

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

Tema:

**“Auditoría de cumplimiento al proceso de administración integral de riesgos de
la Cooperativa Kullki Wasi”**

Autora: Pandashina Galarza, Mariana de Jesús

Tutora: Dra. Benítez Gaibor, Karina Marcela

Ambato – Ecuador

2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Karina Marcela Benítez Gaibor con cédula de identidad No. 180301353-9, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DE LA COOPERATIVA KULLKI WASI”**, desarrollado por Mariana de Jesús Pandashina Galarza, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Julio 2021.

TUTORA



.....
Dra. Karina Marcela, Benítez Gaibor Mg.

C.I. 180123456-7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Mariana de Jesús Pandashina Galarza, con cédula de identidad N° 1804176384, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto Integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DE LA COOPERATIVA KULLKI WASI”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, Julio 2021

AUTORA



.....
Mariana de Jesús Pandashina Galarza

C.I. 1804176384

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador con fines de discusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Julio 2021

AUTORA



.....
Mariana de Jesús Pandashina Galarza
C.I. 1804176384

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: **“AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DE LA COOPERATIVA KULLKI WASI”**, elaborado por Mariana de Jesús Pandashina Galarza, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, julio 2021



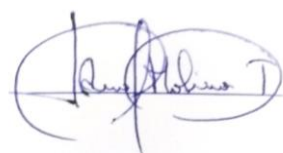
Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



Dra. Rocío Cando, PhD.

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Ana Molina, PhD.

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios primeramente le dedico este trabajo de graduación porque siempre ha estado conmigo y me brinda su guía.

A mi familia, porque en todo este proceso educativo universitario me apoyó y me motivó a continuar y finalizar esta etapa.

A todos mis amigos y amigas más cercanos que estuvieron conmigo durante esta etapa educativa.

Mariana Pandashina

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme su guía para continuar mis estudios con la realización final de este proyecto y en toda mi vida.

A mi familia, por estar junto a mí en los momentos más difíciles y motivarme a terminar esta meta tan ansiada.

A todos mis amigos y amigas más cercanos que estuvieron conmigo en este proceso para culminar una etapa más en mi vida.

Mariana Pandashina

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO AL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DE LA COOPERATIVA KULLKI WASI”

AUTORA: Mariana de Jesús Pandashina Galarza

TUTORA: Dra. Karina Marcela Benítez Gaibor

FECHA: Julio 2021

RESUMEN EJECUTIVO

En la investigación titulada “Auditoría de Cumplimiento al proceso de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa Kullki Wasi” tiene como objetivo desarrollar una auditoría de cumplimiento al proceso de administración integral de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, para la verificación de las disposiciones emitidas por las entidades de regulación y control. La fundamentación teórica, presenta los aportes de varios autores sobre la auditoría de cumplimiento, sus características, sus fases y la administración de riesgo. Entonces, estas contribuciones permitieron definir y planificar la auditoría de cumplimiento que se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, que es la unidad de análisis ubicada en la ciudad de Ambato. Dentro de la metodología utilizada es la auditoría de cumplimiento que incluye cuatro fases: en la fase de planeación, se analiza el estado situacional con relación al manejo de los riesgos, niveles de administración y estructura de capital. En la fase de ejecución, se desarrollan los hallazgos obtenidos de la evidencia requerida en cantidad y calidad, fundamentada en las razones y procedimientos auditables. En la fase de comunicación de resultados se muestra un informe y el sistema correctivo que permitirá maximizar la efectividad del control interno. Y en la fase de seguimiento se generan las acciones que deberán realizarse posteriormente. Los resultados de la presente auditoría de cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi muestran que existen canales de comunicación en la Cooperativa, pero no se logra una comunicación eficiente que genere una cultura de gestión integral de riesgo. La cooperativa dispone de un inventario de procesos críticos pero no se socializa al personal. Además, se cumple en un 91.30 por ciento con los lineamientos de la resolución 128-2015-F, resultados que constan en el informe.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO, ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO, RIESGOS FINANCIEROS, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CAREER OF ACCOUNTING AND AUDITING

TOPIC: “COMPLIANCE AUDIT OF THE COMPREHENSIVE RISK MANAGEMENT PROCESS OF THE KULLKI WASI COOPERATIVE”.

AUTHOR: Mariana de Jesús Pandashina Galarza

TUTOR: Dra. Karina Marcela Benítez Gaibor

DATE: July 2021

ABSTRACT

The objective of the investigation entitled "Compliance Audit to the Comprehensive Risk Management process of the Kullki Wasi Cooperative" is to develop a compliance audit of the comprehensive risk management process of the Savings and Credit Cooperative "Kullki Wasi", for the verification of the provisions issued by the regulatory and control entities. The theoretical foundation presents the contributions of various authors on the compliance audit, its characteristics, its phases and risk management. Then, these contributions made it possible to define and plan the compliance audit that was carried out in the “Kullki Wasi” Savings and Credit Cooperative, which is the analysis unit located in the city of Ambato. Within the methodology used is the compliance audit that includes four phases: in the planning phase, the situational status is analyzed in relation to risk management, management levels and capital structure. In the execution phase, the findings obtained from the required evidence in quantity and quality are developed, based on the auditable reasons and procedure. In the results communication phase, a report and the corrective system are shown that will maximize the effectiveness of internal control. And in the follow-up phase, the actions that must be carried out later are generated.

The results of this compliance audit of the Kullki Wasi Savings and Credit Cooperative show that there are communication channels in the Cooperative, but efficient communication that generates a culture of comprehensive risk management is not achieved. The cooperative has an inventory of critical processes but the staff is not socialized. In addition, 91.30 percent is met with the guidelines of resolution 128-2015-F, results that appear in the report.

KEY WORDS: COMPLIANCE AUDIT, RISK MANAGEMENT, FINANCIAL RISKS, SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1. Introducción	1
1.1.1. Antecedentes del proyecto integrador	1
1.1.2. Descripción del entorno.....	3
1.1.3. Justificación.....	4
1.1.4. Objetivos	5
1.1.4.1. Objetivo general	5
1.1.4.2. Objetivos específicos.....	5
1.2. Revisión de literatura	6

1.2.1.	Auditoría de cumplimiento	6
1.2.2.	Aplicabilidad en la empresa	6
1.2.3.	Características de la auditoría de cumplimiento	7
1.2.4.	Fases de la auditoría de cumplimiento	8
1.2.5.	Administración del riesgo	15
1.2.6.	Etapas de la administración del riesgo por líneas de negocio.....	16
1.2.7.	Riesgos financieros	17
CAPÍTULO II		20
METODOLOGÍA		20
2.1.	Descripción de la metodología.....	20
2.1.1.	Método de investigación	20
2.1.2.	Técnicas	21
2.1.3.	Unidad de análisis	22
CAPÍTULO III.....		23
DESARROLLO.....		23
3.1.	Introducción	23
3.2.	Fase 1. Planificación	25
3.2.1.	Consideraciones de inicio	26
3.2.1.1.	Proceso de administración integral de riesgos	27
3.2.1.2.	Memorándum de planificación preliminar.....	28
3.2.1.3.	Guía de visita previa	36
3.3.	Fase 2. Planificación	53
3.3.1.	Memorándum de planificación específica	54
3.4.	Fase 3. Ejecución	62
3.5.	Fase 4. Comunicación de resultados	68
3.6.	Fase 5. Seguimiento	75
CAPÍTULO IV		78

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
4.1. Conclusiones	78
4.2. Recomendaciones.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. Fases de la Auditoría de Cumplimiento	20
Tabla 2. Auditoría de cumplimiento de la COAC “KULLKI WASI”	23
Tabla 3. Información de las Agencias	32
Tabla 4. Funcionarios principales del área de riesgo	34
Tabla 5. Capital	35

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1. Desarrollo de la fase I – Planeación	8
Figura 2. Desarrollo de la fase II – Ejecución.....	11
Figura 3. Desarrollo de la fase III – Informe	12
Figura 4. Tipos de riesgo según la SEPS	14
Figura 5. Clasificación por líneas de negocio	16
Figura 6. Tipos de riesgo según la SEPS	18

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1. Organigrama Estructural	31
Ilustración 2. Canales de comunicación	83
Ilustración 3. Organigrama estructural COAC Kullki Wasi.....	84
Ilustración 4. Comité de Administración integral de riesgos	85
Ilustración 5. Sesiones con un quorum.....	86
Ilustración 6. Unidad de riesgos	87
Ilustración 7. Administración integral de riesgo	88
Ilustración 8. Políticas, procesos y estrategias	89
Ilustración 9. Metodologías y procedimientos	90
Ilustración 10. Límites de riesgos.....	91
Ilustración 11. Informes de cumplimiento.....	92
Ilustración 12. Matriz de riesgos	93
Ilustración 13. Manuales de administración de riesgos.....	94
Ilustración 14. Plan de continuidad y contingencia de liquidez	95
Ilustración 15. Monitorización de niveles de riesgos y mitigación	96
Ilustración 16. Cumplimiento de la administración integral de riesgos	97
Ilustración 17. Actas de sesiones.....	98
Ilustración 18. Implementación de sistemas de información	99
Ilustración 19. Políticas que procuren un equilibrio entre riesgo y equilibrio	100
Ilustración 20. Riesgos existentes en sus operaciones.....	101
Ilustración 21. Riesgos y su impacto económico	102
Ilustración 22. Priorización de riesgos	103
Ilustración 23. Control de riesgos.....	104
Ilustración 24. Acciones para reducir el impacto de los riesgos	105
Ilustración 25. Monitorización de cambios	106
Ilustración 26. Tipos de riesgos.....	107
Ilustración 27. Límites de riesgos.....	108
Ilustración 28. Niveles de riesgos.....	108
Ilustración 29. Manuales de administración integral de riesgos.....	109
Ilustración 30. Análisis de inventario de procesos críticos	111

Ilustración 31. Análisis de inventario de procesos críticos	112
Ilustración 32. Análisis de inventario de procesos críticos	112

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción

1.1.1. Antecedentes del proyecto integrador

La cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. «La casa de dinero», Nace en el año 2002, en la ciudad de Ambato con la conformación de varios dirigentes de los Pueblos Chibuleo, Pilahuin y Salasaca. Con el objetivo de una alternativa financiera para los habitantes de la zona rural y urbanas marginales de la provincia de Tungurahua la actividad principal de la institución era la intermediación financiera mediante la captación de ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, acceso a créditos y servicios cooperativos, con lo cual se promueve el crecimiento socioeconómico de la población.

Misión. – “Impulsar el desarrollo socioeconómico de la población rural y urbano marginal en la zona central del país a través de la prestación de servicios financieros con calidad de atención, honestidad, responsabilidad social y transparencia”.

Visión. – “Ser una institución de microfinanzas competitiva y reconocida como referente en atención a los sectores rurales y urbanos marginales de manera solvente, rentable y sostenible”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., en sus 17 años de vida institucional se encuentra en el segmento UNO, en lo que respecta a requerimientos de los entes como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estamos cumpliendo con rigurosidad conforme lo disponen, con el apoyo del Consejo de Administración y Vigilancia, quienes permanente controlan a todos los departamentos que cumplan con su rol asignado.

El Mgs. Juan Andagana, Gerente General de la Institución, lleno de vivencias e imaginario, ha sido un visionario en el mundo de las finanzas que se ha entregado al nivel administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., ofreciendo su experiencia y transparencia con responsabilidad para el crecimiento de los socios y clientes.

Actualmente, fue creada mediante acuerdo ministerial número 002-SDRCC de 2003, emitido por parte del Ministerio de Bienestar Social 6582, el 23 de enero de 2003; y, mediante resolución número SEPS-ROEPS-2013-000266 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Dentro de los servicios financieros están:

- **Depósitos a la vista:** “son los depósitos a la vista que efectúan los socios de la Cooperativa KULLKI WASI Ltda., a los cuales se les paga una tasa de interés de acuerdo al saldo de 4%” (Kullki Wasi, 2021).
- **Ahorro a Domicilio:** “son los depósitos a la vista que efectúan los socios de la Cooperativa KULLKI WASI Ltda., en especial aquellos socios que no pueden salir de su negocio o trabajo, es decir; el asesor de captación lo visita en su negocio o trabajo para su depósito con 100% de garantía” (Kullki Wasi, 2021).
- **Cuenta Amigo “La Hormiguita”:** “apertura tu cuenta infantil con un valor de 3.00 USD Americanos. De tu depósito inicial 1.00 USD será para gastos administrativos y los 2.00 restantes es para tu ahorro en tu cuenta la hormiguita” (Kullki Wasi, 2021).
- **Plan Ahorro Plus:** “el ahorro contractual periódico a corto y largo plazo le permite alcanzar sus proyectos. Programe sus ahorros pensando en las necesidades del mañana y cumpla con sus objetivos: Vivienda, Negocios, Tecnología, Vehículo, Educación, Patrimonio, Jubilación / cesantía, Libre inversión” (Kullki Wasi, 2021).
- **Inversión Plazo Fijo:** “son los depósitos a corto, mediano y largo plazo que realizan asociados o no asociados a la Cooperativa y a los cuales se les pagara un interés el 10%” (Kullki Wasi, 2021).

Dentro de los créditos están:

- **Créditos:** “La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., ofrece una variedad de créditos a sus asociados, el crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante su período de tiempo determinado” (Kullki Wasi, 2021).

- **Cajeros Automático:** “el servicio brindado son las 24 horas” (Kullki Wasi, 2021).

Dentro de los servicios cooperativos están:

- **Bono de desarrollo humano:** “formando parte del desarrollo de nuestro país, en la Cooperativa KULLKI WASI Ltda. se paga el bono de desarrollo humano en todas nuestras Agencias a nivel nacional de 8:00 am a 6:00 pm” (Kullki Wasi, 2021).
- **KULLKI GIRO:** “realiza Giros Nacionales e Internacionales de cualquier parte el mundo, recibe tu dinero en todas la Agencias” (Kullki Wasi, 2021).

Dentro de recaudación los clientes pueden pagar sus planillas de:

- Servicios Básicos TV
- Pagada Ventas por catálogo
- Planes Celular y Recargar

1.1.2. Descripción del entorno

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” carece de un sistema de control interno, lo cual ofrece a la COAC lograr una ventaja competitiva frente a otras del segmento 1. Y con la estructuración de las fases para la auditoría brindará seguridad al control interno para informar sobre su cumplimiento normativo-regulatorio.

Además, no detecta de forma temprana sus posibles riesgos administrativos, operativos y financieros, de manera que, en este proyecto es esencial que se logre elaborar procedimientos precisos a las necesidades propias de la auditoría de la COAC.

Por estas razones, con el propósito de evaluar el proceso de administración integral de riesgos del año 2020 que va del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 se desglosa una auditoria de cumplimiento para verificar en qué medida se cumple con las normas reglamentarias y el debido procedimiento en la institución, con el fin de establecer el estado situacional actual.

Donde, las fases para llevar a cabo la auditoría: planificación que incluye los objetivos

específicos y el alcance que tendrá el trabajo; ejecución desarrollará los hallazgos obtenidos de la evidencia requerida en cantidad y calidad, fundamentada en las razones y procedimiento auditables; informe, puede ser utilizado como un instrumento relativo del control interno, donde se establecerá un informe de deficiencias existentes; el seguimiento, se genera como un efecto consecuente de la auditoría realizada por los auditores que deberán llevar a cabo el seguimiento correspondiente.

1.1.3. Justificación

La *importancia* de este estudio nace por la necesidad de comprender la realidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” (COAC), en cuanto a su estructura de capital, niveles de administración y actividades desempeñadas. De esta manera, este tipo de auditoría permitirá verificar a qué medida se cumple con las normas reglamentarias y el debido procedimiento en la institución, con el fin de establecer el estado situacional actual.

El estudio muestra *factibilidad*, debido al acceso a la información de la institución financiera. No obstante, el acceso a la información del marco legal general y específico, establecerá procedimientos razonables acerca del cumplimiento de la normativa aplicable en la entidad para delimitar la responsabilidad del auditor.

Por tal razón, nace el *interés* de la investigación, con el fin de detectar de forma temprana, sus posibles riesgos administrativos, operativos y financieros, de manera que, se logre elaborar procedimientos precisos a las necesidades propias de la auditoría de la COAC.

El estudio posee *originalidad*, ya que, la institución carece de un sistema de control interno. Esto le permitirá a la COAC *beneficiaria* obtener una ventaja competitiva frente a otras del segmento 1. Por tal razón, esta herramienta de asistencia gerencial y financiera proporcionará seguridad al control interno para informar sobre su cumplimiento normativo-regulatorio.

Por lo tanto, esta práctica genera un *impacto* transparente y efectivo en los procesos organizacionales, al considerar, el riesgo con relación al cumplimiento de las leyes y normativas reguladoras.

1.1.4. Objetivos

1.1.4.1. Objetivo general

Desarrollar una auditoría de cumplimiento al proceso de administración integral de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”, para la verificación de las disposiciones emitidas por las entidades de regulación y control.

1.1.4.2. Objetivos específicos

- Aplicar la fase de planeación de una auditoría de cumplimiento, para la verificación del estado de la entidad sujeta a examen.
- Desarrollar la fase de ejecución del trabajo de campo, para la obtención de evidencia suficiente y competente de la cooperativa.
- Comunicar los resultados obtenidos producto del desarrollo de la auditoría de cumplimiento, mediante la emisión de un informe que contenga comentarios, para la implantación de una herramienta que permita, llevar a cabo, el seguimiento de las recomendaciones.

1.2. Revisión de literatura

1.2.1. Auditoría de cumplimiento

Se define a la auditoría de cumplimiento como una prueba que realiza una persona de forma independiente a una empresa o institución en calidad de auditor, para brindar un informe profesional, referido a la evaluación de la economía y la eficiencia de sus operaciones (productividad y auditoría de desempeño), la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección de la entidad (Salazar & Mucha, 2020).

Según Salazar & Mucha (2020) la Auditoría de Cumplimiento es el estudio y análisis de las operaciones financieras, administrativas, económicas de una organización. Esta verifica que los procedimientos se hayan ejecutado de acuerdo a las leyes del país, reglas y estatutos que deben ser aplicadas. Esta auditoría se la aplica a través de la revisión de documentos que soportan las áreas: legales, organizativas, administrativas, financieras y contables para establecer la aplicación correcta de los diferentes procesos llevados a cabo, así como las acciones de control interno que se encuentran regulados según las normativas de control organizacional, y a su vez, permitan lograr los objetivos institucionales.

El enfoque de la Auditoría de Cumplimiento es determinar si un asunto en particular cumple con las regulaciones o autoridades identificadas como criterios. Las auditorías de cumplimiento se llevan a cabo para evaluar si las actividades derivadas de la gestión fiscal, operaciones financieras e información cumplen, en todos los aspectos significativos, con las regulaciones o autoridades que rigen a la entidad auditada. Estas autoridades pueden incluir reglas, leyes y reglamentos, resoluciones presupuestarias, políticas, códigos establecidos, términos acordados o los principios generales que rigen una administración financiera sana del sector cooperativista (Almaguer & Pérez, 2012).

1.2.2. Aplicabilidad en la empresa

Dentro del contexto de aplicabilidad de la auditoría de cumplimiento, se la puede ejecutar en una empresa, esta sea, pública o privada con el objeto de verificar el cumplimiento o incumplimiento de sus procedimientos conforme a la ley. Los

beneficios que otorga la auditoría de cumplimiento son los siguientes (Londoño & Núñez, 2010, p. 32):

- Permite mantener un cumplimiento satisfactorio de los objetivos y metas organizacionales.
- Minimiza costos por multas, sanciones o demandas por incumplimiento conforme con la ley.
- Establece un control y un debido seguimiento hacia las políticas y procedimientos en donde se haya encontrado irregularidades.
- Disminuye el riesgo que se presenten irregularidades como fraudes o errores, de acuerdo a las leyes, normativas que rigen la entidad.

1.2.3. Características de la auditoría de cumplimiento

Entre las principales características que identifican a este tipo de auditoría, se enuncia lo siguiente (Londoño & Núñez, 2010, p. 29):

- Debe comprender cuestiones administrativas referente a lo fiscal, donde incluye la seguridad sea esta razonable o limitada;
- Los aspectos que se ejecutan en una auditoría conllevan a las actividades, procedimientos financieros y de información. Incluye dos tipos: de acuerdo al contenido (general o específico) y de acuerdo a su origen (cualitativo o cuantitativo).
- Los elementos más relevantes son: orientaciones legales y normas relacionadas, con lo cual se logra definir los criterios y metas de la fiscalización.
- Las personas del equipo que realizan la auditoría deben definir los aspectos relevantes que se relacionen directamente al logro de resultados, que sean certeros, objetivos, confrontables y admisibles.
- Los informes de auditoría pueden ser breves o extensos.

Para regular el cumplimiento de la Auditoría de Cumplimiento, las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI 4100), fungen como eje de control y cumplimiento, pues, tienen por objetivo promover una auditoría independiente y eficaz en las organizaciones.

1.2.4. Fases de la auditoría de cumplimiento

La **Fase I planeación**, como se denomina en las ISSAI, se inicia con la programación de la organización a ser examinada y las áreas o asuntos específicos objeto de examen. En este proceso inicial se identifica de manera clara el alcance de la auditoría, incluyendo el enfoque y los límites de la auditoría en términos de cumplimiento. La determinación del asunto o materia en cuestión y los criterios es de los primeros pasos a realizar (Espinoza, 2011; Salazar & Mucha, 2020).

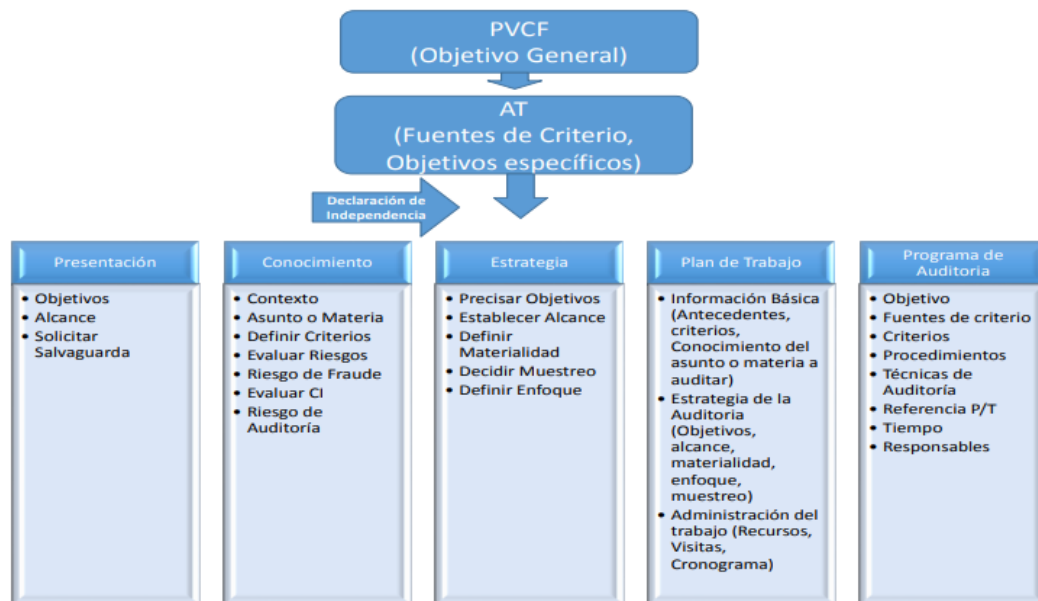


Figura 1. Desarrollo de la fase I – Planeación

Fuente: Manual de auditoría de cumplimiento (Contraloría General de Colombia, 2017).

Como se ha explicado anteriormente, determinar el asunto a auditar y los criterios adecuados, son los primeros pasos en la ejecución de una Auditoría de cumplimiento (Espinoza, 2011). Esta determinación implica que los auditores deben conocer la entidad a auditarse y las circunstancias que rodean la materia de la auditoría. El fin es disponer de un marco referencial para la aplicación de su juicio profesional a lo largo de todo el proceso de auditoría.

El entendimiento de la entidad, de su entorno y de los programas pertinentes, en el marco de su gestión fiscal, servirá para determinar analizar los riesgos. Este proceso implica la obtención, de manera continua, de información relevante e importante para

adquirir un apropiado entendimiento de los aspectos puntuales a ser auditados (Salas, 2018).

A continuación, se detalla los procedimientos para entender el control interno de las organizaciones con relación al área auditada, no obstante, se consideran las siguientes actividades:

- **Actualizar y evaluar la información de auditorías anteriores**

Este caso se presenta cuando la organización fue visitada en años anteriores. Por ello, ha adquirido un conocimiento previo y debe proceder a actualizar su información. La elección de la herramienta de documentación o combinación de ellas dependerá de la facilidad de entender el flujograma o la narrativa por parte de auditores actuales y de los años subsiguientes; sopesando también el costo relativo del instrumento seleccionado (García & Principe, 2018).

- **Entrevistar al personal relevante de la entidad**

Tanto para actualizar información de la entidad como para iniciar un proceso, el punto de partida es el personal de alto nivel de la entidad, directores y funcionarios, encargados del área a auditar y el personal de la auditoría interna como parte del proceso de conocimiento del diseño y operación de la estructura de control interno (Ruiz, 2018).

- **Leer y analizar los manuales de políticas, procedimientos y sistemas de la entidad**

El auditor debe solicitar durante las entrevistas o en los momentos que crea conveniente, las políticas y manuales en donde consta por escrito los detalles del diseño, implantación y mantenimiento de la estructura de control interno de la entidad (Corda, Viñas, & Coria, 2017; Ruiz, 2018). El auditor lee esta información y la analiza con el personal de la entidad para asegurarse que la está interpretando y entendiendo adecuadamente. Entre estos documentos destacan: el código de ética de la empresa, su organigrama, planes de acción, manuales de funciones y de operación; y mapas de riesgo.

Los auditores deben solicitar y analizar los documentos y registros que proporcionan

evidencias de que las políticas y procedimientos de control se han puesto en práctica.

- **Realizar pruebas de recorrido**

Para identificar riesgos y la existencia de controles en los procedimientos y transacciones que hacen parte del asunto o materia a auditar el auditor además de examinar documentos y registros, debe reproducir y documentar las etapas manuales y automáticas de un proceso o clase de transacción desde el inicio hasta su finalización (Valverde, 2019). Debe tener cuidado de incluir las interfaces y cruces de información del proceso que enlacen varios subprocesos o aplicaciones individuales.

En la práctica con este tipo de prueba se efectúa generalmente la evaluación del diseño del control y, en el caso de controles automáticos, la comprobación de su funcionamiento (Almanzar & Vanzina, 2018; Londoño & Núñez, 2010).

- **Identificación de riesgos**

Con base en los criterios de auditoría, el alcance de la misma y las características del asunto o materia auditada, el auditor debe realizar una identificación y posterior valoración de riesgos para determinar la naturaleza, la oportunidad y el alcance de los procedimientos de auditoría a ser llevados a cabo (Valverde, 2019). Para esto, el auditor debe evaluar los siguientes cuatro tipos de riesgos: Riesgo inherente, riesgo de control, riesgo de detección y riesgo de fraude.

En la *fase II ejecución*, se procede a llevar a cabo el trabajo de campo para recopilar, analizar los datos y obtener evidencias suficientes, pertinentes, relevantes y competentes que sustentarán el trabajo profesional del auditor, con base en ellas se formularán las opiniones, observaciones y conclusiones respecto al cumplimiento de los criterios evaluados (Espinoza, 2011), (ver figura 2).



Figura 2. Desarrollo de la fase II – Ejecución

Fuente: Manual de auditoria de cumplimiento (Contraloría General de Colombia, 2017).

Como resultado de la realización de los procedimientos y pruebas de auditoría, se pueden detectar situaciones que contravienen los criterios objeto de evaluación de la Auditoría de Cumplimiento, es decir, desviaciones que una vez analizadas en mesa de trabajo, así como sus posibles connotaciones, serán comunicadas a los funcionarios y entidades responsables (Salas, 2018; Salazar & Mucha, 2020). Para tal efecto, se concederá un término de hasta cinco (5) días hábiles para que la entidad dé respuesta a las mismas y entregue los soportes documentales que la respaldan, el término inicial establecido para dar respuesta podrá ser prorrogado a solicitud motivada de la entidad.

- **Evidencia de auditoría**

La evidencia de Auditoria de Cumplimiento, se refiere a la información que se recolecta de forma ordenada y sistemática por la persona a cargo (auditor), con el objetivo de fundamentar sus criterios, reflexiones y conclusiones (Castro & Fernandes, 2020). La certeza del proceso de auditoría incluye todos aquellos documentos de origen y derivados, también cualquier información que sea de otras fuentes.

- **Marcas de auditoría**

Las marcas de auditoría son símbolos o signos que se utilizan en el ejercicio de la auditoría para explicar en forma resumida, dentro de los papeles de trabajo los procedimientos efectuadas por el auditor en cumplimiento del programa de la

Auditoría de Cumplimiento (Dimiyadi, Pauwels, & Amor, 2016).

El símbolo se coloca en algún sitio visible cerca de las cifras o elementos analizados y la explicación del significado debería ir inmediatamente después de las conclusiones y antes las firmas de responsabilidad de la ejecución y revisión del trabajo (Saidu, 2012). En la revisión de los papeles de trabajo los Supervisores y Líderes de Auditoría son los responsables de garantizar la utilización de las marcas aprobadas por los integrantes del equipo auditor.

La **fase III Informe**, es la última fase del proceso de auditoría y en ella se consolidan los resultados obtenidos en la evaluación adelantada y los cuales serán comunicados a las entidades y a las partes interesadas mediante el Informe (Espinoza, 2011), (ver figura 3).



Figura 3. Desarrollo de la fase III – Informe

Fuente: Adaptado de Manual de auditoría de cumplimiento (Contraloría General de Colombia, 2017).

Los resultados obtenidos luego del análisis de respuesta que se realizó en la fase de ejecución, se incluirán en el Informe de Auditoría, con las presuntas connotaciones si las hubieren y se entregará al Gerente General, al Comité de accionistas, y Jefes departamentales para el ejercicio de la vigilancia y control fiscal del Sistema, según sea el caso (Contraloría General de la República de Colombia, 2017), para su revisión y trámite de acuerdo con los procedimientos definidos para aprobación y liberación de

informes en el documento de Principios Fundamentos y Aspectos Generales para las Auditorías (Castro & Fernandes, 2020; Saidu, 2012).

- **Presentación de informes**

Los informes extensos describen con detalle las verificaciones y conclusiones de la auditoría, con sus posibles consecuencias y los comentarios de la entidad auditada. Mientras que, los informes breves resultan más concentrados en la emisión de la conclusión (Inca & León, 2019).

Contenido del informe

Los informes, deben contener como mínimo los siguientes elementos y pueden estar ordenados en la forma que considere más adecuada el equipo auditor para presentar los resultados obtenidos según Espinoza (2011, p. 29):

- a. Título
- b. Carta de Conclusiones

 Párrafo Introdutorio.

 Objetivos y Alcance de la Auditoría de Cumplimiento, incluido el período abarcado por la misma.

 Obligaciones de las distintas partes (fundamento jurídico).

 Identificación de la materia controlada.

 Criterios evaluados en el curso de la auditoría.

 Identificación de las normas de auditoría aplicadas al trabajo efectuado.

 Limitaciones (cuando corresponda).

 Resumen y conclusiones del trabajo efectuado.

 Solicitud de presentación del Plan de Mejoramiento.

 Lugar y Fecha del Informe.

 Firma por personal autorizado.

- c. Hallazgos y Conclusión (concepto) Final de la Auditoría de Cumplimiento.
- d. Respuestas de la entidad auditada y análisis de las mismas.

- e. Seguimiento a observaciones o hallazgos de auditoría anteriores (cuando corresponda).
- f. Glosario (cuando corresponda) (p. 29)

La *fase IV seguimiento* a las observaciones y hallazgos, se originan luego de cada auditoría, facilita la implementación eficaz de acciones correctivas y proporciona información valiosa para las organizaciones auditadas (Saidu, 2012).

Para la evaluación de la efectividad del Plan de Mejoramiento, se determinará si las situaciones de incumplimiento comunicadas en el informe persisten al momento de realizar el seguimiento, lo cual puede realizarse mediante acciones como la revisión documental, visitas de seguimiento, conferencias o seminarios, entre otras (Contraloría General de la República de Colombia, 2017).

- *Actividades de seguimiento en el proceso de auditoría de cumplimiento*

La responsabilidad de que se documente y se decida un plan de mejora continua, es del coordinador del comité de certificación que, en última instancia, será quien compruebe la efectividad de la acción de mejora y seguimiento (Almanzar & Vanzina, 2018).

Una vez decidido el plan de mejora continua, se designa a la persona responsable que, en un plazo definido, debe verificar la implantación del mismo y comprobar su efectividad (Espinoza, 2011). El analista o responsable del proceso de certificación y control son los encargados de coordinar los planes de mejora continua. En este sentido, el control de no conformidades reales y potenciales consta de las siguientes fases:

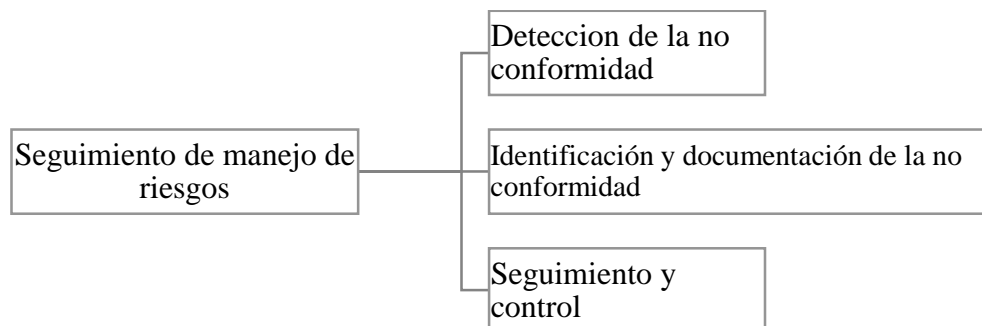


Figura 4. Tipos de riesgo según la SEPS

Fuente: Adaptado de Resolución N° SEPS-IGT-IR-IGJ-2018 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2018).

1.2.5. Administración del riesgo

Administración de la información, es el proceso mediante el cual se captura, procesa, almacena y transmite información por cualquier medio. Por otra parte, el nivel de riesgo, representa el grado de exposición de riesgo al que podría encontrarse expuesta una entidad de ocurrir un evento identificado (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018). En tal sentido, la administración del riesgo es denominada como el conjunto de acciones llevadas a cabo en forma estructurada e integral, que permite a las organizaciones identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, con el fin de emprender en forma efectiva las medidas necesarias para responder ante ellos (Almaguer & Pérez, 2012).

Se menciona una propuesta de administración del riesgo que consiste en seis etapas (Almaguer & Pérez, 2012; Corda et al., 2017):

- a) *Identificación de riesgos*, consiste en determinar qué eventos pueden afectar las estrategias o el logro de los objetivos de una empresa; se consideran factores internos y externos;
- b) *Calificación y evaluación de riesgos*, permite determinar el peligro que significan los riesgos para la empresa y estos se clasifican en diferentes zonas, de acuerdo a su magnitud (Salas, 2018). En esta etapa se consideran la probabilidad de ocurrencia del evento y la gravedad del daño;
- c) *Medidas de tratamiento de los riesgos*, fase en la cual se establece la forma como estos riesgos o eventos van a ser intervenidos con el fin de prevenir o mitigar los efectos (Valverde, 2019);
- d) *Implementación de las medidas de tratamiento*, en este momento se deben aplicar, organizada y esquemáticamente, las disposiciones diseñadas en las etapas anteriores, de tal modo que se garantice un objetivo claro, en un tiempo definido y con el mejor manejo de los recursos necesarios para llevar a cabo el tratamiento definido;
- e) *Monitoreo y evaluación de los riesgos*, su finalidad es adaptar el proceso a las nuevas condiciones o exigencias de la empresa, así como sus operaciones derivadas del entorno constantemente cambiante. Salazar & Mucha (2020) proponen varias

herramientas para desarrollar tal actividad: indicadores de riesgo, autoevaluación y evaluación independiente.

1.2.6. Etapas de la administración del riesgo por líneas de negocio

Las entidades deben ejecutar las etapas definidas para la administración de riesgo operativo que consisten en: identificar, medir, priorizar, controlar, monitorear y comunicar sus exposiciones a este riesgo. Así mismo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan y al tamaño y complejidad de sus operaciones, desarrollarán sus propias metodologías y procedimientos de administración de riesgo operativo (Valverde, 2019).

Lineas de negocio	Minorista
	Microfinanzas
	Comercial
	Inmobiliaria
	Compensación de pagos
	Tesorería tradicional

Figura 5. Clasificación por líneas de negocio

Fuente: Adaptado de Resolución N° SEPS-IGT-IR-IGJ.2018 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2018).

Para una adecuada administración del riesgo de operaciones en las entidades según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018), afirman que deberán agrupar justificada y documentadamente sus procesos por líneas de negocio de acuerdo a la siguiente clasificación: a) *Línea minorista*. - Contempla las actividades de intermediación financiera tales como: recepción de depósitos en cualquier modalidad; asesoramiento de inversiones; otorgamiento de créditos en las modalidades de consumo y vivienda (Londoño & Núñez, 2010). Este grupo incluye, servicios financieros, negociación de letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos. No incluye las operaciones y servicios relacionados con tarjetas de crédito, débito, pago y prepago

(Ramos, Camps, & Borrás, 2014); *b) Línea de micro finanzas.* - Incluye operaciones financieras como préstamos en el segmento de microcrédito, ahorro o transferencias a personas naturales cuyo sustento provenga de actividades económicas de menor escala; *c) Línea Comercial.* - Incluye las operaciones de crédito comercial de primer piso, operaciones financieras de segundo piso en las instituciones de ahorro y crédito, sean cooperativas o mutualistas enfocadas en la vivienda; *d) Línea Inmobiliaria.* - Corresponde a la planificación, construcción y comercialización de proyectos orientados al desarrollo de la vivienda y construcción sean estos propios o de terceros (Almaguer & Pérez, 2012); *e) Línea de compensación de pagos.* - Contempla todas las actividades relacionadas con la gestión de pagos, transferencias y compensación de acuerdo a lo establecido en el artículo 470 del Código Orgánico Monetario y Financiero; *f) Línea de tesorería tradicional.* - Representan actividades cotidianas de la gestión de liquidez y administración de flujo de fondos.

1.2.7. Riesgos financieros

Los riesgos financieros o factores de Riesgo, son aquellas condiciones o particularidades con un alto grado de importancia para la organización. Son utilizados por auditoría interna para identificar la probabilidad de que ocurran eventos que puedan afectarlos adversamente, ya que, constituyen una probabilidad medible, tienen valor predictivo. A su vez, pueden usarse como variables de calificación para definir el nivel de riesgo de los entes auditables (Ramos et al., 2014).

Con base en la literatura previa existente, la *administración del riesgo* hace parte integral de los procesos gerenciales, ya que, es un proceso continuo de desarrollo que requiere ser bien entendido (Pacheco, Narvaez, & Erazo, 2019).

Los objetivos de la gestión del riesgo financiero a nivel inmediato, mediano y largo plazo son:

- Minimizar los efectos adversos de los riesgos buscando su costo mínimo mediante su identificación, medición y control.
- Supervivencia.
- Continuidad de las operaciones.
- Estabilidad de las ganancias.

- Crecimiento continuo.
- Responsabilidad social.
- Garantizar lo adecuado de los recursos posteriores a las pérdidas.
- Minimizar los costos de la materialización de los riesgos.
- Proteger a los empleados de lesiones y accidentes.
- Cumplir las obligaciones legales y contractuales.
- Eliminar las preocupaciones.
- Empoderamiento del recurso humano.

De tal manera, el análisis del riesgo consiste en escoger cual será la valoración de los riesgos como tal, ya sea en términos cualitativos, semi-cuantitativos o cuantitativos, dependiendo de la importancia o disponibilidad de la información. La selección de la opción de tratamiento más apropiada involucra balancear el costo de implementar cada control contra los beneficios que se derivan de ellos (María & Martín, 2019).

Clasificación de riesgos según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria



Figura 6. Tipos de riesgo según la SEPS

Fuente: Resolución N° SEPS-IGT-IR-IGJ-2018 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS, 2018).

Con respecto al *riesgo inherente*, es el nivel de riesgos propio de la actividad con los controles existentes en el momento de la evaluación del riesgo. Con respecto al *riesgo residual*, es determinado como el nivel de riesgo esperado después de aplicar los controles. El *riesgo operativo*, se refiere a la probabilidad que se generen pérdidas en

las instituciones objeto de estudio, que son causadas por fallas o carencias en los diferentes procesos, procedimientos, personal laboral, herramientas tecnológicas y demás eventos fuera de la entidad. No obstante, el riesgo operativo no incluye los originados por el entorno político, económico y social, los riesgos sistémicos, estratégico y de reputación; y el *riesgo legal*, es catalogado como la posibilidad de que una empresa o institución tenga como resultados, pérdidas económicas por la desobediencia en acatar disposiciones legales que son emitidas por los organismos de control, sentencias judiciales o del ámbito administrativo en contra de la institución, textos con falencias de redacción y deficiente estipulación de las partes involucradas (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018).

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1. Descripción de la metodología

2.1.1. Método de investigación

El método a utilizarse en la investigación es la auditoría de cumplimiento para verificar la gestión del riesgo y lograr obtener medidas correctivas. No obstante, se estructura en 4 fases (planeación, ejecución, informe y seguimiento) que se detallan a continuación:

Tabla 1. Fases de la Auditoría de Cumplimiento

Fases	Insumos	Instrumento
Planeación	preliminar ✓ Revisión de información estratégica (filosofía empresarial y marco legal) ✓ Determinación de indicadores ✓ Definición de objetivos y estrategia auditable	Memorándum de planificación preliminar
	específica ✓ Análisis de documentación e información (guía de visita preliminar) ✓ Evaluación de la estructura de control interno. ✓ Determinación de objetivos	Memorándum de planificación específica
Ejecución	✓ Aplicación de pruebas de cumplimiento ✓ Preparación de instrumentos de papel de trabajo ✓ Documentos resumen de los hallazgos obtenidos ✓ Determinación de objetivos	Hallazgos de auditoría

Informe	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Redacción del primer informe de hallazgos. ✓ Socialización el informe ✓ Emisión de informe final. 	Informe de resultados
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificación de la planeación de recomendaciones y contingencias 	Matriz de recomendaciones

Fuente: Manual de Auditoría

- En la fase de *planeación*, se analiza el estado situacional de la Cooperativa con relación al manejo de los riesgos, niveles de administración y estructura de capital.
- Se desarrollará la fase de *ejecución*, con el objeto de establecer un método de evaluación de los procesos del sistema de control interno para diagnosticar la eficiencia del control mediante sus debilidades y sus fortalezas.
- Se emitirá un *informe* que comunicará en la COAC, el sistema correctivo de que permitirá maximizar la efectividad del control interno haciéndolo más fiable para garantizar seguridad de la cooperativa.
- A través de un sistema estructurado por fichas de observación se permitirá realizar el respectivo seguimiento para detectar in situ determinada incontingencia.

2.1.2. Técnicas

Para la ejecución de la auditoría de cumplimiento, se utilizaron las siguientes técnicas para el levantamiento de información:

- *Fichas de Observación*, se utilizó esta ficha para evaluar el cumplimiento del trabajo, y su proceso frente al riesgo. Además, esta herramienta permitirá llevar a cabo la evaluación del sistema de control interno.
- *Encuesta*, este instrumento se utilizará para la viabilidad del presente trabajo de investigación. No obstante, el criterio de auditor interno y el gestor de riesgo, permitirán identificar los errores que se llevan a cabo.

2.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” que posee pertenece al sector de las microfinanzas, con más de 65.000 socios y 12 agencias a escala nacional. Donde se ha tomado como referencia para la realización de esta auditoría de cumplimiento la matriz que está ubicada en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III DESARROLLO

La auditoría de cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” es definida como el análisis que realiza el auditor independiente en la organización con el propósito de generar un informe técnico, referente a la valoración económica y eficiencia en sus operaciones (productividad). Esta eficiencia debe reflejarse en el cumplimiento de los objetivos determinados por la dirección institucional.

3.1. Introducción

El presente proyecto integrador desarrollará una auditoría de cumplimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” con el propósito de evaluar el proceso de administración integral de riesgos del año 2020 que va del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

En la tabla 2 se plantea el procedimiento de desarrollo para alcanzar el objetivo del presente trabajo.

Tabla 2. Auditoría de cumplimiento de la COAC “KULLKI WASI”

Fases	Insumos	Instrumento
Planeación	preliminar ✓ Revisión de información (filosofía empresarial y marco legal) ✓ Determinación de indicadores ✓ Definición de objetivos y estrategia auditable	Memorándum de planificación preliminar
	específica ✓ Análisis de documentación e información (guía de visita preliminar) ✓ Evaluación de la estructura de control interno. ✓ Determinación de objetivos	Memorándum de planificación específica
Ejecución	✓ Aplicación de pruebas de cumplimiento ✓ Preparación de instrumentos de papel de trabajo ✓ Documentos resumen de los hallazgos obtenidos	Hallazgos de auditoría

	✓ Determinación de objetivos	
Informe	✓ Redacción del primer informe de hallazgos.	Informe de resultados
	✓ Socialización el informe	
	✓ Emisión de informe final.	
	✓ Verificación de la planeación de recomendaciones y contingencias	
Seguimiento		Matriz de recomendaciones

Fuente: elaboración propia

La *fase I. planificación* debe estructurar con exactitud los objetivos específicos y el alcance que tendrá el trabajo, al considerar: indicadores de gestión organizacional; el diagnóstico debe estar basado en programas previos para la estructuración de componentes, procedimientos, elementos responsables, y tiempos de ejecución del análisis.

La *fase II. ejecución* desarrollará los hallazgos obtenidos de la evidencia requerida en cantidad y calidad, fundamentada en las razones y procedimiento auditables que son enunciados en cada programa para respaldar las conclusiones y recomendación señalados en los informes.

La *fase III. Informe*, puede ser utilizado como un instrumento relativo del control interno, pues, forma parte del informe final de la auditoría de cumplimiento. De esta forma, se establecerá un informe de deficiencias existentes. En el mismo tenor, se enunciará las fortalezas organizacionales. A su vez, se resume la valoración económica del incumplimiento y causas. Sin embargo, se establecerán lineamientos condicionales para el cumplimiento (eficiencia y eficacia) según la utilización de recursos de la organización auditada.

La *fase IV. Seguimiento*, se genera como un efecto consecuente de la auditoría realizada por los auditores que deberán llevar a cabo el seguimiento correspondiente.

3.2. Fase 1. Planificación



Nombre de la Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

Ubicación: Ambato, La Matriz (Juan B. Vela y Martínez esquina)

Periodo: Año 2020

Nombre del archivo	Rreferencia PT	Descripción
Archivo Planificación	NA	Notificación de auditoria
	GVP	Guía de Visita Previa
	ME	Memorando de Planificación

Responsables de la auditoria


Nombres	Cargos	Iniciales
Mariana Pandashina	Auditora	AUD
Karina Benitez	Supervisora	SUP

3.2.1. Consideraciones de inicio


Procedimiento auditable

El proceder auditable en la gestión de su cumplimiento implica el establecer la fijación e identificación de criterios, dicho de otra manera, la atención de las normas que sistematizan la institución mediante la planificación, ejecución, emisión de un informe de valoración y seguimiento de los componentes.

3.2.1.1. Proceso de administración integral de riesgos

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”		HMA 1/1														
	Componente: Proceso de Administración Integral de Riesgos																
	Periodo: Año 2020																
<p><u>Hoja de Marcas de auditoría</u></p> <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><u>Marca</u></th> <th style="text-align: center;"><u>Descriptor</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">*</td> <td>Hallazgo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D</td> <td>Debilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Σ</td> <td>Sumatoria</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>a</i></td> <td>Sustentado con evidencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">V</td> <td>Verificado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">\emptyset</td> <td>Incumple con la normativa</td> </tr> </tbody> </table>				<u>Marca</u>	<u>Descriptor</u>	*	Hallazgo	D	Debilidad	Σ	Sumatoria	<i>a</i>	Sustentado con evidencia	V	Verificado	\emptyset	Incumple con la normativa
<u>Marca</u>	<u>Descriptor</u>																
*	Hallazgo																
D	Debilidad																
Σ	Sumatoria																
<i>a</i>	Sustentado con evidencia																
V	Verificado																
\emptyset	Incumple con la normativa																
Elaborado por:	Cargos	Iniciales															
Mariana Pandashina	Auditora	AUD															
Karina Benitez	Supervisora	SUP															

3.2.1.2. Memorandum de planificación preliminar

	<p style="text-align: center;">Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”</p> <p>Componente: Memorandum de planificación Preliminar</p> <p>Periodo: Año 2020</p>	<p style="text-align: center;">MPP 1/1</p>
<p>1. Antecedentes de la auditoria.</p> <p>La presente auditoría de cumplimiento se aplica al proceso de administración integral de riesgos de la COAC, para la verificación de su servicio institucional</p> <p>2. Motivo de la auditoria</p> <p>El examen de auditoria de cumplimiento se realizará a la COAC “Kullki Wasi” en obediencia autorizada del oficio No. 700 fechado 12 de enero del 2020, conferido por el Licenciado Juan Manuel Andagana, Gerente General con el objeto de dar cumplimiento a la realización del trabajo CPA.</p> <p>3. Objetivos de la auditoría.</p> <p>Los objetivos de la auditoría de cumplimiento estarán encaminados a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprobar que las operaciones a nivel financiero, administrativo y económico ejecutadas de acuerdo a la normativa legal, estatutaria y de procedimiento que son aplicables.• Determinar las políticas, regulaciones y lineamientos estratégicos de los procesos de riesgos que incluyen la prevención, mitigación, preparación, respuesta, rehabilitación, reconstrucción• Elaborar un informe con las conclusiones y recomendaciones de la auditoria de cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”.		

4. Alcance de la auditoria

El alcance de la presente auditoria de cumplimiento es la revisión del proceso de administración integral de riesgos de la COAC “Kulli Wasi” en el período enero – diciembre 2020.

5. Conocimiento institucional

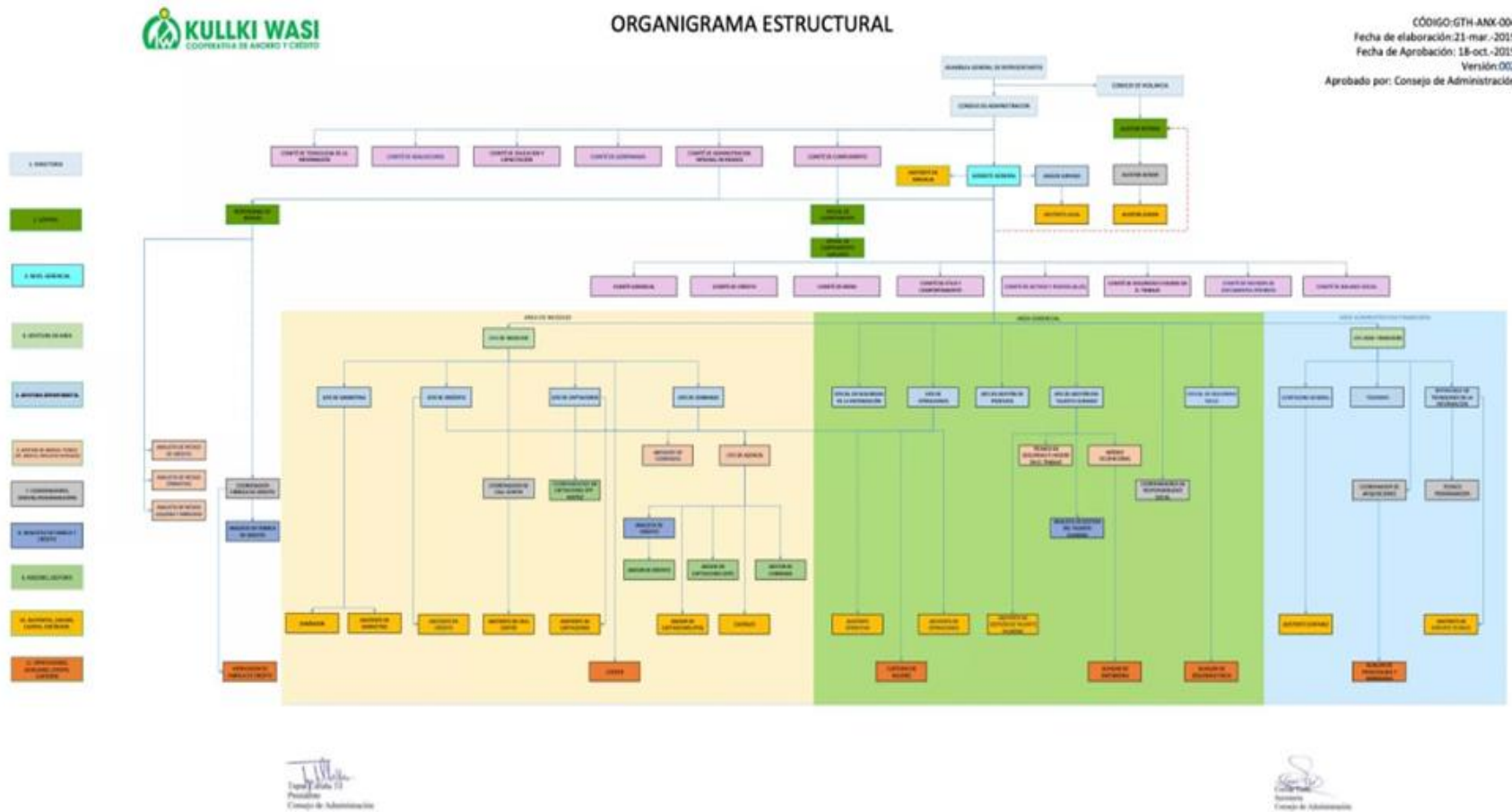
A finales del año 2002, se reúnen en la ciudad de Ambato varios dirigentes de los Pueblos Chibuleo, Pilahuin y Salasaca con el objetivo de establecer una cooperativa de ahorro y crédito que más luego lleva el nombre de Kullki Wasi Ltda. «La casa de dinero», conformado por doce personas de apenas de instrucción primaria presidido por el Lic. en Comunicación Juan Andagana como Gerente y el Dr. Manuel Caizabanda de especialidad médico como presidente del Consejo de Administración.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., fue creada mediante acuerdo ministerial número 002-SDRCC de 2003, emitido por parte del Ministerio de Bienestar Social 6582, el 23 de enero de 2003; y, mediante resolución número SEPS-ROEPS-2013-000266 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria aprobó con observaciones la adecuación de su estatuto social, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Se realizó varias reuniones en diferentes casas y comunidades como Chibuleo, Salasaca y Pulahuin.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., en sus 17 años de vida institucional se encuentra en el segmento UNO, en lo que respecta a requerimientos de los entes como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estamos cumpliendo con rigurosidad conforme lo disponen, con el apoyo del Consejo de Administración y Vigilancia, quienes permanente controlan a todos los departamentos que cumplan con su rol asignado.

El Mgs. Juan Andagana, Gerente General de la Institución, lleno de vivencias e imaginario, ha sido un visionario en el mundo de las finanzas que se ha entregado al nivel administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Ltda., ofreciendo su experiencia y transparencia con responsabilidad para el crecimiento de los socios y clientes.

6. Organigrama Estructural de la Cooperativa “Kullki Wasi”



7. La zona de intervención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” CIA LTDA. es a nivel nacional, a través de las siguientes agencias:

Tabla 3. Información de las Agencias

Ubicación	Teléfono	Dirección
Agencia Huachi Chico	(03) 2585817	Av. Atahualpa y Gonzalo Zaldumbide
Ambato Izamba	(03) 2451204	Av. Indo américa, ex redondel de Las Focas
Agencia Quito	(02) 2974117	Av. Maldonado y Pasaje Fernández esq.
Agencia Machachi	(02) 2314576	Av. Amazonas y Antonio Benítez esq.
Agencia Sangolquí	(02) 2334998	Av. Luis Cordero y Pichincha
Agencia Latacunga	(03) 2807975	Juan Abel Echeverría y 2 de Mayo esquina
Agencia Salcedo	(03) 2729327	García Moreno y Quito
Agencia Riobamba	(03) 2946058	Gaspar de Villaroel y Juan Montalvo esq.
Agencia Píllaro	(03) 2874188	Montalvo y Urbina esq. sector Plaza San Juan
Agencia Pelileo	(03) 2831274	Quis Quis entre Padre Chacón y Antonio Clavijo
Agencia Baños	(03) 2743535	Rafael Vieira y Luis A. Martínez
Agencia Galápagos	(05) 2524963	Av. Baltra e Indefatigable

Fuente: Obtenido del sitio web de la COAC Kullki Wasi

8. Identificación de la institución

Nombre de la entidad: Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi”

Teléfono: 032585817

Representante Legal: Mg. Manuel Andagana

Dirección Matriz: Juan B. Vela y Martínez esquina

9. Filosofía Institucional

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito Intercultural que fortalece la calidad de vida, fomentando el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, con transparencia, seguridad y responsabilidad social.

Visión

Ser una institución innovadora, reconocida, y con enfoque de calidad.

Valores

- ✓ Transparencia
- ✓ Honestidad
- ✓ Pasión
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Responsabilidad Social
- ✓ Responsabilidad Ambiental
- ✓ Justicia
- ✓ Respeto
- ✓ Pertenencia
- ✓ Lealtad

Principios Institucionales

- ✓ La exploración del buen vivir y del bien de la ciudadanía.
- ✓ La anticipación del trabajo en referencia al capital y los deseos colectivos por encima de los propios.
- ✓ El comercio equitativo y consumo basado en la ética y la responsabilidad.
- ✓ La ecuanimidad en el género.
- ✓ El respeto a la identidad cultural

- ✓ La proactividad y autosuficiencia.
- ✓ La responsabilidad social y medio ambiental, la generosidad y rendición de cuentas
- ✓ La repartición imparcial y generosa de excedentes.

Políticas generales

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “KULLKI WASI”, debe definir las tasas y tarifas para cada uno de sus productos tanto en ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, inversiones, y todos los productos y servicios que oferte la institución enmarcados en las referentes de la superintendencia de bancos y seguros.
- ✓ La Cooperativa, debe sujetarse a la norma fiscal de rendimiento financiero sobre operaciones.
- ✓ Cada uno de los departamentos de la matriz y agencias respectivamente se regirá por los manuales y estatutos legales vigentes para el cumplimiento de sus funciones

10. Funcionarios principales del área de riesgo

Tabla 4. Funcionarios principales del área de riesgo

Estratos	N° de Personas
Gerente General	1
Auditor interno	1
Oficial de cumplimiento	1
Total	3

Fuente: Obtenido del organigrama estructural organizacional COAC Kullki Wasi

Elaborado por:	Cargos	Iniciales
Mariana Pandashina	Auditora	AUD
Karina Benitez	Supervisora	SUP

11. Capital

El capital social con el que cuenta la institución sujeta a análisis a la fecha de revisión se detalle en la siguiente tabla:

Tabla 5. Capital

Cooperativa de ahorro y crédito “Kullki Wasi”				
Balance general				
Análisis Horizontal				
Patrimonio	Diciembre 2019	Diciembre 2020	Var. Absoluto	Var. Relativo
Capital social	\$2.929.044,99	\$3.014.981,05	\$ 94.936,12	3,25%

Fuente: Estados financieros COAC “Kullki Wasi”.

12. Marco legal de regulación específica


La COAC Kulki Wasi está sujeta a las siguientes disposiciones legales:

- Constitución de la República del Ecuador, artículos 308 al 312.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, resolución. N°128
- Estatuto General de la Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi
- Reglamentos Internos
- Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado Art.1
- Código Orgánico Monetario y Financiero

Base legal referentes al riesgo

- Manual de Administración Integral de Riesgo
- Cuestionario de planificación preliminar
- Matriz de NC y NR Pl relim
- Matriz de riesgo de plan preliminar

3.2.1.3. Guía de visita previa

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”	HVP 1/1
	Componente: Guía de Visita Previa Periodo: Año 2020	
<p>La auditoría al Proceso de Administración de riesgo es definida como un examen sistemático y evaluación profesional independientes de las actividades realizadas en la Cooperativa con el fin de determinar y conocer.</p> <p>Datos de Identificación de la Entidad</p> <p>Nombre de la Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”</p> <p>Teléfono: (03) 3731100</p> <p>Horario de Trabajo: de 08: de la mañana hasta las 18:00</p> <p style="text-align: center;">1. ¿Cómo y cuándo fue creada esta institución?</p> <p>Fue Creado el año 2002, en la ciudad de Ambato varios dirigentes de los Pueblos Chibuleo, Pilahuín y Salasaca con el objetivo de establecer una cooperativa de ahorro y crédito que más luego lleva el nombre de KULLKI WASI Ltda. «La casa de dinero». Mediante acuerdo ministerial número 002-SDRCC de 2003, emitido por parte del Ministerio de Bienestar Social 6582, el 23 de enero de 2003; y, mediante resolución número SEPS-ROEPS-2013-000266 de la Superintendencia de Economía Popular.</p>		

2. ¿En qué fecha comenzó a funcionar esta institución?

El día 10 de Abril del 2002 se apertura la cooperativa y se nombra como Gerente de la institución al señor Lic. Juan Andagana.

3. ¿Cuáles son las principales actividades que realiza la institución?

La Cooperativa de Ahorro Y Crédito Kullki Wasi realiza intermediación financiera, es decir; capta ahorros de los socios, también recibe depósitos a plazo fijo o inversiones y por otro lado, ofrecen créditos o préstamos a quienes lo necesitan y también, servicios no financieros, como pago de impuestos.

4. ¿Cuál es la misión y visión de la institución?

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito Intercultural que fortalece la calidad de vida, fomentando el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, con transparencia, seguridad y responsabilidad social.

Visión

Ser una institución innovadora, reconocida, y con enfoque de calidad

5. ¿Cuáles son los valores institucionales?

Valores

- ✓ Transparencia
- ✓ Honestidad
- ✓ Pasión

- ✓ Confidencialidad
- ✓ Responsabilidad Social
- ✓ Responsabilidad Ambiental
- ✓ Justicia
- ✓ Respeto
- ✓ Pertenencia
- ✓ Lealtad

6. ¿Cuáles son los principios institucionales?

- ✓ La exploración del buen vivir y del bien de la ciudadanía.
- ✓ La anticipación del trabajo en referencia al capital y los deseos colectivos por encima de los propios.
- ✓ El comercio equitativo y consumo basado en la ética y la responsabilidad.
- ✓ La ecuanimidad en el género.
- ✓ El respeto a la identidad cultural
- ✓ La proactividad y autosuficiencia.
- ✓ La responsabilidad social y medio ambiental, la generosidad y rendición de cuentas
- ✓ La repartición imparcial y generosa de excedentes.

7. ¿Cuáles son los objetivos de la Institución

Los objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de acuerdo a Diario La Hora Nacional (2013) son los siguientes:

- **Eficiencia.**- Obtener una relación de Gastos de Transformación inferior a los Activos Totales Promedio del 8%.
- **Calidad de cartera.**- Lograr una cartera en riesgo inferior al 4%.
- **Solvencia.**- Conseguir un patrimonio frente a los activos totales superior al 15%.
- **Captaciones.**- Lograr una participación mayor al 2.4% del mercado financiero de captaciones.

- **Satisfacción del cliente externo.-** Lograr un nivel de satisfacción del cliente externo no menor al 90% y un nivel de fidelidad de clientes de crédito con no más de un 15% de clientes compartidos.
- **Cobertura.-** Crear nuevas oficinas sostenibles.
- **Satisfacción del cliente interno.-** Lograr un nivel de Satisfacción del Cliente Interno no menor al 90%.

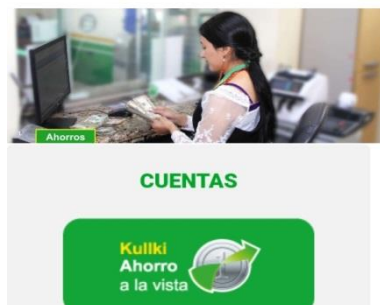
8. ¿En qué Segmentación de la Entidad Financiera se encuentra

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” CIA LTDA., se encuentra situada en el segmento UNO, somos una institución grande, segura, confiable, gracias a todos por construir la gran familia Kullki Wasi.

9. ¿Cuáles son los Servicios que ofrece la Cooperativa?

SERVICIOS FINANCIEROS

“Son los depósitos a la vista que efectúan los socios de la Cooperativa KULLKI WASI Ltda., a los cuales se les paga una tasa de interés de acuerdo al saldo de 4%” (Kullki Wasi, 2021).



Ahorro a Domicilio

“Son los depósitos a la vista que efectúan los socios de la Cooperativa KULLKI WASI Ltda., en especial aquellos socios que no pueden salir de su negocio o trabajo, es decir; el asesor de captación lo visita en su negocio o trabajo para su depósito con 100% de garantía” (Kullki Wasi, 2021).



Cuenta Amigo “La Hormiguita”

“Apertura tu cuenta infantil con un valor de 3.00 USD Americanos. De tu depósito inicial 1.00 USD será para gastos administrativos y los 2.00 restantes es para tu ahorro en tu cuenta la hormiguita” (Kullki Wasi, 2021).



Plan Ahorro Plus

“El ahorro contractual periódico a corto y largo plazo le permite alcanzar sus proyectos. Programe sus ahorros pensando en las necesidades del mañana y cumpla con sus objetivos: Vivienda, Negocios, Tecnología, Vehículo, Educación, Patrimonio, Jubilación / cesantía, Libre inversión” (Kullki Wasi, 2021).



Inversión Plazo Fijo

“Son los depósitos a corto, mediano y largo plazo que realizan asociados o no asociados a la Cooperativa y a los cuales se les pagara un interés el 10%” (Kullki Wasi, 2021)..



Créditos

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., ofrece una variedad de créditos a sus asociados, el crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante su período de tiempo determinado” (Kullki Wasi, 2021).



Cajeros Automático

“El servicio brindado son las 24 horas” (Kullki Wasi, 2021).



SERVICIOS COOPERATIVOS

Bono de desarrollo humano

“Formando parte del desarrollo de nuestro país, en la Cooperativa KULLKI WASI Ltda. se paga el bono de desarrollo humano en todas nuestras Agencias a nivel nacional de 8:00 am a 6:00 pm” (Kullki Wasi, 2021).



KULLKI GIRO

“Realiza Giros Nacionales e Internacionales de cualquier parte el mundo, recibe tu dinero en todas la Agencias” (Kullki Wasi, 2021).



Recaudación

- Pague sus planillas de:
- Servicios Básicos TV
- Pagada Ventas por catalogo
- Planes Celular y Recargar



10. ¿Cuántos funcionarios laboran en la Cooperativa Kullki Wasi?

En la actualidad trabajan 200 empleados en 13 oficinas a nivel nacional.

11. ¿Cuántos socios tiene la cooperativa Kullki Wasi?

Cuenta con 80.000 mil socios en 13 oficinas a nivel del país incluido las Islas Galápagos.

12. ¿Cuáles son los créditos que oferta la COAC Kullki Wasi?

“Es un crédito que es entregado de manera inmediata en base al certificado y monto del depósito a plazo fijo que el socio mantiene en la cooperativa, este crédito puede ser entregado como consumo o microcrédito según el destino del mismo” (Kullki Wasi, 2021).

Requisitos:

- Ser socios de la Cooperativa.
- Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del socio y cónyuge, si aplica.
- Planilla de servicio básico actualizada (mínimo de los tres últimos meses).

“Es un tipo de crédito destinado al microcrédito para apoyar diversas actividades de producción, comercio y servicios a pequeña, mediana escala, con o sin relación de base” (Kullki Wasi, 2021).

Requisitos:

- Ser socios de la Cooperativa.
- Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del socio y cónyuge, si aplica.
- Planilla de servicio básico actualizada (mínimo de los tres últimos meses).

“Es un tipo de crédito otorgado a los socios y que está destinado a la adquisición de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad productiva (Kullki Wasi, 2021).



Requisitos:

- Ser socios de la Cooperativa.
- Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del socio y cónyuge, si aplica.
- Planilla de servicio básico actualizada (mínimo de los tres últimos meses).

“Es un tipo de crédito prendario con destino a consumo o microcrédito para solventar necesidades de adquisición de vehículos de trabajo o de uso

particular con un financiamiento de hasta el 80% en la adquisición de vehículos nuevos o seminuevos y sin base” (Kullki Wasi, 2021).



Requisitos:

- Ser socios de la Cooperativa.

- Fotocopia a color de la cédula y papeleta de votación actualizados del socio y cónyuge, si aplica.
- Planilla de servicio básico actualizada (mínimo de los tres últimos meses).

Proceso de revisión de la información para solicitar un crédito:

- El solicitante anexa cada uno de los requisitos junto con un formulario de solicitud del crédito, donde se estipula el monto, datos del solicitante, sus activos, pasivos y patrimonio.
- Toda la documentación pasa por un filtro donde el asesor de crédito verifica cada uno de los documentos.
- Una vez, realizado pasa a la constatación física de los bienes que han sido sujetos como avales o garantías del préstamo.
- Posteriormente, el jefe de créditos es la persona que aprueba los créditos y realiza el trámite pertinente para que se otorgue y acredite a la cuenta.
- Cada mes, el asesor se encarga de revisar que los pagos efectuados se realicen oportunamente y en caso de morosidad, también lo revisan y notifican al solicitante y a los jefes de créditos.

Elaborado por:	Cargos	Iniciales
Mariana Pandashina	Auditora	AUD
Karina Benitez	Supervisora	SUP

1. Cuestionario de Control Interno General

Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Kullki Wasi”

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO GENERAL



COMPONENTE: Proceso de Administración Integral de Riesgos

PERIODO 2020

Ítem	Pregunta	Respuesta		
		SI	No	Argumento
Administración y Operación				
1	¿Cuenta la Cooperativa con una planeación estratégica?	X		Si con una vigencia de 3 años
2	¿Cuenta la COAC con diagrama de procesos y Flujogramas definidos?	X		La entidad si cuenta con procesos definidos y manual de procesos
3	¿Cuenta la COAC con un reglamento para el control de lavado de activos?	X		La cooperativa tiene un manual de prevención de lavado de activos actualizado.
4	¿La cooperativa cuenta con metodologías y procedimientos para detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas?	X		La unidad de cumplimiento cuenta con un sistema automatizado que controla las transacciones inusuales.
5	¿Se requiere informes del área legal en alguna operación de crédito? Menciónela	X		Si en las garantías hipotecarias y prendarias.
6	¿Toda la información financiera se mantiene bajo un sistema	X		Se cuenta con un Core financiero que se llama SOFTBANK.

	informático y conectado en red? ¿Cuál?			
Riesgo				
7	¿Cuenta la cooperativa con un proceso de administración de riesgo?	X		La unidad de riesgos cuenta con procesos definidos relacionados con la normativa de riesgos.
8	¿Utiliza la COAC leyes, normativas, reglamentos o manuales para el RIESGOS? Menciónelos	X		Actualmente la cooperativa cuenta con los siguientes manuales de riesgos: Manual de Riesgo de Liquidez y Mercado; Manual de Riesgo de Crédito y Manual de Riesgo Operativo y Legal.
9	¿Una vez identificados los riesgos se discuten abiertamente con la gerencia y directivos?	X		Si realiza la reunión del CAIR, donde se informa todos los riesgos identificados
10	¿La COAC clasifica los riesgos de acuerdo al nivel de impacto y ocurrencia?	X		Cada riesgo identificado tiene su nivel de criticidad
11	¿Se informa oportunamente el impacto de los riesgos que tenga cada departamento?	X		La cooperativa tiene registrado todos los eventos de riesgos de cada área
Capacitación y Manejo al cambio				
12	¿Conocen los empleados que laboran en el área de negocios el manual de crédito?	X		Se realiza capacitaciones

				mensuales sobre las políticas crediticias.
13	¿El personal está capacitado para reaccionar eficientemente a riesgos que pueden afectar a la COAC? ¿Cada qué tiempo lo realiza?	X		El departamento de riesgos efectúa las capacitaciones anuales sobre la administración de riesgos.
14	¿Existe un proceso de evaluación al desempeño del personal de forma periódica?	X		Si una vez al año
15	¿Cuenta con algún mecanismo que pueda anticiparse a los cambios que pueden afectar a la cooperativa?	X		La cooperativa cuenta con un plan de continuidad de negocio que ayuda a prevenir los eventos de cambios que pueda existir
Control y evaluación del riesgo				
16	¿Posee la institución un sistema de seguimiento para controlar el riesgo de liquidez? Cuáles	X		Una de las herramientas que se utiliza es EMAGIC que permite determinar las brechas de liquidez en las diferentes bandas de tiempo.
17	¿Cada departamento trabaja de manera coordinada con otras áreas de la cooperativa?	X		
18	¿Se cuenta con reportes para dar información a todos los niveles de la cooperativa?	X		Si a través del intranet

19	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables?	X		Si en las reuniones mensuales de los consejos
20	¿Cuenta la COAC con un plan de contingencia en el caso de existir un riesgo de liquidez desfavorable en la institución?	X		
21	¿Se actualizan los manuales de RIESGO?	X		Se actualiza conforme existe normativa nueva
Información y Comunicación				
22	Tiene un plan de promoción y difusión de los servicios financieros que ofertan	X		
23	¿Se da seguimiento a las quejas o reclamos de los socios?		X	
24	Internamente, ¿El flujo informativo circula en el sentido horizontal transversal ascendente y descendente?	X		Horizontal
25	¿Existe comunicación abierta con los organismos de control y auditores externos?	X		

2. Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo de Control



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
“KULLKI WASI”
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE
CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL
COMPONENTE: PROCESO DE ADMINISTRACION
INTEGRAL DE RIESGOS
PERIODO 2020

N°	COMPONENTE ANALIZADO	PT	SI/NO	CT
	SUMAN	25		24
1	¿Cuenta la Cooperativa con una planeación estratégica?		SI	1
2	¿Cuenta la COAC con diagrama de procesos y Flujogramas definidos?		SI	1
3	¿Cuenta la COAC con un reglamento para el control de lavado de activos?		SI	1
4	¿La cooperativa cuenta con metodologías y procedimientos para detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas?		SI	1
5	¿Se requiere informes del área legal en alguna operación de crédito? Mencionala		SI	1
6	¿Toda la información financiera se mantiene bajo un sistema informático y conectado en red? ¿Cuál?		SI	1
7	¿Cuenta la cooperativa con un proceso de administración de riesgo?		SI	1
8	¿Utiliza la COAC leyes, normativas, reglamentos o manuales para el RIESGOS? Mencíonelos		SI	1
9	¿Una vez identificados los riesgos se discuten abiertamente con la gerencia y directivos?		SI	1

10	¿La COAC clasifica los riesgos de acuerdo al nivel de impacto y ocurrencia?		SI	1
11	¿Se informa oportunamente el impacto de los riesgos que tenga cada departamento?		SI	1
12	¿Conocen los empleados que laboran en el área de negocios el manual de crédito?		SI	1
13	¿El personal está capacitado para reaccionar eficientemente a riesgos que pueden afectar a la COAC? ¿Cada qué tiempo lo realiza?		SI	1
14	¿Existe un proceso de evaluación al desempeño del personal de forma periódica?		SI	1
15	¿Cuenta con algún mecanismo que pueda anticiparse a los cambios que pueden afectar a la cooperativa?		SI	1
16	¿Posee la institución un sistema de seguimiento para controlar el riesgo de liquidez? Cuáles		SI	1
17	¿Cada departamento trabaja de manera coordinada con otras áreas de la cooperativa?		SI	1
18	¿Se cuenta con reportes para dar información a todos los niveles de la cooperativa?		SI	1
19	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables?		SI	1
20	¿Cuenta la COAC con un plan de contingencia en el caso de existir un riesgo de liquidez desfavorable en la institución?		SI	1
21	¿Se actualizan los manuales de RIESGO?		SI	1
22	Existe un plan de promoción y difusión de los productos y servicios financieros que ofertan		SI	1
23	¿Se da seguimiento a las quejas o reclamos de los socios?		NO	0

24	Internamente, ¿El flujo informativo circula en el sentido horizontal transversal ascendente y descendente?	SI	1
25	¿Existe comunicación abierta con los organismos de control y auditores externos?	SI	1
CALIFICACIÓN TOTAL = CT			24,00
PONDERACIÓN TOTAL = PT			25,00
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		24/25x100 =	96%
NIVEL DE RIESGO CONTROL: RC= 100% - NC%		100% - 96%	4%

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{24}{25}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 0.96 = 96\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 - 96$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 4\%$$

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO

Producto de los resultados obtenidos de la evaluación de control interno demuestran que el nivel de confianza es del 96%, calificado como ALTO, y por diferencia el riesgo de control es del 4% BAJO. Este resultado nos indica que la “LA COOPERATIVA KUKI WASI.” debe adoptar un enfoque de cumplimiento.

3. Matriz de Riesgos Preliminar

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACIÓN		ENFOQUE (CUMPLIMIENTO)	ENFOQUE (SUSTANTIVO)
	R. Inherente:	4% Moderado		
Proceso de Administración Integral de Riesgos	R. Control:	96% Moderado	Verificar que controles o mecanismos adicionales emplea la Cooperativa para realizar un seguimiento a las sugerencias o reclamos de los socios	
	NO Se da seguimiento a las quejas o reclamos de los socios			

3.3. Fase 2. Planificación



Nombre de la Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

Dirección: Ambato, La Matriz (Juan B. Vela y Martínez esquina)


Periodo: Año 2020

Nombre del archivo	Rreferencia PT	Descripción
Archivo Planificación Especifica	MPE	Memorándum de planificación específica
	CCI	Cuestionario de Control Interno Especifico
	CNR	Calificacion de Nivel de Riesgo
	MG	Matriz de Riesgo
	PA	Programa de Auditoria

Responsables de la auditoria

Nombres	Cargos	Iniciales
Mariana Pandashina	Auditora	AUD
Karina Benitez	Supervisora	SUP

3.3.1. Memorándum de planificación específica

	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”</p> <p>Componente: Memorándum de planificación específica</p> <p>Periodo: Del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p align="center">MPE 1/1</p>
<p align="center">4. Referencia de la planificación específico.</p> <p>Con fecha 03 de febrero del 2021 se emite el memorándum de planificación preliminar de la auditoría de cumplimiento de leyes y regulaciones al proceso de administración integral de riesgos de la COAC “Kullki Wasi”, correspondiente al Año 2020, se cumplió en base a la orden de trabajo No. 001.</p> <p align="center">5. Objetivos específicos de los componentes a evaluar</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ejecutar la fase de planeación de la auditoría de cumplimiento de la Cooperativa “Kullki Wasi”.✓ Desarrollar la fase de ejecución de la auditoría de cumplimiento de la Cooperativa “Kullki Wasi”.✓ Elaborar un informe de resultados sobre la auditoría de cumplimiento de la Cooperativa “Kullki Wasi”.		

6. **Cuestionario de Control Interno Específico**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

KULLKI WASI

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: PROCESO DE

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

PERIODO 2020



N o	PREGUNTAS	SÍ	NO	N A	Fecha	Auditor
1	Cuenta con manual de Administración integral de Riesgos?	P			2021- 03-03	MJPG
2	¿Cuenta con metodologías y procedimientos para la administración de Riesgo?	P				
3	¿Posee con una matriz de Riesgo?	P				
4	¿Tiene un plan de contingencia para los tipos de Riesgos?	P				
5	¿Monitorea los niveles y tipos de riesgo?	P				
6	¿Cuenta con actas de las sesiones del comité de administración integral de riesgo?	P				
7	¿Cuenta la cooperativa con una comunicación que genera una cultura de gestión integral de riesgo?		P			
8	¿Cuenta el comité de administración de riesgo con políticas internas?	P				

9	¿Cuentan con medidas de corrección en caso de que las estrategias, políticas o procedimientos para la administración integral de riesgo no se cumplan?	P				
10	¿La cooperativa asigna un responsable para el manejo del área de Riesgo?	P				
11	¿Posee un óptimo cumplimiento de los límites generales de prudencia para la administración de los riesgos?		P			
12	¿Posee políticas institucionales?	P				
13	¿La cooperativa asigna un responsable para el manejo del área de Riesgo?	P				
14	¿La COAC dispone de lineamientos de sus funciones a través de un mapa de procesos?		P			
15	¿Los manuales de administración integral de riesgo están claramente difundidos a todo el personal de la cooperativa?	P				

Responsable de la evaluación:

MJPG

2020-

03-22

Iniciales

Fecha

Firma

7. Calificación del Nivel de Confianza y Riesgo de Control

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “KULLKI
WASI”**



**MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y
RIESGO DE CONTROL**

**COMPONENTE: PROCESO DE ADMINISTRACION
INTEGRAL DE RIESGOS**

PERIODO 2020

Nº	COMPONENTE ANALIZADO	P T	SI/N O	CT
	SUMAN	15		12
1	¿Cuenta con manual de Administración integral de Riesgos?		SI	1
2	¿Cuenta con metodologías y procedimientos para la administración de Riesgo?		SI	1
3	¿Posee con una matriz de Riesgo?		SI	1
4	¿Tiene un plan de contingencia para los tipos de Riesgos?		SI	1
5	¿Monitorea los niveles y tipos de riesgo?		SI	1
6	¿Cuenta con actas de las sesiones del comité de administración integral de riesgo?		SI	1
7	¿Cuenta la cooperativa con una comunicación que genera una cultura de gestión integral de riesgo?		NO	0
8	¿Cuenta el comité de administración de riesgo con políticas internas?		SI	1
9	¿Cuentan con medidas de corrección en caso de que las estrategias, políticas o procedimientos para la administración integral de riesgo no se cumplan?		SI	1
10	¿La cooperativa asigna un responsable para el manejo del área de Riesgo?		SI	1

11	¿Posee un óptimo cumplimiento de los límites generales de prudencia para la administración de los riesgos?		NO	0
12	¿Posee políticas institucionales?		SI	1
13	¿La cooperativa asigna un responsable para el manejo del área de Riesgo?		SI	1
14	¿La COAC dispone de lineamientos de sus funciones a través de un mapa de procesos?		NO	0
15	¿Los manuales de administración integral de riesgo están claramente difundidos a todo el personal de la cooperativa?		SI	1
CALIFICACIÓN TOTAL = CT				12,0 0
PONDERACIÓN TOTAL = PT				15,0 0
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100			12/15x100 =	80%
NIVEL DE RIESGO CONTROL: RC= 100% - NC%			100% - 80%	20%

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Conclusión:

Producto de los resultados obtenidos de la evaluación de control interno demuestran que el nivel de confianza es del 80%, calificado como ALTO, y por diferencia el riesgo de control es del 20%.BAJO Este resultado nos indica que la “LA COOPERATIVA KUKI WASI.” debe adoptar un enfoque de cumplimiento.

8. Matriz de Riesgo de Control

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “KULLKI WASI”



MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL

COMPONENTE: PROCESO DE ADMINISTRACION

INTEGRAL DE RIESGOS

PERIODO 2020

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACIÓN		CONTROLES CLAVES	ENFOQUE (CUMPLIMIENTO)	ENFOQUE (SUSTANTIVO)	
	R. Inherente:	4% Moderado				
PROCESO DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS	R. Control:	20% Moderado	Existe un manual de administración de riesgos, el mismo que es socializado a los integrantes de la cooperativa	Indagar si los límites establecidos por el comité Integral de Administración de Riesgo y aprobados por el Consejo de Administración son establecidos de acuerdo a la resolución 128-2015-F “Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas centrales”		
	La Cooperativa no cuenta con una comunicación que genera una cultura de gestión integral de riesgo					Verificar si existen canales de comunicación que permitan la socialización de las políticas, procesos y aspectos relacionados con administración de riesgos
	No posee un óptimo cumplimiento de los límites generales de prudencia para la administración de los riesgos					

	La COAC no dispone de lineamientos de sus funciones a través de un mapa de procesos		Verificar si la COAC cuenta con un inventario de procesos críticos	
--	---	--	--	--

9. Programa de auditoría

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

“KULLKI WASI”

PROGRAMA DE AUDITORÍA

COMPONENTE: PROCESO DE

ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS

PERIODO 2020

PA-1

OBJETIVOS

1. Verificar la auditoria de cumplimiento de la Cooperativa si cuenta con programas previos para la estructuración de componentes, procedimientos, elementos responsables, y tiempos de ejecución del análisis.

N°	PROCEDIMIENTOS	Ref./PT	ELABORADO POR	FECHA
-----------	-----------------------	----------------	----------------------	--------------

PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO

1	Verificar si existen canales de comunicación que permitan la socialización de las políticas , procesos y aspectos relacionados con administración de riesgos	A.C.C.	MJPG	01/04/2021
2	Indagar si los límites establecidos por el comité Integral de Administración de Riesgo y aprobados por el Consejo de Administración son establecidos de acuerdo a la resolución 128-2015-F	CCHLIST	MJPG	01/04/2021

	“Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas centrales”			
3	Verificar si la COAC cuenta con un inventario de procesos críticos	A.I.P.C.	MJPG	01/04/2021

ELABORADO POR: M.P	FECHA:
REVISADO POR:	FECHA: 03/09/2020

Mariana Pandashina

Karina Benitez Mg.

Auditoria

Supervisora

Elaborado por:	Cargos	Iniciales
Mariana Pandashina	Auditora	AUD
Karina Benitez	Supervisora	SUP

3.4. Fase 3. Ejecución



Nombre de la Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

Dirección: Ambato, La Matriz (Juan B. Vela y Martínez esquina)

Periodo: Año 2020

Nombre del archivo	Rreferencia PT	Descripción
Archivo Ejecución	A.C.C.	Análisis de Canales de Comunicación
	CCHLIST	Check list de la Resolución 128-2015-F
	A.I.P.C.	Análisis de Inventario de Procesos críticos

Responsables de la auditoria

Nombres	Cargos	Iniciales
Mariana Pandashina	Auditora	AUD
Karina Benitez	Supervisora	SUP

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI
ANÁLISIS DE CANALES DE COMUNICACIÓN
COMPONENTE: PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE
RIESGOS
PERIODO 2020

Pregunta: 1:

OBSERVACION No. 1 Conforme a la revisión efectuada a los manuales se evidencia que existen canales de comunicación en la Cooperativa, pero no se logra una comunicación eficiente que genere una cultura de gestión integral de riesgo en la institución.



1. CCHLIST

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI
CHECKLIST DE LA RESOLUCIÓN 128-2015-F

COMPONENTE: AL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE
RIESGOS
PERIODO 2020

N o	PREGUNTAS	SÍ	NO	NA	Fecha	Auditor
1	¿Cuenta la cooperativa con una estructura organizacional (consejo de administración, consejo de vigilancia, comité de administración integral de riesgos, administrador de riesgos)?	<input type="checkbox"/>			2021- 03-22	MJPG
2	¿Su comité de administración integral de riesgos está conformado por: vocal del consejo de administración, gerente,	<input type="checkbox"/>			2021- 03-22	MJPG

	responsable de la unidad de riesgos y administrador de riesgos?					
3	¿La cooperativa realiza sesiones con un quorum de al menos dos miembros y las decisiones se tomarán con al menos dos votos?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
4	¿Cuenta su unidad de riesgos con el mismo nivel de jerarquía que de las áreas de negocio?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
5	¿El responsable de dicha unidad trabaja en relación de dependencia laboral y con funciones exclusivas de la administración integral de riesgo?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
6	¿El comité de administración integral de riesgos considera los siguientes aspectos?:				2021-03-22	MJPG
	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de políticas, procesos y estrategias 	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de metodologías y procedimientos 	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
	<ul style="list-style-type: none"> • Límites de riesgos 	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de forma trimestral, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre 	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de cumplimiento 	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG

	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos 	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
	<ul style="list-style-type: none"> Manuales de administración de riesgos 	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
	<ul style="list-style-type: none"> Plan de continuidad y contingencia de liquidez 	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
7	¿Monitorean los niveles de riesgos y proponen medidas de mitigación?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
8	¿Verifican el cumplimiento de la administración integral de riesgos?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
9	¿Levantam y custodiar las actas de sesiones referentes al tema de riesgos?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
10	¿Proponen la implementación de sistemas de información?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
11	¿Implementan estrategias de comunicación?		<input type="checkbox"/>		2021-03-22	MJPG
12	¿La cooperativa cuenta con políticas que procuren un equilibrio entre riesgo y equilibrio?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
13	¿La cooperativa identifica los riesgos existentes en sus operaciones?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
14	¿Miden los riesgos y su impacto económico?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
15	¿Prioriza los riesgos a ser enfrentados?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
16	¿Controlan los riesgos para minimizar su ocurrencia?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
17	¿Definen acciones para reducir el impacto de los riesgos?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG

18	¿Monitorean los cambios efectuados con base a la matriz de riesgo?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
19	¿Definen estrategias de comunicación para promover una cultura de administración de riesgos en la cooperativa?		<input type="checkbox"/>		2021-03-22	MJPG
20	¿La administración integral de riesgos consideran los tipos de riesgos a la hora de implementaciones de acciones?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
21	¿La cooperativa establece límites de riesgos de acuerdo a: la concentración de cartera, el monto de créditos, nivel de morosidad, relación entre activos líquidos y obligaciones, la concentración de depósitos, nivel de solvencia, nivel de tasas d interés activas y pasivas, y gastos operativos?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
22	¿La cooperativa establece los niveles de riesgo a los cuales se enfrenta?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
23	¿Los manuales de administración integral de riesgos constan de la siguiente estructura: estrategia, políticas, procedimientos, estructura organizativa y sistemas de información?	<input type="checkbox"/>			2021-03-22	MJPG
CALIFICACIÓN TOTAL = CCHLIST		21	2			

PONDERACIÓN TOTAL = CCHLIST	23	23
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	91.30 %	8.70 %

Comentario:

Existe un 91.30% de cumplimiento de la resolución 128-2015-F, lo que evidencia que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi cumple con la normativa vigente para establecer disposiciones sobre la Administración Integral de Riesgos que la institución financiera debe implementar para identificar, medir, priorizar, controlar, monitorear y comunicar los riesgos a los cuales se exponen.

Mariana Pandashina

Auditoria

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI
EVIDENCIA DEL CHECKLIST APLICADO AL CUMPLIMIENTO DE LA
RESOLUCIÓN 128-2015-F**

**COMPONENTE: PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE
RIESGOS**

PERIODO 2020

Con el fin de evidenciar las respuestas obtenidas en el check list aplicado a la resolución 128-2015-F a continuación se desglosa las evidencias por cada pregunta.

Para ello ver **ANEXOS**, donde se especifican las evidencias.

PREGUNTA 1-23:

OBSERVACION No. 2 Conforme a la revisión efectuada de los manuales y la normativa de la resolución 128 f de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se pudo observar q cumple con la normativa emitida

OBSERVACION No. 3 Conforme a la revisión efectuada la cooperativa sí cuenta con un inventario de procesos críticos, pero no posee lineamientos de cada una de las funciones a través de un mapa de procesos.

3.5. Fase 4. Comunicación de resultados




Nombre de la Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

Dirección: Ambato, La Matriz (Juan B. Vela y Martínez esquina)

Periodo: Año 2020

Nombre del archivo	Rreferencia PT	Descripción
Archivo Informe	I.A.C	Informe de Auditoría Integral

	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” Informe de Auditoría de Cumplimiento Periodo: Año 2020	I.A.C 1/1
<p style="text-align: right;">Ambato, 12 de marzo de 2021.</p> <p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL</p> <p>Después de realizar la Auditoría de Cumplimiento al proceso de administración integral de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua durante el Año 2020, en cumplimiento al oficio No. 700 fechado el 12 de enero del 2020, conferido por el Gerente General de la institución y en consideración a las normas de auditoría generalmente aceptadas y las disposiciones vigentes que regulan el proceso sujeto a análisis, a continuación se detallan los hallazgos encontrado.</p> <p>1. Canales de comunicación</p> <p>Conclusión:</p> <p>De acuerdo a la revisión realizada se evidencio que sí existen canales de comunicación en la Cooperativa, pero no se logra una comunicación eficiente que genere una cultura de gestión integral de riesgo, pues no implementan estrategias de comunicación. A pesar de contar internamente con informes semestrales, uso de correo electrónico trimestralmente y de forma externa con su página web; no se logra una óptima comunicación entre colaboradores y los usuarios.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Gerencia y Departamento de Riesgo: De forma conjunta se deben realizar reuniones mensuales con el fin de corroborar que se socialice adecuadamente los diferentes procesos y aspectos relacionados con la administración de riesgos.</p>		

Incluso se debería utilizar los canales externos como redes sociales y la página web, para promocionar que la cooperativa sí realiza estos procesos internamente.

2. Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas centrales.

Conclusión:

De acuerdo a la revisión realizada se evidenció que los límites establecidos por el Comité Integral de Administración de Riesgo y aprobados por el Consejo de Administración son establecidos de acuerdo a la resolución 128-2015-F “Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas centrales”; mismos que sí se cumplen rigurosamente en la cooperativa Kullki Wasi, con un 91.30% de cumplimiento.

Recomendación:

Gerencia y Departamento de Riesgo: Continuar con el proceso realizado satisfactoriamente referente a la resolución 128-2015-F, para cumplir con las Normas para la Administración Integral de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

3. Inventario de Procesos Críticos

Conclusión:

De acuerdo a la revisión realizada se evidenció que la cooperativa dispone de un inventario de procesos críticos, mismo que le ayuda a definir las funciones de cada colaborador a través de un mapa de procesos. Sin embargo, estos documentos en su mayoría no los poseen cuando lo necesiten y no realizan una socialización al personal.

Recomendación:

Gerencia y Departamento de Riesgo: Conjuntamente se deben socializar los documentos relacionados con los inventarios de procesos críticos, para que el personal administrativo conozca sobre las funciones mediante mapas de procesos. De esta forma, se logra un nivel óptimo de conocimiento respecto al tema y al desempeño de cada una de sus actividades.

Firman como responsables:

Mariana Pandashina

Karina Benitez Mg.

Auditoria

Supervisora

Elaborado por:	Cargos	Iniciales
Mariana Pandashina	Auditora	AUD
Karina Benitez	Supervisora	SUP



Cooperativa de Ahorro y Crédito
“Kullki Wasi”
Presentación del Informe de Auditoría
de Cumplimiento
Periodo: Año 2020

IAIR
1/1

Ambato, 12 de marzo de 2021.

Mg. Manuel Andagana

Gerente General

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

Presente. -

Después de realizar la Auditoría de Cumplimiento al proceso de administración integral de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua durante el Año 2020, en cumplimiento al oficio No. 700 fechado el 12 de enero del 2020, conferido por el Gerente General de la institución y en consideración a las normas de auditoría generalmente aceptadas y las disposiciones vigentes que regulan el proceso sujeto a análisis, a continuación se detallan los hallazgos encontrado.

1. Canales de comunicación

Conclusión:

De acuerdo a la revisión realizada se evidencio que sí existen canales de comunicación en la Cooperativa, pero no se logra una comunicación eficiente que genere una cultura de gestión integral de riesgo, pues no implementan estrategias de comunicación. A pesar de contar internamente con informes semestrales, uso de correo electrónico trimestralmente y de forma externa con su página web; no se logra una óptima comunicación entre colaboradores y los usuarios.

Recomendación:

Gerencia y Departamento de Riesgo: De forma conjunta se deben realizar reuniones mensuales con el fin de corroborar que se socialice adecuadamente los diferentes procesos y aspectos relacionados con la administración de riesgos. Incluso se debería utilizar los canales externos como redes sociales y la página web, para promocionar que la cooperativa sí realiza estos procesos internamente.

2. Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas centrales.**Conclusión:**

De acuerdo a la revisión realizada se evidenció que los límites establecidos por el Comité Integral de Administración de Riesgo y aprobados por el Consejo de Administración son establecidos de acuerdo a la resolución 128-2015-F “Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas centrales”; mismos que sí se cumplen rigurosamente en la cooperativa Kullki Wasi, con un 91.30% de cumplimiento.

Recomendación:

Gerencia y Departamento de Riesgo: Continuar con el proceso realizado satisfactoriamente referente a la resolución 128-2015-F, para cumplir con las Normas para la Administración Integral de Riesgos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi.

3. Inventario de Procesos Críticos

Conclusión:

De acuerdo a la revisión realizada se evidenció que la cooperativa dispone de un inventario de procesos críticos, mismo que le ayuda a definir las funciones de cada colaborador a través de un mapa de procesos. Sin embargo, estos documentos en su mayoría no los poseen cuando lo necesiten y no realizan una socialización al personal.

Recomendación:

Gerencia y Departamento de Riesgo: Conjuntamente se deben socializar los documentos relacionados con los inventarios de procesos críticos, para que el personal administrativo conozca sobre las funciones mediante mapas de procesos. De esta forma, se logra un nivel óptimo de conocimiento respecto al tema y al desempeño de cada una de sus actividades.

Atentamente,

Mariana Pandashina

Auditoria

Karina Benitez Mg.

Supervisora

Elaborado por:	Cargos	Iniciales
Mariana Pandashina	Auditora	AUD
Karina Benitez	Supervisora	SUP

3.6. Fase 5. Seguimiento





Nombre de la Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”

Dirección: Ambato, La Matriz (Juan B. Vela y Martínez esquina)

Periodo: Año 2020

Nombre del archivo	Rreferencia PT	Descripción
Archivo Seguimiento	MR	Matriz de recomendaciones

	<p align="center">Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kullki Wasi”</p> <p align="center">Componente: Matriz de recomendaciones</p> <p>Periodo: Del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2020</p>	<p align="center">MR 1/1</p>
---	---	--

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI</p> <p align="center">MATRIZ DE SEGUIMIENTO PERIODO 2020</p> <p align="right">  </p> <p>Objetivo: Realizar las siguientes acciones para monitorear el cumplimiento de los hallazgos encontrados a través de la auditoría.</p> <p>Periodo: 2020 y 2021.</p> <p>Responsable: Auditor interno y Oficial de cumplimiento</p> <p>Medio de verificación: a través de evidencias que corroboren cada una de las acciones especificadas.</p>			
RECOMENDACIÓN	PERIODO	ESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Canales de comunicación			
Utilización de canales externos como las redes sociales y la página web para promocionar que la cooperativa sí realiza estos procesos internamente.	Mensual	Jefe de tecnología y comunicación	Posts en Página web y Redes sociales de la COAC
Definir un plan de capacitación interno	Semestre	Jefa de cumplimiento	Plan de capacitación interno

Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas centrales.			
Reuniones para verificación del cumplimiento de las normas.	Semestral	Jefe de cumplimiento	Plan de reuniones y cronograma de trabajo
Informes del departamento de riesgo a gerencia	Mensual	Jefe de riesgo	Informes de riesgo
Inventario de Procesos Críticos			
Socialización de los documentos relacionados a los inventarios de procesos críticos.	Mensual	Jefe de riesgo	Plan de socialización de inventarios de procesos críticos.
<p>Mariana Pandashina</p> <p>Auditoria</p>			
<p>Karina Benitez Mg.</p> <p>Supervisora</p>			
Elaborado por:	Cargos		Iniciales
Mariana Pandashina	Auditora		AUD
Karina Benitez	Supervisora		SUP

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El proceso de auditoría de cumplimiento permitió determinar si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi en el cantón Ambato cumple con las regulaciones o criterios del proceso de administración integral de riesgos del año 2020 que va del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020. Para lo cual, cada una de las fases de la auditoría de cumplimiento, aplica los diferentes papeles de trabajo que permitan evidenciar los hallazgos detectados.

Los resultados de la presente auditoría de cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi muestran que existen canales de comunicación en la Cooperativa, pero no se logra una comunicación eficiente que genere una cultura de gestión integral de riesgo. La cooperativa dispone de un inventario de procesos críticos pero no se socializa al personal. Además, se cumple en un 91.30% con los lineamientos de la resolución 128-2015-F “Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas centrales”. Resultados que constan en el informe de auditoría de cumplimiento y que serán comunicados en su oportunidad a la máxima autoridad de la institución.

La limitación principal de este trabajo se enfoca en el proceso de auditoría de cumplimiento que se realizó, específicamente al área de administración integral de riesgo de la Cooperativa Kullki Wasi en la ciudad de Ambato. Por ello, su alcance es limitado ya que solo se ejecutó en una sola sucursal, pero la cooperativa posee diferentes a nivel nacional.

4.2. Recomendaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi en el cantón Ambato debe trabajar con reuniones periódicas y socializaciones internas para que todo el personal conozca sobre los diferentes documentos relacionados a las funciones del personal, estructura organizativa y normas de la Administración Integral de Riesgos. Seguidamente, un plan de capacitación para dar a conocer todos estos aspectos dentro de la cooperativa. También, requiere un seguimiento frecuente de cada uno de los aspectos de control interno y de la administración integral de riesgo, con el fin de dar cumplimiento a la normativa legal y mantener una cultura de gestión de riesgos.

Implementar las recomendaciones que constan en el informe de auditoría de cumplimiento para garantizar el desempeño óptimo de las actividades de la COAC respecto a la administración integral de riesgo. La cooperativa debe realizar reuniones mensuales para socializar los procesos y aspectos relacionados con la administración de riesgos; dar seguimiento y monitoreo al cumplimiento de la resolución 128-2015-F y la socialización de documentos relacionados con los inventarios de procesos críticos

En función de las limitaciones, los futuros estudios deberían tener un alcance mayor de esta manera el proceso de auditoría se debería realizar en todas las sucursales y agencias de la cooperativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almaguer, M., & Pérez, M. (2012). La administración del riesgo: ¿cómo distinguir un buen riesgo de una mala apuesta? *Ciencias Holguín*, 18(2), 1-11.
- Almanzar, N., & Vanzina, J. (2018). Auditoria al Cumplimiento de una Política de Desarrollo seguro Basada en la ISO 27001 - Caso de Estudio: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito. Universidad Católica de Colombia.
- Asamblea Nacional. Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado (2010). Quito: Registro Oficial Suplemento.
- Asamblea Nacional. Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Pub. L. No. 000, 1 (2012). Registro Oficial 250.
- Asamblea Nacional. Código Orgánico Monetario y Financiero (2014). Quito: Asamblea Nacional SAN-2014-1305.
- Bunge, M., & Sacristán, M. (1983). *La investigación científica. Su estrategia y su filosofía*. (G. E. Planeta, Ed.) (Segunda Ed). Mexico: Editorial ARIEL.
- Castro, B., & Fernandes, V. (2020). Produção científica relativa à auditoria e compliance no Brasil : uma análise do período de 2008. *Gestão Joven*, 21(2), 1-16.
- Contraloría General de la República de Colombia. (2017). Guía de Auditoría de Cumplimiento en el marco de las Normas de Auditoría de las entidades fiscalizadoras superiores - ISSAI. Bogotá, D.C. - Colombia.
- Corda, M., Viñas, M., & Coria, M. (2017). Gestión del riesgo tecnológico y bibliotecas : Una mirada transdisciplinar para su abordaje 1 Technological risk management : transdisciplinary. *Palabra clave*, 23(2), 12-25.
- Dimyadi, J., Pauwels, P., & Amor, R. (2016). Computer-Assisted Compliance Audit. *Journal of Information Technology in Construction*, 21(3), 317-336.
- Espinoza, M. (2011). *Guía didáctica Auditoría de Cumplimiento I* (Primera). Loja: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- García, R., & Principe, A. (2018). La auditoría de cumplimiento en la determinación de evidencias de la gestión de recursos humanos en la Universidad

Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, AÑO 2016. Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (M.-H. / I. E. S.A., Ed.) (Sexta). Delegación Álvaro Obregón: McGraw Hill.

Inca, C., & León, V. (2019). Auditoría de Cumplimiento a la Planificación Operativa anual de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Londoño, L., & Núñez, M. (2010). Desarrollo de la Administración de Riesgos. Diagnóstico en grandes empresas del Área Metropolitana del Valle de Aburrá. *Revista Universidad EAFIT*, 46(158), 34-51.

María, R., & Martín, F. (2019). Gobernanza corporativa en la Unión Europea : oportunidades de cambio para un Desarrollo Sostenible. *Cuadernos europeos2*, 21(2), 123-143.

Pacheco, W., Narvaez, C., & Erazo, J. (2019). Procedimiento metodológico de Auditoría Interna para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santiago Ltda ., del cantón Loja Internal Audit Methodology in the Savings and Loan Associati on “ Santiago. *Visionario Digital*, (June).
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1..557>

Ramos, E., Camps, D., & Borrás, F. (2014). La Gestión del Riesgo Crediticio : experiencia cubana. *Cofin Habana*, 8(4), 33-43.

Ruiz, P. (2018). Auditoría Integral a los procesos administrativos y financieros de PYME . Experiencias en el caso Cooperativa de Ahorro y Crédito “ El sol de los Andes ” (Ecuador). *Revista Killkana Sociales*, 02(01), 9-16.

Saidu, M. (2012). The Effect of Tax Audit on Tax Compliance in Nigeria (A Study of Bauchi State Board of Internal Revenue). *Research Journal of Finance and Accounting*, 3(4), 74-81.

Salas, M. (2018). Análisis de la implementación de recomendaciones de los informes de Auditoría de Cumplimiento en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Acoria - Huancavelica : 2015 – 2016. Universidad Nacional del Centro de Perú.

Salazar, A., & Mucha, Á. (2020). Auditoría de Cumplimiento y su incidencia en la detección de presuntos actos de corrupción en la ejecución de una obra. *Rev. Horizonte Empresarial*, 7(1), 61-69.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. 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 (2018). Ecuador.

Valverde, E. (2019). “La Auditoría de Cumplimiento y su incidencia en la Gestión de Recursos Humanos en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2015. Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.

Zandi, G., & Sultan, A. (2016). Tax Compliance Audit : the perspectives of tax auditors in Malaysia. *Asian Development Policy Review*, 4(4), 143-149.
<https://doi.org/10.18488/journal.107/2016.4.4/107.4.143.149>

ANEXOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI
ANÁLISIS DE CANALES DE COMUNICACIÓN
COMPONENTE: PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE
RIESGOS
PERIODO 2020

Pregunta: 1. ¿Existen canales de comunicación?



A.C.C 1

20.1 Divulgación interna

La comunicación interna para divulgar a todos los funcionarios sobre la gestión correspondiente al Sistema, se realizará en los siguientes medios:

MEDIO	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	DIRIGIDO A	TIPO DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Informes	Semestral	Representante Legal	La evolución del riesgo, los controles implementados y el monitoreo.	Unidad de Riesgo Operacional	Se envía soporte de la información por correo electrónico.
Correo electrónico	Trimestral	Todos los empleados.	Por etapas de implementación.	Unidad de Riesgo Operacional.	Avances obtenidos en la implementación del riesgo operacional.
Informes	Semestral.	Consejo de Directores.	Evolución y aspectos relevantes del Sistema	Representante Legal.	Se incluye las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable

20.2 Divulgación externa

La comunicación externa para divulgar a todos los funcionarios sobre la gestión correspondiente al Sistema de Gestión del Riesgo Operativo, se realizará en los siguientes medios:

Elaborado por:	Responsable de Riesgos			Aprobado por:	Consejo de Administración
Código:	MAIR	Versión:	1.0	Fecha:	28/06/2018
					ACTA No.118-2018-C.A.


		Cooperativa de Ahorro y Crédito "KULLKI WASI LTDA".			
		MANUAL DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS			
MEDIO	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN	DIRIGIDO A	TIPO DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Página WEB	Semestral	Público	Estrategias de gestión del riesgo operativo	Representante Legal.	Información necesaria con el fin de que el mercado evalúe el sistema

Ilustración 2. Canales de comunicación

Fuente: Manual de Administración Integral de Riesgos COAC Kullki Wasi

OBSERVACION No. 1 Conforme a la revisión efectuada a los manuales se evidencia que existen canales de comunicación en la Cooperativa, pero no se logra una comunicación eficiente que genere una cultura de gestión integral de riesgo en la institución.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI
EVIDENCIA DEL CHECKLIST APLICADO AL CUMPLIMIENTO DE LA
RESOLUCIÓN 128-2015-F
COMPONENTE: PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE
RIESGOS
PERIODO 2020

Con el fin de evidenciar las respuestas obtenidas en el check list aplicado a la resolución 128-2015-F a continuación se desglosa las evidencias por cada pregunta.

Pregunta: 1. ¿Cuenta la cooperativa con una estructura organizacional?

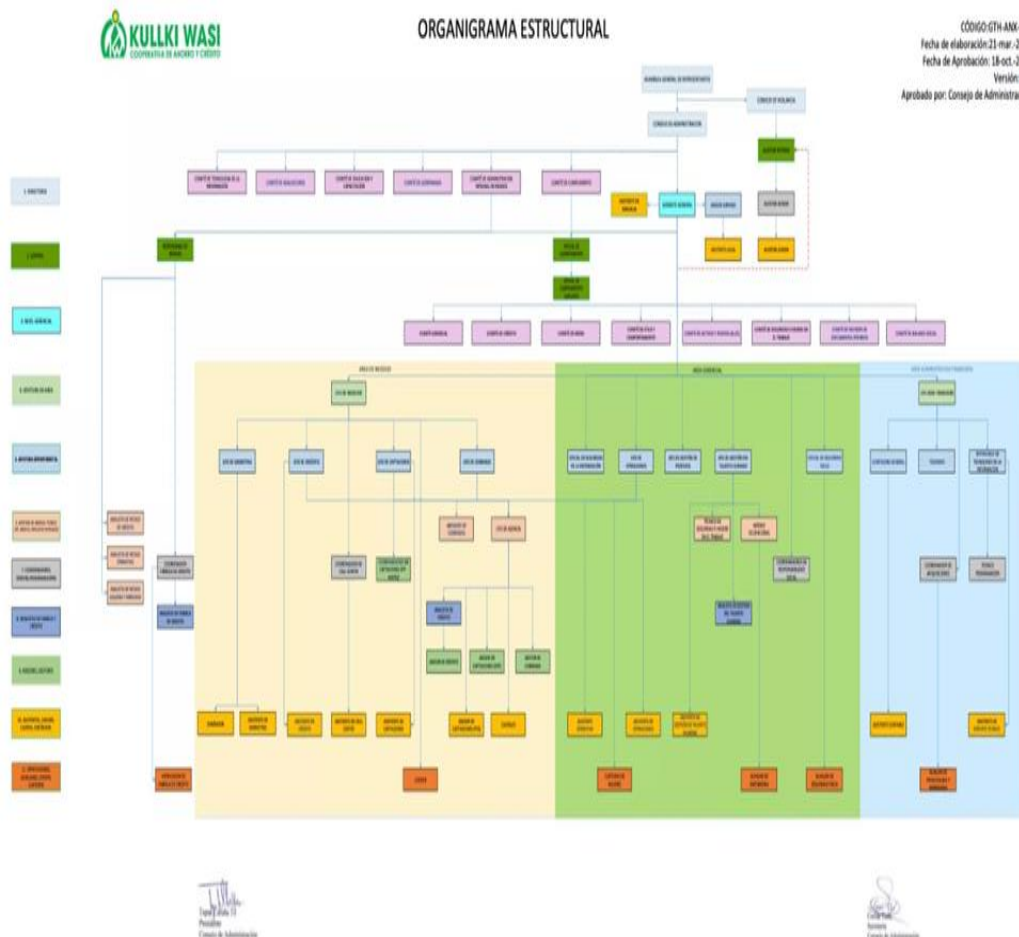


Ilustración 3. Organigrama estructural COAC Kullki Wasi

Fuente: Organigrama estructural COAC Kullki Wasi

Pregunta: 2. ¿El Comité de Administración integral de riesgos está conformado por: vocal del consejo de administración, gerente, responsable de la unidad de riesgos y administrador de riesgos?

CHLIST 2.1

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RIOL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul.-2019
		Fecha de aprobación: 19-may.-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Ana Maliza, Francisco Balla, Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

**CAPÍTULO II
RESPONSABILIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

5. RESPONSABILIDADES

A fin de garantizar una adecuada Gestión de Administración del Riesgo Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se establecen las siguientes responsabilidades:

5.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- a. Promover una cultura organizacional con principios y valores éticos para priorizar una gestión eficaz del riesgo operativo.
- b. Aprobar las políticas y metodologías propuestas por el Comité de Administración Integral de Riesgos.
- c. Aprobar el manual de gestión de riesgo operativo.
- d. Conocer los principales operativos afrontados por la cooperativa, estableciendo los niveles adecuados de tolerancia.
- e. Conocer sobre el detalle de los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y/o software conocido como computación en la nube, etc.

5.2 COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.

- a. Evaluar y proponer al Consejo de Administración, las políticas, manuales y metodologías de administración del riesgo operativo para su aprobación.
- b. Aprobar los procesos y procedimientos de administración del riesgo operativo.
- c. Recibir y evaluar los informes presentados por la Unidad de Riesgos.
- d. Evaluar la aplicación de manuales y metodologías de gestión del riesgo.
- e. Definir los mecanismos para monitorear y evaluar la exposición a riesgos.

5.3 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

- a. Proponer políticas para la gestión del riesgo operativo.
- b. Participar en el diseño y actualización del manual de gestión del riesgo operativo.
- c. Desarrollar las metodologías para la gestión del riesgo operativo.
- d. Apoyar y asistir a las demás unidades de la cooperativa para la aplicación de las metodologías de gestión del riesgo operativo.
- e. Evaluar el riesgo operativo, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos, implementación de nuevos procesos, y ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático, con base a los informes de las áreas que corresponda.
- f. Realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción.
- g. Consolidar y desarrollar reportes e informes sobre la gestión del riesgo operativo por tipo de procesos, áreas, procesos, subprocesos, factores y negocios.
- h. Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión del riesgo operativo.

COPIA CONTROLADA

Ilustración 4. Comité de Administración integral de riesgos

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta: 3. ¿La cooperativa realiza sesiones con un quorum de menos dos miembros y las decisiones se tomarán con al menos dos votos?

CHLIST 3.1

Art.33.PLAZO PARA LAS CONVOCATORIAS. -Las convocatorias, sin contar el día en que se la realice, ni el día en que se desarrollará la Asamblea, se efectuarán, al menos, con cinco días de anticipación.

Art.34.QUORUM. -El Secretario/a de la Asamblea General de Representantes receptorá la firma de los asistentes conforme vayan integrándose a la Asamblea, hasta la hora de inicio; momento en que informará al Presidente la existencia o no del quórum correspondiente.

En virtud de la normativa, los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia al ser elegidos como tales, perdieron la calidad de representación; por lo tanto, no son integrantes de la Asamblea de Representantes y por ende no pueden ser considerados en la conformación de su quórum; sin perjuicio, de que, por ser miembros natos de la Asamblea General, puedan asistir y ejercer su derecho a voz y voto con las limitaciones indicadas en las normativas.

Art.35.ORDEN DEL DÍA. -La Asamblea General, una vez instalada, aprobará el orden del día, en caso de modificarlo deberá ser aprobado por al menos las dos terceras partes del quórum. De existir asuntos varios, solo se podrá dar lectura a la correspondencia dirigida a la entidad.

Prevía a la sesión de la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración debe definir la agenda u orden del día a tratar, conforme temas urgentes a tratar o a petición de los socios, gerencia y Consejo de Vigilancia.

	REGLAMENTO INTERNO ADMINISTRATIVO	CÓDIGO: GL-RGL-001
		Fecha de elaboración: 01-ago.-2018
		Fecha de aprobación: 21-nov.-2019
		Versión: 003
Elaborado por: Francisco Balla, Karina Ortiz	Revisado por: Consejo de Administración	Aprobado por: Asamblea General de Representantes

Las Asambleas de Representantes obligatoriamente se efectuarán con más de la mitad de sus integrantes. En caso de no existir quórum en dos convocatorias consecutivas, se principalizará, automáticamente, los Representantes suplentes de los inasistentes y, de persistir la falta de quórum en dos nuevas convocatorias consecutivas, la Superintendencia declarará concluido el período de todos los Representantes y dispondrá la convocatoria a nuevas elecciones para remplazarlos.

En las nuevas elecciones podrán participar los Representantes que acrediten su asistencia a las cuatro Asambleas Generales fallidas a que se refiere el presente artículo; por el contrario, no podrán participar los Representantes inasistentes a una o más de las Asambleas convocadas.

La Asamblea General ya instalada podrá ser suspendida o diferida, por una sola vez, con el voto de la mayoría de los asistentes y deberá ser reinstalada en un plazo máximo de diez días, para continuar con el tratamiento del mismo orden del día.

Ilustración 5. Sesiones con un quorum

Fuente: Reglamento Interno Administrativo
COAC Kullki Wasi



Pregunta 4. ¿Cuenta su unidad de riesgos con el mismo nivel de las áreas de negocio? **CHLIST 4.1**

CAPÍTULO III

6. ADMINISTRACIÓN Y METODOLOGÍA DE RIESGO OPERACIONAL

Estructura organizacional para la administración del riesgo operacional. - La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se rige de acuerdo a la siguiente estructura organizacional en lo inherente a la Unidad de Riesgos.



Ilustración 6. Unidad de riesgos

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 5. ¿El responsable de dicha unidad trabaja en relación de dependencia laboral y con funciones exclusivas de la administración integral de riesgo?

CHLIST 5.1

CAPÍTULO III

6. ADMINISTRACIÓN Y METODOLOGÍA DE RIESGO OPERACIONAL

Estructura organizacional para la administración del riesgo operacional. - La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se rige de acuerdo a la siguiente estructura organizacional en lo inherente a la Unidad de Riesgos.



Ilustración 7. Administración integral de riesgo

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 6. ¿El comité de administración integral de riesgos considera los siguientes aspectos?:

- Propuestas de políticas, procesos y estrategias
- Propuestas de metodologías y procedimientos

CHLIST 6.1

CHLIST 6.2

9. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN

La presente metodología se lo realiza con base al requerimiento de la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 en su artículo 12.- Planes de Contingencia y Continuidad.

9.1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

En la siguiente gráfica se presenta la metodología para el levantamiento, análisis y formulación de estrategias de Continuidad de Negocio, tomando adicionalmente como insumo los resultados de la Evaluación de Riesgos de interrupción y el Análisis de Impacto al Negocio (BIA).



Pág. 6 de 13

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

Ilustración 8. Políticas, procesos y estrategias

Fuente: Metodología para la elaboración del plan de continuidad del negocio COAC
Kullki Wasi

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RDOL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul.-2019 Fecha de aprobación: 19-may.-2020 Versión: 001
Elaborado por: Ana Múñez, Francisco Baña, Carlos Ochoa	Revisado por: Comité de Riesgos	Aprobado por: Consejo de Administración

15. METODOLOGÍA PARA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO LEGAL

El Asesor Jurídico de la Cooperativa es el apoyo directo en la enmarcación de directrices legales de identificación, control, mitigación de documentos, legislación y capacidad.

El riesgo legal se puede clasificar en:

15.1. RIESGO DE DOCUMENTACIÓN:

- a. Asegurar que los documentos que respalden las operaciones de crédito (garantías, pagarés, entre otros), sean fidedignos, claros, exigibles, bien redactados, contengan los requisitos mínimos establecidos por la ley, entre otros. DOCUMENTOS.

15.2. RIESGO DE LEGISLACIÓN:

- a. Observar la correcta aplicación de disposiciones legales, normativas e instrucciones emanadas por el organismo de control.
- b. Revisar y monitorear sentencias o resoluciones judiciales o administrativas adversas.
- c. Identificar deficiente redacción de textos, formalización o ejecución de actos, contratos, transacciones, actas o porque los derechos de las partes contratantes no han sido debidamente estipulados.
- d. Capacitar al personal que actúa como secretario de los comités de la Cooperativa, acerca de la estructura, la redacción y el contenido de un acta, para fortalecer la deficiente redacción de textos.

COPIA CONT

Ilustración 9. Metodologías y procedimientos

Fuente: Manual de riesgo operativo y riesgo legal COAC Kullki Wasi

- Límites de riesgos

CHLIST 6.3

8.3. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA

La probabilidad de ocurrencia es el nivel de repetición del factor de riesgo analizado mantiene la misma metodología que es el establecimiento de escalas que permitan definir el nivel de riesgo, considerando que la primera medición es de tipo cualitativo, se establecen frecuencias homogéneas para el impacto y probabilidad.

Calificación de probabilidad

CALIFICACIÓN	DETALLE
1-3	Impacto Bajo
>3-6	Impacto Medio
>6-10	Impacto Alto

Fuente: Manual de riesgo operativo y riesgo legal COAC Kullki Wasi



CALIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL					
Nivel de Riesgo		Calificación	Nivel de Riesgo		Calificación
Riesgo Bajo		1 - 25	Riesgo Alto		51 - 75
Riesgo Medio		26 - 50	Riesgo Crítico		76 - 100

Ilustración 10. Límites de riesgos

Fuente: Manual de riesgo operativo y riesgo legal COAC Kullki Wasi

- Informes de forma trimestral, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.
- Informes de cumplimiento.

CHLIST 6.4

CHLIST 6.5



	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: SGP-REG-007
		Fecha de elaboración: 16-ene-2020
		Fecha de aprobación: 16-ene-2020
		Revisión: 001
Elaborado por: Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Juan Andagana

PROCESO:	ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS	Fecha de realización: marzo 24, 2020
SUPERVISADO POR :	CONSEJO DE ADMINISTRACION	Fecha de actualización: marzo 24, 2020
LIDER DEL PROCESO:	RESPONSABLE DE RIESGOS	
OBJETIVO:	Establecer una evaluación independiente, organizada y planificado de los procesos de Administración Integral de Riesgos de la Cooperativa.	
ALCANCE:	Desde la elaboración del POA de la Unidad de Riesgos, su cumplimiento y ejecución, hasta la implementación y seguimiento de los planes de acción, estrategias y políticas	
INDUCTOR DEL CAMBIO:	INFORME DE LA UNIDAD DE RIESGOS	

REQUERIMIENTOS NORMATIVOS	
INTERNOS	EXTERNOS
Manual de Administración Integral de Riesgos, Manual de Riesgo de Liquidez, Manual de Riesgo de Mercado, Manual de Riesgo Operativo, Sistema de Administración de Riesgo de Crédito, Planes de contingencia de Riesgos, Documentos de la Cooperativa (Manuales, Reglamentos, Estatutos, entre otros.)	Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, Resoluciones y Disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

RECURSOS FÍSICOS, TECNOLÓGICOS, ECONÓMICOS:
EQUIPOS: EQUIPO DE OFICINA, COMPUTADOR, CORE FINANCIERO, CORE DE SISTEMA DE RIESGOS
INFRAESTRUCTURA: ÁREA DE TRABAJO
SERVICIOS BÁSICOS: ACCESO A INTERNET TOTAL
FINANCIERO: PRESUPUESTO DISPONIBLE PARA EL PROCESO

TALENTO HUMANO:
DIRECTIVOS DE LOS CONSEJOS (ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA) GERENTE GENERAL PRESONSABLE DE RIESGOS JEFE DE GESTIÓN DE PROCESOS LIDERES DE PROCESOS

PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS/PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTE
Procesos de la Cooperativa	Portafolio de Procesos, Documentos	1 Riesgo Operativo	Matriz de Riesgo Operativo	CAIR, Consejo de Administración, Procesos de la Cooperativa
Gestión de Crédito, TI	Situación Crediticia	2 Riesgo de Crédito	Informe de Riesgo de Crédito	CAIR, Consejo de Administración, Gestión de Crédito, Gestión de Cobranzas
Banco Central, SEPS, ASOBANCA, INEC	Boletines Financieros, informativos	3 Riesgo de Mercado	Informe de Riesgo de Mercado	CAIR, Consejo de Administración, Gestión de Crédito, Fabrica de créditos, Financiero

Ilustración 11. Informes de cumplimiento

Fuente: Caracterización de Proceso COAC Kullki

- Matriz de riesgos

CHLIST 6.5

8.2. MATRIZ DE RIESGO

La medición del riesgo se efectúa mediante la construcción de la Matriz de Riesgo añadiendo los siguientes elementos:

8.3. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA

La probabilidad de ocurrencia es el nivel de repetición del factor de riesgo analizado mantiene la misma metodología que es el establecimiento de escalas que permitan definir el nivel de riesgo, considerando que la primera medición es de tipo cualitativo, se establecen frecuencias homogéneas para el impacto y probabilidad.

Calificación de probabilidad

CALIFICACIÓN	DETALLE
1-3	Impacto Bajo
>3-6	Impacto Medio
>6-10	Impacto Alto

8.4. IMPACTO

-Pág. 14 de 30-

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

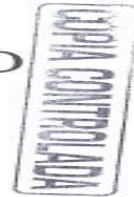
Ilustración 12. Matriz de riesgos

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

- Manuales de administración de riesgos

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RIOL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul.-2019
		Fecha de aprobación: 19-may.-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Ana Meliza, Francisco Balta, Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL



-Pag. 1 de 30-
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RIOL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul.-2019
		Fecha de aprobación: 19-may.-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Ana Meliza, Francisco Balta, Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

La reforma del Manual de Riesgo Operativo y Legal, entra en vigencia una vez aprobado por el Consejo de Administración.

El Presente Manual de Riesgo Operativo y Riesgo Legal, deroga el Manual de Riesgo Operativo, debido a que al incluir políticas legales cambia el código del documento, por lo que este documento es la versión 01.

El presente Manual de Riesgo Operativo y Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., fue aprobado por el Consejo de Administración en la sesión ordinaria del 19 de mayo de 2020, según Acta No. 00169-2020-C.A.


Msc. Tupac Caluña
Presidente
Consejo de Administración




Ing. Narciza Chulco
Secretaria Ad-hoc
Consejo de Administración

Ilustración 13. Manuales de administración de riesgos

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

- Plan de continuidad y contingencia de liquidez

CHLIST 6.7

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Código: EBO-FC21-002
		Fecha de elaboración: 30-dic-2014
Elaborado por: Ing. Lorena Chacanga		Fecha de aprobación: 26-feb-2021
Revisado por: Comité Entero		Versión: 001
		Aprobado por: Consejo de Administración

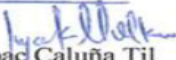
PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

-Pag. 1 de 32-
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

20. RESPONSABLE

Es responsable de cumplir y hacer cumplir el presente PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS la Responsable de Riesgo con el apoyo del Analista de Riesgo Operativo y responsables de cada uno de los procesos.

El presente Plan de Continuidad de Negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., fue aprobado por el Consejo de Administración en la Sesión Extraordinaria del 26 de febrero de 2021, según Acta No. 00201-2021-C.A.


 Tupac Caluña Til
 Presidente
 Consejo de Administración




 Jessica Punina Toalombo
 Secretaria
 Consejo de Administración

-Pág. 32 de 32-
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

Ilustración 14. Plan de continuidad y contingencia de liquidez

Fuente: Plan de Continuidad COAC Kullki Wasi

Pregunta 7: ¿Monitorean los niveles de riesgos y proponen medidas de mitigación?

8.3. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA

La probabilidad de ocurrencia es el nivel de repetición del factor de riesgo analizado mantiene la misma metodología que es el establecimiento de escalas que permitan definir el nivel de riesgo, considerando que la primera medición es de tipo cualitativo, se establecen frecuencias homogéneas para el impacto y probabilidad.

Calificación de probabilidad

CALIFICACIÓN	DETALLE
1-3	Impacto Bajo
>3-6	Impacto Medio
>6-10	Impacto Alto

CALIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL			
Nivel de Riesgo	Calificación	Nivel de Riesgo	Calificación
Riesgo Bajo	 1 - 25	Riesgo Alto	 51 - 75
Riesgo Medio	 26 - 50	Riesgo Crítico	 76 - 100

10.3. MITIGACIÓN

Son las acciones para reducir el impacto de un evento de riesgo y minimizar las pérdidas. Dentro del proceso de mitigación se efectúan los siguientes mecanismos, dependiendo del evento de riesgo identificado y a su grado de criticidad:

- a. Plan de contingencia de eventos externos
- b. Plan de Continuidad del Negocio (BCP)
- c. Procesos de Auditoría Interna
- d. Planes de acción
- e. Herramientas Tecnológicas
- f. Pólizas de Seguros
- g. Capacitación

Ilustración 15. Monitorización de niveles de riesgos y mitigación

Fuente: Manual de riesgo operativo y riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 8: ¿Verifican el cumplimiento de la administración integral de riesgos?

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RIOL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul.-2019
		Fecha de aprobación: 19-may.-2020
Elaborado por: Ana Maltes, Francisco Balta, Karim Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Versión: 001
		Aprobado por: Consejo de Administración

**CAPÍTULO IV
POLÍTICAS DEL RIESGO OPERATIVO**

13. POLÍTICAS GENERALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., considera las siguientes políticas institucionales relacionadas a la Administración del Riesgo Operativo:

13.1. POLÍTICA DE ESTIMACIÓN DE LAS PÉRDIDAS

La estimación de pérdidas se establece en función del primer nivel de exposición de riesgo cualitativo levantado por la Cooperativa, y posterior a ello se aplica el método BIA establecido por BASELEA II.

13.2. POLÍTICA DE NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

El nivel de riesgo es aceptado para aquellos eventos cuya calificación de riesgo inherente se encuentren en las categorías de BAJO y aquellos riesgos operativos cuyo costo de controlar o tratar sea superior a la pérdida potencial que éstos puedan ocasionar.

13.3. POLÍTICA DE REDUCCIÓN DE LA EXPOSICIÓN AL RIESGO

Sobre aquellos eventos de riesgo que se identifique la presencia de niveles de exposición superior a los límites institucionales definidos, la gestión de reducción de exposición está a cargo de la unidad de riesgos en coordinación e interrelación de todos y cada uno de los dueños de los procesos.

Se efectúa como mínimo de forma mensual la presentación de informes detallados sobre el cumplimiento de los planes de acción asignados a cada uno de los dueños de los procesos.

Se evalúa los controles de forma periódico como mínimo una vez al mes de los riesgos identificados y que se encuentren en nivel de exposición alta.

Se procede al levantamiento de un plan de mejora de controles para los riesgos de alta exposición sin dejar de lado todos aquellos de menos exposición para controlar el deterioro del control y el incremento de la exposición.

13.4. POLÍTICA DE CONTROL

Son responsables del control de riesgo operacional todos y cada uno de los colaboradores que integran la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., ya que el riesgo se materializa a nivel integral.

13.5. POLÍTICA PARA LOS DUEÑOS DE LOS PROCESOS

Cada proceso tiene un responsable de la definición, mantenimiento, actualización y control de ejecución, definiendo las responsabilidades y niveles de autorización, con el fin de informar oportunamente sobre los riesgos que se conozcan. El responsable será designado al momento del levantamiento del mapa de procesos.

Ilustración 16. Cumplimiento de la administración integral de riesgos

Fuente: Manual de Riesgo Operativo y Riesgo Legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 9: ¿Levantar y custodiar las actas de sesiones referentes a temas de riesgos?

CHLIST 9

Art.33.PLAZO PARA LAS CONVOCATORIAS. -Las convocatorias, sin contar el día en que se la realice, ni el día en que se desarrollará la Asamblea, se efectuarán, al menos, con cinco días de anticipación.

Art.34.QUORUM. -El Secretario/a de la Asamblea General de Representantes receptorá la firma de los asistentes conforme vayan integrándose a la Asamblea, hasta la hora de inicio; momento en que informará al Presidente la existencia o no del quórum correspondiente.

En virtud de la normativa, los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia al ser elegidos como tales, perdieron la calidad de representación; por lo tanto, no son integrantes de la Asamblea de Representantes y por ende no pueden ser considerados en la conformación de su quórum; sin perjuicio, de que, por ser miembros natos de la Asamblea General, puedan asistir y ejercer su derecho a voz y voto con las limitaciones indicadas en las normativas.

Art.35.ORDEN DEL DÍA. -La Asamblea General, una vez instalada, aprobará el orden del día, en caso de modificarlo deberá ser aprobado por al menos las dos terceras partes del quórum. De existir asuntos varios, solo se podrá dar lectura a la correspondencia dirigida a la entidad.

Previa a la sesión de la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración debe definir la agenda u orden del día a tratar, conforme temas urgentes a tratar o a petición de los socios, gerencia y Consejo de Vigilancia.

-Pág. 12 de 40-

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

Ilustración 17. Actas de sesiones

Fuente: Reglamento Interno COAC Kullki Wasi

Pregunta 10: ¿Proponen la implementación de sistemas de información?

12.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

-Pág. 24 de 30-

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: ROLC-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul.-2019
		Fecha de aprobación: 19-may.-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Ana Malen, Francisco Balla, Karen Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

Comprende los procesos por medio de los cuales se genera y transmite información apropiada y oportuna a:

- a. Representantes de la Asamblea General
- b. Auditoría
- c. Comités
- d. Gerente General
- e. Personal de la institución.

Como así también a los interesados externos tales como:

- a. Entes de control
- b. Calificadora de Riesgos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., maneja sistemas de información adecuados para medir, monitorear, controlar e informar sobre la gestión de los riesgos operativos.

Estos sistemas se utilizan para:

- a. Verificar el cumplimiento de las políticas, límites y procedimientos establecidos.
- b. Permitir evaluar la tendencia del grado de exposición de la organización al Riesgo Operativo
- c. Proveer en forma oportuna informes necesarios al Comité Integral de Administración de Riesgo, Organismos de Control y Calificadora de Riesgos para la toma de decisiones.
- d. Proveer los informes necesarios al resto del personal involucrado en la gestión del riesgo a los efectos de que los mismos cuenten con la información suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

La comunicación se lo realiza de manera efectiva para asegurar que aquellos responsables de implementar la administración de riesgos comprendan los fundamentos de la toma de decisiones y las razones por las que se requieren ciertas acciones en particular.

COPIA CONTROLADA

Ilustración 18. Implementación de sistemas de información

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 12: ¿La cooperativa cuenta con políticas que procuren equilibrio entre riesgo y equilibrio?

CHLIST 12

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RIOL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul.-2019
		Fecha de aprobación: 19-may.-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Ana Mátiz, Francisco Baila, Karim Oñil	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

**CAPÍTULO IV
POLÍTICAS DEL RIESGO OPERATIVO**

13. POLÍTICAS GENERALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., considera las siguientes políticas institucionales relacionadas a la Administración del Riesgo Operativo:

13.1. POLÍTICA DE ESTIMACIÓN DE LAS PÉRDIDAS

La estimación de pérdidas se establece en función del primer nivel de exposición de riesgo cualitativo levantado por la Cooperativa, y posterior a ello se aplica el método BIA establecido por BASELEA II.

13.2. POLÍTICA DE NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

El nivel de riesgo es aceptado para aquellos eventos cuya calificación de riesgo inherente se encuentren en las categorías de BAJO y aquellos riesgos operativos cuyo costo de controlar o tratar sea superior a la pérdida potencial que éstos puedan ocasionar.

13.3. POLÍTICA DE REDUCCIÓN DE LA EXPOSICIÓN AL RIESGO

Sobre aquellos eventos de riesgo que se identifique la presencia de niveles de exposición superior a los límites institucionales definidos, la gestión de reducción de exposición está a cargo de la unidad de riesgos en coordinación e interrelación de todos y cada uno de los dueños de los procesos.

Se efectúa como mínimo de forma mensual la presentación de informes detallados sobre el cumplimiento de los planes de acción asignados a cada uno de los dueños de los procesos.

Se evalúa los controles de forma periódico como mínimo una vez al mes de los riesgos identificados y que se encuentren en nivel de exposición alta.

Se procede al levantamiento de un plan de mejora de controles para los riesgos de alta exposición sin dejar de lado todos aquellos de menos exposición para controlar el deterioro del control y el incremento de la exposición.

13.4. POLÍTICA DE CONTROL

Son responsables del control de riesgo operacional todos y cada uno de los colaboradores que integran la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., ya que el riesgo se materializa a nivel integral.

13.5. POLÍTICA PARA LOS DUEÑOS DE LOS PROCESOS

Cada proceso tiene un responsable de la definición, mantenimiento, actualización y control de ejecución, definiendo las responsabilidades y niveles de autorización, con el fin de informar oportunamente sobre los riesgos que se conozcan. El responsable será designado al momento del levantamiento del mapa de procesos.

Ilustración 19. Políticas que procuren un equilibrio entre riesgo y equilibrio

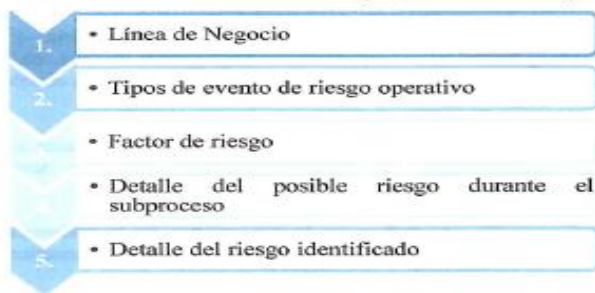
Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 13: ¿La cooperativa identifica los riesgos existentes en sus operaciones?

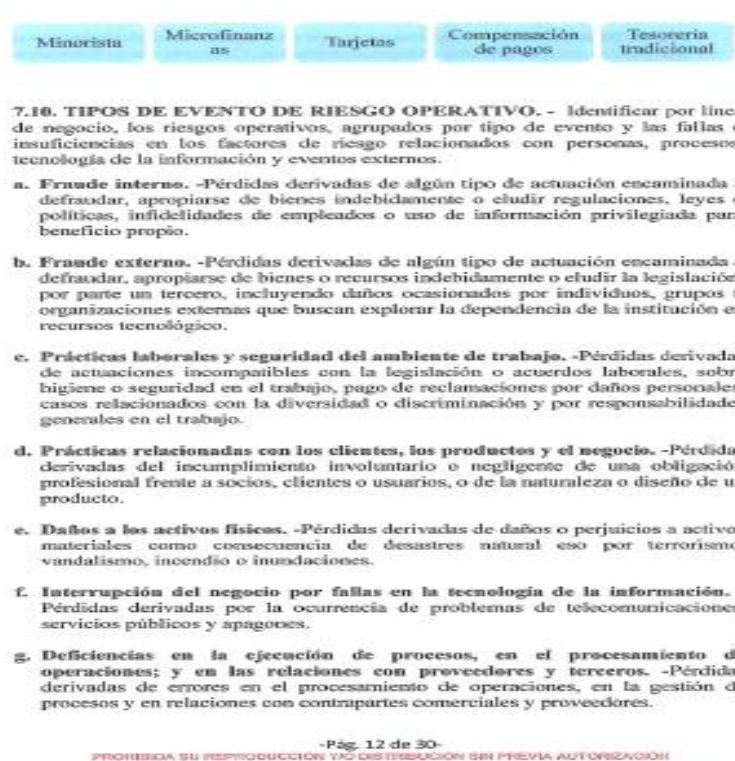
CHLIST 13

7.8. Identificación de riesgos

Una vez realizado el levantamiento de procesos, se continúa a la siguiente fase que es la identificación de riesgos operativos. Esta identificación se lo efectúa mediante la construcción de la matriz de riesgos, al cual se incluye la siguiente información:



Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi



Minorista Microfinanzas Tarjetas Compensación de pagos Tesorería tradicional

7.10. TIPOS DE EVENTO DE RIESGO OPERATIVO. - Identificar por línea de negocio, los riesgos operativos, agrupados por tipo de evento y las fallas o insuficiencias en los factores de riesgo relacionados con personas, procesos, tecnología de la información y eventos externos.

- a. **Fraude interno.** -Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir regulaciones, leyes o políticas, infidelidades de empleados o uso de información privilegiada para beneficio propio.
- b. **Fraude externo.** -Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes o recursos indebidamente o eludir la legislación, por parte un tercero, incluyendo daños ocasionados por individuos, grupos u organizaciones externas que buscan explorar la dependencia de la institución en recursos tecnológico.
- c. **Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo.** -Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, pago de reclamaciones por daños personales, casos relacionados con la diversidad o discriminación y por responsabilidades generales en el trabajo.
- d. **Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio.** -Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a socios, clientes o usuarios, o de la naturaleza o diseño de un producto.
- e. **Daños a los activos físicos.** -Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres natural eso por terrorismo, vandalismo, incendio o inundaciones.
- f. **Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de la información.** - Pérdidas derivadas por la ocurrencia de problemas de telecomunicaciones, servicios públicos y apagones.
- g. **Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones; y en las relaciones con proveedores y terceros.** -Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones, en la gestión de procesos y en relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

-Pág. 12 de 30-
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

Ilustración 20. Riesgos existentes en sus operaciones

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 14: ¿Miden los riesgos y su impacto económico?

CHLIST 14

10. CONTROL Y MITIGACIÓN

10.1. CONTROL

Es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que pueda originar pérdidas a la cooperativa.

a) Nivel de efectividad de los controles existentes de riesgo

Identificado los factores de riesgo, las consecuencias y la valoración, así como el riesgo inherente, es necesario establecer la efectividad de los controles que la cooperativa posee y aplica para que ese factor de riesgo se reduzca.

10.2. CLASIFICACIÓN DE LOS CONTROLES

Los controles se clasifican en: Oportunos, Periódicos y Automatizables.

-Pág. 17 de 30-

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RIOL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul.-2019
		Fecha de aprobación: 19-may.-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Ana Mafiza, Francisco Balla, Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

Ilustración 21. Riesgos y su impacto económico

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 15: ¿Prioriza los riesgos a ser enfrentados?

CHLIST 15

8.7. PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

- a) Una vez identificado el riesgo por cada subproceso, los dueños de cada proceso asignan una calificación de la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto, esta calificación tiene un rango del 1 al 10.
- b) El Analista de Riesgo Operativo identifica las causas que originaron el riesgo operativo y las posibles consecuencias, conjuntamente con el apoyo de los dueños de proceso.
- c) El Analista de Riesgo Operativo realiza la clasificación de los riesgos medidos.

9. PRIORIZACIÓN

En la etapa de priorización, se determina aquellos riesgos cuya calificación son altas y críticas para tomar acciones inmediatas:

En el ejemplo del proceso de cajas existe un riesgo inherente de 54, eso significa un RIESGO ALTO, por ende, consta en la matriz de riesgo como PRIORIDAD, a

-Pág. 16 de 30-

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RIOL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul.-2019
		Fecha de aprobación: 19-may.-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Ana Maliza, Francisco Balla, Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

su vez se identifica la celda donde consta el valor del riesgo inherente con colores relacionadas a la clasificación de los riesgos.

Factor de Riesgo	Riesgo identificado	Severidad		
		Probabilidad	Impacto	Riesgo inherente
Procesos	De acuerdo al manual de cajas, en cuanto al inicio del día en bóveda en el literal g) menciona que: "el monto asegurado para la agencia matriz es de \$25.000 en cada caja", sin embargo, siendo a las 16h47 la Srta. Cajera, mantiene en su caja un valor de \$ 38.092,76 excediendo el monto asegurado por un valor de \$13.092,76, y no existe ningún proceso de entrega de fondo de cambio por parte de la cajera a la Asistente Operativa.	6	9	54

9.1. PROCEDIMIENTO PARA LA PRIORIZACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

- a. Una vez calculado el riesgo inherente en la Matriz de Riesgos, el Analista de Riesgo Operativo lo clasifica en los siguientes tipos de riesgos:
 - De 1 a 15: Riesgo Bajo, se identifica con el color verde
 - De 16 a 29: Riesgo Medio, se identifica con el color amarillo
 - De 30 a 59: Riesgo Algo, se identifica con el color naranja
 - Mayor a 60: Riesgo Crítico, se identifica con el color rojo
- b. El Analista de Riesgo Operativo en la Matriz de Riesgos, prioriza la atención a los riesgos aplicando filtros que permitan obtener datos con el siguiente orden: Riesgo Crítico, Riesgo Alto, Riesgo Medio, Riesgo Bajo.
- c. El Analista de Riesgo Operativo cuantifica los eventos considerados como críticos y altos para iniciar con la generación de controles.

COAC KULLKI WASI

Ilustración 22. Priorización de riesgos

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 16: ¿Controlan los riesgos para minimizar su ocurrencia?

CHLIST 16

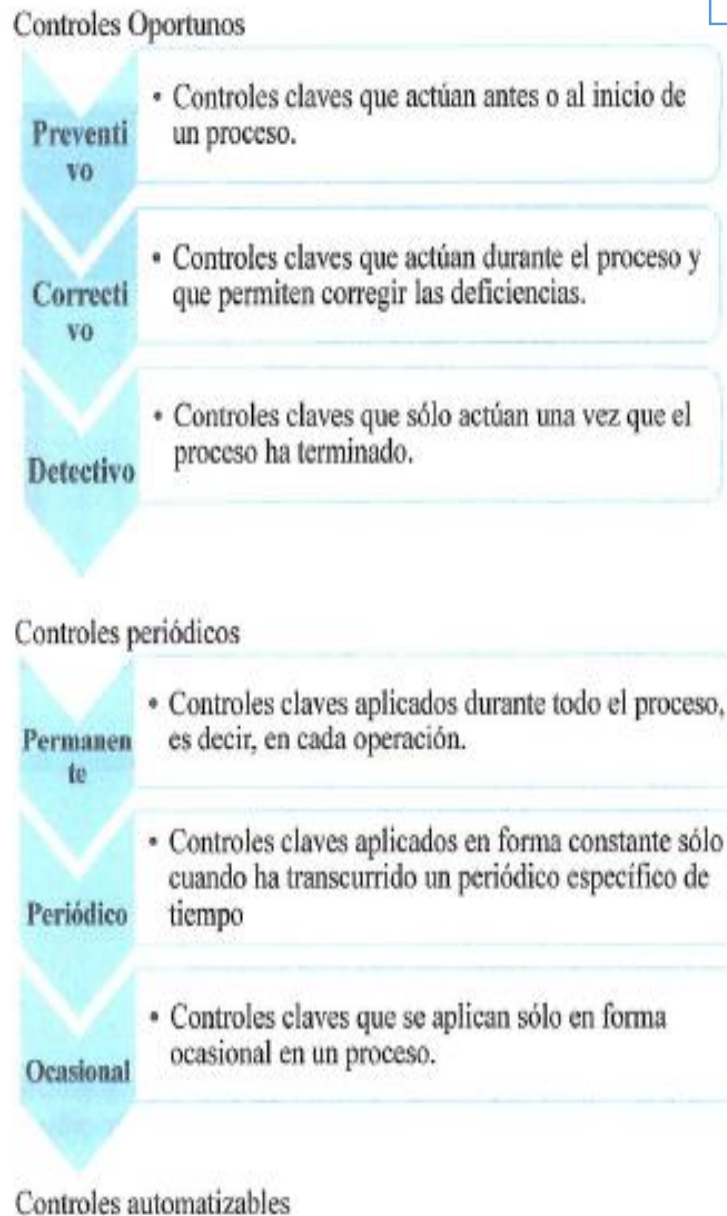


Ilustración 23. Control de riesgos

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 17: ¿Definen acciones para reducir el impacto de los riesgos?

CHLIST 17

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RROL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul-2019
		Fecha de aprobación: 19-may-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Ana Maliza, Francisco Balle, Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

Cumplir adecuadamente con los requerimientos de información solicitados por los organismos de control en tiempo y forma.

La Unidad de Riesgo, debe reportar a las instancias de decisión y presentar mensualmente informes de la administración de los eventos de riesgo críticos al Comité de Administración Integral de Riesgos y áreas involucradas.

13.13. POLÍTICA DE REGISTROS CONTABLES

El Área Contable, es la responsable de realizar los procedimientos para registrar y administrar contablemente las pérdidas o recuperaciones que se generen por los eventos presentados en riesgo operacional, en base a los riesgos críticos de mayor impacto, previa solicitud de la Unidad de Riesgos.

13.14. RESPONSABLES DEL CONTROL Y CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE MANUAL

Es responsable del control del cumplimiento del presente manual es el Analista de Riesgo Operativo con el apoyo del Responsable de Riesgos y Asesor Jurídico.

**CAPÍTULO V
POLÍTICAS DEL RIESGO LEGAL**

14. POLÍTICAS GENERALES

Para determinar de manera oportuna las fallas o insuficiencias de orden legal, el Asesor Jurídico debe asegurarse de realizar lo siguiente, para proporcionar una visión clara sobre su exposición a este tipo de riesgo.

- a. El Asesor Jurídico debe emitir el criterio legal en las resoluciones que amerite, que vayan a ser tomadas por el Gobierno Cooperativo tengan concordancia con la normativa legal vigente, así como sugerir los respectivos cambios, de ser el caso.
- b. Revisar y validar que todos los documentos legales (pagaré, escrituras, poderes, documentos personales, entre otros) de las operaciones de crédito, cumplan con los requisitos establecidos, tanto para su instrumentación, así como para la recuperación, de ser el caso.
- c. Revisar y validar documentos financieros, cuando el caso lo requiera (papeletas de retiro, papeletas de depósito, transacciones financieras, respaldo, documentos de valor, contratos y otros) en todas las operaciones del giro financiero de la Cooperativa.
- d. Revisar y validar los documentos necesarios (convenios, contratos, habilitaciones, entre otros) que permitan que las actividades complementarias no financieras, se realicen de manera legal, sean viables y se conozca su procedencia.
- e. Revisar y validar que todos los contratos con Proveedores estén debidamente suscritos, legalizados y que contengan las estipulaciones al menos sobre los niveles mínimos de servicio acordado; garantías técnicas y financieras, tales como: buen uso del municipio, fiel cumplimiento del contrato, buen funcionamiento y disponibilidad del servicio y de acuerdo al Manual de Adquisiciones.
- f. Revisar, analizar y difundir a las áreas pertinentes, las disposiciones, resoluciones y normas legales emitidas por el Estado Ecuatoriano y los entes de control, relacionados con el giro del negocio, sus actividades y operaciones.

Ilustración 24. Acciones para reducir el impacto de los riesgos

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 18: ¿Monitorean los cambios efectuados con base a la

CHLIST 18

11. MONITOREO

Es el seguimiento que permite detectar y corregir oportunamente deficiencias e incumplimientos en las políticas, procesos y procedimientos para cada uno de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad.

En la etapa de monitoreo se revisa periódicamente el perfil de riesgo de la cooperativa para asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por el comité de administración integral de riesgos y se implementan las siguientes medidas de acuerdo al nivel:

- Si el riesgo residual tuvo una calificación de “**CRÍTICO**” se debe informar al Comité Gerencial, se requiere de acción inmediata.
- Si el riesgo residual tuvo una calificación de “**ALTO**” se debe informar a los responsables de área y se deben establecer planes para tratar el riesgo.
- Si el riesgo residual tuvo una calificación de “**MEDIO**” se deben establecer puntos de control que permitan mitigarlo.
- Si el riesgo residual tuvo una calificación de “**BAJO**” no se requiere de ninguna acción adicional, el riesgo genera impactos bajos y estos son fácilmente remediados.

11.1. PROCEDIMIENTO DEL MONITOREO

Una vez identificados y evaluados los riesgos operativos, y propuestas las medidas de mitigación se implementan las tareas de monitoreo mediante:

-Pág. 23 de 30-

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

Ilustración 25. Monitorización de cambios

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 20: ¿La administración integral de riesgos considera los tipos de riesgos a la hora de implementaciones de acciones?

CHLIST 20

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RIOL-MAN-001
		Fecha de elaboración: 30-jul-2019
		Fecha de aprobación: 19-may-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Ana Malisa, Francisco Balta, Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

CAPÍTULO II RESPONSABILIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

5. RESPONSABILIDADES

A fin de garantizar una adecuada Gestión de Administración del Riesgo Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda., se establecen las siguientes responsabilidades:

5.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- a. Promover una cultura organizacional con principios y valores éticos para priorizar una gestión eficaz del riesgo operativo.
- b. Aprobar las políticas y metodologías propuestas por el Comité de Administración Integral de Riesgos.
- c. Aprobar el manual de gestión de riesgo operativo.
- d. Conocer los principales operativos afrontados por la cooperativa, estableciendo los niveles adecuados de tolerancia.
- e. Conocer sobre el detalle de los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y/o software conocido como computación en la nube, etc.

5.2 COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.

- a. Evaluar y proponer al Consejo de Administración, las políticas, manuales y metodologías de administración del riesgo operativo para su aprobación.
- b. Aprobar los procesos y procedimientos de administración del riesgo operativo.
- c. Recibir y evaluar los informes presentados por la Unidad de Riesgos.
- d. Evaluar la aplicación de manuales y metodologías de gestión del riesgo.
- e. Definir los mecanismos para monitorear y evaluar la exposición a riesgos.

5.3 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

- a. Proponer políticas para la gestión del riesgo operativo.
- b. Participar en el diseño y actualización del manual de gestión del riesgo operativo.
- c. Desarrollar las metodologías para la gestión del riesgo operativo.
- d. Apoyar y asistir a las demás unidades de la cooperativa para la aplicación de las metodologías de gestión del riesgo operativo.
- e. Evaluar el riesgo operativo, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos, implementación de nuevos procesos, y ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático, con base a los informes de las áreas que corresponda.
- f. Realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción.
- g. Consolidar y desarrollar reportes e informes sobre la gestión del riesgo operativo por tipo de procesos, áreas, procesos, subprocesos, factores y negocios.
- h. Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión del riesgo operativo.

Pág. 7 de 30

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN

COPIA CONTROLADA

Ilustración 26. Tipos de riesgos

Fuente: Manual de riesgo legal COAC Kullki Wasi

Pregunta 21: ¿La cooperativa establece límites de riesgos?

CHLIST 21

Pregunta 22: ¿La cooperativa establece niveles de riesgos?

CHLIST 22

8.3. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA

La probabilidad de ocurrencia es el nivel de repetición del factor de riesgo analizado mantiene la misma metodología que es el establecimiento de escalas que permitan definir el nivel de riesgo, considerando que la primera medición es de tipo cualitativo, se establecen frecuencias homogéneas para el impacto y probabilidad.

Calificación de probabilidad

CALIFICACIÓN	DETALLE
1-3	Impacto Bajo
>3-6	Impacto Medio
>6-10	Impacto Alto

Ilustración 27. Límites de riesgos

Fuente: Manual de riesgo operativo y riesgo legal COAC Kullki Wasi

CALIFICACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL			
Nivel de Riesgo	Calificación	Nivel de Riesgo	Calificación
Riesgo Bajo	 1 - 25	Riesgo Alto	 51 - 75
Riesgo Medio	 26 - 50	Riesgo Critico	 76 - 100

Ilustración 28. Niveles de riesgos

Fuente: Manual de riesgo operativo y riesgo legal COAC Kullki Wasi

CHLIST 23

Pregunta 23: ¿Los manuales de administración integral de riesgo constan de la siguiente estructura: estrategia, políticas, procedimientos, estructura organizativa y sistemas de información?

	MANUAL DE RIESGO OPERATIVO Y RIESGO LEGAL	CÓDIGO: RIOL-MAN-001 Fecha de elaboración: 30-jul.-2019 Fecha de aprobación: 19-may.-2020 Versión: 001
Elaborado por: Ana Maliza, Francisco Balla, Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración

Contenido

CAPÍTULO I.....4

GENERALIDADES.....4

1. INTRODUCCIÓN.....4

2. OBJETIVO.....4

3. ALCANCE.....4

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....4

CAPÍTULO II.....7

RESPONSABILIDADES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO.....7

5. RESPONSABILIDADES.....7

6. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....7

6.1 COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.....7

6.2 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.....7

6.3 AUDITORÍA INTERNA.....8

6.4 JEFATURAS DE ÁREAS Y AGENCIAS.....8

CAPÍTULO III.....9

ADMINISTRACIÓN Y METODOLOGÍA DE RIESGO OPERACIONAL.....9

7. IDENTIFICACIÓN.....9

8. MEDICIÓN.....14

9. PRIORIZACIÓN.....16

10. CONTROL Y MITIGACIÓN.....17

11. MONITOREO.....23

12. COMUNICACIÓN.....24

CAPÍTULO IV.....26

POLÍTICAS DEL RIESGO OPERATIVO.....26

13. POLÍTICAS GENERALES.....26

13.1. POLÍTICA DE ESTIMACIÓN DE LAS PÉRDIDAS.....26

13.2. POLÍTICA DE NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO.....26

13.3. POLÍTICA DE REDUCCIÓN DE LA EXPOSICIÓN AL RIESGO.....26

13.4. POLÍTICA DE CONTROL.....26

13.5. POLÍTICA PARA LOS DUEÑOS DE LOS PROCESOS.....26

13.6. POLÍTICA PARA RESPUESTA AL RIESGO.....27

13.7. POLÍTICA PARA EL REGISTRO DE RIESGOS.....27

-Pág. 2 de 30-
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN Y/O DISTRIBUCIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN


Ilustración 29. Manuales de administración integral de riesgos

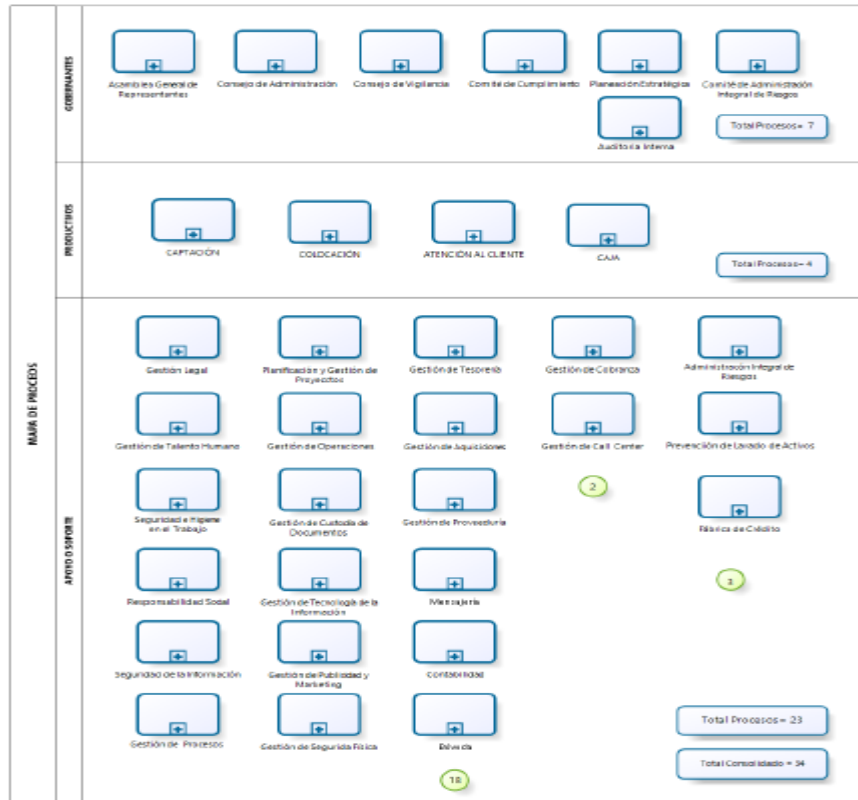
Fuente: Manual de riesgo operativo y riesgo legal COAC Kullki Wasi

OBSERVACION No. 2 Conforme a la revisión efectuada de los manuales y la normativa de la resolución 128 f de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se pudo observar q cumple con la normativa emitida

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI
ANÁLISIS DE INVENTARIO DE PROCESOS CRÍTICOS
COMPONENTE: PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE
RIESGOS
PERIODO 2020

AIPC 2

	MAPA DE PROCESOS	CÓDIGO: SGP-ANX-003
		Fecha de elaboración: 21-abr.-2020
		Fecha de aprobación: 16-sept.-2020
		Versión: 001
Elaborado por: Karina Ortiz	Revisado por: Comité de Revisión	Aprobado por: Consejo de Administración



Tupac Caluña Til
Presidente
Consejo de Administración



Jessica Puma Toalombo
Secretaria
Consejo de Administración

Powered by bizagi

Ilustración 30. Análisis de inventario de procesos críticos

Fuente: Mapa de Procesos COAC Kullki Wasi

KULLKI WASI COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		DEFINICIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS										CÓDIGO: SGP-ANX-004 Fecha de elaboración: 20-may-2020 Fecha de aprobación: 19-may-2020 Versión: 001	
Elaborado por: Xaira Ota		Revisado por: Comité de Revisión										Aprobado por: Consejo de Administración	
No.	PROCESOS	VITALES	Puntos	ALTO RIESGO	Puntos	ATENCIÓN A SOCIOS Y CLIENTES	Puntos	IMPACTO FINANCIERO	Puntos	IMPACTO OPERACIONAL	Puntos	PUNTOS TOTALES	ES PROCESO CRÍTICO
7	Crédito	Critico 5	6	Critico 5	6	Critico 5	6	Critico 5	6	Critico 5	6	26	SI
8	Captaciones	Critico 5	6	Critico 5	6	Critico 5	6	Critico 5	6	Critico 5	6	26	SI
9	Cajas	Critico 5	6	Critico 5	6	Critico 5	6	Alto 4	4	Critico 5	6	24	SI
8	Atención al Cliente	Critico 5	6	Alto 4	4	Critico 5	6	Alto 4	4	Critico 5	6	23	SI
16	Gestión de Operaciones	Critico 5	6	Critico 5	6	Medio 3	3	Alto 4	4	Critico 5	6	22	SI
22	Gestión de Cobranzas	Alto 4	4	Alto 4	4	Alto 4	4	Critico 5	6	Alto 4	4	21	SI
18	Gestión de Tecnología de la Información	Critico 5	6	Critico 5	6	Mínimo 1	1	Critico 5	6	Critico 5	6	21	SI
17	Gestión de Custodia de Documentos	Alto 4	4	Critico 5	6	Medio 3	3	Alto 4	4	Medio 3	3	19	NO
10	Gestión Legal	Medio 3	3	Critico 5	6	Medio 3	3	Alto 4	4	Alto 4	4	18	NO
19	Gestión de Tesorería	Alto 4	4	Alto 4	4	Mínimo 1	1	Alto 4	4	Alto 4	4	17	NO
13	Seguridad de la Información	Bajo 2	2	Critico 5	6	Bajo 2	2	Bajo 2	2	Alto 4	4	17	NO
5	Prevención de Lavado de dinero y prevención de delitos financieros	Medio 3	3	Critico 5	6	Bajo 2	2	Alto 4	4	Medio 3	3	17	NO
4	Auditoría Interna	Medio 3	3	Critico 5	6	Bajo 2	2	Bajo 2	2	Alto 4	4	17	NO
1	Planeación Estratégica	Alto 4	4	Critico 5	6	Mínimo 1	1	Alto 4	4	Bajo 2	2	16	NO
23	Gestión de Call Center	Bajo 2	2	Medio 3	3	Critico 5	6	Medio 3	3	Medio 3	3	16	NO
21	Gestión de Marketing	Medio 3	3	Medio 3	3	Medio 3	3	Alto 4	4	Medio 3	3	16	NO
12	Responsabilidad Social	Alto 4	4	Medio 3	3	Alto 4	4	Medio 3	3	Bajo 2	2	16	NO
11	Seguridad Física	Medio 3	3	Medio 3	3	Mínimo 1	1	Critico 5	6	Alto 4	4	16	NO
20	Gestión de Adquisiciones	Medio 3	3	Alto 4	4	Mínimo 1	1	Medio 3	3	Medio 3	3	16	NO
14	Gestión del Talento Humano	Alto 4	4	Medio 3	3	Bajo 2	2	Medio 3	3	Medio 3	3	16	NO
3	Administración Integral de Riesgos	Medio 3	3	Critico 5	6	Bajo 2	2	Alto 4	4	Bajo 2	2	16	NO
2	Gestión de Procesos	Medio 3	3	Alto 4	4	Mínimo 1	1	Medio 3	3	Medio 3	3	14	NO
15	Gestión de Seguridad e higiene en el Trabajo	Medio 3	3	Alto 4	4	Mínimo 1	1	Medio 3	3	Bajo 2	2	15	NO

Ilustración 31. Análisis de inventario de procesos críticos

Fuente: Procesos críticos COAC Kullki Wasi

KULLKI WASI COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		PORTAFOLIO DE PROCESOS						CÓDIGO: SGP-ANX-007 Fecha de elaboración: 19-may-2020 Fecha de aprobación: 18-may-2020 Versión: 001		
Elaborado por: Xaira Ota		Revisado por: Comité de Revisión						Aprobado por: Consejo de Administración		
11	Tipo de Proceso	MACROPROCESO Nivel II	PROCESO Nivel I	SUBPROCESO Nivel I.1	Código	Responsable	Productos y servicios	Descripción cliente interno / externo	Fecha de aprobación	Proceso crítico
1	GOBERNANTE	ASAMBLA GENERAL	Asamblea General	Convocatoria	AG-SPRO-001	Presidente Asamblea General	Convocatoria aprobada por C.A.	Representantes de la Asamblea, Vocales del Consejo de Administración y Vigilancia, Gerente General, Jefes Departamentales.	16/9/2020	NO
2	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Asamblea General	Ejecución de la sesión	AG-SPRO-002	Presidente Asamblea General	Resoluciones aprobadas	Involucrados	16/9/2020	NO
3	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Asamblea General	Comunicación de las resoluciones tomadas	AG-SPRO-003	Presidente Asamblea General	Memorando de disposición	Responsables de Ejecución	16/9/2020	NO
4	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Asamblea General	Verificación de la ejecución de las resoluciones	AG-SPRO-004	Presidente Asamblea General	Evidencias de cumplimiento	Presidente de la Asamblea General	16/9/2020	NO
5	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Asamblea General	Elaboración de resoluciones de la Asamblea General de Representantes	AG-SPRO-005	Presidente Asamblea General	Asambleístas Elegidos	Ética de control	16/9/2020	NO
6	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Consejo de Administración	Convocatoria	CA-SPRO-001	Presidente Consejo de Administración	Convocatoria aprobada por el Presidente del Consejo de Administración	Vocales del Consejo de Administración Gerente General, Jefes Departamentales	16/9/2020	NO
7	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Consejo de Administración	Ejecución de la sesión	CA-SPRO-002	Presidente Consejo de Administración	Resoluciones aprobadas	Involucrados	16/9/2020	NO
8	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Consejo de Administración	Comunicación de las resoluciones tomadas	CA-SPRO-003	Presidente Consejo de Administración	Memorando de comunicación	Consejo de Vigilancia Gerente General	16/9/2020	NO
9	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Consejo de Administración	Verificación de la ejecución de las resoluciones	CA-SPRO-004	Presidente Consejo de Administración	Evidencias de cumplimiento	Presidente del Consejo de Administración	16/9/2020	NO
10	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Consejo de Vigilancia	Convocatoria	CV-SPRO-001	Presidente Consejo de Vigilancia	Convocatoria aprobada por el Presidente del Consejo de Vigilancia	Vocales del Consejo de Vigilancia Gerente General, Jefes Departamentales	16/9/2020	NO
11	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Consejo de Vigilancia	Ejecución de la sesión	CV-SPRO-002	Presidente Consejo de Vigilancia	Resoluciones aprobadas	Involucrados	16/9/2020	NO
12	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Consejo de Vigilancia	Comunicación de las resoluciones tomadas	CV-SPRO-003	Presidente Consejo de Vigilancia	Memorando de comunicación	Gerente General	16/9/2020	NO
13	GOBERNANTE	GESTIÓN DE GOBIERNO	Consejo de Vigilancia	Verificación de la ejecución de las resoluciones	CV-SPRO-004	Presidente Consejo de Vigilancia	Evidencias de cumplimiento	Presidente del Consejo de Vigilancia	16/9/2020	NO
14	GOBERNANTE	GESTIÓN DE CONTROL	Comité de Cumplimiento	Convocatoria	CUM-SPRO-001	Presidente del Comité de Cumplimiento	Convocatoria aprobada	Vocales del Comité de Cumplimiento, Gerente General, Jefes Departamentales.	16/9/2020	NO
15	GOBERNANTE	GESTIÓN DE CONTROL	Comité de Cumplimiento	Ejecución de la sesión	CUM-SPRO-002	Presidente del Comité de Cumplimiento	Resoluciones aprobadas	Involucrados	16/9/2020	NO
16	GOBERNANTE	GESTIÓN DE CONTROL	Comité de Cumplimiento	Comunicación de las resoluciones tomadas	CUM-SPRO-003	Presidente del Comité de Cumplimiento	Memorando de disposición	Gerente General	16/9/2020	NO
17	GOBERNANTE	GESTIÓN DE CONTROL	Comité de Cumplimiento	Verificación de la ejecución de las resoluciones	CUM-SPRO-004	Presidente del Comité de Cumplimiento	Evidencias de cumplimiento	Presidente del Comité de Cumplimiento	16/9/2020	NO
18	GOBERNANTE	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planeación Estratégica	Elaboración del plan Estratégico	PE-SPRO-001	Gerente General	Plan Estratégico aprobado por el Consejo de Administración	Gerente General	16/9/2020	NO
19	GOBERNANTE	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planeación Estratégica	Comunicación de los metas Propuestas	PE-SPRO-002	Gerente General	Difusión del Plan Estratégico	Gerente General Jefes Departamentales	16/9/2020	NO
20	GOBERNANTE	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planeación Estratégica	Control y Verificación del cumplimiento	PE-SPRO-003	Gerente General	Evidencias de cumplimiento	Gerente General	16/9/2020	NO
21	GOBERNANTE	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planeación Estratégica	Toma de acciones	PE-SPRO-004	Gerente General	Acciones de Mejora	Gerente General Jefes Departamentales	16/9/2020	NO
22	GOBERNANTE	GESTIÓN DE CONTROL	Comité de Administración Integral de Riesgos	Convocatoria	CAB-SPRO-001	Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos	Convocatoria aprobada	Vocales del CAIR, Gerente General, Jefes Departamentales	16/9/2020	NO
23	GOBERNANTE	GESTIÓN DE CONTROL	Comité de Administración Integral de Riesgos	Ejecución de la sesión	CAB-SPRO-002	Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos	Resoluciones aprobadas	Involucrados	16/9/2020	NO
24	GOBERNANTE	GESTIÓN DE CONTROL	Comité de Administración Integral de Riesgos	Comunicación de las resoluciones tomadas	CAB-SPRO-003	Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos	Memorando de disposición	Gerente General	16/9/2020	NO

Ilustración 32. Análisis de inventario de procesos críticos

Fuente: Procesos COAC Kullki Wasi

OBSERVACION No. 3 Conforme a la revisión efectuada la cooperativa sí cuenta con un inventario de procesos críticos, pero no posee lineamientos de cada una de las

funciones a través de un mapa de procesos.