y en base a eso emitir estrategias que permita mejorar los procesos de sus diferentes áreas vulnerables, también ayudará a tomar medidas correctivas por parte de la gerencia, permitiendo a la entidad alcanzar con los objetivos planteados.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Evaluar el riesgo operativo y legal para minimizar pérdidas financieras en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Establecer estrategias para minimizar el riesgo operativo y legal.
- Utilizar las matrices de riesgo según las áreas identificadas para establecer una propuesta que ayude disminuir el riesgo operativo y legal.

1.3 HIPÓTESIS

Los factores de riesgos operativos y legales provoca pérdidas financieras para la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO DEL ARTE

Luego de revisar las diferentes fuentes bibliográficas de trabajos relacionados con el tema se pudo detallar lo siguiente:

Según Correa (2018) en su trabajo de investigación denominada como, “Diseño de una propuesta de mejoramiento de un proceso del área de riesgo operativo de la empresa Brinks de Colombia”, su objetivo es; “Proponer un plan de mejoramiento de uno de los procesos del área de riesgo operativo; [...]” (pág. 23).

Y llega a la conclusión que:

El mejoramiento del reporte de evento de riesgo operativo puede ayudar a mejorar los niveles de procesos en la empresa, mediante la mitigación de los riesgos que estos puedan generar, también con la generación de planes de acción y de mejora que sean presentados a la gerencia. (pág. 43)

En cambio según Sánchez (2012) en su trabajo de investigación titulada: “Análisis de la administración de riesgo operativo en la banca privada en el periodo 2005-2009”. Cuyo objetivo es; “proveer un conocimiento de la banca privada ecuatoriana sobre la relevancia de implementar el riesgo operativo, enmarcada en la concientización, procedimientos y lineamientos que se debe seguir para prevenir, identificar, controlar, mitigar los factores internos y externos de riesgo;[...]”. (pág. 15)

Y llega a la conclusión que:

Una adecuada administración del riesgo operativo en las entidades es contar con gerencias eficaces que satisfagan las necesidades propias y de terceros y estar al tanto de las tendencias y cambios que pueden ocurrir, así también contar con la información confiable integra y oportuna. (Sánchez S. , 2012, pág. 80)

Según Sánchez (2015) en su trabajo de investigación titulada como: “el riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato”. Cuyo objetivo es; “Estudiar la incidencia del Riesgo Operacional en la

rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cía. Ltda., para mejorar su crecimiento empresarial”. Y llega a la conclusión que:

En la empresa Giahán Ecuador Cía. Ltda., se ha podido determinar que la principal fuente de riesgo se encuentra en los procesos internos, específicamente en el área de crédito y cobranza, lo cual ha incidido en la existencia de un alto riesgo operacional debido a las ventas a crédito no analizadas debidamente. (pág. 74)

Una vez revisada las diferentes investigaciones realizadas anteriormente se concluyó que es importante realizar una evaluación de los riesgos operativos y legales el mismo que permitirá conocer el nivel de riesgos que esta propensa la entidad y por ende tomar medidas correctivas que permita disminuir estos tipos de riesgos.

2.2 GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

2.2.1 Antecedentes Históricos

La Cooperativa de ahorro y crédito “Minga Ltda.”, nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, cantón Colta, en la década de los 80, (...). Fundada con valores y principios de la cultura Quichua, inicia sus operaciones como una pequeña caja de ahorro y crédito de la Asociación de Iglesias Cristianas Evangélicas de Chimborazo (AIIECH), actualmente conocida como, Confederación de Organizaciones, Comunidades Indígenas e Iglesias Evangélicas de Chimborazo, COMPOCIIECH en Majipamba, donde se asocian comunidades y cantones de la provincia de Chimborazo, única y exclusivamente indígenas evangélicos. (Coac Minga Ltda., 2018)

Minga Ltda., es legalmente constituida el 30 de mayo de 1997, el mismo figura en el Acuerdo Ministerial N° 0694. Actualmente la entidad cuenta con más de 30.000 socios, lo que evidencia la confianza hacia nosotros, como una Institución sólida y de prestigio a nivel nacional conservando nuestra propia identidad. (Coac Minga Ltda., 2018)

2.2.2 Misión

La cooperativa de ahorro y crédito “Minga Ltda.”, es una entidad del sector financiero de la economía popular y solidaria que difunde, promueve, fortalece y financia a través de recursos financieros, tecnológicos y humanos identificados y

comprometidos con la ayuda mutua y solidaridad; las condiciones y mejora de la calidad de vida de sus socios y la comunidad, fortaleciendo la cultura del ahorro y facilitando el acceso al crédito. (Coac Minga Ltda., 2018, pág. s/n)

2.2.3 Visión

En el 2021 la COAC Minga Ltda., será una organización del sector financiero de la economía popular y solidaria líder del mercado cooperativo, comprometida con el mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de sus asociados, sus familias y la comunidad en general, con capital humano identificado con valores y principios cooperativos y en continuo aprendizaje con responsabilidad social. (Coac Minga Ltda., 2018)

2.2.4 Organigrama estructural

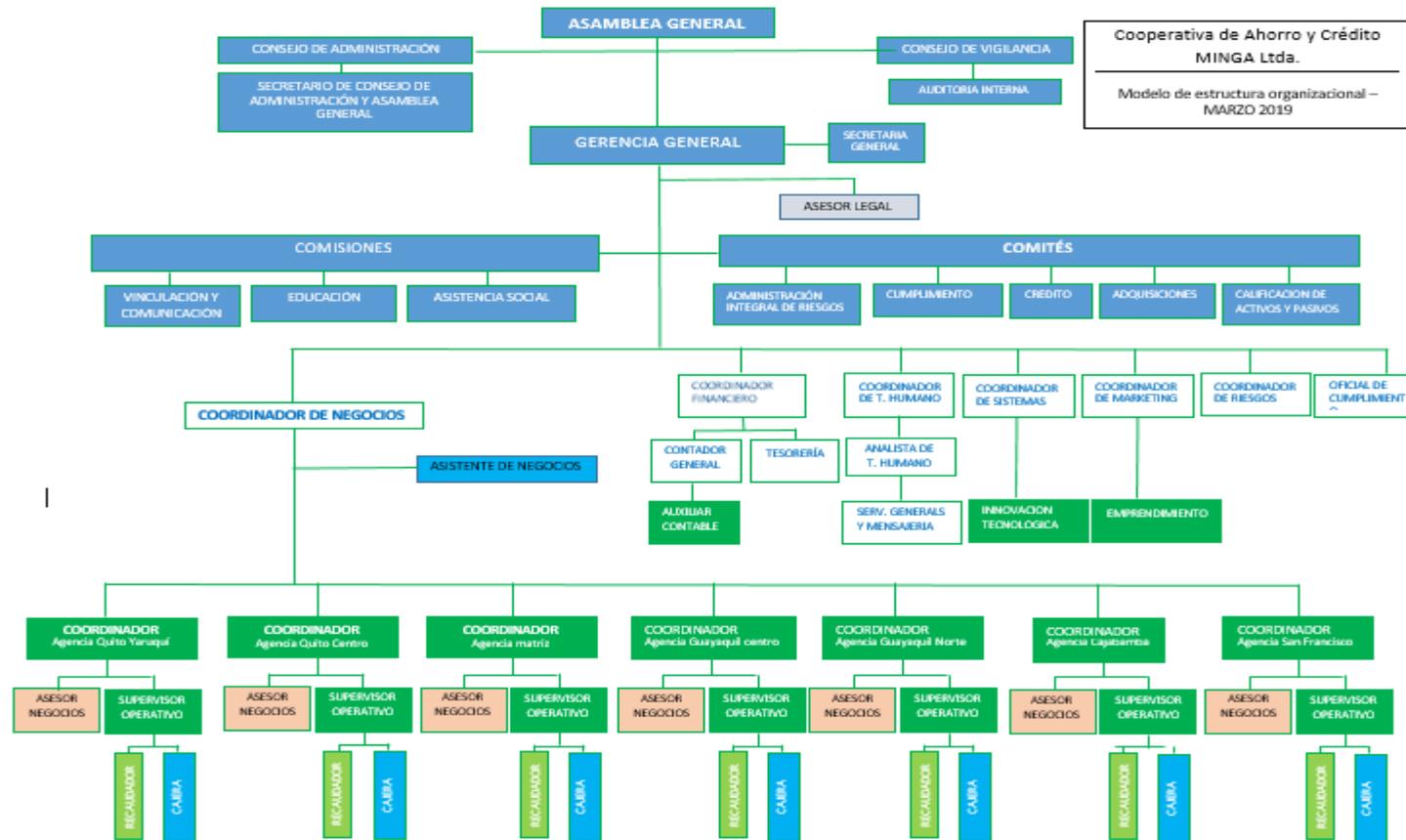


Figura 1: Organigrama estructural

Fuente: Modelo de estructura organizacional Marzo 2019

Elaborado por: COAC Minga Ltda.

2.2.5 Valores y principios institucionales

Principios

A continuación se detalla los principios de la COAC “Minga” Ltda.; “Asociación voluntaria y abierta, control democrático por los socios, participación económica de los socios, autonomía e independencia, educación, capacitación e información, cooperación entre cooperativas, preocupación por la comunidad” (Coac Minga Ltda., 2018, pág. s/n).

Valores

Todos los funcionarios, empleados, directivos y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MINGA” Ltda. En sus actos dentro de la institución se realicen bajo un marco de valores institucionales que se describen a continuación:

Honestidad, transparencia, responsabilidad, igualdad, respeto, sentido de pertinencia, solidaridad, rentabilidad, responsabilidad social y empresarial, confianza y compromiso.

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.3.1 Definición de Riesgo

De acuerdo a SBE, Resolución JB-2004-631, citado por Garcia (2016) “Es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones” (pág. 11).

2.3.2 Coso II ERM

Según el modelo Coso II la gestión de Riesgos es: un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su Dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro de lo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos. (Garcia, 2016, pág. 26)

2.3.3 Administración de Riesgos

Superintendencia de Bancos del Ecuador (SBE), Resolución JB-2004-631 señala que la administración de riesgos es:

Un proceso mediante la cual todas las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan, mitigan y monitorean los riesgos inherentes con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio; [...], para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentren bajo su control y administración. (García, 2016, pág. 24)

2.3.4 Riesgo Operativo

El riesgo operativo en una organización Rodríguez (2011) afirma como: “La posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras debido a deficiencias o fallas en los procesos internos, tecnología de información, personas o por ocurrencia de eventos externos adversos. [...]” (pág. 3).

2.3.4.1 Fuente de Riesgo Operativo

Según Rodríguez (2011) Las fuentes de riesgo operativo son:

Personas: Este riesgo suele suceder por la negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, ambiente laboral desfavorable entre otros.

Procesos Internos: Es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallas en los procesos, políticas o procedimientos inadecuados que pueden ocasionar la suspensión de servicios o bien el desarrollo deficiente de operaciones.

Tecnología de Información: Este fuente de riesgo se relaciona con los fallos tecnológicos que pueden ocasionar pérdidas financieras debido al uso inadecuado de sistemas de información y tecnologías relacionadas, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios de la entidad.

Eventos Externos: Esta fuente ocurre por la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa, que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando ya sea a los procesos internos, a las personas, a la tecnología de información. Ejemplo: fallas en los servicios básicos, desastres naturales, atentados y actos delictivos. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido cambio en las leyes, regulaciones, resoluciones y así también como el riesgo político. (pág. 3)

2.3.4.2 Tipos De Eventos De Riesgo Operativo

Los tipos de eventos de riesgo operativo se detallan a continuación:

- **Fraude interno:** Este evento ocurre cuando el personal de la entidad tiende apropiarse de los bienes y de la información, en beneficio propio.
- **Fraude externo:** este evento deriva cuando tiende apropiarse de recursos de la entidad por parte de los terceros u organizaciones externas que buscan explorar la dependencia de la institución.
- **Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo:** Este evento ocurre cuando el empleador como el empleado de la entidad, incumple con los acuerdos laborales, ya sea aumentando el nivel de trabajo o discriminando al mismo.
- **Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio:** Este evento ocurre cuando la entidad incumple con una obligación con sus clientes, socios o usuarios.
- **Daños a los activos físicos:** Ocurre cuando existe daños materiales producidos por desastres naturales o por terrorismos, vandalismos, incendios o inundaciones.
- **Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información:** Este evento ocurre por problemas de telecomunicaciones o por servicios públicos como los apagones.
- **Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones; y en las relaciones con proveedores y terceros:** este evento ocurre cuando existen errores en los diferentes procesos ya sea con los proveedores o terceros.

2.3.5 Riesgo Legal

El riesgo legal según la Resolución No. seps-igt-ir-igj-2018-027 emitido por la. SEPS (2018), afirma:

El riesgo legal es la probabilidad de que las entidades del sector financiero incurran en pérdidas debido a la inobservancia o a la incorrecta aplicación de disposiciones legales, judiciales, normativas e instrucciones emanadas por organismos de control; mala aplicación de sentencias o resoluciones judiciales o a su vez este tipo riesgo suele dar por la; deficiente redacción de textos, formalización o ejecución de actos, contratos o porque los derechos de las partes contratantes no han sido debidamente estipuladas. (pág. 6)

2.3.5.1 Clasificación del Riesgo Legal

Según la (Resolución No. seps-igt-ir-igj-2018-0279 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018, págs. 23, 24) El riesgo legal se clasifican en:

- **Riesgo de Documentación:** Es tipo de riesgo suele suceder cuando no existan documentos que respalden los diferentes tipos de operaciones ya sean de crédito, garantías, o de existir, tengan inconsistencias en su redacción, no estén completos, o no contengan los requisitos necesarios para validar, de acuerdo a la normativa vigente.
- **Riesgo de Legislación:** Riesgo de que una operación no pueda ser ejecutada por prohibición, limitación o incertidumbre acerca de la legislación del país o por errores en la interpretación de la misma.
- **Riesgo de Capacidad:** Este tipo de riesgo suele suceder cuando la contraparte no tenga capacidad legal para operar dentro de un sector, producto o moneda determinada y por el riesgo de que las personas que actúan en nombre de la contraparte no cuenten con un poder legal suficiente para comprometerla.

2.3.6 Matriz de Riesgo

Una matriz de riesgo es una herramienta que permite identificar los posibles riesgos que la entidad está atravesando y por ende esta matriz ayuda elaborar un plan de contingencias que permite establecer los controles y los mecanismos claves para llevar a cabo una gestión de riesgo eficiente y eficaz.

La matriz de riesgo operativo se da en función a dos variables como es la viabilidad y el impacto.

Viabilidad: Es la probabilidad de que un riesgo se materialice esto ocurre cuando no se tiene bien definido los controles claves.

Impacto: Es la consecuencia de una determinada acción de riesgo.

Explosión al riesgo: Es el tanto que me puede afectar un riesgo a pesas de tener los controles de riesgo es decir. Exposición= Riesgo-Control, sin embargo el Riesgo= Viabilidad *Impacto.

Viabilidad: La viabilidad de la presente investigación es de acuerdo a las siguientes categorías: Ver tabla 1.

Tabla 1: *Viabilidad*

Puntuación	Viabilidad
1	Bajo
2	Medio
3	Alto

Fuente: (Rodríguez, 2011, pág. 4)

Elaborado por: José Cacuango

Impacto: Las consecuencias del impacto se miden en la siguiente escala. Ver tabla 2

Tabla 2: *Impacto*

Puntuación	Impacto
1	Leve
2	Moderado
3	Grave

Fuente: (Rodríguez, 2011, pág. 4)

Elaborado por: José Cacuango

Exposición: El grado de exposición se mide de acuerdo a los siguientes parámetros. Ver tabla 3

Tabla 3: *Exposición*

Puntuación	Exposición
3	Aceptable
6	Tolerable
9	Inaceptable

Fuente: (Rodríguez, 2011, pág. 4)

Elaborado por: José Cacuango

Tabla 4: *Semaforización del riesgo*

Semaforización	Calificación del riesgo
Verde	Aceptable
Amarillo	Tolerable
Rojo	Inaceptable

Fuente: (Rodríguez, 2011, pág. 4)

Elaborado por: José Cacuango

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se aplicó el método inductivo ya que la evaluación del riesgo operativo y legal se dio a través de la aplicación de la Norma de Control para la administración del riesgo operativo y riesgo legal emitida SEPS resolución No.seps-igt-ir-igj-2018-0279”, en donde el investigador analizó los factores de riesgos operativos y legales, partiendo de hechos particulares y por ende llegó a determinar la situación final en la que se encuentra la cooperativa. Tal como lo señala, Zorrilla (2009), el método inductivo es: “El razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. El presente método ayuda a la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones” (pág. 33).

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de esta investigación se utilizó el tipo de investigación documental y de campo.

Documental, porque se realizó un análisis de los documentos, reglamentos, resoluciones propias de la COAC Minga Ltda., y de aquellos emitidos por los organismos de control, Baena (1985) afirma: “Una investigación documental es una técnica que el investigador utiliza para la recopilación de informaciones o datos por medio de la lectura y crítica de documentos, materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información” (pág. 72).

De campo porque en esta investigación se realizó observaciones en el lugar donde se presentó el fenómeno de estudio la misma que se aplicó encuestas y entrevistas al personal de la cooperativa así también a las autoridades de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda. Tal como lo determina Tamayo (2010), que la investigación de campo es la “que se apoya en entrevistas, cuestionarios, encuestas, y observaciones” (pág. 28).

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó en esta investigación es el diseño no experimental ya que es imposible manipular las variables, Anónimo (S/A) afirma: “Una investigación no

experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular las variables de estudio o a su vez es difícil asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones” (pág. 1).

3.4 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de esta investigación fue, el enfoque cualitativo ya que se dio mediante la recolección y análisis de datos en base a las preguntas de investigación, Martínez (2006) afirma: “La investigación cualitativa se trata de identificar las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones del investigador” (pág. 128).

3.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se aplicó el nivel descriptivo y analítico. Descriptivo porque se describe la realidad de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda. Tal como lo define Fidias G. Árias (2012), la investigación descriptiva consiste en: “Describir o en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (pág. 25). Y analítico porque se realizó un análisis de la aplicación de la norma de control para la administración de riesgo operativo y riesgo legal en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Población

La población total de la investigación está representada por una población finita: la misma que está compuesta por 12 funcionarios de la COAC Minga Ltda., oficina matriz de la ciudad de Riobamba.

Tabla 5: Población de la COAC Minga Ltda.

DEPARTAMENTOS	CARGOS	N° DE COLABORADORES
Administrativo	Presidente de administración	1
Gerencia	Gerente General	1
	Asistente de gerencia	1
Financiero	Jefe Financiero	1
	Contador/a	1
	Tesorero	1
Riesgos	Administrador de riesgos	1
Sistemas	Jefe de sistemas	1
Talento Humano	Jefe de talento humano	1
Crédito	Asesor	2
Atención al cliente	Información	1
	Total	12

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: José Cacuango

3.6.2 Muestra

La COAC Minga Ltda., cuenta con una población pequeña en relación a las personas, por lo tanto la muestra de la presente investigación es el total del universo ya que no hace falta calcular una muestra, por el tamaño de la población que es inferior a cien (< 100) individuos.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Técnicas de Recolección de Datos

3.7.1.1 Observación

Esta técnica permite al investigador tomar una fotografía de todas las actividades y procesos de la entidad, asimismo se observó el desempeño del personal administrativo y directivo con el fin de obtener la información necesaria para el desarrollo de esta investigación.

3.7.1.2 Entrevista

Mediante esta técnica se realizó una serie de preguntas abiertas a los funcionarios de la entidad, como al gerente, al jefe financiero, al coordinador de riesgos y al jefe de talento humano, la información proporcionada se registró en la guía de entrevista. “Esta consiste en la recolección de testimonios orales y escritos” (Tamayo M. , 2010, pág. 55).

3.7.1.3 Encuesta

En esta investigación se aplicó la encuesta, al personal directivo, administrativo y operativo de la entidad, con el fin de obtener información sobre los riesgos operativos y legales, se realizó mediante un cuestionario estructurado. Tal como lo determina Tamayo (2010) a la encuesta como una “técnica de la investigación que se realiza a través de un cuestionario elaborado a medida del objetivo de estudio. Se caracteriza por poder ser aplicada en forma colectiva” (pág. 58).

3.7.2 Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.2.1 Guía de Observación

La guía de observación es un documento que sirve al investigador como guía para poder determinar los hechos que se va a observar en el desarrollo de la investigación tal como lo define Campos & Martínez, (2012) la guía de observación es: “El instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno” (pág. 12).

3.7.2.2 Guía de Entrevista

La guía de entrevista es un documento que el investigador utilizó para organizar todos los aspectos que desee conocer. Por lo general una guía de entrevista contiene, preguntas abiertas sobre el tema del estudio.

3.7.2.3 Cuestionario

Mediante este instrumento se estableció preguntas claves sobre el tema que desee conocer el mismo es aplicado a la muestra de la población de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., este cuestionario permite recoger, procesar y analizar la información mediante la respectiva tabulación. Tal como lo determina Tamayo & Silva, (S/A) al cuestionario como; “un conjunto de preguntas destinados a recoger, procesar, y analizar información sobre los hechos estudiados en poblaciones (muestras), sus preguntas pretenden alcanzar información mediante la respuesta de la población” (pág. 10).

3.7.3 Técnicas de procedimientos e interpretación de los datos

En el desarrollo de esta investigación se utilizaron dos técnicas como es el análisis y la tabulación de la información obtenida del cuestionario del control interno, de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CONOCIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba nace en el cantón Colta en la década de los 80, en donde se asociaron personas indígenas evangélicas de las diferentes comunidades del cantón con el fin de buscar mejores condiciones de servicio de intermediación financiera.

El 30 de mayo de 1997 según el acuerdo ministerial N° 0694 se constituye legalmente como Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., son más de 23 años de vida institucional, en donde la entidad en la actualidad cuenta con más de 30.000 socios siendo una institución que se preocupa por mejorar la calidad de vida de sus socios y de la comunidad.

Actualmente la entidad presta distintos tipos de servicios tales como, créditos, micro crédito, ahorro a la vista, ahorro a plazo fijo entre otros.

INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA ENTREVISTA

Al aplicar la entrevista al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., el día 20 de julio de 2020, se logró obtener la información necesaria para identificar los riesgos operativos y legales que se están suscitando en la entidad, y por ende ayudar a controlar las posibles pérdidas financieras que pueden ocasionar estos tipos de riesgos.

Las observaciones encontradas son las siguientes:

- La entidad no cuenta con una infraestructura adecuada
- No posee una página web actualizada
- No cuenta con políticas para el otorgamiento de crédito en línea
- Inexistencia de una Apps para la entidad que permita a sus socios realizar transacciones por línea.
- La entidad no cuenta con un documento oficial para la entrega de copias
- Manual de funciones desactualizadas
- Inexistencia de un manual de proceso para el auxiliar contabilidad y tesorería.

Una vez realizada la entrevista al Gerente General Ing. Jorge Chucho Lema, al Administrador de riesgos Ing. David Coro, al Jefe Financiero Danilo Bautista se pudo determinar las falencias que tiene la entidad los mismos servirán de guía para establecer estrategias que permita alcanzar con sus objetivos.

Causas para que se dé el riesgo operativo y legal

Entre las acusas que tiene la entidad son las siguientes:

La cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., tiene una deficiencia en la capacitación, socialización al nuevo personal de la entidad, así también la cooperativa no tiene los manuales de procesos en todas sus áreas. Se pudo observar también que la entidad no tiene un organigrama funcional que permita conocer las funciones de los diferentes empleados, también la entidad no tiene un manual de proceso para el manejo de las plataformas digitales y virtuales, seguidamente se pudo observar también que la cooperativa no tiene un plan de contingencia actualizada de acorde a la situación económica que el país atraviesa, finalmente se pudo observar que la cooperativa tiene una documentación incompleta que respalde las operaciones de créditos tanto del deudor como del garante.

Préstamos que otorga la cooperativa

Entre los préstamos que otorga la Cooperativa son las siguientes: Microcrédito y de Consumo

De acuerdo al balance general del año 2019 de la COAC Minga Ltda., se pudo identificar que la entidad no puede recuperar en su totalidad es el microcrédito el mismo representa un 68.80% del total de activo.

Entre las causas son: Irresponsabilidad por parte de los socios, mala situación económica (Inestabilidad económica, desempleo social, bajo precios de productos etc.), situación imprevista tales como: (amenazas externas como el COVID – 2019, enfermedades, muertes, accidentes etc.)

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COAC MINGA LTDA.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, mediante la resolución N°. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 establece la Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo y Riesgo Legal en las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario Bajo el Control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es una norma.

En este caso se evaluó el control interno de la entidad mediante la aplicación del modelo COSO II el mismo está compuesto por ocho componentes que nos ayuda obtener una información necesaria para el desarrollo de la investigación. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Componente: Ambiente interno

Este componente establece el compromiso, la disciplina que tiene el personal de la entidad para controlar los riesgos que se pueden presentar por el incumplimiento de las disposiciones. En este componente se obtuvo el siguiente resultado:

NC: CT/PT*100

NC: (72/84)*100

NC: 86%

R: 100%-NC

R: 100%-86 %

R: 14%

Nomenclatura

NC: Nivel de Confianza

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

R: Riesgo

Tabla 6: *Ambiente interno*

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

Fuente: Matriz de ponderación

Elaborado por: José Cacuango

Interpretación

Al evaluar el ambiente interno de la Cooperativa, se evidencia que aún por la carencia de un sistema formal los controles empíricos empleados han sido vitales, por lo que si se

cumple con principios de integridad y valores ético. Sin embargo al utilizar un sistema formal este tipo de riesgo se podría minimizar. En vista de esto, tras la ponderación de los resultados, se obtiene una confianza alta de 86% y un riesgo bajo de 14%, para lo cual es favorable.

Componente: Establecimientos de objetivos

La alta dirección es la responsable del establecimiento de los objetivos, misión y visión que deben estar alineados con el marco filosófico institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., y su función es determinar los posibles eventos potenciales que puedan afectar el valor de la misma. A partir de los objetivos se gestiona y administra los riesgos internos o externos, evaluando, respondiendo y diseñando estrategias para mitigar el riesgo y controlar su impacto.

En este segundo componente se obtuvieron los siguientes resultados:

NC: CT/PT*100

NC: (64/84)*100

NC: 76%

R: 100%-NC

R: 100% - 76%

R: 24%

Nomenclatura	
NC:	Nivel de Confianza
CT:	Calificación Total
PT:	Ponderación Total
R:	Riesgo

Tabla 7: *Establecimientos de objetivos*

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

Fuente: Matriz de ponderación
Elaborado por: José Cacuango

Interpretación

En el componente establecimientos de objetivos, se expresa que el componente se desarrolla efectivamente cumpliendo a cabalidad con lo pautado por ende el nivel de confianza es de 76%, frente a un nivel de riesgo de 24% esto es debido a que la cooperativa tiene una deficiencia en la sociabilización de los objetivos estratégicos y falta de un apoyo por parte de la alta dirección, para determinar el nivel de riesgo.

Componente: Identificación de eventos

La alta dirección (gerente general, presidente, consejo de administración y consejo de vigilancia), y su equipo de trabajo tienen como función identificar eventos (internos y externos), que generan incertidumbre (riesgo), por lo que deben centrarse necesariamente sobre hechos que puedan afectar negativamente y aprovechar los eventos con impacto positivo para transformarlos en oportunidades para la entidad.

Los resultados de este componente son:

NC: CT/PT*100

NC: (68/84)*100

NC: 81%

R: 100%-NC

R: 100% - 81%

R: 19%

Nomenclatura	
NC:	Nivel de Confianza
CT:	Calificación Total
PT:	Ponderación Total
R:	Riesgo

Tabla 8: Identificación de eventos

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

Fuente: Matriz de ponderación

Elaborado por: José Cacuango

Interpretación

El componente identificación de eventos, tiene un nivel de confianza alto con un 81%, ya que la alta dirección monitorea constantemente el desarrollo de las actividades teniendo en consideración al personal, los procesos, la tecnología y la infraestructura; por otro lado tiene un nivel de riesgo bajo con un 19% esto es debido a que los factores de riesgo no se ha podido determinar a través de matrices de riesgo tampoco han podido analizar los riesgos a través de indicadores.

Componente: Evaluación de riesgos

Mediante este componente la dirección podrá conocer los eventos que pueden afectar negativamente a la consecución de los objetivos institucionales, así mismo podrán suceder eventos de riesgo operativo y legal de una entidad.

A continuación se detallan los resultados obtenidos:

NC: CT/PT*100

NC: (59/84)*100

NC: 70%

R: 100%-NC

R: 100% - 70%

R: 30%

Nomenclatura	
NC:	Nivel de Confianza
CT:	Calificación Total
PT:	Ponderación Total
R:	Riesgo

Tabla 9: *Evaluación de riesgos*

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

Fuente: Matriz de ponderación

Elaborado por: José Cacuango

Interpretación

En la tabla N° 11 se evidencia que el componente evaluación de riesgos, se observa que tiene un nivel de confianza del 70% moderado y un riesgo del 30%, moderado, esto se debe a que la entidad no evalúa los eventos de riesgos, desde la perspectiva probabilidad e impacto.

Componente: Respuesta a los riesgos

Esta actividad lo realiza la alta dirección en conjunto con el personal que conforma la Cooperativa para garantizar el cumplimiento de sus roles y responsabilidades en los diferentes departamentos, para mitigar, reducir, medir los riesgos que pueden afectar a la entidad, para lo cual se establece estrategias inmediatas para no incurrir en pérdidas económicas.

En este componente respuesta a los riesgos se obtuvieron los siguientes resultados:

NC: CT/PT*100

NC: (63/84)*100

NC: 75%

R: 100%-NC

R: 100% - 75 %

R: 25 %

Nomenclatura	
NC:	Nivel de Confianza
CT:	Calificación Total
PT:	Ponderación Total
R:	Riesgo

Tabla 10: *Respuesta a los riesgos*

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

Fuente: Matriz de ponderación
Elaborado por: José Cacuango

Interpretación

En este componente la Cooperativa evalúa las diversas categorías de respuestas (evitar, reducir, compartir y aceptar) y analiza las mismas para tomar la mejor decisión y así lograr la sostenibilidad operativa y crecimiento institucional. Al realizar la aplicación del cuestionario de control interno, se obtuvo un nivel de confianza moderado de 75% y un nivel de riesgo moderado con un 25% esto es debido a que la entidad no cuenta con procesos necesarios ni con personas expertas que permitan analizar el riesgo y tomar una mejor decisión.

Componente: Actividades de control

Este componente es de suma importancia ya que son política y procedimiento que ayudan dar respuesta a los riesgos de manera adecuada y oportuna a la dirección para poder minimizar el impacto de los riesgos que tiene la entidad.

En el componente actividades de control se obtuvieron los siguientes resultados:

NC: CT/PT*100

NC: $(65/84)*100$

NC: 77%

R: 100%-NC

R: $100\% - 77\%$

R: 23%

Nomenclatura

NC: Nivel de Confianza

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

R: Riesgo

Tabla 11: *Actividades de control*

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

Fuente: Matriz de ponderación
Elaborado por: José Cacuango

Interpretación

El componente actividades de control, en la entidad se desarrollan eficientemente, cumpliendo a cabalidad con los objetivos, obteniendo así un nivel de confianza del 77% y un nivel de riesgo de 23% esto es debido a que, la COAC está en proceso de implementación de espacio físico necesario para la adecuada clasificación y archivo de documentos contables tal como lo determina la SEPS.

Componente: Información y Comunicación

Este componente consiste en recopilar información y comunicar oportunamente, la información es recopilada de la alta dirección, jefes departamentales y empleados. La comunicación oportuna a los departamentos, indica que responsabilidad tiene cada empleado dentro de la cooperativa y que actividades debe cumplir para fortalecer el sistema de control interno, para lo cual se debe utilizar los medios de comunicación e información necesarios, para que las decisiones tomadas sean cumplidas.

Los resultados obtenidos de este componente información y comunicación son:

NC: CT/PT*100

NC: (71/84)*100

NC: 85%

R: 100%-NC

R: 100%-85 %

R: 15%

Nomenclatura	
NC:	Nivel de Confianza
CT:	Calificación Total
PT:	Ponderación Total
R:	Riesgo

Tabla 12: *Información y comunicación*

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

Fuente: Matriz de ponderación

Elaborado por: José Cacuango

Interpretación

El resultado de este componente tiene un nivel de confianza alto con un porcentaje de 85%, esto se debe a que en la COAC existe información pertinente que permite conocer las responsabilidades en cada una de las actividades que realizan; asimismo la Cooperativa se encarga de realizar las actualizaciones del sistema informático con frecuencia, sin

embargo en este componente se ha presentado un nivel de riesgo bajo, con un porcentaje de 15%, esto se da debido a que la entidad no tiene una buena comunicación entre todos los niveles jerárquicos.

Componente: Supervisión y Monitoreo

Es el último componente del modelo coso II que se encarga de regular y supervisar los procesos que tienen cada una de los departamentos y áreas, con fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los resultados.

En el componente supervisión y monitoreo se obtuvieron los siguientes resultados:

NC: CT/PT*100

NC: (77/84)*100

NC: 92%

R: 100%-NC

R: 100%-92 %

R: 8%

Nomenclatura	
NC:	Nivel de Confianza
CT:	Calificación Total
PT:	Ponderación Total
R:	Riesgo

Tabla 13: *Supervisión y monitoreo*

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

Fuente: Matriz de ponderación
Elaborado por: José Cacuango

Interpretación

El componente supervisión y monitoreo tiene un nivel de confianza alto con un 92%, debido a que la dirección si se encuentra ejecutando el rol de supervisión de las actividades y tareas que se desarrollan dentro de la cooperativa. De igual manera se presenta un nivel de riesgo bajo con un 8%, esto es debido a que la entidad no supervisa ni monitorea las estrategias planteadas por la entidad.

Matriz de riesgos

Mediante la evaluación de control interno y el criterio personal de auditor se pudo identificar las áreas críticas. A continuación se presenta una matriz de riesgo donde se señala los componentes del modelo coso II, el riesgo, control clave, responsable.

Tabla 14: *Matriz de identificación de riesgos*

COMPONENTE	RIESGO	CONTROL CLAVE	RESPONSABLE	RECOMENDACIÓN
Ambiente interno	El personal de la entidad no tiene conocimiento de las sanciones que están estipuladas dentro del código de ética	Acta de sociabilización del código de ética.	Consejo de administración	Socializar el código de ética a todo el personal de la entidad
Establecimiento de objetivos	Los objetivos estratégicos de la entidad no es socializada a todo el personal de la cooperativa.	Acta de sociabilización de objetivos estratégicos de la entidad	Consejo de administración	Dar a conocer los objetivos estratégicos de la entidad.
Identificación de eventos	Los responsable de la evaluación de riesgos no analizan los indicadores de riesgo que permitan identificar los eventos potenciales	Matriz de evaluación de riesgo	Auditoría interna	Realizar la evaluación de riesgo a través de matrices y analizar indicadores de riesgos.
Evaluación de riesgo	Los riesgos de la entidad no son analizados desde la perspectiva probabilidad e impacto por lo que el personal del departamento de crédito no cumple con lo planificado en las recuperaciones de liquidez.	Matriz de riesgo	Auditoría interna	Realizar la evaluación de riesgo desde la perspectiva probabilidad e impacto para poder cumplir con las expectativas programadas de recuperación de liquidez.

COMPONENTE	RIESGO	CONTROL CLAVE	RESPONSABLE	RECOMENDACIÓN
Respuesta al riesgo	La alta dirección no responde de manera inmediata a los riesgos detectados en la entidad.	Riesgos detectados durante la evaluación de control interno	Gerente general	Dar mayor prioridad a los riesgos detectados con el fin de poder reducir o mitigarlo estos posibles riesgos que pueden afectar a la entidad.
Actividades de control	La entidad no cuenta con controles detectivos que permitan detectar hechos en un determinado tiempo tampoco cuenta con la evidencia suficiente, competente y pertinente.	Evidencias encontradas durante el proceso de auditoría	Auditoría interna	Establecer de manera inmediata los controles detectivos, preventivos que permitan corregir los riesgos.
Información y comunicación	La entidad no cuenta con una comunicación fluida entre todos sus niveles.	Acta de reuniones	Gerente general	Utilizar los sistemas informáticos para dar a conocer una información clara y precisa.
Supervisión	Las estrategias de la cooperativa no son supervisadas ni monitoreadas por ende no se cumplen los objetivos	Estrategias de la entidad	Auditoría interna	Supervisar y monitorear las estrategias de la entidad para conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos.

Fuente: Cuestionario de control interno
Elaborado por: José Cacuangó

Tabla 15: Matriz de riesgo

N°	FACTOR DE RIESGO	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA	CAUSAS DE LA OCURRENCIA DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN	RIESGO
1	El personal de la entidad no tiene conocimiento de las sanciones que están estipuladas dentro del código de ética	Conducta inapropiada por parte del personal de la entidad	Falta de sociabilización del código de ética.	2	2	4	TOLERABLE
2	Los objetivos estratégicos de la entidad no es socializada a todo el personal de la cooperativa.	Actividades inapropiadas, pérdida de tiempo y recursos.	Falta de planificación para la sociabilización de los objetivos estratégicos.	2	3	6	TOLERABLE
3	Los responsable de la evaluación de riesgos no analizan los indicadores de riesgo que permitan identificar los eventos potenciales	Pérdida de confianza en los resultados de la auditoria.	No se realiza un estudio de los riesgos.	1	3	3	ACEPTABLE
4	Los riesgos de la entidad no son analizados desde la perspectiva probabilidad e impacto por lo que el personal del departamento de crédito no cumple con lo planificado en las recuperaciones de liquidez.	Alteración de información relevante.	Falta de un control interno que permita analizar desde la perspectiva probabilidad e impacto.	3	3	9	INACEPTABLE

N°	FACTOR DE RIESGO	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA	CAUSAS DE LA OCURRENCIA DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN	RIESGO
5	La alta dirección no responde de manera inmediata a los riesgos detectados en la entidad.	Incrementa el nivel de riesgo operativo y legal.	Falta de personal con un perfil adecuado que permita tomar decisiones de manera inmediata.	3	3	9	INACEPTABLE
6	La entidad no cuenta con controles detectivos que permitan detectar hechos en un determinado tiempo tampoco cuenta con la evidencia suficiente, competente y pertinente.	Hallazgos encontrados sin los respaldos correspondientes.	Personal inadecuado en el área de riesgos y auditoría.	2	3	6	TOLERABLE
7	La entidad no cuenta con una comunicación fluida entre todos sus niveles.	Pérdida de confianza en los resultados obtenidos.	Falta de comunicación entre todos los niveles	2	2	4	TOLERABLE
8	Las estrategias de la cooperativa no son supervisadas ni monitoreadas por ende no se cumplen los objetivos	Mayor probabilidad de sufrir pérdidas financieras en la entidad.	Falta de seguimiento a las recomendaciones emitidas de las auditoria anteriores.	3	3	9	INACEPTABLE

Fuente: Matriz de identificación de riesgos
Elaborado por: José Cacuango

INFORME DE CONTROL INTERNO

Después de realizar una evaluación de control interno mediante el modelo coso II ERM a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, se emite el siguiente informe con el fin de mejorar sus procesos y controles. Las respectivas recomendaciones se darán de acorde a los componentes del modelo coso II:

1. Ambiente interno

En la cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se pudo observar un ambiente interno alto, ya que la entidad cuenta con controles claves que permite tener al personal comprometido dentro de la misma, sin embargo al aplicar la matriz de ponderación del cuestionario de control interno, se observa que la entidad tiene una deficiencia en la sociabilización de las nuevas pautas y sanciones que se implementa en la institución y a su vez no tiene bien definido las funciones y responsabilidades.

2. Establecimiento de objetivos

Al evaluar el componente establecimiento de objetivos se ha podido observa que la entidad tiene bien estructurada sus objetivos por lo que las actividades se desarrollan efectivamente cumpliendo a cabalidad con lo pautado, sin embargo al realizar la matriz de ponderación se identificó que la entidad tiene una deficiencia en la sociabilización de los objetivos estratégicos y a la vez no existe un apoyo por parte de la alta dirección, para determinar el nivel de riesgo y su tolerancia.

3. Identificación de eventos

Los responsables de los distintos departamentos aportan a la administración de riesgos a identificar eventos inherentes a la institución, sin embargo la determinación de los factores de riesgo no se ha podido determinar a través de matrices de riesgo tampoco han podido analizar los riesgos a través de indicadores.

4. Evaluación de riesgo

La entidad al encontrarse bajo el segmento 3 se ha implementado un departamento de riesgo el mismo consiste en hacer una evaluación de todo los tipos de riesgo que la entidad está expuesta a sufrir sin embargo los responsables de la evaluación de riesgo no han podido evaluar los eventos desde la perspectiva probabilidad e impacto.

5. Respuesta al riesgo

Al contar con un departamento de riesgo la entidad si ha podido dar respuesta a los riesgos presentados ya que la entidad cuenta con evidencias suficientes y competentes y a su vez los procesos de evaluación de riesgos son flexibles que permiten incluir nuevas respuestas.

6. Actividades de control

A pesar que la SEPS emitió un manual de control interno, la entidad se encuentra en un proceso de implementación de espacio físico necesario para la adecuada clasificación y archivo de documentos contables, crediticios, normativa interna e informes varios.

7. Información y comunicación

La información y comunicación se encuentra manejada por el área financiero de la entidad sin embargo la entidad tiene una deficiencia en la comunicación ya que carece de un manual de procesos para el área de contabilidad, auxiliar de contabilidad y tesorería.

8. Supervisión

La alta dirección es la encargada de supervisar las actividades ejecutadas por parte de los empleados, sin embargo la gerencia no supervisa ni evalúa las estrategias planteadas por lo que no se ha podido cumplir con a cabalidad con los objetivos.

CAPÍTULO IV

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Luego de realizar nuestro trabajo de investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Una vez evaluado el control interno de la entidad mediante el modelo coso II se pudo identificar que la entidad tiene falencias en los siguientes factores de riesgos operativos como son: personas, procesos, y eventos externos, es decir que la entidad no cuenta con personal altamente capacitados para desempeñar ciertos cargos como son: gestión de riesgos y créditos, también se pudo identificar que la entidad tiene desactualizado los procesos de contratación de personal, no cuenta con un manual de funciones, insuficiencia de los procesos en las áreas de contabilidad, auxiliar de contabilidad y de tesorería así también se pudo identificar que la entidad no cuenta con un plan de contingencias ante amenazas externas que permitan minimizar los posibles riesgos.
- Al utilizar las matrices de riesgos se pudo identificar de la mejor manera los riesgos legales que está expuesta a sufrir la entidad ya que los créditos otorgados no cuentan con documentación necesaria que respalden las operaciones por lo que dificulta alcanzar los objetivos de la entidad.

5.2 RECOMENDACIONES

- Contar con personal altamente capacitado y con perfil que demande el puesto de trabajo, que permitan dar soluciones inmediatas ante la presencia de cualquier tipo de riesgos, así también se recomienda actualizar los procesos de contratación de personal, crear un manual de funciones para cada departamentos y áreas en especial para el área de contabilidad, auxiliar de contabilidad, tesorería y a su vez crear un plan de contingencias que permitan enfrentar ante las amenazas externas y por ende alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.
- Realizar una auditoría interna basando en el modelo coso II, al proceso de créditos y evaluar mediante las matrices de riesgos, el mismo nos permitirá analizar de mejor manera los riesgos operativos y legales que tiene la entidad, así también verificar toda la documentación tanto del deudor como del garante para el otorgamiento de créditos.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Anónimo. (S/A). *Clasesvirtuales.ucf.edu.cu*. Obtenido de https://clasesvirtuales.ucf.edu.cu/pluginfile.php/1533/mod_folder/content/0/QU%C3%89%20ES%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20NO%20EXPERIMENTAL.doc?forcedownload=1
- Baena, G. (1985). *Los Metodos De Investigación Social Investigación Documental*. México: Patria.
- Barbara B. Kawulich. (2005). La observación participante como método de recolección de datos. *Qualitative Social Research*, 2. Obtenido de <https://vdocuments.mx/kawulich-barbara-2005-la-observacion-participante-como-metodo-de-recoleccion.html>
- Campos, G., & Martínez, N. E. (2012). *La observación, un método para el estudio de la realidad*. México: Xihmai VII (13), 45-60.
- Coac Minga Ltda. (2018). *coopminga.com/la-minga/*. Obtenido de <https://www.coopminga.com/la-minga/>
- Correa, J. (2018). *Diseño de una propuesta de mejoramiento de un proceso del área de riesgo operativo de la empresa Brinks de Colombia*. Bogotá.
- Fidias G. Árias. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme, C.A.
- García, J. (Agosto de 2016). Diseño de administración de riesgos legales en administración de empresas con mención en negocios internacionales. Guayaquil.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *IIPSI*, 128.
- Resolución No. seps-igt-ir-igj-2018-0279 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Norma de control para la administración del riesgo operativo y riesgo legal en las entidades del sector financiero Popular y Solidario bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito.
- Rodríguez, C. (2011). *Como construir una matriz de riesgo operativo*.
- Sánchez, S. (2012). *Análisis de la administración de riesgo operativo en la banca privada en el periodo 2005-2009*. Quito.
- Sánchez, S. (2015). *El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato*. Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17801/1/T3104i.pdf>
- Tamayo, C., & Silva, I. (S/A). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Obtenido de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Tamayo, M. (2010). *El Proceso De Investigación Científica*. México: Limusa.
- Zorrilla, S. (2009). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill INTERAMERICA, S.A.

Anexos

Anexo N° 1. Entrevista preliminar



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Guía de Entrevista

Nombre del entrevistado:..... **Cargo:**.....

1. ¿Cuenta la entidad con un sistema de control interno?

.....
.....
.....

2. ¿Qué factor de riesgo operativo puede afectar a la entidad? (personas, procesos, tecnología de la información, y eventos externos)

.....
.....
.....

3. ¿Cuenta la entidad con un manual de funciones bien estructuradas para cada departamento?

.....
.....
.....

4. ¿Posee la entidad con un manual de procesos para cada área?

.....
.....
.....

5. ¿La entidad cuenta con una seguridad de la información?

.....
.....
.....

6. ¿Hace que tiempo fueron adquiridas los equipos de cómputo de la entidad?

.....
.....
.....

7. ¿La entidad cuenta con un manual de gestión de riesgo operativo actualizada?

.....
.....
.....

8. ¿Qué medidas se puede tomar si se presenta un riesgo de documentación?

.....
.....
.....

9. ¿La capacidad legal para operar en este sector es suficiente? ¿Por qué?

.....
.....
.....

10. ¿Cuáles son las medidas preventivas que tiene la entidad ante amenazas externas?

.....
.....
.....

11. ¿Qué procedimientos se puede seguir si se presenta un robo a la entidad?

.....
.....
.....

12. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos que tiene la entidad para el levantamiento, diseño y descripción de los procesos?

.....

.....

.....

Anexo N° 2. Encuesta de control interno basado en modelo COSO II

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO
AMBIENTE INTERNO			
1	¿Tienen conocimiento de las pautas y sanciones que están estipulados dentro del Código de Ética y Valores Corporativos los responsables de cada Departamento de la cooperativa?		
2	¿La cooperativa posee Manual de Crédito y cobranza?		
3	¿La cooperativa tiene un reglamento interno de trabajo?		
4	¿El Departamento de Cumplimiento está pendiente de nuevas normas, leyes y reglamentos aplicables a la Cooperativa?		
5	¿La cooperativa cuenta con una estructura orgánica que define funciones y responsabilidades?		
6	¿La Alta Dirección elabora el presupuesto operativo anual de la cooperativa?		
7	¿La cooperativa realiza informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado?		
	TOTAL		
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS			
1	¿La Alta Dirección supervisa el grado de consecución de los objetivos de la cooperativa?		
2	¿Todos los miembros de la institución financiera conocen los objetivos estratégicos?		
3	¿La normativa que ampara la actividad de la cooperativa es actual y facilita la labor institucional?		
4	¿La contabilidad de las diferentes operaciones está de acuerdo a Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?		
5	¿La contabilidad de las diferentes operaciones está de acuerdo a las regulaciones de la SEPS?		
6	¿Existe apoyo de la Alta Dirección para determinar el nivel de riesgo aceptado y su tolerancia?		
7	¿Existe supervisión de los niveles de riesgo aceptado, así como su tolerancia?		
	TOTAL		
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS			
1	¿La COAC Minga Ltda., cuenta con la determinación de los factores de riesgo a través de matrices?		
2	¿La COAC analiza indicadores para determinar eventos potenciales que representen riesgo?		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO
3	¿El Departamento de Contabilidad utiliza el Catálogo Único de Cuentas estipulado por la SEPS? completo que le permita registrar las transacciones diarias?		
4	¿El Catálogo Único de Cuentas permite registrar las transacciones diarias que realiza la Cooperativa?		
5	¿El porcentaje de provisión de las cuentas incobrables es calculado de acuerdo a lo estipulado por la ley?		
6	¿El asistente de crédito corrobora los límites de créditos establecidos en el manual tanto para deudores individuales como para grupos relacionados?		
7	¿La Alta Dirección se mantiene debidamente informado sobre la situación económica, política y regulación vigente para la toma de decisiones?		
	TOTAL		

EVALUACIÓN DE RIESGOS

1	¿Se realizan evaluaciones de riesgos de manera periódica para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos institucionales?		
2	¿La cooperativa evalúa los eventos desde la perspectiva probabilidad e impacto?		
3	¿La cooperativa utiliza recursos apropiados para establecer y evaluar los riesgos?		
4	¿Existe control sobre el comportamiento del margen financiero en base a información contable actualizada y confiable?		
5	¿El personal del Departamento de Crédito analiza el flujo de vencimientos y pagos de la cooperativa, así como las recuperaciones programadas para evitar iliquidez?		
6	¿Se analiza el riesgo legal?		
7	¿Se monitorea riesgos originados por la creación de nuevos productos financieros y no financieros?		
	TOTAL		

RESPUESTA AL RIESGO

1	¿Existe evidencia suficiente, competente y relevante que respalde las decisiones tomadas con respecto a la respuesta al riesgo?		
2	¿La cooperativa conoce las respuestas a los riesgos tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar?		
3	¿La cooperativa responde de manera inmediata a los riesgos que se presentan en el entorno?		
4	¿Para tomar la decisión de respuesta al riesgo la cooperativa considera la relación costo-beneficio para alcanzar los objetivos institucionales?		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO
5	¿Para tomar la decisión de respuesta al riesgo la cooperativa considera la tolerancia al riesgo?		
6	¿El proceso de Evaluación de Riesgos es efectivo al dar respuesta a un riesgo presentado en la cooperativa?		
7	¿El proceso de Evaluación de Riesgos es flexible y permite incluir nuevas respuestas?		
	TOTAL		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿La cooperativa realiza una matriz de riesgos donde establece controles que contribuya a mitigar riesgos y alcanzar objetivos?		
2	¿Existe controles preventivos que ayuden a notificar eventos antes que ocurran?		
3	¿Existe controles detectivos que permitan detectar hechos en un determinado momento?		
4	¿Se revisan esporádicamente los asientos contables realizados para verificar si se cumple con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?		
5	¿Los desembolsos de Caja Chica cuentan con los respectivos documentos que sustenten los diversos pagos?		
6	¿El oficial de crédito realiza un análisis minucioso de la documentación presentada por el socio antes de otorgar un crédito?		
7	¿Se han establecido controles de aplicación relacionados con la integridad, exactitud, autorización y validez de la recolección y procesamiento de datos?		
	TOTAL		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿La cooperativa mantiene una fluida comunicación que facilita la información en todos los niveles?		
2	¿Los informes cumplen con condiciones como: calidad, pertinencia, oportuna y actualizada para la toma de decisiones?		
3	¿Se proporciona información al personal adecuado, para que cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva?		
4	¿Se realizan actualizaciones del Sistema Informático? ¿Con qué frecuencia lo realiza?		
5	¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente a las actividades cotidianas?		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO
6	¿Los sistemas informáticos integran las operaciones y permiten obtener información actual de la información financiera y operativa, para controlar las actividades?		
7	¿El área de sistemas cuenta con un presupuesto?		
	TOTAL		
SUPERVISIÓN			
1	¿Con qué frecuencia se evalúa (compara) los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad?		
2	¿Se utilizan firmas de responsabilidad en los documentos emitidos internamente?		
3	¿Se supervisa las actividades que se realizan en caja?		
4	¿Existe en el Departamento de Contabilidad cámaras de seguridad?		
5	¿La cooperativa cuenta con cámaras de seguridad?		
6	¿Las estrategias planteadas son debidamente supervisadas y monitoreadas con el objetivo de que se cumplan a cabalidad?		
7	¿Existe receptividad por parte del gerente ante las recomendaciones del Consejo de Vigilancia?		
	TOTAL		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO	PONDERACIÓN
AMBIENTE INTERNO				
1	¿Tienen conocimiento de las pautas y sanciones que están estipulados dentro del Código de Ética y Valores Corporativos los responsables de cada Departamento de la cooperativa?	7	5	12
2	¿La cooperativa posee Manual de Crédito y cobranza?	12	0	12
3	¿La cooperativa tiene un reglamento interno de trabajo?	12	0	12
4	¿El Departamento de Cumplimiento está pendiente de nuevas normas, leyes y reglamentos aplicables a la Cooperativa?	10	2	12
5	¿La cooperativa cuenta con una estructura orgánica que define funciones y responsabilidades?	9	3	12
6	¿La Alta Dirección elabora el presupuesto operativo anual de la cooperativa?	12		12
7	¿La cooperativa realiza informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado?	10	2	12
	TOTAL	72	12	84
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS				
1	¿La Alta Dirección supervisa el grado de consecución de los objetivos de la cooperativa?	10	2	12
2	¿Todos los miembros de la institución financiera conocen los objetivos estratégicos?	5	7	12
3	¿La normativa que ampara la actividad de la cooperativa es actual y facilita la labor institucional?	10	2	12
4	¿La contabilidad de las diferentes operaciones está de acuerdo a Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?	12		12
5	¿La contabilidad de las diferentes operaciones está de acuerdo a las regulaciones de la SEPS?	12		12
6	¿Existe apoyo de la Alta Dirección para determinar el nivel de riesgo aceptado y su tolerancia?	7	5	12
7	¿Existe supervisión de los niveles de riesgo aceptado, así como su tolerancia?	8	4	12
	TOTAL	64	20	84
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS				
1	¿La COAC Minga Ltda., cuenta con la determinación de los factores de riesgo a través de matrices?	7	5	12
2	¿La COAC analiza indicadores para determinar eventos potenciales que representen riesgo?	8	4	12

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	PONDERACIÓN
3	¿El Departamento de Contabilidad utiliza el Catálogo Único de Cuentas estipulado por la SEPS completo que le permita registrar las transacciones diarias?	12		12
4	¿El Catálogo Único de Cuentas permite registrar las transacciones diarias que realiza la Cooperativa?	12		12
5	¿El porcentaje de provisión de las cuentas incobrables es calculado de acuerdo a lo estipulado por la ley?	10	2	12
6	¿El asistente de crédito corrobora los límites de créditos establecidos en el manual tanto para deudores individuales como para grupos relacionados?	9	3	12
7	¿La Alta Dirección se mantiene debidamente informado sobre la situación económica, política y regulación vigente para la toma de decisiones?	10	2	12
TOTAL		68	16	84
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
1	¿Se realizan evaluaciones de riesgos de manera periódica para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos institucionales?	10	2	12
2	¿La cooperativa evalúa los eventos desde la perspectiva probabilidad e impacto?	5	7	12
3	¿La cooperativa utiliza recursos apropiados para establecer y evaluar los riesgos?	8	4	12
4	¿Existe control sobre el comportamiento del margen financiero en base a información contable actualizada y confiable?	11	1	12
5	¿El personal del Departamento de Crédito analiza el flujo de vencimientos y pagos de la cooperativa, así como las recuperaciones programadas para evitar iliquidez?	7	5	12
6	¿Se analiza el riesgo legal?	8	4	12
7	¿Se monitorea riesgos originados por la creación de nuevos productos financieros y no financieros?	10	2	12
TOTAL		59	25	84
RESPUESTA AL RIESGO				
1	¿Existe evidencia suficiente, competente y relevante que respalde las decisiones tomadas con respecto a la respuesta al riesgo?	10	2	12
2	¿La cooperativa conoce las respuestas a los riesgos tales como: evitar, reducir, compartir y aceptar?	9	3	12
3	¿La cooperativa responde de manera inmediata a los riesgos que se presentan en el entorno?	8	4	12
4	¿Para tomar la decisión de respuesta al riesgo la cooperativa considera la relación costo - beneficio para alcanzar los objetivos institucionales?	7	5	12

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	PONDERACIÓN
5	¿Para tomar la decisión de respuesta al riesgo la cooperativa considera la tolerancia al riesgo?	11	1	12
6	¿El proceso de Evaluación de Riesgos es efectivo al dar respuesta a un riesgo presentado en la cooperativa?	8	4	12
7	¿El proceso de Evaluación de Riesgos es flexible y permite incluir nuevas respuestas?	10	2	12
	TOTAL	63	21	84
ACTIVIDADES DE CONTROL				
1	¿La cooperativa realiza una matriz de riesgos donde establece controles que contribuya a mitigar riesgos y alcanzar objetivos?	7	5	12
2	¿Existe controles preventivos que ayuden a notificar eventos antes que ocurran?	9	3	12
3	¿Existe controles detectivos que permitan detectar hechos en un determinado momento?	8	4	12
4	¿Se revisan esporádicamente los asientos contables realizados para verificar si se cumple con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados?	12		12
5	¿Los desembolsos de Caja Chica cuentan con los respectivos documentos que sustenten los diversos pagos?	12		12
6	¿El oficial de crédito realiza un análisis minucioso de la documentación presentada por el socio antes de otorgar un crédito?	9	3	12
7	¿Se han establecido controles de aplicación relacionados con la integridad, exactitud, autorización y validez de la recolección y procesamiento de datos?	8	4	12
	TOTAL	65	19	84
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
1	¿La cooperativa mantiene una fluida comunicación que facilita la información en todos los niveles?	8	4	12
2	¿Los informes cumplen con condiciones como: calidad, pertinencia, oportuna y actualizada para la toma de decisiones?	11	1	12
3	¿Se proporciona información al personal adecuado, para que cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva?	10	2	12
4	¿Se realizan actualizaciones del Sistema Informático? ¿Con qué frecuencia lo realiza?	12		12
5	¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente a las actividades cotidianas?	10	2	12
6	¿Los sistemas informáticos integran las operaciones y permiten obtener información actual de la información financiera y operativa, para controlar las actividades?	9	3	12

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.

MATRIZ DE PONDERACIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO	PONDERACIÓN
7	¿El área de sistemas cuenta con un presupuesto?	11	1	12
	TOTAL	71	13	84
SUPERVISIÓN				
1	¿Con qué frecuencia se evalúa (compara) los registros del sistema contable con los activos fijos de la entidad?	12		12
2	¿Se utilizan firmas de responsabilidad en los documentos emitidos internamente?	12		12
3	¿Se supervisa las actividades que se realizan en caja?	12		12
4	¿Existe en el Departamento de Contabilidad cámaras de seguridad?	12		12
5	¿La cooperativa cuenta con cámaras de seguridad?	10	2	12
6	¿Las estrategias planteadas son debidamente supervisadas y monitoreadas con el objetivo de que se cumplan a cabalidad?	8	4	12
7	¿Existe receptividad por parte del gerente ante las recomendaciones del Consejo de Vigilancia?	11	1	12
	TOTAL	77	7	84