

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE QUITO

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

“EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LA SECCIÓN IV FACTORES DE RIESGO OPERATIVO DE LA RESOLUCIÓN NO. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 3 EN EL CANTÓN QUITO PERIODO 2020”

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoria

AUTOR: Jessica Karina Jácome Armas

TUTOR: Dr. Carlos Aníbal Salazar Villegas

Quito - Ecuador

2022

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Jessica Karina Jácome Armas con documento de identificación N° 1727379974
Manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la
Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o
parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 17 de enero del año 2022

Atentamente,



Jessica Karina Jácome Armas

1727379974

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Jessica Karina Jácome Armas con documento de identificación No. 1727379974 , expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico: "Efectos de la aplicación de la sección IV FACTORES DE RIESGO OPERATIVO de la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento tres en el Cantón Quito periodo 2020" el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 17 de enero del año 2022

Atentamente,



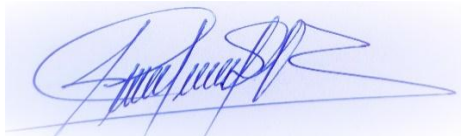
Jessica Karina Jácome Armas
1727379974

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Carlos Aníbal Salazar Villegas con documento de identificación N° 1706492293, docente de la Universidad Politécnica Salesiana declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE LA SECCIÓN IV FACTORES DE RIESGO OPERATIVO DE LA RESOLUCIÓN NO. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 3 EN EL CANTÓN QUITO PERIODO 2020EMA, realizado por Jessica Karina Jácome Armas con documento de identificación N° 1727379974, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 17 de enero del año 2022

Atentamente,



Dr. Carlos Aníbal Salazar Villegas
C.C 1706492293

RESUMEN

Las actividades financieras del Ecuador han visto el crecimiento del cooperativismo como mecanismo de movimientos financieros, ahora se rigen bajo la ley de Economía Popular y Solidaria, por tanto para el presente estudio se busca identificar los efectos que producen el no aplicar la sección IV FACTORES DE RIESGO OPERATIVO de la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 que afectan el desenvolvimiento de las operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento tres, así como también identificar los factores de riesgo operativo con mayor impacto y proponer planes de acción a los eventos de riesgo operativo que más impacto tuvieron; como resultado se va a describir una adecuada administración de factores del riesgo operativo que permita no solo identificar los riesgos operativos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres sino también implementar medidas correctivas, para el control y mitigación del riesgo mediante de planes de acción; en este contexto, en la presente investigación se aplicó los métodos de la investigación descriptiva y explicativa ya que permitió facilitar el proceso de recopilación de información a través de fuentes primarias como el catastro del sector financiera que son publicaciones realizadas en la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, misma que sirvió de insumo para obtener información general de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y finalmente, una vez aplicada la matriz de riesgos dentro de las entidades del segmento 3 de la ciudad de Quito, se obtuvo que de la investigación, 1 evento es de riesgo alto, 6 eventos de riesgo mantienen riesgo medio y 3 eventos de riesgo bajo, con ello, mencionamos que los eventos de riesgo bajo no es necesario realizar alguna medida de control inmediato, o puede ser asumida por la organización a través de decisiones operativas normalmente.

PALABRAS CLAVES

Factores de riesgo – Riesgo - Riesgo Operativo - Sector cooperativo – Matriz de Riesgo

ABSTRACT

The financial activities of Ecuador have seen the growth of cooperativism as a mechanism of financial movements, now they are governed under the Law of Popular and Solidarity Economy, therefore for this study we seek to identify the effects produced by not applying section IV FACTORS OF OPERATIONAL RISK of RESOLUTION No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 that affect the development of operations in the Savings and Credit Cooperatives segment three, as well as identify the operational risk factors with the greatest impact and propose plans action to operational risk events that had the greatest impact; As a result, an adequate management of operational risk factors will be described that allows not only to identify the operational risks in the Savings and Credit Cooperatives of segment three but also to implement corrective measures, for the control and mitigation of risk through action plans. ; In this context, in this research descriptive and explanatory research methods were applied since it allowed to facilitate the information gathering process through primary sources such as the financial sector cadastre, which are publications made on the website of the Superintendency of Popular and Solidarity Economy, which served as an input to obtain general information from the Savings and Credit Cooperatives and finally, once the risk matrix was applied within the entities of segment 3 of the city of Quito, it was obtained that the investigation , 1 event is high risk, 6 risk events maintain medium risk and 3 low risk events, with this, we mention that low risk events do not need to carry out any immediate control measure, or it can be assumed by the organization at through operational decisions normally.

KEYS WORDS

Risk factors - Risk - Operational Risk - Cooperative sector – Risk Matrix

TABLA DE CONTENIDO

1. TEMA:	1
2. INTRODUCCION	1
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
3.1 PROBLEMA GENERAL.....	2
3.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS	2
4. JUSTIFICACIÓN	2
5. OBJETIVOS	3
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
6. MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL	3
6.1 MARCO TEÓRICO	3
6.2 MARCO CONCEPTUAL.....	7
7. METODOLOGÍA	8
8. INTERPRETACION DE RESULTADOS	11
9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	23
10. CONCLUSIONES:	23
11. RECOMENDACIONES.....	24
12. BIBLIOGRAFÍA	25

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Segmentos según activos	9
Tabla 2: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito	10
Tabla 3: Matriz de Riesgo Operativo	18
Tabla 4: Plan de Accion para eventos de Riesgo Operativo	20

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: Conocimiento acerca de la resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279.....	11
GRAFICO 2: Metodologías y Procedimientos de administración de Riesgo Operativo	11
GRAFICO 3: Líneas de Negocio.....	12
GRAFICO 4: Inventario y/o mapa de procesos	12
GRAFICO 5: Procesos agrupados en: gobernantes, productivos y de soporte	13
GRAFICO 6: Separación de funciones	13
GRAFICO 7: Administración del capital humano	14
GRAFICO 8: Código de Ética	14
GRAFICO 9: Base de datos actualizada del capital humano	15
GRAFICO 10: Manual de políticas y procedimientos de tecnología	15
GRAFICO 11: Plan de recuperación de desastres de tecnología de información	16

1. TEMA:

Efectos de la aplicación de la sección IV FACTORES DE RIESGO OPERATIVO de la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento tres en el Cantón Quito periodo 2020

2. INTRODUCCION

La evolución de los mercados, el desarrollo tecnológico y otros factores, han generado la necesidad de que el sector financiero cree y desarrolle nuevos productos y servicios. A este mismo nivel de crecimiento han evolucionado también los tipos de riesgos dentro y fuera de las organizaciones. El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea establece que “el riesgo operacional se define como el riesgo de pérdida debido a la incongruencia o falla en los procesos internos, el personal y los sistemas, o debido a eventos externos (Basel, 2004)

Esto se encuentra normado por los principios del Comité de Basilea. Su objetivo es formular directrices para mantener un sistema financiero estable. El cual las entidades financieras para la administración de riesgos deben diseñar procesos en base a los principios del Acuerdo de Basilea, para fortalecer el control, supervisión y administración de riesgos. Por lo que permitirá responder mejor a los eventos en la economía en general.

Con base en lo anterior, los organismos de control han establecido normativas de gestión de riesgos, En lo que respecta a las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, las cuales son supervisadas por el ente de control Superintendencia de Economía Pública y Solidaria. Por lo que, en noviembre de 2018, se emitió la resolución SEPS-IGT- IR-IGJ-2018-0279 correspondiente a “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”, en donde su objetivo es “Normar la administración de riesgo operativo y riesgo legal para una adecuada administración integral de riesgos, a fin de minimizar las pérdidas que se puedan derivar de eventos ocasionados por fallas o insuficiencias de procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos”. (SEPS, 2018)

En función de lo antes mencionado el desarrollo de este trabajo estará enfocado en analizar los factores de riesgos operativos que se podrían presentar en las Cooperativas del segmento 3, en el cual al ser estructuras más pequeñas no se encuentra preparadas para enfrentar los eventos de riesgos, así como también se tiene el planteamiento de que los controles que se mantienen dentro de las mismas no son los más adecuados. La estructura de este trabajo está compuesta de la siguiente manera: En primera instancia hablaremos de temas importantes referentes a la aplicación de la sección IV FACTORES DE RIESGO OPERATIVO de la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento tres, como segundo punto trataremos sobre la metodología utilizada para el análisis del riesgo operativo en el sector a donde va dirigido nuestro estudio y se expondrán los resultados obtenidos también se presentará una matriz de riesgos con su respectivo plan de acción y finalmente las conclusiones recomendaciones se generaran las del presente trabajo de investigación.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Mediante un análisis estadístico realizado por La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria determina que en los últimos años las Cooperativas de Ahorro y Crédito han tenido un gran impacto en el régimen financiero, ya que para el año 2013 poseían un reconocimiento menos del 5 % y para el año 2020 ha alcanzado el 26% en el sistema.

Debido al acelerado crecimiento del sector Cooperativo a nivel nacional y al sin número de servicios que estas ofrecen a los clientes, los riesgos también han ido creciendo a la par, el cual ha ocasionado que su tratamiento, presente un cierto grado de dificultad, por consiguiente el incumplimiento de la normativa de la sección IV correspondiente a Factores de Riesgo Operativo de la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 puede perjudicar la adecuada administración de riesgos, y la inobservancia de los factores que mayor impacto tienen en las actividades y operaciones pueden impedir la mitigación de dicho riesgo.

En el desarrollo de esta investigación se les ha seleccionado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmentación tres por ser un segmento frágil ante sus capacidades de inversión en la tecnología para detención de riesgos operativos, es decir, la consecuencia de los sucesos mencionados y la omisión de dicha normativa puede provocar que el riesgo operativo ocasione pérdidas financieras como falta de liquidez, solvencia financiera o pérdidas de patrimonio debido a fallas o insuficiencias en la gestión de los factores de riesgos que tiene como ejes: procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos, sin embargo el no proponer planes de acción para dichos factores con mayor ocurrencia no se logrará minimizar las pérdidas que pueden causar en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres.

3.1 PROBLEMA GENERAL

¿Los efectos que producen el no aplicar la sección IV FACTORES DE RIESGO OPERATIVO de la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 afectan el desenvolvimiento de las operaciones en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento tres?

3.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿El incumplimiento de la sección IV FACTORES DE RIESGO OPERATIVO RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, puede perjudicar la adecuada administración de riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento tres?
- ¿La inobservancia de los factores de riesgo operativo que mayor impacto tienen en las actividades y operaciones, puede impedir la mitigación del riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres?
- ¿El no proponer planes de acción a los factores de riesgo operativo que tuvieron más ocurrencia originadas por fallas o insuficiencias minimizan las pérdidas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres?

4. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de la presente investigación tiene el propósito de contribuir a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres en su administración operativa, ya que los resultados que se logre generar serán de gran utilidad para las cooperativas que integran en este segmento, debido a que en la actualidad estas organizaciones están expuestas a cambios constantes, por lo que contar con una adecuada gestión en el riesgo operativo, permitirá evitar pérdidas en un futuro, considerando los riesgos a los cuales se expone la institución..

En noviembre del 2018 entró en vigencia la normativa de control para la administración del riesgo operativo la cual deberá ser aplicada por todas las instituciones del sector financiero, bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), conforme la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, por tal motivo es importante analizar y conocer acerca del riesgo operativo.

El riesgo operativo está presente en toda actividad económica que se realice pero muchas veces no es considerado como un elemento relevante de estudio por lo que no tratarlo a tiempo puede traer consecuencias catastróficas para las cooperativas y para reducir la probabilidad de que exista pérdidas financieras derivadas de fallas o insuficiencias en sus procesos, políticas puede ser tratado

a través de una adecuada administración de riesgo, el cual favorece a la organización dándole la oportunidad de poder manejarlo y mitigarlo.

A través de esta investigación se podrá establecer una adecuada administración de factores del riesgo operativo que permita no solo identificar los riesgos operativos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres sino también implementar medidas correctivas, para el control y mitigación del riesgo mediante de planes de acción y de esta manera no llegue a afectar el desenvolvimiento de las operaciones dentro de las instituciones.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar los efectos que produce la aplicación de los FACTORES DE RIESGO OPERATIVO de la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres.

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el cumplimiento de la sección IV FACTORES DE RIESGO OPERATIVO RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, para mantener una adecuada administración de riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento tres.
- Identificar los factores de riesgo operativo con mayor impacto en el desarrollo de las actividades y operaciones, para controlar los eventos de riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres.
- Proponer planes de acción a los eventos de riesgo operativo que más impacto tuvieron, para minimizar pérdidas originadas por los eventos de riesgo identificados en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres.

6. MARCO TEÓRICO Y MARCO CONCEPTUAL

6.1 MARCO TEÓRICO

1. Inicios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

La corriente del sector cooperativo surgió mediante la revolución industrial del siglo XIX como asociación de apoyo mutuo que defiende los intereses colectivos, su objetivo es obtener bienes de consumo para sus miembros al mejor precio y calidad posible, o producir y comercializar tales productos. Evitando intermediarios y de esta manera maximice los ingresos de los miembros cooperativistas cabe mencionar que las cooperativas han realizado grandes contribuciones a la sociedad (Basel, 2004).

En este contexto se ha desarrollado el sistema bancario más importante del mundo y han ejecutado con éxito economías rurales en países desarrollados como Japón, también han proporciona alimentos y viviendas alternativas a muchas familias sin hogar en el mundo en muchos países.

Históricamente, el cooperativismo se ha considerado como una alternativa de producción, no obstante en la actualidad es cierto que el sector cooperativo es una fuente de financiamiento, que es el emprendimiento, desarrollo y difusión de socios en donde muestra que puede cambiar la estructura política, económica y social

En lo que respecta a América Latina, países que se encuentran en Sur América son los que impulsaron los sistemas cooperativos y países tales como: Brasil y Argentina también han

desarrollado importantes movimientos cooperativos en los últimos 50 años, el cual se fundó por alemanes e inmigrantes franceses con amplios conocimientos del corporativismo

2. El origen del riesgo operativo

El sector financiero ha experimentado una evolución sin precedentes, cuyas principales características son la globalización del mercado, la inserción de tecnologías modernas y progreso de productos derivados complejos. En este nuevo entorno, el control y la medición de riesgos se integran como los elementos básicos de una gestión financiera exitosa.

El riesgo operacional sigue siendo el aspecto más disperso, más que el aspecto menos relevante. Desastres financieros como el caso del Bank of Barings en 1995 o el caso del Sumitomo Bank en 1996 muestran que la falta de gestión, medición y control del riesgo operativo puede llevar a la quiebra de una institución, independientemente de su tamaño o reputación (Basel, 2004).

Del mismo modo, los reguladores se han dado cuenta de la importancia del riesgo operativo. En enero de 2001, el Comité de Basilea emitió el primer documento de consulta sobre el nuevo acuerdo de capital, que menciona el riesgo operacional por primera vez. El 26 de junio de 2004 se dio a conocer la versión final del contrato, reconociendo la necesidad de calcular los requerimientos de capital por riesgo operacional. Con la aprobación de la Directiva de Requerimientos de Capital, el Parlamento Europeo aprobó formalmente la conversión de los elementos del acuerdo de capital el 14 de junio de 2006 (Basel, 2004).

En cada país, el manejo del riesgo operacional es diferente, sin embargo siempre se adoptó como base para las sugerencias del Comité de Basilea, el Comité de Supervisión Bancaria, el que promulgó estándares regulatorios y de supervisión y nació bajo la influencia de Europa.

El sistema de tasa de interés fija colapsó en 1973 estrechamente relacionado con los riesgos operacionales y cada vez más internacional, los mercados financieros y las importantes quiebras de Bankhaus Herstatt y Franklin Banco Nacional Europeo, preste atención a todos Afectado en el mantenimiento y aseguramiento del nivel de adecuación de capital en el sistema bancario Internacional, por eso en diciembre de 1974 el Grupo de los Diez (G-10) creó el comité Práctica de regulación y practicas supervisoras bancarias, su representante es Agencia de supervisión bancaria compuesta por más de 50 bancos centrales nación (Basel, 2004).

2.1 Riesgo operativo en el sistema financiero en las cooperativas

La gestión de riesgos se considera una práctica holística de buen gobierno, lo que significa un proceso interactivo que contiene pasos que corresponden a una serie de desarrollo, capacitación e implementación continuos de la toma de decisiones del gobierno cooperativo.

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito existen un conjunto de riesgos que afectan la solvencia, a través de la presencia de eventos generadores de pérdidas que abarcan los segmentos de liquidez, crédito, mercado y operativo, este último enfocado a la presencia de factores que abarcan la gestión operativa de personas, procesos, tecnología de la información y eventos externos (SEPS, 2018).

La Administración de Riesgos establece “la implementación de metodologías que permitan identificar, cuantificar, mitigar y monitorear los distintos riesgos que asume una entidad financiera, con el fin de determinar con la mayor precisión posible (nivel de confianza) las posibles pérdidas que se puedan presentar” (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

La gestión tradicional de los riesgos se han concentrado fundamentalmente en analizar y evaluar las pérdidas que una institución financiera puede enfrentar como consecuencia de factores de crédito (incumplimiento), mercado (movimientos adversos de los precios) y liquidez (capacidad de cubrir obligaciones), dejando a un lado elementos relevantes que pueden representar potenciales pérdidas, como es el caso de los factores de riesgo operacional (Fernández, 2010).

Bajo el esquema vigente de Gestión y Administración del Riesgo Integral, se define como riesgo a la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las

instituciones, incluyendo el componente de Riesgo Operativo (RO), que actualmente constituye uno de los elementos importantes del análisis, llegando incluso a incorporarse al Nuevo Acuerdo de Capital de Basilea (junio 2004).

En virtud de la importancia que tienen las actividades operacionales dentro del desempeño de una entidad, ya que se pretende determinar el enfoque metodológico, de acuerdo a las recomendaciones de las mejores prácticas, las políticas, procedimientos y plan de contingencia, aspectos que se deben considerar al momento de diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Riesgo Operativo, que permita mitigar las pérdidas que puede asumir la entidad por concepto de eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos (Fernández, 2010).

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, con el fin de establecer un marco que fortalezca en mayor medida la solidez y estabilidad de los sistemas financieros, a través de varios documentos, recomienda a las entidades la adopción de prácticas adecuadas para la gestión de los riesgos y a los supervisores bancarios la necesidad de exigir y vigilar su cumplimiento (Fernández, 2010).

Bajo esa perspectiva, a través de la Resolución No. JB-2004-631, la Junta Bancaria emitió la norma relacionada con La gestión integral y control de riesgos, que demanda a las instituciones financieras administrar los riesgos a los que se encuentran expuestas, incluyendo el riesgo de operativo, a través de un proceso formal que permita su identificación, medición, control y monitoreo (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

2.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador

El sector cooperativo en el Ecuador tiene una gran trayectoria histórica, que trasciende la época pre colonial; entre los aspectos culturales y desarrollo económico del país, a través de la Minga y empleos relacionados organizados por los sectores agrícolas y campesinos de la población durante ese período.

El Ecuador en la actualidad, el sector cooperativo de Ahorro y Crédito con la particularidad que se divide en entidades reguladas y no reguladas, “es la causa de varias discusiones sobre la seguridad jurídica, uniformidad de criterios respecto a la aplicación de las normas legales, contables, de gestión, de organización; que influyen también en la falta de información globalizada del sector” (SEPS , 2012) Por un lado aquellas que estuvieron controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS); por otro aquellas que se encontraron bajo la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

En base a lo antes mencionado, “el 10 de mayo del 2011, se aprueba la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que deroga a la Ley General de Cooperativas y crea la Superintendencia de Cooperativas; organismo que actualmente controla y supervisa a todo el sector cooperativo” (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIO, 2011).

Hasta agosto del 2011 la participación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) dentro del Sistema Financiero se reconocen a 38 cooperativas que se encontraban bajo el control de la SBS ; por otro lado la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social, controlaba 5.422 cooperativas de las cuales; 1.221 son de Ahorro y Crédito (SEPS , 2012).

En junio de 2012 se constituye el ente de control Superintendencia de Económica Popular y Solidaria, el cual supervisará, controlará y protegerá el bienestar de las instituciones del sector cooperativo, ya que según la Constitución de la República del Ecuador en el Artículo. N. 284 establece objetivos para asegurar el desarrollo, estabilidad, y correcto funcionamiento de estas organizaciones.

- OEI. 1: Incrementar la calidad y eficiencia del control y supervisión integral de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria” (SEPS , 2012).

- OEI.2: Apoyar el fortalecimiento de la gestión de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la economía popular y solidaria” (SEPS , 2012).
- OEI.3: Fortalecer las capacidades institucionales de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” (SEPS , 2012).

2.3 Riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador

El riesgo operacional surge de una variedad de factores tanto internos como externos a la entidad, e internamente, la causa puede ser el error humano intencional o voluntario o también por la falta de control. Adicionalmente a veces surgen debido a circunstancias fuera del control de la entidad, pero pueden causar serios problemas si no se toman acciones correctivas de manera oportuna.

En función a lo antes mencionado los entes de control han emitido normativas resoluciones, reformas para el sector cooperativo del Ecuador, el cual en noviembre- 2018 se realizó la reforma a la resolución SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 en donde se establece la “Norma de Control para la Administración del riesgo operativo para las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” cuyo objetivo es “Normar la administración de riesgo operativo legal para una adecuada administración integral de riesgos, a fin de minimizar las pérdidas que se puedan derivar de eventos ocasionados por fallas o insuficiencias de procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos”. (SEPS, 2018)

La presente investigación está enfocada a los factores de Riesgo Operativo que se menciona en la Resolución SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 “Norma de Control para la Administración del riesgo operativo para las entidades del sector financiero popular y solidario bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria” en la sección IV, el cual mediante Artículo N. 5 establece que para reducir el nivel de riesgo operativo las entidades de los segmentos 1,2,3, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación, deberían administrar los factores de riesgo considerando su particularidad y la interrelación entre ellos. (SEPS, 2018)

Teniendo en cuenta la realidad del sistema financiero ecuatoriano, la normativa del organismo de control tiene como objetivo exigir a las entidades que planteen requisitos mínimos para la gestión de cada factor de riesgo operacional: procesos, personal, tecnologías de la información y eventos externos. (Fernández, 2010). A continuación se detalla lo que establece la para cada factor de riesgo operativo según la resolución mencionada:

Artículo 6.- Personas: Las entidades y la Corporación deben contar con una estructura orgánico-funcional acorde al tamaño, complejidad de sus operaciones y normativa vigente que le aplica según su segmento. Además, deben identificar las fallas o insuficiencias asociadas al factor "personas", tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, conflicto de intereses, falta de segregación de funciones, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros. (SEPS, 2018)

Es decir en cuanto al factor personas, la normativa exige que las organizaciones administren íntegramente los recursos humanos, porque este es la fuente más valiosa que tienen las entidades, por lo que es recomendable que las instituciones formulen políticas y procedimientos para el establecimiento, estadía y despido de sus empleados.

Artículo 7.- Procesos: Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, las entidades de los segmentos 1,2, 3, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación, deberán contar con procesos definidos, documentados, aprobados, actualizados y socializados que se encuentren alineados con la estrategia institucional y con las políticas adoptadas. Las entidades y la Corporación, deberán definir formalmente procesos, políticas y procedimientos que aseguren una apropiada planificación, administración y cumplimiento de los objetivos institucionales; en concordancia,

principalmente, con los factores de riesgo personas y tecnología de la información. (SEPS, 2018)

En cuanto a los procesos, las entidades deben establecer procesos estructurados y organizados en base a su misión, visión y metas estratégicas, y coordinarlos para maximizar la eficiencia organizacional, determinan sus procesos clave, lo que pondrá en peligro la continuidad de las operaciones en caso de una interrupción del proceso. ; por lo tanto, es completamente razonable desarrollar un plan de emergencia.

Artículo 8.- Tecnología de información: Las entidades y la Corporación, deben contar y mantener tecnología de información acorde a su segmento, naturaleza y perfil de riesgo de sus operaciones, que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de manera oportuna y confiable de la información para la toma de decisiones, incluyendo aquella que está bajo la modalidad de servicios provistos por terceros. (SEPS, 2018)

Con respecto a la tecnología, se espera que las organizaciones dispongan con la tecnología de la información adecuada que pueda respaldar las actividades y procesos de la entidad. Por lo que, es recomendable que las organizaciones dispongan de una planificación con los requerimientos técnicos actuales o también que se pueda presentar a futuro de manera ordenada; Se han establecido un conjunto de requisitos, condiciones de seguridad y continuidad del negocio para que puedan contar con información que cumpla con las características de integridad y disponibilidad, además la confidencialidad en todo tipo de evento; adicionalmente de asegurar que la tecnología no afecte la operatividad de las instituciones

Artículo 11.- Eventos Externos: En la administración del riesgo operativo, las entidades y la Corporación deben considerar la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos a su control, tales como: incidentes con proveedores, fallas en los servicios públicos, ocurrencia de desastres naturales, atentados, fraudes externos y otros actos delictivos, los cuales pudieran alterar el desarrollo normal de sus actividades. Para el efecto, deban contar con planes de contingencia y de continuidad del negocio (SEPS, 2018).

La administración del riesgo operacional establece que las organizaciones deben identificar todo tipo de eventos externos que puedan repercutir las actividades y de esta manera puedan controlar estos eventos mediante la formulación de planes de emergencia y la adopción de las acciones necesarias. La entidad también debe establecer un proceso para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos operativos.

Por lo tanto, se debe detectar los eventos (eventos determinados por el Comité de Basilea) y las fallas o deficiencias que llevaron a estos eventos; realizar bases de datos, estableciendo sistemas de control interno y sistemas de reporte periódico para monitorear la exposición al riesgo operacional.

Los eventos de riesgo operacional y las fallas o deficiencias se identificarán a través de métodos formales y se relacionarán con los factores de riesgo, y se obtendrán los registros y aprobaciones apropiados. El método se puede combinar con las herramientas más adecuadas a las necesidades de la organización, que pueden ser: autoevaluación, mapa de riesgos, indicador, tabla de control (cuadro de mando), base de datos u otros.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Matriz de Riesgo: Es un recurso que se aplica para identificar los riesgos más importantes inherentes a las actividades de las entidades, incluida la elaboración de procesos y productos o la iniciación de un proyecto actuando de manera eficaz para que la seguridad y el control de riesgos de las instituciones se incrementen.

Impacto: Es la serie de consecuencias que una entidad puede tener cuando ocurre un evento de riesgo.

Mitigar: El proceso de formulación de opciones y acciones ya que después de su implementación aumentará las oportunidades y reducirá la posibilidad de impactos negativos o eventos específicos.

Eventos de riesgo: Hace referencia a los incidentes que se presentan en las entidades el cual podría poner en riesgo las operaciones de las instituciones

Segregación de funciones: es el método que se emplea para que los colaboradores separen responsabilidades de las diferentes áreas de la institución.

7. METODOLOGÍA

En la presente investigación se aplicó varios métodos como la descriptiva y explicativa ya que permitió facilitar el proceso de recopilación de información a través de fuentes primarias como el catastro del sector financiera que son publicaciones realizadas en la plataforma de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, misma que sirvió de insumo para obtener información general de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

7.1 Métodos y técnicas de Recopilación de datos empleadas

Investigación descriptiva

De acuerdo a Hernández – Sampieri, se asocia el nivel inicial de conocimiento científico sobre un problema de investigación con el tipo de investigación exploratoria, es así que tienen por finalidad, el establecimiento de un problema para viabilizar una investigación más precisa o el tratamiento de una hipótesis. Permite al investigador formular hipótesis de primero y segundo grados (pág. 78).

Mediante el método descriptivo se utilizó la técnica de la encuesta, la cual consistió en la elaboración de un cuestionario de 17 preguntas cerradas, que contribuyeron al acatamiento de los objetivos de la investigación, el mismo que se envió a través de correo electrónico a los contactos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres, registradas en el catastro de la SEPS. Para ello se utilizó el software de encuestas denominado Forms, el cual permitió recolectar información en línea de manera ágil, debido a que se encuentra apoyado del navegador Google.

7.2 Métodos y técnicas de Análisis de datos

Una vez que la información fue recolectada a través de la herramienta Forms, la cual se encuentra basada en una tecnología que permite visualizar los resultados mediante gráficos de pastel, barras y porcentajes en base a las respuestas obtenidas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres acerca del cumplimiento de Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 correspondiente al riesgo operativo, el cual facilitó el proceso de tabulación tradicional, aplicando la tecnología de información.

7.3 Investigación Explicativa

Este tipo de investigación desea establecer los razonamientos lógicos de causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su finalidad explícita es explicar las razones de ocurrencia de un fenómeno y en qué situaciones se da el mismo. “Están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes). Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico” (Hernández - Sampieri, Metodología del Investigación 6ta Edición, 2018).

Para el presente estudio la investigación fue de nivel explicativo ya que los resultados que proporcionó la investigación acerca del cumplimiento de la dicha resolución que establece para el Riesgo operativo es fundamental para mantener la continuidad del negocio debido a que estas instituciones se encuentran en procesos e implementación de esa normativa.

7.4 Población

Mediante el catastro de organizaciones activas, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria presenta hasta diciembre de 2020 un total de 535 entidades Financieras a nivel nacional, en el cual

de acuerdo a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, las Instituciones Financieras se ubicaran por segmentos de acuerdo al total de activos, de esta manera se facilita la gestión, el cual la Superintendencia emiten normas dependiendo a la categoría que se encuentren.

“Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos” (RESOLUCION No. 038-2015-F, 2014).

Tabla 1: Segmentos según activos

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80 000.000
2	Mayor a 20 000 000 hasta 80 000.000
3	Mayor a 5 000 000 hasta 20 000 000
4	Mayor a 1 000 000 hasta 5 000 000
5	Hasta 1 000 000
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (RESOLUCION No. 038-2015-F, 2014)

Elaborado por: Jessica Jácome

De acuerdo a Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 2015 establece mediante RESOLUCION No. 038-2015-F en el Artículo 2.- “Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados.”. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

7.5 Muestra

La presente investigación se enfoca a las instituciones financieras que pertenecen al segmento tres ya que es un segmento frágil ante sus capacidades de inversión en la tecnología para detección de riesgos operativos, el cual no les permite evolucionar y seguir ascendiendo a las siguientes categorías.

Se ha procedido a realizar un filtro en el catastro de organizaciones activa emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el cual se ha verificado que a nivel Nacional existen 83 Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento tres, en donde se seleccionaron específicamente a las entidades que residen en el Distrito Metropolitano de Quito, detallando una cantidad de 17 instituciones, las mismas que serán empleadas para la muestra.

Tabla 2: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito

N.	Ruc	Razón Social	Cantón
1	1790100294001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN CRISTOBAL LTDA	QUITO
2	1790170047001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CIUDAD DE QUITO	QUITO
3	1790495507001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL MAGISTERIO DE PICHINCHA	QUITO
4	1790499871001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 16 DE JULIO LTDA	QUITO
5	1790894053001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JUAN DE COTOGCHOA	QUITO
6	1791289609001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AMAZONAS	QUITO
7	1791367359001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE LOS BANCOS LTDA	QUITO
8	1791375874001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS EMPLEADOS JUBILADOS Y EX-EMPLEADOS DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	QUITO
9	1791708288001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	QUITO
10	1791784979001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FONDO PARA EL DESARROLLO Y LA VIDA	QUITO
11	1792057043001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PICHINCHA LTDA	QUITO
12	1792253411001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PARA LA VIVIENDA ORDEN Y SEGURIDAD	QUITO
13	1792266246001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COOP CATAR LTDA	QUITO
14	1792300657001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EMPRENDEDORES COOEMPRESER LIMITADA	QUITO
15	1790976262001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN DE SALINAS	QUITO
16	1791944038001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHOCO TUNGURAHUA RUNA LTDA	QUITO
17	1790157490001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VONNELAN	QUITO

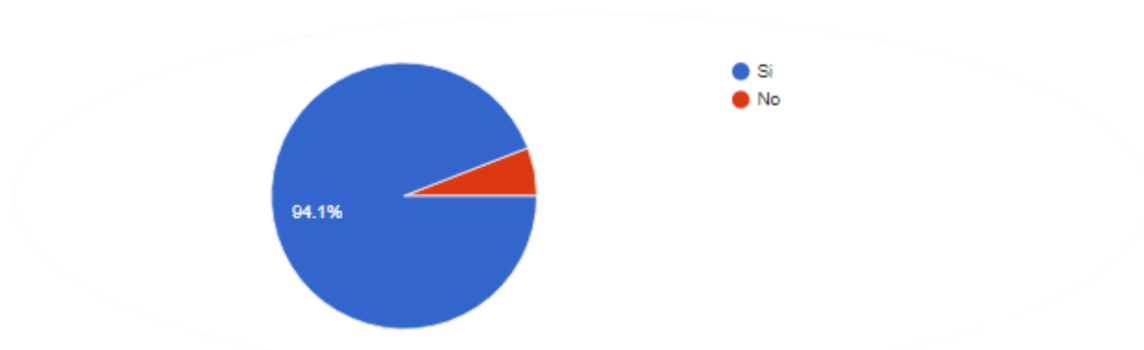
Fuente: Catastro de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Elaborado por: Jessica Jácome

8. INTERPRETACION DE RESULTADOS

En base a las respuestas de las encuestas dirigidas a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 que se encuentran ubicadas en el Distrito Metropolitano de Quito, se pudo evidenciar los siguientes resultados:

1. ¿Conoce acerca de la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 que trata sobre el Riesgo Operativo y aplica para las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

GRAFICO 1: Conocimiento acerca de la resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279

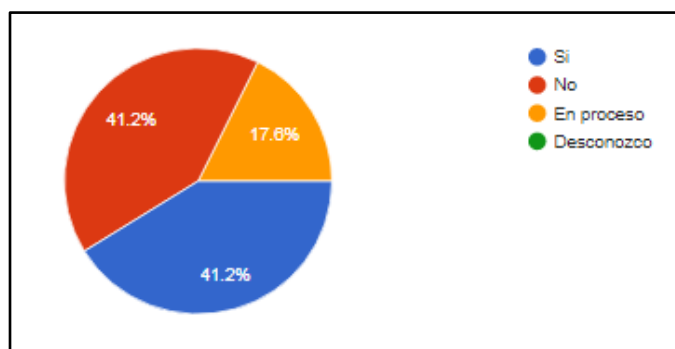


Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito
Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: De la muestra tomada de Cooperativas del segmento tres en la ciudad de Quito, pudimos observar que el 94,1% conoce la normativa aplicable para Riesgo Operativo, lo cual denota un conocimiento oportuno y confiable de la Resolución, permitiendo una cultura de administración de riesgo, a partir de los controles que ha implementado la entidad de control que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2. ¿La institución cuenta con metodologías y procedimientos de administración de Riesgo Operativo para monitorear los eventos de riesgo?

GRAFICO 2: Metodologías y Procedimientos de administración de Riesgo Operativo

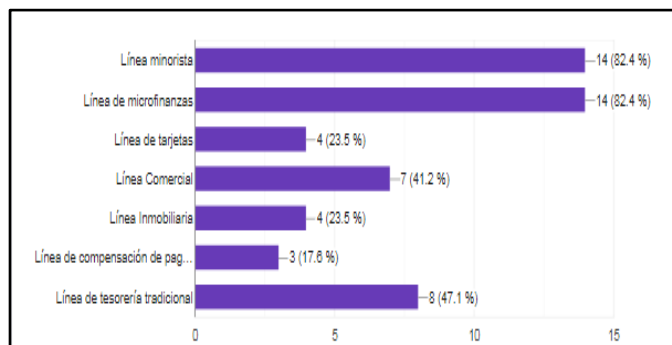


Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito
Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: En la mayor parte de cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito, que representan el 58,80% están en proceso y no conocen las metodologías y procedimientos de Riesgo Operativo, de ellas el 17,60% mantiene algún avance con respecto a estas metodologías que menciona la normativa, para monitorear los eventos de riesgo que se suscitan en cada entidad.

3. Dentro del factor procesos, qué líneas de negocio ha identificado y agrupado su entidad, para documentar sus procesos, de acuerdo a la siguiente clasificación:

GRAFICO 3: Líneas de Negocio

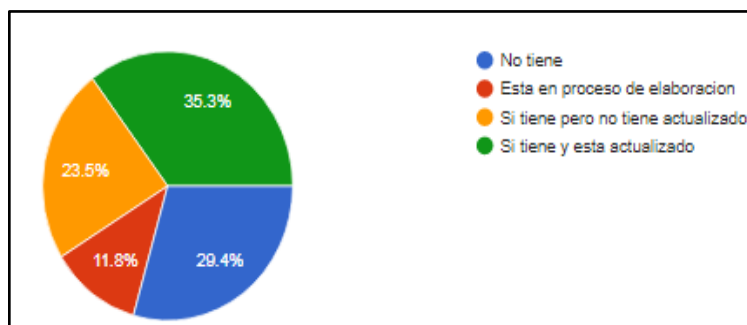


Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito
Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: Como parte del riesgo operativo dentro de los factores tenemos uno muy importante que son los procesos, la normativa menciona que las entidades del segmento tres, deben identificar y agrupar sus procesos por líneas de negocio, siendo así en nuestro análisis se observa, que la mayor parte de Cooperativas a identificado la línea minorista con el 82,40%, línea de microfinanzas con el 82,40%, línea de tesorería tradicional el 47,10%, línea comercial el 41,20%, línea de tarjetas de crédito el 23,50%, línea inmobiliaria con el 23,50% y en último lugar la línea de compensación de pagos con el 17,60%.

4. ¿Posee de toda la entidad con un inventario y/o mapa de procesos?

GRAFICO 4: Inventario y/o mapa de procesos

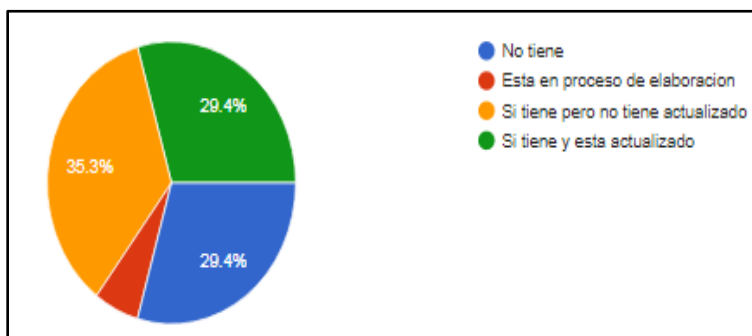


Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito
Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: Con respecto al inventario y mapa de procesos que menciona la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, que es de cumplimiento obligatorio por parte de las Cooperativas del segmento tres, obtuvimos como respuestas que el 35,30% de las entidades si mantiene los requerimientos que ha solicitado la SEPS y están actualizados, el 29,40% no tiene aún el requerimiento, por lo que estarían incumpliendo con la normativa y están en riesgo de ser sancionadas por parte del ente de control, el 23,50% mantiene el requerimiento sin embargo esta desactualizado por lo que deben ser revisados sus mapas e inventarios de procesos, por último el 11,80% está en proceso de elaboración, y mientras no terminen su revisión de forma completa están en riesgo de ser observadas por la SEPS.

5. ¿Los procesos que maneja la entidad se encuentran agrupados en: productivos, gobernantes y de soporte?

GRAFICO 5: Procesos agrupados en: gobernantes, productivos y de soporte

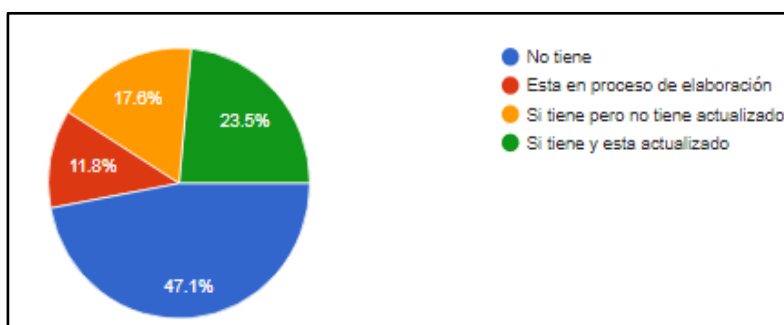


Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito
Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: En el análisis del factor procesos de nuestra investigación conforme los requerimientos realizados por la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, se indica que los procesos deben ser clasificados en tres grandes grupos gobernantes, productivos y de soporte, siendo el resultado el siguiente, el 35,30% si tiene identificado los grupos, pero sin que estén actualizados, el 29,40% si tiene y esta actualizado mientras que el 5,90% está en proceso de identificación y elaboración.

6. ¿Existe una adecuada separación de funciones en el factor personas para evitar errores, fraudes, inobservancias u otros eventos de riesgo operativo?

GRAFICO 6: Separación de funciones

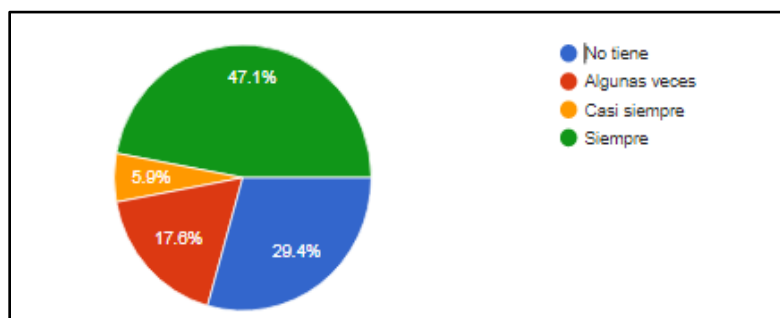


Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito
Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: Una vez revisado el factor personas dentro de las Cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito, en cuanto a la separación de funciones para evitar fraudes, errores, omisiones otros eventos de riesgo operativo, obtuvimos como resultado que el 47,10% de las organizaciones no tiene una adecuada segregación de funciones, debido a que mantienen estructuras más pequeñas que la de los otros segmentos por tanto se les dificulta segregar funciones en ciertas áreas, el 23,50% de las entidades tiene segregadas las funciones, el 17,60% también tiene segregación de funciones pero no actualizadas a la fecha, el 11,80% está en el proceso de implementación de la segregación de funciones, por lo que podría estar inmersa al igual que las que no mantienen estas segregaciones en posibles fraudes u otros eventos de riesgo operativo.

7. ¿Para la administración del capital humano la entidad posee de procedimientos y políticas para cada uno de los procesos de admisión, permanencia y desvinculación del personal?

GRAFICO 7: Administración del capital humano



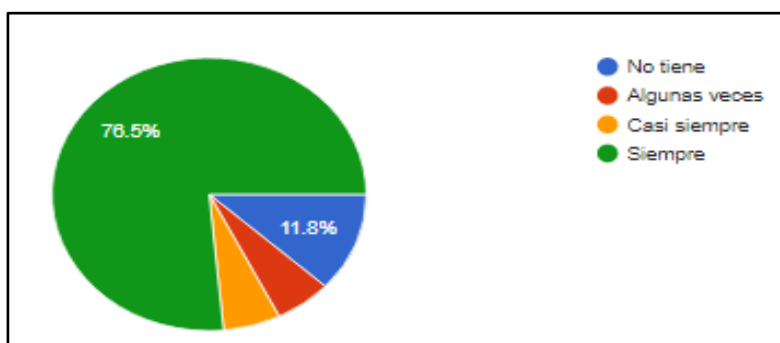
Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito

Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: Como parte del factor personas las entidades deben mantener políticas y procedimientos para los procesos que maneja el área de Talento Humano siendo estas importantes para la administración del riesgo operativo entre las que se mencionan proceso de incorporación, permanencia y desvinculación del personal, el 47,10% de las entidades cooperativas si mantiene estas políticas y procedimientos, mientras que el 29,40% no las tiene, el 17,60% tiene incompletas o ciertos procesos y el 5,90% mantiene las mismas casi siempre actualizadas, es decir de desactualizadas.

8. ¿Dispone de un Código de Ética / Código de Conducta la entidad, formalmente establecido y difundido en todas las áreas?

GRAFICO 8: Código de Ética



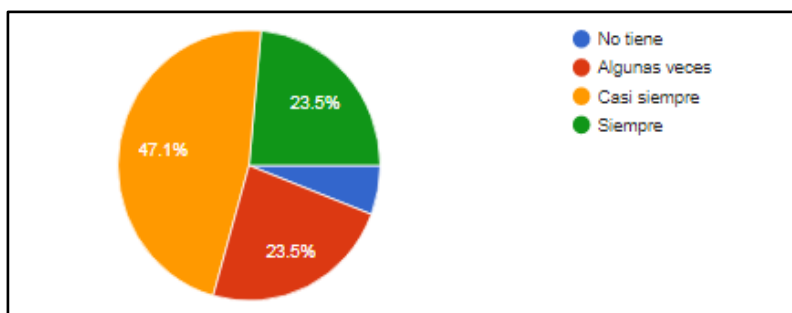
Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito

Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: Parte importante de las entidades como políticas para mantener un ambiente de control interno adecuado, y establecer lineamientos ante posibles fraudes, es la implementación de un Código de Ética, el cual debe ser difundido en todos los niveles de la organización a fin de que todos los empleados y directivos estén alineados con la cultura de prevención de fraudes, ante esto las cooperativas del segmento tres de la ciudad de Quito, que formaron parte de nuestra encuesta mantienen el 76,50% un Código de Ética, mientras que el 11,80% no lo tiene y en menor proporción lo tienen desactualizado o sin aprobación sin que haya sido socializado con todos los empleados.

9. ¿Posee la entidad con una base de datos actualizada del capital humano en donde se detalle aspectos como: formación académica, número de personas, experiencia laboral, fechas de selección y reclutamiento, cargos que ha desempeñado, fechas y causas de separación del personal, entre otras?

GRAFICO 9: Base de datos actualizada del capital humano

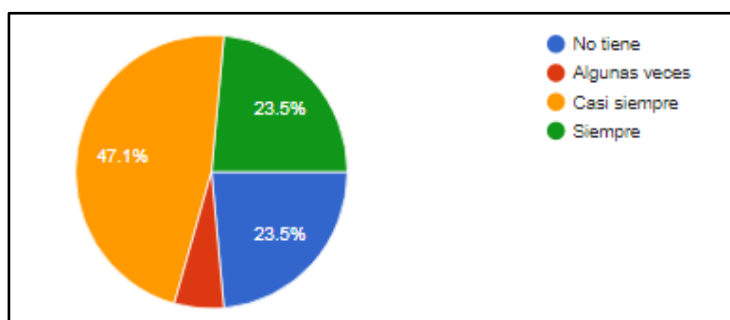


Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito
Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: En cumplimiento con la norma de riesgo operativo en el factor personas la SEPS solicita que las entidades mantengan una base de datos actualizada de su capital humano, con ciertos requerimientos, conforme nuestra encuesta obtuvimos como resultado que el 47,10% de las cooperativas del segmento 3 tiene una base de datos pero que no mantiene con todos los requerimientos que pide la normativa, el 23,50% si mantiene todos los requisitos, mientras que el otro 23,50%, tiene incompleta la base, y el 5,90% no tiene la base de datos de su personal incumpliendo con la normativa.

10. ¿En el factor de Tecnología disponen de un manual de procedimientos y políticas de tecnología de información aprobada, emitidos y enunciados?

GRAFICO 10: Manual de políticas y procedimientos de tecnología

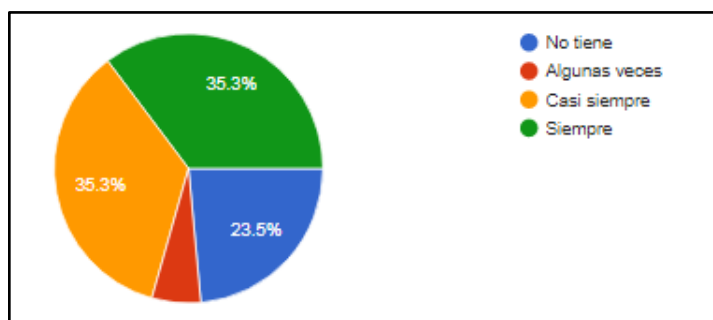


Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito
Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: Otra parte importante dentro de los factores de riesgo operativo tenemos el factor tecnológico, hoy en día una Cooperativa que no mantenga recursos tecnológicos estaría quedándose por fuera de la competencia, debido a que incluso debido a pandemia todo ha evolucionado las personas ocupan sitios web, transacciones en línea para evitar la presencia física en las instalaciones, como resultado a nuestra encuesta las Cooperativas indican que el 47,10% mantienen un manual de políticas y procedimientos de tecnología de la información, desactualizados, el 23,50% mantiene el manual de forma actualizada y correcta, mientras que el otro 23,50% no lo tiene, y el 5,90% lo mantiene incompleto o en proceso de elaboración.

11. ¿La entidad cuenta con un plan de recuperación de desastres de tecnología de información?

GRAFICO 11: Plan de recuperación de desastres de tecnología de información



Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito

Elaborado: Jessica Jácome

Análisis: Como complemento al factor tecnológico, la SEPS dentro de la normativa presentada en la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 solicita a las Cooperativas del segmento tres presenten un plan de recuperación de desastres, el cual debe estar aprobado por el Consejo de Administración, y debidamente probado, de acuerdo a las respuestas recopiladas en nuestra muestra objeto de estudio, se indica que el 35,30% mantiene un plan de recuperación de desastres, el otro 35,30% lo mantiene de igual forma pero desactualizado, el 23,50% no lo tiene, y él 5,90% lo tiene incompleto o en proceso de implementación.

Matriz de riesgo Operativo

Control Interno

“Cobertura general del ente, actividades de control in situ, en tiempo real y simultáneas con el desarrollo de las operaciones; es decir, mide las desviaciones y las analiza en el momento en que se llevan a cabo, examina los antecedentes y condiciones previas al nacimiento de los hechos económicos y, en general, supervisa su desarrollo, al igual que sus resultados y consecuencias, pues tiene como fin superior evitar el daño, por pequeño que éste sea, y, en especial, proteger el interés general.” (Montaño, 2013, pág. 48)

“El control es la base perenne para alcanzar el bien común, la supervivencia, el mejoramiento continuo y el éxito organizacional presente y futuro. Es el soporte para alcanzar ser organizaciones ambidiestras, de clase mundial que trabajan el día a día y se proyectan al futuro; en esa dirección va nuestra propuesta de trabajar una visión integrada e integral del control” (Granada, 2011, pág. 9)

“El control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que tienen la función de pasar o calar a través de las actividades de la entidad. Estas acciones son penetrantes e inherentes en el modo y manejo gerencial de los negocios.” (Blanco, 2012, pág. 213)

Identificación de riesgos.

Las circunstancias que generan un evento endógeno o exógeno que aquejan a los objetivos de la organización deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos (Estupiñán - Gaitán, 2015).

Evaluación de riesgos.

Los riesgos se consideran de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia e impacto como punto de partida para la consideración de su administración y manejo. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos) (Estupiñán - Gaitán, 2015).

Para el control Interno de la empresa se ha definido trabajar bajo los requisitos de la matriz de Riesgos y Oportunidades, que se encarga de identificar los riesgos, las amenazas, realizar una evaluación a los mismos y en base a ello se identifican las oportunidades de mejora en la gestión.

En este contexto, con la finalidad de enfrentar adecuadamente los posibles riesgos de una manera óptima, se considera primordial desplegar y efectuar un marco de trabajo para su temprana identificación, análisis y control. La normativa en gestión de riesgos ha sido diseñada especialmente para la protección del valor de una empresa y que esta pueda lograr sus objetivos de forma eficaz (Mantilla B., 2013).

Desde una perspectiva dogmática se supone que el diagnóstico, análisis y tratamiento de los riesgos puede generarse desde cambios internos y externos, por tanto, trabajar sobre la identificación de los riesgos puede evitar que esas circunstancias afecten de manera desprevenida a las organizaciones. Es así que bajo normativas y estándares internacionales el practicar el manejo del riesgo es una forma adecuada el manejo de cualquier tipo de entidad sea pública o privada, por tanto este tipo de normativa ayudará a la identificación, análisis, evaluación y disminución de los potenciales riesgos que puedan aquejar a una entidad.

Plan de acción

Un plan de acción se lo considera como un proceso planificado que busca generar apoyo para el logro de las metas y objetivos. Así como hay muchas formas de llegar a un destino si va de viaje, un programa puede tomar muchos caminos para alcanzar las metas, cumplir los objetivos y lograr resultados (Head Start, 2021).

Se lo considera como un aspecto imprescindible dentro de una planificación estratégica y aporta significativamente a la mejora de la planificación del trabajo en equipo. No solo en la gestión de proyectos, las personas pueden utilizar planes de acción para preparar una estrategia para lograr sus propios objetivos personales y corporativos (Head Start, 2021).

MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO

Tabla 3: Matriz de Riesgo Operativo

MAPA DE PROCESOS		EVENTO DE RIESGO			Impacto		Probabilidad		Riesgo Inherente	
N°	Subproceso	Descripción del Evento	Tipo de Factor	Factor de Riesgo Operativo	Valor_Imp	Calificación	Valor_Pr	Calificación	Ponderado Riesgo Inherente	Calificación
1	CONCILIACIONES BANCARIAS	Falta de automatización del procedimiento de realización de conciliaciones bancarias.	Interno	Procesos	2	BAJO	5	ALTO	10	MEDIO
2	CONCILIACIONES BANCARIAS	Incumplimiento de los plazos previstos de entrega de conciliaciones	Interno	Personas	2	BAJO	2	BAJO	4	BAJO
3	PAGO PROVEEDORES	Posibilidad de duplicación de pago por parte de los asistentes contables, de una misma factura por ausencia de controles automáticos en el sistema.	Interno	Personas	3	MEDIO	2	BAJO	6	MEDIO
4	PAGO PROVEEDORES	Error en el registro contable de los valores facturados por parte del asistente contable	Interno	Personas	4	MEDIO ALTO	1	MUY BAJO	4	BAJO
5	PAGO PROVEEDORES	Recepción de facturas caducadas o mal emitidas que no se detectaron y se procedió con el pago	Interno	Personas	2	BAJO	2	BAJO	4	BAJO
6	GESTIÓN TRIBUTARIA	Retraso en la generación de declaraciones de impuestos las cuales se emiten posterior a la fecha límite dispuesta por el SRI	Interno	Personas	3	MEDIO	2	BAJO	6	MEDIO

7	GESTIÓN TRIBUTARIA	Conciliaciones tributarias realizadas a destiempo, hasta 30 días después al cierre del balance	Interno	Procesos	3	MEDIO	2	BAJO	6	MEDIO
8	GESTION COMERCIAL DE TARJETA DE CREDITO	Existen reclamos de socios que no solicitaron su tarjeta de crédito, y que pese a ellos cargaron sus costos a su estado de cuenta y tienen consumos fraudulentos	Interno	Procesos	4	MEDIO ALTO	2	BAJO	8	MEDIO
9	COBRANZA PREVENTIVA DE CARTERA VENCIDA 30 DIAS	Incremento de la cartera vencida en mas de 30 días debido a que no se cuenta con un call center gestionar los cobros	Interno	Personas	4	MEDIO ALTO	3	MEDIO	12	ALTO
10	COBRANZA LEGAL	No existen porcesos para los gestores de cobranza el cual ocasiona un incremeto ampliado de de Morosidad	Interno	Procesos	4	MEDIO ALTO	2	BAJO	8	MEDIO

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito
Elaborado: Jessica Jácome

PLAN DE ACCION PARA EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO

Tabla 4: PLAN DE ACCION PARA EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO

N.	EVENTO DE RIESGO	CONTROLES	PLAN DE ACCIÓN						
	Descripción del Evento	Detalle de Control	Tratamiento	Objetivo	Actividades	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Observaciones
1	Falta de automatización del procedimiento de realización de conciliaciones bancarias.	Revisiones hasta 5 días después de la elaboración de la conciliación por parte de contabilidad, Tesorerías y Gerencias de área antes de su legalización	Mitigar	Minimizar las acciones manuales que realiza el asistente contable para evitar errores operativos	Generar un desarrollo en el core bancario para automatización de conciliaciones dentro del módulo contabilidad.	Contador General /Jefe de TI	25/02/2021	30/06/2021	Se levantará el requerimiento por parte del Contador General y debe ser aprobado por el Gerente de área antes de la emisión al departamento de TI para la evaluación.
2	Incumplimiento de los plazos previstos de entrega de conciliaciones	Revisiones hasta 5 días después de la elaboración de la conciliación por parte de contabilidad, Tesorerías y Gerencias de área antes de su legalización	Aceptar	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	Posibilidad de duplicación de pago por parte de los asistentes contables, de una misma factura por ausencia de controles automáticos en el sistema.	El sistema registra el numero de factura manual y no permite el pago del mismo numero de factura (este control no se tiene en las	Mitigar	Evitar la duplicidad en los pagos de las facturas electrónicas.	Desarrollar en core bancario un control que impida el ingreso del mismo numero de factura electrónica dos veces.	Contador General /Jefe de TI	25/02/2021	30/06/2021	Se levantará el requerimiento por parte del Contador General y debe ser aprobado por el Gerente de área

		facturas electrónicas)							
4	Error en el registro contable de los valores facturados por parte del asistente contable	El sistema requiere de una instancia de aprobación de cada uno de los registros contables, este es efectuado por el Contador General.	Aceptar	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	Recepción de facturas caducadas o mal emitidas que no se detectaron y se procedió con el pago	Revisión de la factura física por parte del Contador General, el sistema alerta el ingreso de facturas caducadas.	Aceptar	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6	Retraso en la generación de declaraciones de impuestos las cuales se emiten posterior a la fecha límite dispuesta por el SRI	Gerente de área revisa la emisión de declaraciones después del 15 de cada mes	Aceptar	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
7	Conciliaciones tributarias realizadas a destiempo, hasta 30 días después al cierre del balance	Gerente de área revisa la emisión de conciliaciones tributarias antes del cierre del balance hasta el 3 de cada mes.	Aceptar	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

8	Existen reclamos de socios que no solicitaron su tarjeta de crédito, y que pese a ellos cargaron sus costos a su estado de cuenta y tienen consumos fraudulentos	Gerencia gestionará para implementar un seguro para fraudes de tarjetas	Trasladar	Regularizar el proceso de emisión de tarjetas de crédito para evitar operaciones fraudulentas	Implementar un seguro para fraude de tarjetas de crédito para casos de clonación o fraude de TC	Jefe de tarjeta de Crédito	25/03/2021	30/04/2021	Se levantará el requerimiento por parte del jefe de tarjeta y debe ser aprobado por el Gerente de área
9	Incremento de la cartera vencida en más de 30 días debido a que no se cuenta con un call center gestionar los cobros	Gerencia revisará cada mes el progreso de gestión en cartera ,mediante indicadores financieros	Trasladar	minimizar el incremento de cartera vencida para evitar que exista un pérdida en las cooperativas	Contratar a una empresa especializada en Call Center para la gestión preventiva de cartera	Jefe de Cobranza	26/04/2021	01/05/2021	Se levantará el requerimiento por parte del jefe de cobranza y debe ser aprobado por el Gerente de área
10	No existen procesos para los gestores de cobranza el cual ocasiona un incremento ampliado de de Morosidad	Gerencia revisará cada mes la rebaja de morosidad ,mediante indicadores financieros	Mitigar	Reducir los niveles de morosidad para recuperar la cartera vencida y evitar el riesgo de las operaciones en las Cooperativas	Realizar un plan de recuperación de la cartera vencida, en conjunto con una empresa especializada en recuperación de valores	Jefe de Cobranza	27/05/2021	02/06/2021	Se levantará el requerimiento por parte del jefe de cobranza y debe ser aprobado por el Gerente de área

Fuente: Cooperativas de Ahorro y Crédito de segmento 3 del Canto Quito

Elaborado: Jessica Jácome

9. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación arrojan datos en los que podemos observar, existe un gran porcentaje de Cooperativas que aún no implementan los aspectos a considerar dentro de la norma de Riesgo Operativo, por tanto pueden ser objeto de multas o sanciones por parte del ente de control, a su vez no mantienen un control sobre los factores de procesos o personas, lo que a su vez podría implicar un riesgo a futuro de pérdidas para las organizaciones, ya que están expuestas a eventos que pueden perjudicar los resultados del período.

Adicionalmente en los resultados podemos mencionar que el factor procesos, es un factor importante ya que permite delimitar las políticas o procedimientos internos para poder establecer controles en los procesos, esto ayuda a que los riesgos inherentes o de la naturaleza de cada uno, tengan impactos más bajos en caso de suceder, por ello vemos que en casi la mitad de Cooperativas mantienen manuales de funciones, inventarios de procesos documentos que ayudan a identificar como la organización está estructurada para que en cada decisión o estancamiento del mismo se puedan incluir controles internos, tales como sugiere el COSO ERM, para que sean más eficaces y eficientes.

En el factor personas dentro de los resultados, en las gráficas identificamos, que se obtuvieron avances en el tema de riesgo operativo, ya que un sector de las Cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito, ya cuentan con bases de datos del personal, establecimiento de procesos de selección, reclutamiento, capacitación, situación que es indispensable conocer para que en caso de fraudes o eventos de riesgo, donde participen el personal, estos eventos en cierta manera puedan ser mitigados o reducidos con controles, para ello se obtuvo como metodología de recopilación de la información, para eventos de riesgo, la Matriz de Riesgo Operativo.

La matriz de riesgos es una herramienta que permitió visualizar de mejor manera los eventos de riesgos que se dieron de forma más frecuente o se han suscitado dentro de las Cooperativas del segmento 3, con ello se pueden establecer valores cuantitativos en probabilidad o impacto, con ello al multiplicar los mismos obtenemos el resultado del nivel de riesgo que existe para esos eventos, con ello las organizaciones plantean planes de acción los cuales servirán para que estos eventos sean controlados o mitigados, para así evitar pérdidas a futuro dentro de las Cooperativas del segmento 3.

10. CONCLUSIONES:

1. Las entidades financieras se enfrentan a varios riesgos financieros los cuales deben ser gestionados, para evitar se materialicen y puedan afectar a los resultados de cada entidad, he aquí la importancia de que las Cooperativas implementen la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, de manera general indicamos que de nuestra investigación la mayor parte de Cooperativas del segmento tres de la ciudad de Quito, conoce dicha resolución y está en proceso de implementación conforme los plazos y cronogramas establecidos en el documento.
2. Una vez que en nuestra presente investigación hemos obtenido los resultados de las encuestas indicamos que los factores de riesgo que mayor impacto o importancia en el desarrollo de las actividades y operaciones, son los factores de procesos y personas, debido a que la SEPS ha propuesto como prioridad la implementación de estos factores conforme el cronograma de implementación el cual consta en la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, de nuestro análisis el 58,80% de las Cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito, están en proceso de implementación lo que implica que más de la mitad aun no adecua sus procesos para el cumplimiento de la norma de riesgo operativo, situación que podría conllevar a un proceso sancionatorio y sobre todo a una situación de riesgo al estar expuesta a eventos de riesgo operativo.
3. Una vez aplicada la matriz de riesgos dentro de las entidades del segmento 3 de la ciudad de Quito, obtuvimos que de nuestra investigación, 1 evento es de riesgo alto, 6 eventos de riesgo mantienen riesgo medio y 3 eventos de riesgo bajo, con ello, mencionamos que los eventos de riesgo bajo no es necesario realizar alguna medida de control inmediato, o puede ser asumida por la organización, sin embargo para poder tener un mejor control de los eventos se realizan planes de acción a todos los eventos, sin descuidar que los eventos de riesgo medio y alto son los más importantes de gestionar y por

ende de establecer medidas correctivas a través de los planes de acción. Cada plan de acción tiene un tratamiento y un objetivo, con actividades y un cronograma donde los involucrados deben cumplir con los mismos para que el riesgo baje a niveles mínimos o sean eliminados de ser posible, por tanto corresponde a cada Cooperativa dar un seguimiento de los mismos para que estos sean cumplidos.

11. RECOMENDACIONES

1. Recomendamos a las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito, puedan gestionar la implementación de la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, con la finalidad de poder acoplarse a las demás Cooperativas que ya han avanzado en este tema, y que permitirá mejorar sus controles dentro de las entidades, y mejoren sus procesos internos.
2. Como parte de un proceso de investigación se puede indicar que se debe tomar especial énfasis en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en los factores de personas y procesos, ya que se mencionó continuamente en el estudio de campo que la mayor concentración se da en estos temas y estas falencias de no ser controladas internamente por las entidades, por lo que recomendamos su inclusión prioritaria en sus planes operativos anuales.
3. Al finalizar la investigación recomendamos que se asignen recursos dentro del presupuesto de cada una de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito, para que los próximos periodos puedan implementar toda la normativa indicada en la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, y con ello puedan gestionar los eventos de riesgos, matrices y planes de acción que fueron expuestas dentro del presente documento.

12. BIBLIOGRAFÍA

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (20 de octubre de 2008).

SEPS . (JUNIO de 2012). Recuperado el 13 de Diciembre de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->

RESOLUCION No. 038-2015-F. (12 de septiembre de 2014). *NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES OEL SECTOR*. Ecuador.

Ajila Balseca, N. (2016). La defraudación fiscal en el Ecuador: Análisis de la elusión y evasión de impuesto a la renta por parte de las empresas comerciales en los últimos 3 años. Quito: UPS.

Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Ediciones Legales.

ASAMBLEA NACIONAL DEL ECUADOR. (10 de SEPTIEMBRE de 2014). *ASAMBLEA NACIONAL*. Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2021

Asamblea Nacional del Ecuador. (25 de Julio de 2018). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a>

Basel, I. K. (2004). BASILEA II: UNA MIRADA MÁS CERCANA. En *Administración del Riesgo Operacional*. Colombia.

Blanco, Y. (2012). *Digitalia Hispánica*. Obtenido de Auditoría integral, normas y procedimientos: <http://bvirtual.uce.edu.ec:2057/a/29872/auditoria-integral--normas-y-procedimientos>

Estupiñán - Gaitán, R. (2015). *Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (D. Hispánica, Ed.) Obtenido de <http://bvirtual.uce.edu.ec:2057/visor/39429>

Fernández, A. (2010). *La Gestión del Riesgo Operacional de la teoría a su aplicación*. Madrid: Limusa Noriega Editores.

GABILOS. (25 de Octubre de 2021). *gabilos*. Obtenido de <https://www.gabilos.com/comosehace/formasjuridicas/textoSociedadComandSimple.htm>

Granada, R. D. (2011). *Digitalia Hispánica*. Obtenido de Manual de control interno : sectores público, privado y solidario (3a ed.): <http://bvirtual.uce.edu.ec:2057/a/13608/manual-de-control-interno---sectores-publico--privado-y-solidario--3a-ed.->

Head Start. (Diciembre de 2021). *Head Start*. Obtenido de <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/planificacion-del-programa/foundations-excellence>

Hernández - Sampieri, R. (2018). *Metodología del Investigación 6ta Edición*. México D.F.: McGraw Hill.

Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2016). *Metodología de Investigación*. México D.F.: McGraw Hill.

JEZL AUDITORES. (13 de MARZO de 2020). *JEZL*. Obtenido de <https://www.jezl-auditores.com/index.php/normativa/143-niif-para-las-pymes-2021>

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (13 de Febrero de 2015). *RESOLUCION No. 038-2015-F*. Quito, Pichincha, Ecuador.

León, G. E., Marulanda, N., & González, H. H. (2017). "Factores claves de éxito en la gestión financiera". *Tendencias*, 85.

- Mantilla B., S. A. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Obtenido de Google Académico: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=control+interno+administrativo&ots=PhJeJ4rjmz&sig=3TYIGzhfFXCH8j9RFHhNS1fh9nM#v=onepage&q=control%20interno%20administrativo&f=false>
- Ministerio de Finanzas. (Julio de 2020). *finanzas*. Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/09/28092020>
- Montaño, E. (2013). *Digitalia Hispánica*. Obtenido de Control interno, auditoria y aseguramiento fiscal y gobierno corporativo: <http://bvirtual.uce.edu.ec:2057/visor/29653>
- Mundo Jurídico. (2020). Economía Popular y Solidaria. *Ediciones Legales*.
- Rojas, M. D., & Maya, L. M. (2016). Definición de un modelo para la planeación financiera personal. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 155 - 171.
- SEPS. (26 de NOVIEMBRE de 2018). *RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279*. Obtenido de NORMA DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO: www.seps/inicio/gov.ec
- Servicio de Rentas Internas. (Diciembre de 2020). *SRI*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/impuesto-renta>