



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **EXTENSIÓN LA MANÁ**

### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

#### **CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ,  
PROVINCIA DE COTOPAXI PERÍODO 2020”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciatura en  
Contabilidad y Auditoría C.P.A.

#### **AUTORAS:**

Huilca Semanate Dayra Guadalupe

Parraga Rodriguez Alexandra Noelia

#### **TUTORA:**

C.P.A M.Sc. Rosa Marjorie Torres Briones

**LA MANÁ-ECUADOR  
MARZO-2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Huilca Semanate Dayra Guadalupe y Parraga Rodriguez Alexandra Noelia, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: “GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI PERÍODO 2020”, siendo la C.P.A. M.Sc. Torres Briones Rosa Marjorie Tutor del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, declaramos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Huilca Semanate Dayra Guadalupe

C.I: 050387844-9



Parraga Rodriguez Alexandra Noelia

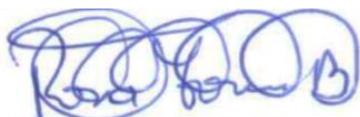
C.I: 050394696-4

## **AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el Título:

“GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI PERÍODO 2020”, de Huilca Semanate Dayra Guadalupe y Parraga Rodriguez Alexandra Noelia, de la Carrera de licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, Marzo del 2022



C.P.A. M.Sc. Torres Briones Rosa Marjorie  
**TUTORA**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Huilca Semanate Dayra Guadalupe y Parraga Rodriguez Alexandra Noelia con el título de Proyecto de Investigación: “GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI PERÍODO 2020”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, Marzo del 2022

Para constancia firman:

C.P.A M.Sc. Ketty Del Rocío Hurtado García

C.I:120417633-1

**LECTOR 1 (PRESIDENTE)**

Ing. M.Sc. Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano

C.I: 050297203-7

**LECTOR 2 (MIEMBRO)**

Ing. M.Sc. Verónica Alexandra Ponce Álava

C.I:120428631-2

**LECTOR 3 (SECRETARIA)**

## AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que:

La traducción del resumen al idioma inglés del proyecto de investigación cuyo título versa:

“GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANA, PROVINCIA DE COTOPAXI PERÍODO 2020.” presentado por: Huilca Semanate Dayra Guadalupe y Parraga Rodriguez Alexandra Noelia, egresadas de la Carrera de: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, perteneciente a la Facultad de Ciencias Administrativas, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, Marzo del 2022

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

**JOSE FERNANDO  
TOAQUIZA  
CHANCUSIG**



Mg. Fernando Toaquiza  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS UTC**  
**CI: 0502229677**

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar, agradecemos a Dios, por permitirnos completar un objetivo más en nuestras vidas siendo nuestro guía en todas las decisiones tomadas para nuestras vidas.*

*Para nuestras familias, que siempre nos dan su apoyo incondicional, especialmente a nuestros padres que presentan un apoyo fundamental con actitudes excelentes formándonos como personas respetuosas.*

*A la Universidad Técnica de Cotopaxi y docentes por brindarnos las mejores enseñanzas en nuestro proceso académico fortaleciendo nuestras habilidades y formándonos como profesionales.*

**Dayra-Alexandra**

## **DEDICATORIA**

*A mi tía Jovita porque ha sido mi apoyo incondicional en todos los ámbitos de mi vida, por ser mi guía para lograr la superación, es una manera de atribuirle su amor, llenándole de gozo al saber que logre lo que tanto anhelaba.*

**Dayra**

*A mis padres Benedicto Parraga y María Rodríguez, por enseñarme principios, valores, para ser la persona que soy ahora ayudándome a cumplir mis sueños, y mi esposo e hijo siendo ellos el pilar fundamental de mi vida, he dedicado muchas de mis metas alcanzadas a ellos, en especial por lograr mi meta cumplida como profesional, llenándoles de orgullo.*

**Alexandra**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TITULO:** “GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANA, PROVINCIA DE COTOPAXI PERÍODO 2020.”

**Autoras:**

Huilca Semanate Dayra Guadalupe  
Parraga Rodriguez Alexandra Noelia

### RESUMEN

El presente trabajo fue realizado en el cantón La Maná, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, el proyecto de investigación tiene como objetivo principal elaborar un manual para la gestión de riesgo operativo, Se utilizó 3 métodos, inductivo, deductivo ,sintético con el fin de conocer los presentes riesgos y generar tomas de decisiones de forma eficiente, al igual que la investigación bibliográfica que fue sustento para la construcción del marco teórico, dando soluciones a los presentes problemas, mediante la aplicación de entrevista y encuestas, para ello se tomó como población 10 personas que laboran dentro de la Cooperativa incluyendo al Gerente , se tomó como muestra de estudio debido a la población que está muy reducida. En base a los objetivos establecidos se aplicaron indicadores financieros para la gestión de riesgo operacional, midiendo el índice de morosidad se encuentra a nivel de riesgo residual bajo con un 5% de morosidad esto puede afectar a largo plazo a la entidad, al aumentar los créditos con intereses no pagados debido al incumplimiento de los socios, para corregir esto se propone la aplicación de políticas y metodologías de crédito, cobertura de cartera problemática provisional dándonos un 17%, lo que significa que la cartera problemática va encaminada con la morosidad representándonos una cartera problemática medio al riesgo, debido a que posee una cartera que no devenga intereses, provisión de 77% lo que significa entre más alta sea la provisión mejor recursos tiene la Cooperativa, para hacerle frente a cualquier obligación que se presente.

**Palabras claves:** Gestión, riesgos, toma de decisiones, morosidad.

# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

## FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

**TITLE:** “OPERATIVE RISK MANAGEMENT IN THE LAMANENSE SAVINGS AND FUTURE CREDIT COOPERATIVE OF LA MANA CANTON, COTOPAXI PROVINCE, PERÍOD 2020.”

**Authors:**

Huilca Semanate Dayra Guadalupe  
Parraga Rodriguez Alexandra Noelia

### ABSTRACT

The present work was carried out in the La Maná canton, in the Lamanense Future Savings and Credit Cooperative, the main objective of the research project is to prepare a manual for the management of operational risk, 3 methods were used, inductive, deductive, synthetic with in order to know the present risks and generate decision-making efficiently, as well as the bibliographical research that was the basis for the construction of the theoretical framework, giving solutions to the present problems, through the application of interviews and surveys, for this purpose, It took as a population 10 people who work within the Cooperative including the Manager, it was taken as a study sample due to the population that is very small. Based on the established objectives, financial indicators were applied for operational risk management, measuring the delinquency rate, it is at a low residual risk level with 5% delinquency, this can affect the entity in the long term, by increasing credits. with unpaid interest due to the non-compliance of the partners, to correct this, the application of credit policies and methodologies is proposed, provisional problematic portfolio coverage giving us 17%, which means that the problematic portfolio is on track with delinquency representing a portfolio Medium risk problem, due to the fact that it has a portfolio that does not accrue interest, provision of 77%, which means the higher the provision, the better resources the Cooperative has, to face any obligation that may arise.

**Keywords:** Management, risks, decision making, delinquency.

## INDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INDICE .....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xix
ÍNDICE GRÁFICOS.....	xxi
ÍNDICE FIGURAS .....	xxii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xxiii
1 INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	2
3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
4 BENEFICIARIOS .....	4
4.1 Beneficiarios directos .....	4
4.2 Beneficiarios indirectos.....	4
5 EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
5.1 Planteamiento del problema .....	4
5.2 Formulación del problema.....	6

5.3	Delimitación de la investigación .....	6
6	OBJETIVOS .....	7
6.1	General .....	7
6.2	Específicos .....	7
7	ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	8
8	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TEÓRICA .....	9
8.1	Antecedentes investigativos.....	9
8.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	11
8.3	Marco teórico.....	11
8.3.1	Gestión.....	11
8.3.2	Gestión de riesgo empresarial .....	12
8.3.3	Política de Gestión del Riesgo.....	12
8.3.4	Infraestructura básica para la gestión del riesgo empresarial .....	13
8.3.5	Repercusión de la Gestión de Riesgos.....	13
8.3.6	Riesgo Operativo .....	14
8.3.7	Cooperativa de Ahorro y Crédito .....	14
8.3.8	Amenazas.....	14
8.3.9	Entorno empresarial.....	15
8.3.10	Toma de decisiones .....	15
8.3.11	Gestión de Riesgos .....	15
8.3.12	Eventos de pérdida.....	17
8.3.13	Factores de riesgo operacional .....	18
8.3.14	Tipos de riesgos .....	19

8.3.15	Principios: Creación y protección del valor .....	21
8.3.16	Marco de referencia .....	22
8.3.17	Proceso de Gestión de Riesgos .....	22
8.3.18	Manual de gestión de riesgos .....	23
8.3.19	Proceso de gestión de riesgo operativo .....	23
8.3.20	Identificación del riesgo operativo .....	24
8.4	MARCO LEGAL.....	24
8.4.1	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del sector Financiero.....	24
8.4.2	Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.....	25
8.4.3	Organizaciones del sector Cooperativo. ....	25
8.4.4	De las organizaciones del sector Financiero Popular y Solidario. ....	25
8.5	De las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	26
8.5.1	Cooperativas de ahorro y Crédito en Ecuador.....	26
8.5.2	De la junta política de regulación monetaria y financiera. ....	26
8.6	Riesgo Legal .....	27
8.6.1	responsabilidades en la administración de riesgo operativo.....	28
	La Unidad o el administrador de riesgos: .....	29
9	PREGUNTAS CIENTÍFICAS .....	30
10	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
10.1	Enfoque .....	31
10.1.1	Método inductivo.....	31
10.1.2	Método deductivo .....	32
10.1.3	Método analítico –sintético .....	32

10.2	Modalidades de la investigación .....	32
10.2.1	Diseño de investigación.....	32
10.2.2	Investigación Descriptiva .....	33
10.2.3	Investigación documental .....	33
10.2.4	Investigación de campo .....	33
10.3	Técnicas de la investigación .....	34
10.3.1	Entrevista .....	34
10.3.2	Encuesta.....	34
10.3.3	Observación directa .....	34
10.4	Población y muestra .....	35
10.4.1	Población .....	35
10.4.2	Muestra .....	35
11	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	36
11.1	Entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense. .....	36
11.1.1	Análisis de la entrevista.....	38
11.2	Tabulación de los resultados de la Encuesta. ....	39
11.2.1	Análisis de la Encuesta .....	49
11.3	Indicadores Financieros .....	50
11.3.1	Indicador de Morosidad.....	50
11.3.2	Indicador Cobertura de cartera problemática .....	52
11.3.3	Indicador Provisiones de cartera.....	53
11.3.4	Análisis general de los indicadores .....	54

11.4	Propuesta.....	56
11.4.1	Título de la propuesta .....	56
11.4.2	Institución Financiera .....	56
11.4.3	Beneficiarios.....	56
11.4.4	Ubicación.....	56
11.4.5	Tiempo estimado para la ejecución .....	56
11.4.6	Equipo técnico responsable .....	56
11.4.7	Introducción.....	57
11.4.8	Justificación de la propuesta.....	57
11.5	Objetivos de la Propuesta.....	58
11.5.1	Objetivo General.....	58
11.5.2	Objetivos Específicos .....	58
11.6	Desarrollo de la Propuesta .....	59
11.6.1	Riesgo operativo .....	59
11.7	Enfoque de la gestión de riesgo operativo.....	60
11.7.1	Generalidades en el proceso administración integral de riesgos. ....	60
11.8	Criterios en la aceptación de riesgos .....	61
11.8.1	Riesgo critico.....	62
11.8.2	Riesgo alto .....	62
11.8.3	Riesgo medio .....	62
11.8.4	Riesgo bajo .....	62
11.9	Tipos de riesgos que enfrenta la Cooperativa .....	63
11.9.1	Riesgo de crédito .....	63

11.9.2	Riesgo de liquidez .....	63
11.9.3	Riesgo de mercado.....	64
11.9.4	Riesgo operativo .....	64
11.9.5	Riesgo legal .....	64
11.10	Compromisos generales en la administración de riesgo operativo. ....	64
11.11	Estrategias de negocio y criterios de aceptación de riesgos.....	66
11.11.1	Definición de estrategia y líneas de negocio .....	66
11.11.2	Asignación de línea de negocio .....	66
11.12	Criterios específicos para el establecer límites de exposición en la Cooperativa.....	67
11.12.1	Normativa aplicable.....	67
11.12.2	La experiencia de la administración y las practicas del mercado.....	67
11.12.3	Métodos estadísticos- Distribución .....	68
11.12.4	Métodos estadísticos- Percentiles.....	68
11.13	Límites de exposición en el riesgo de crédito .....	69
11.13.1	Políticas para el riesgo de crédito .....	70
11.14	Límites de exposición en el riesgo de liquidez .....	70
11.14.1	Políticas para el riesgo de liquidez .....	71
11.15	Límites de exposición en el riesgo operativo .....	71
11.15.1	Políticas para el riesgo operativo.....	72
11.16	Políticas para el riesgo legal.....	73
11.17	Estructura organizativa en la administración de riesgos. ....	73
11.17.1	Estructura administrativa en la administración integral de riesgos .....	73

11.18	Responsabilidades del consejo de administración.....	74
11.19	Responsabilidades adquiridas por el consejo de vigilancia de la Cooperativa.....	74
11.20	Responsabilidades adquiridas por el representante legal .....	75
11.21	Responsables del CAIR para su aprobación. ....	75
11.21.1	Responsabilidades del departamento de riesgos.....	76
11.22	Sistemas de información.....	77
11.22.1	Fuentes de información externas .....	77
11.22.2	Procesamiento de información .....	77
11.22.3	Informe generado por el departamento de riesgos.....	78
11.23	Riesgos Específicos.....	78
11.23.1	Gestión de riesgo liquidez .....	78
11.23.2	Gestión de riesgo de crédito .....	78
11.23.3	Gestión de riesgo operacional.....	78
11.23.4	Acta del comité de administración integral de riesgos .....	79
11.23.5	Convocatoria.....	79
11.23.6	Formalidades del acta .....	80
11.24	Plan de comunicación .....	81
11.25	Metodologías y procedimientos en la administración de riesgos. ....	82
11.25.1	Metodologías para la elaboración de la matriz de riesgos. ....	82
11.26	Identificación del riesgo.....	83
11.27	Elaborar formato de matriz de identificación.....	84
11.28	Medición de los factores de riesgo.....	84

11.29	Nivel de Severidad .....	86
11.30	Nivel de riesgo residual.....	87
11.31	Priorización .....	88
11.32	Control.....	89
11.33	Mitigación .....	89
11.34	Monitoreo.....	90
11.35	Comunicación.....	91
11.36	Cálculo de indicadores y sensibilidad de riesgo .....	91
11.36.1	Riesgos de crédito.....	91
11.36.2	Indicadores probabilísticos .....	92
11.36.3	Probabilidad de incumplimiento (PI) .....	92
11.36.4	Tasa de pérdida crediticia dado el incumplimiento (TP).....	94
11.36.5	Exposición crediticia (EC).....	94
11.36.6	Tratamiento de información para el cálculo de la pérdida esperada .....	95
11.36.7	Identificación de segmentos de prestatarios .....	95
11.36.8	Cálculo de pérdida esperada global y exposición patrimonial .....	96
11.37	Indicadores no probabilísticos .....	96
11.37.1	Morosidad simple .....	96
11.37.2	Indicador de morosidad ampliada o de cartera improductiva.....	96
11.37.3	Indicador de cobertura de provisiones a cartera improductiva.....	97
11.37.4	Riesgo de liquidez .....	98
11.37.5	Reporte de liquidez estructural .....	98

11.38	Discusión.....	98
12	Impactos .....	99
12.1	Impacto social .....	99
12.2	Impacto económico .....	99
13	PRESUPUESTO EN LA APLICACIÓN DE LOS OBJETIVOS .....	100
14	CONCLUSIONES.....	101
15	RECOMENDACIONES .....	102
16	BIBLIOGRAFÍA .....	103
17	ANEXOS .....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Beneficiarios directos .....	4
Tabla 2: Beneficiarios indirectos .....	4
Tabla 3: Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados. ....	8
Tabla 4: Eventos de pérdida .....	17
Tabla 5: Población .....	35
Tabla 6: Plan para medir la gestión de riesgo.....	39
Tabla 7: Cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgo operativo .....	40
Tabla 8: Calificación de riesgo Nacional o Internacional .....	41
Tabla 9: Supervisión y el control de la gestión de riesgos .....	42
Tabla 10: Políticas y Metodología para la gestión de riesgos .....	43
Tabla 11: Unidad de gestión integral de riesgos.....	44
Tabla 12: Plan de capacitación en temas de riesgo crediticio .....	45
Tabla 13: Áreas de mayor atención para la gestión de riesgos operativo.....	46
Tabla 14: Factores que mejorarían la gestión de riesgos en la Cooperativa.....	47
Tabla 15: Prioridades para inversiones en gestión de riesgos operativos.....	48
Tabla 16: Formulas de los indicadores .....	50
Tabla 17: Indicador de Morosidad.....	50
Tabla 18: Proceso índice de Morosidad .....	51
Tabla 19: Porcentaje de Morosidad .....	51
Tabla 20: Indicador Cobertura de cartera problemática .....	52
Tabla 21: Proceso de Cobertura de cartera problemática .....	52
Tabla 22: Porcentaje de Cobertura de cartera problemática.....	53
Tabla 23: Indicador Provisiones de cartera .....	53
Tabla 24: Proceso de provisiones de cartera .....	53
Tabla 25: Porcentaje de provisiones de cartera .....	53
Tabla 26: Niveles de riesgos.....	54
Tabla 27: Análisis general de los indicadores .....	54
Tabla 28: Políticas para el riesgo de crédito.....	70
Tabla 29: Políticas para el riesgo de liquidez .....	71
Tabla 30: Políticas para el riesgo operativo.....	72
Tabla 31: Políticas para el riesgo legal .....	73
Tabla 32: Plan de comunicación.....	81

Tabla 33: Severidad .....	85
Tabla 34: Nivel de severidad .....	86
Tabla 35: Frecuencia .....	86
Tabla 36: Nivel de eficiencia en los controles.....	87
Tabla 37: Nivel de riesgo residual .....	87
Tabla 38: Matriz de riesgo.....	88
Tabla 39: Matriz de probabilidad .....	93
Tabla 40: Presupuesto de la investigación.....	100

## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Plan para medir la gestión de riesgo.....	39
Gráfico 2: Cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgo operativo.....	40
Gráfico 3: Calificación del riesgo Nacional o Internacional .....	41
Gráfico 4: Supervisión y el control de la gestión de riesgos .....	42
Gráfico 5: Políticas y Metodología para la gestión de riesgos .....	43
Gráfico 6: Unidad de gestión integral de riesgos .....	44
Gráfico 7: Plan de capacitación en temas de riesgo crediticio .....	45
Gráfico 8: Áreas de mayor atención para la gestión de riesgos operativo .....	46
Gráfico 9: Factores que mejorarían la gestión de riesgos en la Cooperativa .....	47
Gráfico 10: Prioridades para inversiones en gestión de riesgos operativos .....	48

## ÍNDICE FIGURAS

Figura 1: Fundamentación Teórica.....	11
Figura 2: Tipos de riesgos .....	20
Figura 3: Etapas para la administración .....	20
Figura 4: Relación de principios, referencia y procesos de riesgos.....	21
Figura 5: Liderazgo y compromiso .....	22
Figura 6: Proceso de gestión de riesgo .....	22
Figura 7: Procedo de gestión de riesgos .....	23
Figura 8: Identificación de riesgo operativo.....	24
Figura 9: Tipos de riesgos que enfrenta la Cooperativa .....	63
Figura 10: Etapas para el riesgo operativo .....	83

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Currículum vitae del Tutor de la Investigación .....	108
Anexo 2: Hoja de vida de estudiante investigadora (1).....	110
Anexo 3: Hoja de vida de estudiante investigadora (2).....	111
Anexo 4: Carta de solicitud .....	112
Anexo 5: Carta de aceptación.....	113
Anexo 6: RUC .....	114
Anexo 7: Entrevista .....	117
Anexo 8: Encuesta .....	119
Anexo 9: Aplicación de indicadores.....	121
Anexo 10: Estados Financieros 2020 .....	123
Anexo 11: Resultados del ejercicio .....	139
Anexo 12: Riesgo inherente Impacto / Probabilidad.....	140
Anexo 13: Riesgo Residual .....	141
Anexo 14: Riesgo Residual Impacto / Probabilidad.....	142
Anexo 15: Matriz de riesgos.....	142
Anexo 16: Base de datos .....	144
Anexo 17: Control de Riesgo .....	145
Anexo 18: Fórmulas aplicada por la junta de política y regulación monetaria resolución No. 557-2019-F. ....	146
Anexo 19: Recolección de información .....	151
Anexo 20: Informe Urkund .....	152

## 1 INFORMACIÓN GENERAL

### **Título del Proyecto:**

“Gestión de Riesgo Operativo en Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi período 2020”.

<b>Fecha de inicio:</b>	Octubre 2021.
<b>Fecha de finalización</b>	Marzo 2022.
<b>Lugar de ejecución:</b>	Cantón La Maná-provincia de Cotopaxi.
<b>Facultad que auspicia:</b>	Ciencias Administrativas.
<b>Carrera que auspicia:</b>	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.
<b>Equipo de Trabajo:</b>	C.P.A M.Sc. Rosa Marjorie Torres Briones. Huilca Semanate Dayra Guadalupe. Parraga Rodriguez Alexandra Noelia.
<b>Área de conocimiento:</b>	Administración, economía, contabilidad y auditoría.
<b>Línea de investigación:</b>	Administración y economía para el desarrollo humano y social.
<b>Sub líneas de investigación de la carrera:</b>	Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

## 2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Entre los diversos riesgos a los que se enfrentan las organizaciones financieras, los riesgos operativos se consideran los más importantes porque pueden llevar a la destrucción de una empresa. Esto podría ser el resultado de una pérdida de reputación o una pérdida de la capacidad operativa de una empresa. Hoy en día, varias instituciones financieras tienen su propia definición interna de riesgo operacional, la cual debe ser comprensible, reconocida e idéntica en toda entidad.

El presente trabajo investigativo tiene como finalidad elaborar un manual para mitigar el riesgo operativo en el proceso de crédito de la Cooperativa Futuro Lamanense, de tal manera que permita mejorar las oportunidades en el entorno empresarial identificando amenazas potenciales, pérdidas potenciales, riesgos derivados del fraude interno y externo, daños a los activos físicos, gestión de entregas y procesos, interrupciones de la entidad, entre otros, debido a que este tipo de riesgo puede conducir a daños regulatorios y de reputación adicionales.

Para el desarrollo de la investigación se aplicará técnicas e instrumentos de investigación cuantitativa y cualitativa, que permitirán recopilar información y asegurar el éxito. El riesgo operativo en particular, se centraron en las externalidades y los procesos internos, las decisiones y las defensas para protegerse contra esas amenazas por tanto es recomendable que se permitan estrategias y planes para reducir su presencia en procesos internos y externos.

El aporte que tiene la investigación está definido en la gestión de riesgo operacional puesto que permitirá a la Cooperativa desarrollar procesos estándares de evaluación, medición y mitigación de riesgos con alcance para actividades dinámicas a fin de proporcionar al gerente de operaciones una mejor comprensión de la toma de decisiones.

**Palabras claves:** Gestión, riesgo operativo, Cooperativa de ahorro y crédito, amenazas, entorno empresarial, identificación, toma de decisiones.

### **3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

En el transcurso de la última década, la gestión del riesgo operativo se ha convertido en una de las mayores preocupaciones que enfrentan las entidades financieras, a manera de los avances tecnológicos, las organizaciones han crecido en tamaño como en complejidad, así presentándose oportunidades y desafíos internos/externos por cual los problemas se deben gestionarse correctamente para evitar incurrir en pérdidas por riesgos operativos.

La gestión del riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense sigue siendo intrínsecamente difícil por varias factores que está expuesto, entre los más destacados se halla los procesos inadecuados, las fallas en el sistema de trabajo así también la comunicación, los errores de los personal administrativo , los delitos cibernéticos, la agitación política y el fraude, siendo estos algunos de los riesgos potenciales que la entidad puede encontrarse al transcurso de sus actividades comerciales por tanto el riesgo operativo debe mantenerse al día con el entorno dinámico, incluido el panorama de riesgo en evolución que enfrenta las Cooperativas de ahorro y crédito en el sector financiero.

De ahí surge la necesidad de implementar una gestión de riesgo operativo, que permita identificar los riesgos operativos potenciales, conocer el rendimiento de sus procesos internos y externos, investigar las causas de estas, a fin de poder identificar y relacionar los efectos; con la finalidad de socializarlos para mitigar las dificultades que se pueden generar en determinado proceso; y así plantear posibles soluciones debido a que la gestión del riesgo operativo requiere supervisión y transparencia de todos los procesos organizativos y de actividad.

Por ello es importante realizar este proyecto de investigación, gracias al apoyo brindado por el Gerente General de la Cooperativa CPA, Mg. Fabián Moran Marmolejo, además, se cuenta con el tiempo suficiente para realizar esta investigación y la información necesaria que asegurará el éxito del mismo, de igual forma es una institución aprobada por la SEPS, basado en disposiciones, leyes y reglamentos para su funcionamiento en la Cooperativa.

## 4 BENEFICIARIOS

El proyecto de investigación denominado “Gestión de Riesgo Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del cantón La Mana, provincia de Cotopaxi período 2020.”, tiene como beneficiarios directos e indirectos como se representa en el cuadro a continuación:

### 4.1 Beneficiarios directos

**Tabla 1:** Beneficiarios directos

1	Gerente general
Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense	
9	Personal administrativo

**Elaborado por:** Las autoras

### 4.2 Beneficiarios indirectos

**Tabla 2:** Beneficiarios indirectos

1	Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná
2	Estudiantes que desarrollan el proyecto de investigación

**Elaborado por:** Las autoras

## 5 EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Planteamiento del problema

Según (Luque González, 2021), En el Ecuador dentro del el sistema financiero vigente se compone de instituciones públicas y privadas, así como de procesos de economía popular y solidaria mostrando con ello un claro elemento diferenciador. Todas estas entidades están sujetas a las mismas normas de acuerdo con sus actividades de intermediación financiera. Así, su clasificación de inconsistencia se desarrolló por la aplicación de disposiciones similares, a pesar de que su origen y audiencia social son conceptualmente diferentes. Es por ello que en el

segmento de las cooperativas de ahorro y crédito son más grandes por su patrimonio, relacionado con la necesidad de crear valor agregado en la aplicación de procesos de responsabilidad social corporativa de acuerdo con los principios de solidaridad y ética en las empresas de propiedad conjunta. Es claro que el compromiso social incide en los resultados económicos, pero al mismo tiempo mejora la gestión en la búsqueda constante del bien común de los socios, el medio natural y la sociedad.

Según (Tenesaca, 2017), En Ecuador las instituciones financieras están obligadas a publicar entre otros indicadores, los de eficiencia por lo menos una vez al año con el fin de poner conforme al derecho de uso que tienen los accionistas, usuarios y el público de la información económico-financiera que regula y refleja el desempeño de cada una de sus actividades, en los términos del artículo 221 del Código Orgánico Monetario y Financiero, los indicadores financieros permiten el análisis de las entidades para establecer la eficiencia originada en el negocio con relación al patrimonio promedio, de igual manera, es posible analizar el desempeño o la gestión para medir en qué medida los gastos operativos se reflejan en el margen financiero neto.

Según (BBVA, 2015), El Comité de Supervisión Bancaria Basilea, ha enfocado su atención desde el año 2003 al tratamiento del riesgo operacional, lo mismo se ha considerado no verificable, sin embargo, se ha reconocido que podría representar un peligro significativo para la solidez y seguridad del sistema bancario internacional.

La provincia de Cotopaxi, es considerada como el, crecimiento progresivo de los sectores productivos, comerciales, es por ello que las cooperativas prestan servicios financieros para ayudar a todas las personas con malas condiciones económicas brindándoles préstamos con las tasas de interés más bajas para que puedan tener una mejor calidad de vida para sus familias, las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones sin fines de lucro creadas específicamente para prestar servicios a sus socios siendo así, brindan un espacio seguro para el socio ahorrista, otorgando como institución financiera una tasa razonable.

El Covid19 ha interrumpido negocios del ámbito financiero a mediados de la pandemia en las cooperativas hubo un grado medio de morosidad, entre los riesgos más relevantes se vieron con riesgos de liquidez, morosidad, esto debido a que los socios de estas entidades, quedaron desempleados, falta de recursos sustantivos entre otros factores por el cual no acudieron a sus pagos, producto de esto se obtuvo una cartera regular. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito,

sustentaron alternativas como medidas de protocolo de bioseguridad en las entidades financiera para que sus socios puedan acudir a dichas instalaciones.

La Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense se encuentra ubicada en el cantón La Maná, contribuyendo en el crecimiento progresivo del sector productivo y comercial, rodeada de una serie de Cooperativas de Ahorro y Crédito, y una serie de riesgos internos y externos la cual se ha identificado que en la Cooperativa existe un riesgo medio operacional, que se deben gestionar con políticas para disminuir pequeñas falencias que tienen en los procesos, personas, tecnología, y agentes externos.

Por lo tanto, el desarrollo del modelo de gestión de riesgo operacional que se propone en la investigación, contiene las principales metodologías, políticas, lineamientos y procedimientos para contribuir con el mejoramientos en la gestión de riesgos y el departamento de créditos obteniendo de manera eficiente una cartera sana, y disminuyendo el riesgo de liquidez mediante la aplicación del manual de gestión de riesgos operacional, gracias al aporte de este manual poder mantener a sus socios activos y proporcionarles más prestaciones financieras.

## **5.2 Formulación del problema**

¿De qué manera la gestión de riesgo operativo influye a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?

## **5.3 Delimitación de la investigación**

Este proyecto de investigación se lleva a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, en el período determinado de, Octubre 2021- Marzo 2022, Obteniendo como campo contabilidad y área del departamento de cobranzas en referencia a riesgos operativo, a investigarse en el período 2020.

## **6 OBJETIVOS**

### **6.1 General**

Elaborar un manual para la gestión de riesgo operativo en el proceso de crédito, aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi período 2020.

### **6.2 Específicos**

- Identificar el proceso de crédito para la evaluación de los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Analizar los factores de riesgo operativo que incide en los créditos mediante indicadores de morosidad, cobertura y gastos de provisiones.
- Proponer un manual de gestión de riesgos operativos que permita mejorar las oportunidades en el entorno empresarial de la Cooperativa.

## 7 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 3:** Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados.

Objetivo específico	Actividad (tarea)	Resultado de la actividad	Medio de verificación
Identificar el proceso de crédito para la evaluación de los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de una entrevista al gerente de la Cooperativa.</li> <li>• Análisis e interpretación de los resultados.</li> <li>• Aplicación de una encuesta.</li> <li>• Análisis de los resultados obtenidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de los riesgos operativos en la Cooperativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista aplicada al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.</li> <li>• Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.</li> </ul>
Analizar los factores de riesgo operativo que incide en los créditos mediante indicadores de morosidad, cobertura y gastos de provisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de indicadores de morosidad, cobertura y gastos de provisiones.</li> <li>• Análisis e interpretación de los resultados obtenidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de factores de riesgo operativo en el riesgo de crédito.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de morosidad, cobertura y gastos de provisiones, aplicados a la Cooperativa.</li> </ul>
Proponer un manual de gestión de riesgos operativos que permita mejorar las oportunidades en el entorno empresarial de la Cooperativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del manual de gestión de riesgo operativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se logra la realización del manual de, lineamientos, políticas y procedimientos para la gestión de riesgos operativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de gestión de riesgos operativos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado por:** Las autoras

## **8 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TEÓRICA**

### **8.1 Antecedentes investigativos**

#### **PROYECTO 1. “METODOLOGÍA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO APLICADO A COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO REGULADAS POR LAS SUPERINTENDENCIAS DE BANCOS Y SEGUROS EN LA CIUDAD DE LOJA.”**

Según (Encalada Nixon Over, 2014), En su proyecto titulado manifiesta que, la realidad operativa y riesgos a los cuales se encuentran expuestas las entidades financieras y haciendo referencia al segmento de estudio, al cual está enfocado nuestro tema como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, hemos desarrollado la presente propuesta metodología en el ámbito de la Gestión del Riesgo Operativo; para ello se inició con la identificación del marco legal y teórico existente, el mismo que luego de su integración y descrecimiento permitió adoptar una metodología en Cooperativas de ahorro y crédito para el efecto fueron intensivas las actividades bibliográfica.

El esquema operacional que permita una adecuada gestión del riesgo operativo fue propuesto en base a una simulación de estructura organizacional, con lo cual se identificó a las diferentes instancias de una Cooperativa asignándose las respectivas responsabilidades en cada una de las fases de la administración del riesgo operativo, dicha propuesta determina además el enfoque o estructura organizacional a implementar en caso de que no se disponga.

La metodología planteada para la identificación y medición del riesgo operativo fue seleccionada considerando el nivel de madurez inicial en el cual se ubican las entidades Cooperativas en sobre gestión del riesgo operacional, donde se aplica en los procesos el modelo analítico propuesto a través de la matriz de riesgos.

El esquema de información para la gestión de riesgo operativo propuesto fue endosado en base a ciertos lineamientos enunciados en la norma de riesgo operativo, sin embargo, se aplicó una personalización de los reportes clasificándolos en lo que deben ser dirigidos a la alta gerencia con respecto a los dirigidos a líderes de procesos para el control y gestión de los riesgos.

Finalmente, se propuso una definición de alternativas a una cultura de gestión del riesgo operacional con base en las iniciativas de los propios autores, quienes argumentaron que los

planes de participación en las utilidades eran los más apropiados para crear una cultura donde se identifiquen temas de capacitación a largo plazo para personal administrativo. entidad, definición de la política de aceptación de riesgos.

### **PROYECTO (2) "ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS Y LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PISA LTDA."**

Según (Nuñez Jessica, 2016), En su proyecto titulado manifiesta que, este proyecto de investigación se desarrolla en la Cooperativa de ahorro y crédito PISA Ltda., de la ciudad de Ambato. Se encontró que el problema era que el inadecuado control de riesgos generaba ineficiencias en la cooperativa y problemas que afectaban el normal desarrollo de la cooperativa, provocando deficiencia en las áreas administrativas, financieras, de operaciones de la cartera de crédito, lo cual disminuye su productividad.

El objetivo de este estudio fue determinar la influencia de la gestión del riesgo operacional en la mejora de la cartera de crédito. De acuerdo a la herramienta de investigación utilizada en este estudio, la encuesta determinó que la cooperativa debe aplicar herramientas como monitoreo de transacciones, indicador de riesgo, las que le permitirán identificar y detectar los riesgos operacionales que les afectan y contar con los registros de los mismos, para aminorar sus efectos negativos en su situación financiera.

Por esta razón se creyó necesario diseñar un modelo de administración de riesgo operativo en el área de Créditos de la Gerencia de la Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PISA Ltda.

### **PROYECTO 3 "GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS."**

Según (Cabrera LLivicota Mayra, 2017), En su proyecto dice que, el presente trabajo de titulación, comprende una evaluación del Riesgo Operativo realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños., del segundo trimestre del presente año 2017.

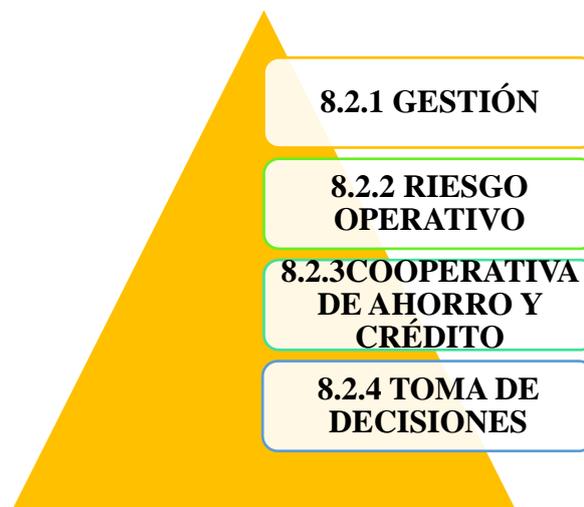
Incluye evaluar la situación actual de la organización a través de su convivencia permanente, a partir del análisis de los procesos críticos que existen dentro de cada una, la definición riesgos, así como la optimización de procesos, la adecuada gestión del talento, tecnologías de la información y eventos externos.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños, nace de una propuesta de convertirse en una institución financiera en la parroquia de Baños, porque además de realizar actividades financieras, también contribuye al desarrollo de la comunidad. Su objetivo principal es prestar servicios económicos y no económicos a la parroquia de Baños y al resto de las zonas en general, para promover el crecimiento socioeconómico de la población y apoyar los ejes culturales de la parroquia y de los sectores donde habitan sus socios.

El estricto cumplimiento de las exigencias de la Superintendencias de Economía Popular y Solidaria da las garantías para que los socios tengan confianza en el sistema financiero en general y especialmente en cooperativas que van más allá de la visión establecida y siempre que es necesario trabajar hacia nuevas metas.

## 8.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

**Figura 1:** Fundamentación Teórica



**Elaborado por:** Las autoras

## 8.3 Marco teórico

### 8.3.1 Gestión

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se realizan para lograr un determinado objetivo, en términos generales la gestión es una serie de trabajos que se realizan para lograr un objetivo previamente definido.

La palabra gestión suele estar vinculada principalmente en el mundo empresarial a las acciones que realiza una empresa para alcanzar sus objetivos. (Westreicher, Economipedia, 2020).

La gestión de riesgos implica establecer la infraestructura y las estructuras adecuadas, así como desarrollar una cultura organizacional orientada a la prevención y adoptar un enfoque lógico y sistemático para lograr tener el riesgo bajo de control. La gestión del riesgo es en sí misma un proceso que se inicia estableciendo el contexto operacional y luego identificando, analizando, evaluando y tratando los riesgos, al mismo tiempo que monitorea y controla todo el proceso y comunica los resultados, minimizando las pérdidas y aumentando las ganancias. (Castellano, 2017).

### **8.3.2 Gestión de riesgo empresarial**

La gestión de riesgos empresariales, también definida por las siglas ERM, es una propuesta estructurada y disciplinada que alinea estrategia, procesos, personas, tecnología y conocimiento, con el objetivo de evaluar y gestionar las incertidumbres que enfrenta la empresa. Es un proceso que cambia la forma en que una organización percibe y gestiona el riesgo al proporcionar una seguridad razonable de que se lograrán sus objetivos.

- Proteger los activos de la organización.
- Garantizar el éxito de la operación y del servicio adecuado para que sea eficiente.
- Proteger a las personas en cualquier ámbito financiero.
- Protección de la competitividad a largo plazo.

Cada “Proceso” del Sistema de Gestión de Operaciones y su entorno debe ser analizado para identificar los riesgos operacionales de acuerdo a las amenazas detectadas y poder evaluar el nivel de riesgo, para tomar medidas correctivas y preventivas. (Castellano, 2017).

### **8.3.3 Política de Gestión del Riesgo**

Para implementar un marco de gestión de riesgos, es importante establecer una política común de riesgos, ya que esto es fundamental:

- Define su enfoque de gestión de riesgos.
- Determina su enfoque por el riesgo.
- Alinear las técnicas de gestión de riesgos con la cultura corporativa.
- Usar la tecnología y los canales adecuados para comunicarse de manera efectiva.

El conocimiento de los entornos externo e interno de la organización también es importante a la hora de definir una política de ERM, ya que es fundamental para analizar el contexto en el

que opera la organización. Por un lado, es necesario un buen conocimiento del entorno operativo externo para comprender las condiciones comerciales y la naturaleza de los riesgos que la organización puede enfrentar.

#### **8.3.4 Infraestructura básica para la gestión del riesgo empresarial**

Para adoptar y mantener un proceso ERM efectivo, es necesario planificar y diseñar la infraestructura de trabajo de acuerdo con la infraestructura de trabajo de la organización, que debe incluir políticas, procedimientos y mecanismos para comunicar los riesgos significativos y su respectiva gestión. en todos los niveles de la empresa. Los conceptos básicos de esta infraestructura se detallan a continuación:

- Marco de gestión de riesgos: definición de riesgo, principios, política, definición de apetito y tolerancia al riesgo.
- Unidad de Gestión de Riesgos Empresariales: crear una unidad de ERM basada en comités de supervisión y delegados de riesgo.
- Procesos de gestión de riesgos: identificación, descripción, análisis y evaluación de riesgos, actividades de tratamiento y seguimiento, ensayo, información y comunicación.
- Capacidades de apoyo, como herramientas de información, bases de datos, y análisis de riesgos.

Esta infraestructura no es estática y requerirá constante monitoreo y modificación para incorporar los cambios que ocurren en los ambientes tanto internos como externos, logrando así la mejora continua del trabajo.

#### **8.3.5 Repercusión de la Gestión de Riesgos**

Otro punto importante es reflejar los beneficios de adoptar un sistema integral de gestión de riesgos. Así, a través de la gestión de riesgos, las empresas pueden:

- Comprender la interdependencia de los riesgos y las posibles fichas de dominó.
- Mejorar la ejecución del plan de negocios a través de una mejor comprensión de la naturaleza de los riesgos.
- Comprender la exposición.
- Priorizar, asignar y alinear los recursos para abordar los riesgos en toda la empresa.
- Monitorear los riesgos y evaluar la efectividad de las acciones comerciales.
- Desarrollar una capacidad sostenible y tener más confianza en la capacidad de la

organización para ejecutar estrategias comerciales.

- Brinda una seguridad razonable de que todos los procesos y sistemas clave son robustos y confiables, y determina qué tan bien se pueden lograr los objetivos de la organización comercial.
- Dispone de una herramienta útil para informar sobre los procesos y procedimientos de identificación, medición, priorización y respuesta a los riesgos. Permite una medición precisa de cómo el equipo está gestionando los riesgos a los que se enfrenta (Peralta, 2011).

### **8.3.6 Riesgo Operativo**

El riesgo operacional es el riesgo que existe en cualquier organización como resultado de sus operaciones diarias, es impulsado por factores externos e internos y da como resultado pérdidas económicas, en economía el riesgo operacional es la posibilidad de pérdidas financieras causadas por el entorno de una organización. En este tipo de riesgo concierne tanto al funcionamiento de los procesos propios de la empresa como a su desempeño. (Galán, 2021).

### **8.3.7 Cooperativa de Ahorro y Crédito**

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito es una entidad que apoya al sector cooperativo a nivel global, con el fin de promover leyes, programas de asistencias técnicas para difundir nuevas tecnologías y conocimientos. Cabe mencionar que a este gremio mundial de Cooperativas también se le conoce como WOCCU, uno de los objetivos de esta entidad es proporcionar el intercambio de información así fomenta la colaboración y el desarrollo conjunto de todas las Cooperativas del mundo. (Westreicher, 2019).

### **8.3.8 Amenazas**

Una amenaza empresarial se define como un elemento del entorno externo de una empresa que puede ser negativo para el desarrollo y crecimiento de una empresa, e incluso puede afectar la sostenibilidad de la empresa en el mercado empresarial, de echo las amenazas del entorno se consideran un desafío para una empresa, por lo que, si no se toman medidas defensivas, pueden afectar los niveles de ventas y rentabilidad de una empresa.

Las amenazas se detectan a tiempo y se toman las acciones adecuadas, pueden convertirse en una oportunidad para el desempeño organizacional a largo plazo. Por esta razón, cuando una empresa identifica amenazas que puedan afectarla, debe tener cuidado en consecuencia, ya que estas son situaciones de alta probabilidad y si ocurren causarán un gran daño al negocio/empresa. (Quiroa, 2020).

### **8.3.9 Entorno empresarial**

El entorno empresarial incide en el funcionamiento de una empresa, pueden tener origen interno o externo, el ambiente de negocios entonces comprende todas las variables que pueden afectar de manera directa o indirecta a la organización y de acuerdo a las relaciones que debe desarrollar.

Este entorno además se caracteriza por ser cambiante en el tiempo y muchas veces difícil de predecir puede ser que en la entrada de gestión de un nuevo gobierno al marco legal el cual trabaja varié, es aquel que agrupa los factores externos que impactan en la empresa y que, por tanto, están fuera de su control. (Westreicher, 2020).

### **8.3.10 Toma de decisiones**

La toma de decisiones en una empresa consiste en decir posibles alternativas a una oportunidad o soluciones a un conflicto de una manera que sea coherente con los objetivos corporativos, el empresario debe todos los días tomar decisiones y una forma eficaz de hacerlo es saber cómo hacerlo. Para hacer este trabajo esencial, necesita saber que está sucediendo, como sucedió, porque sucedió o que desea lograr este proceso es esencial en los mercados globales y cambiantes. (Arias, 2020).

### **8.3.11 Gestión de Riesgos**

En la actualidad, las empresas están empezando a dar mayor importancia a la gestión de riesgos, como consecuencia de diversos acontecimientos que se producen interna y externamente. Estos riesgos siempre han estado presentes dentro de las empresas, aunque enfocados desde una perspectiva financiera; sin embargo, en los últimos años han tomado mayor conciencia de ellos (Choirotu, 2014).

Una de las razones por las que se le está dando mayor relevancia no sólo fue la crisis financiera de 2008, sino eventos anteriores como el caso Enron a principios de la década de 2000 y el caso del Banco Barings a finales de la década de 1990. La crisis financiera de 2008, que se originó en el sector financiero y bancario de Estados Unidos, tuvo como una de sus principales causas el aumento de la tasa de morosidad de las hipotecas supprime (hipotecas de menor valor), un hecho que se venía observando desde 2006 y que generó grandes pérdidas a instituciones financieras de nivel internacional. Como consecuencia, el banco de inversión Lehman Brothers tuvo que declararse en quiebra, lo que provocó, entre otras cosas, que el gobierno de los Estados Unidos anunciara la intervención de las agencias Fannie Mae y Freddie Mac, lo que dio lugar a diversos estímulos que tuvo que llevar a cabo para evitar que el sistema en su conjunto cayera en la crisis y el riesgo sistémico (Lizarzaburu, Barriga , & Noriega , 2019).

De acuerdo con Estrada , Andrade, & Espín (2018), define al riesgo operacional como:

“La posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la inadecuación de procesos, sistemas, equipos técnicos y humanos, o por fallos en los mismos, así como por hechos externos, incluido el riesgo legal” (p. 26).”.

Las empresas gestionan el riesgo identificando, analizando, evaluando y tratando el riesgo. A través de este proceso, las organizaciones se comunican y consultan con las partes involucradas, monitorean y revisan el riesgo y los controles que lo modifican para asegurar que no se requiera un tratamiento adicional del riesgo. (ICONTEC, 2011), indica que la gestión de riesgos es el término aplicado a un método lógico y sistemático para el establecimiento del contexto, la identificación, el análisis, la evaluación, el tratamiento, el seguimiento y la comunicación de los riesgos asociados a cualquier actividad, función o proceso, de manera que permita a las organizaciones minimizar las pérdidas y maximizar las oportunidades. La gestión de riesgos tiene que ver tanto con la identificación de oportunidades como con la prevención o mitigación de pérdidas.

Para (Kurt & Berggrun, 2013), un óptimo funcionamiento de la gestión empresarial y de las operaciones influirá en una adecuada gestión de los riesgos operativos, gestión que puede integrarse con acciones de mejora de los procesos, asegurando perspectivas de estabilidad a largo plazo. Se considera que el riesgo operacional se genera por la interacción de diversos factores, como el fraude, el error en el procesamiento, la discontinuidad del negocio, la gestión

inadecuada de los recursos humanos, la responsabilidad legal, así como la preocupación por el riesgo reputacional y la gestión estratégica. La gestión del riesgo operacional contempla un adecuado control de la información que se procesa, por lo que la gestión de las bases de datos es un aspecto importante a considerar.

Adicionalmente, el riesgo operativo incluye las siguientes directrices:

- Fraude de tarjeta de crédito
- Actividades de comercio no autorizadas
- Incumplimiento de pago de impuestos
- Fallos deliberados en la contabilidad

### 8.3.12 Eventos de pérdida

Los eventos de pérdida se consideran como acontecimientos que generalmente se originan por factores externos e internos que se dirigen a las estrategias y objetivos de las organizaciones provocando años que de alguna manera pueden ser medidos por las empresas, algunos de ellos se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 4:** Eventos de pérdida

<b>Fraude interno</b>	Intento de fraude Apropiación indebida de bienes Evitar regulaciones Ley de la empresa Política empresarial, sin incluir discriminación o eventos de diversidad.
<b>Fraude externo</b>	Perdidas por terceros encaminada al fraude Apropiación de bienes indebidamente Evasión de la ley
<b>Vínculos laborales y seguridad en el puesto de trabajo</b>	Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación Pago de reclamaciones por daños personales Casos relacionados con discriminación
<b>Incidencias en el negocio y fallos en el sistema</b>	Interrupción en el negocio Fallos del sistema
<b>Daños a activos materiales</b>	Perdidas por desastres naturales Daños en activos materiales de la empresa

<b>Cientes, productores y prácticas comerciales</b>	Incumplimiento involuntario o negligente de una obligación con clientes o diseño de un producto.
<b>Ejecución, entrega y gestión de procesos</b>	Pérdidas por errores de procesamiento en las operaciones Gestión de procesos

Fuente: (Vega , Gonzáles , Pérez, & Nieves , 2018)

### 8.3.13 Factores de riesgo operacional

El riesgo operacional es aquel que genera pérdidas monetarias como consecuencia de fallos o de la falta de adecuación de factores como los procesos internos, las personas, los sistemas, o debido a acontecimientos externos (León , Scacco, & Galiano, 2019).

Personas: Riesgo de los recursos humanos de la empresa, relacionado con la formación inadecuada, la negligencia, el error humano, el sabotaje, el fraude, el robo, los paros y la apropiación de información sensible, entre otros. Además, dentro de este grupo también existe la posibilidad de un riesgo de corrupción por parte de los individuos; En este caso, los consumidores no pueden mantener una relación estable con las empresas por tres razones.

Los consumidores tienen menos poder de negociación en cuanto a las leyes, ya que las empresas tienen el capital para pagar sobornos.

Las empresas se ven más favorecidas en los tribunales.

Los consumidores son uno de los principales grupos de interés para la empresa, que desvía su atención de ellos debido a la corrupción, ya que se vuelve más oportunista a la hora de poder sacar provecho de cualquier situación de forma ilegal.

Tecnología de la información: estos riesgos están relacionados con fallos en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, así como con problemas en su implantación o una inadecuada inversión en tecnología; Estas fallas pueden generar pérdidas financieras y así perjudicar los servicios de la empresa. También se incluyen las fallas o interrupciones de los sistemas y la inadecuada recuperación ante desastres y cualquier evento que amenace la confidencialidad, integridad, accesibilidad y conveniencia de la información de la empresa.

### 8.3.14 Tipos de riesgos

De acuerdo con Salvatore, Morán , & Cárdenas (2018), se presentan los tipos de riesgos:

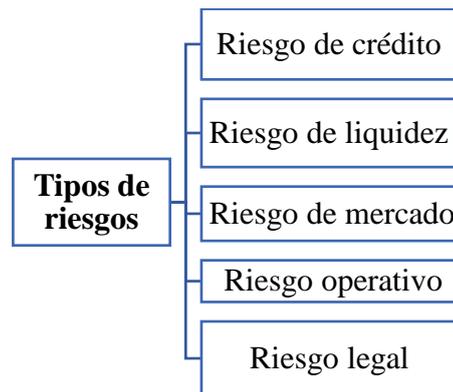
- **Riesgo Operativo:** Está relacionado con la probabilidad de que la empresa no pueda hacer frente a los costes y gastos fijos de explotación inherentes a su actividad.
- **Riesgo Financiero:** Se refiere a la probabilidad de no poder cubrir sus gastos de financiación.
- **Riesgo de Comportamiento Rentabilidad:** Cuando una empresa presenta rendimientos debido a ejercicios de comportamiento errático: rendimientos altos, medios y bajos.
- **Riesgo ambiental o riesgo país:** Este riesgo se advierte cuando la empresa se inserta en un entorno adverso o económicamente riesgoso, una forma de evaluar El riesgo es considerando las tasas de los instrumentos de inversión del gobierno de los países y comparándolas contra un instrumento similar que no presente ningún riesgo.
- **Riesgos económicos:** que incluyen las variaciones de los tipos de interés, los tipos de cambio, las materias primas y las existencias y riesgos operativos relacionados con las personas clave, la composición y orientación de la Junta Directiva, la administración de los recursos, la gestión del talento humano, los sistemas tecnológicos y el cumplimiento de la normatividad, riesgos de riesgo: que determinan la disminución de los activos no financieros, debido a fenómenos naturales.

**Según ICONTEC (2011), se clasifican:**

**Según el tipo de actividad:** Donde se incluyen los riesgos sistemáticos presentes en un sistema económico o en un mercado, riesgo no sistemático que se generan desde la gestión administrativa financiera de cada empresa.

**Según su naturaleza:** Riesgo financiero derivado de la gestión financiera de la empresa, riesgo económico interno y externo, riesgos ambientales aquellos a los que están expuestas las empresas, riesgo político y riesgo legal.

Por otro lado, Llaguno (2005), menciona a los siguientes como tipos de riesgos:

**Figura 2:** Tipos de riesgos

**Fuente:** (LLaguno, 2005)

Por lo tanto, el riesgo financiero operacional se identifica, en el total incumplimiento de las políticas, métodos o procesos de la entidad para controlar los problemas causados por las personas de la institución, uso de la información en digital o por eventos externos. Es por ello que dentro del control del riesgo operacional se presentan las siguientes etapas para su correcta administración.

**Figura 3:** Etapas para la administración

**Fuente:** (Normalización, 2018)

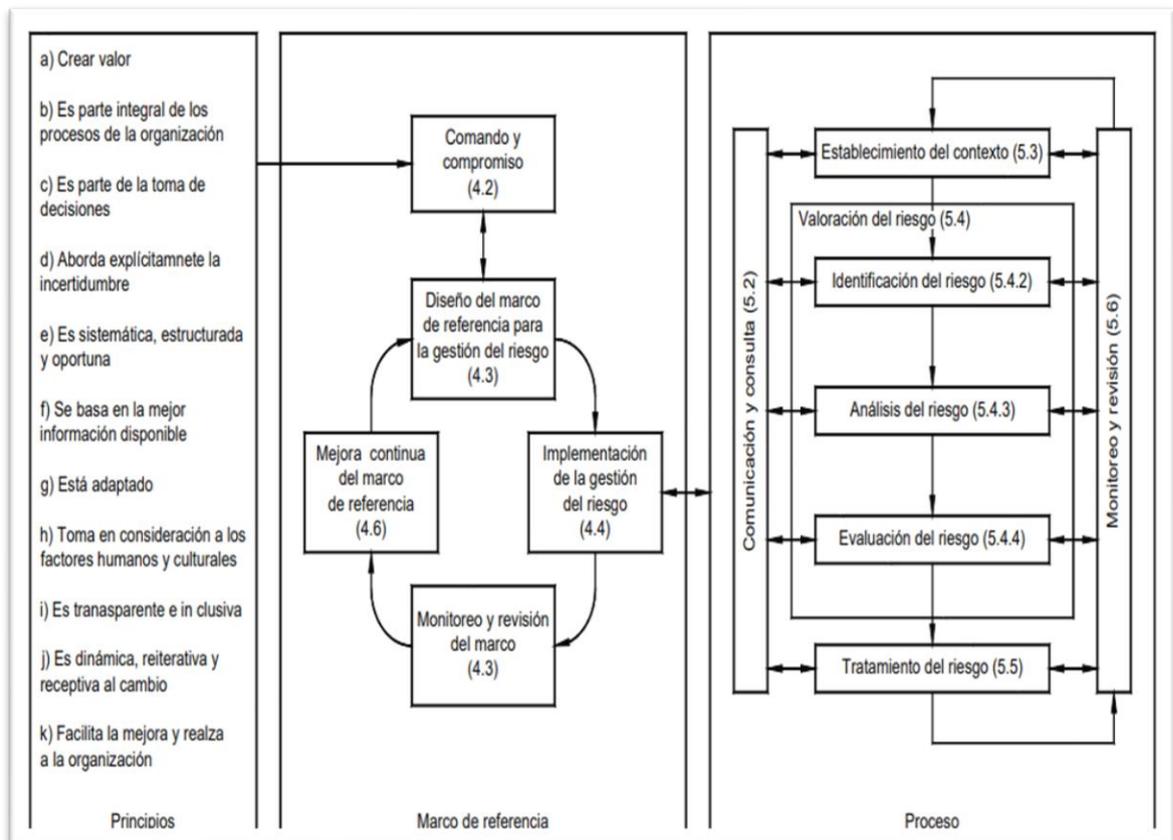
En la fase de identificación, se refiere al reconocimiento de defectos ocurridos en los procesos de la organización, en la que se presenta la documentación necesaria, así como los objetivos que se han abordado. En cuanto a la etapa de medición, está referida a la evaluación del riesgo en base a probabilidades, que pueden ser de forma cualitativa o cuantitativa. Una vez obtenida la evaluación, es necesario detenerse en el paso de priorización e identificar los posibles riesgos más relevantes y proceder al seguimiento y recalibración del proceso detectado. (Gullén, 2020).

La Fase de Control tiene por objeto establecer un programa de orientación, las fases y niveles de cumplimiento, siendo evaluado periódicamente su avance; Esto asegura la continuidad de la entidad. La gestión de auditoría dentro de las Cooperativas es esencial para el mejoramiento de

la administración de riesgos, todo esto aplicando los criterios de evaluación del proceso, este paso se lo reconoce como monitoreo (Cruz, 2002).

Según la Norma ISO 31000/ (2018), de acuerdo con la Organización Internacional de Normalización se presentan los siguientes apartados con relación directa de la gestión de riesgos operacional:

**Figura 4:** Relación de principios, referencia y procesos de riesgos



**Fuente:** (Normalización, 2018)

### 8.3.15 Principios: Creación y protección del valor

Los principios son el fundamento inicial de la gestión de riesgo que orienta a una organización de las características de una gestión de riesgo eficaz y eficiente.

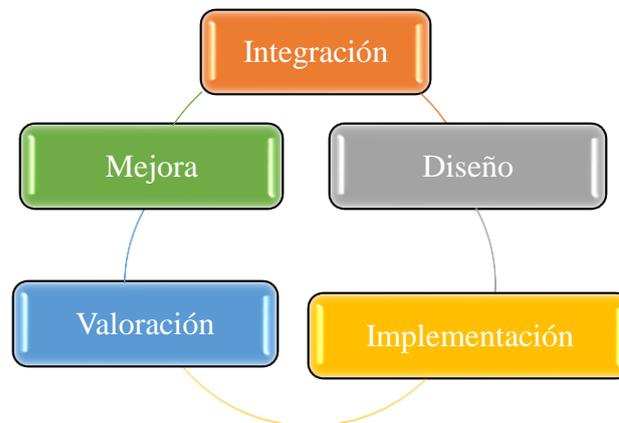
- Integrada: contempla todas las actividades de la empresa.
- Estructurada y exhaustiva: recae en resultados coherentes y comparables.
- Adaptada: se enmarca en un marco de referencia (Integración, diseño, mejora, valoración e implementación), y proceso de la gestión de manera que puedan ser adaptables al contexto interno y externo de las organizaciones.

- Inclusiva: Colaboración de todos los agentes que intervienen en el bien común.
- Dinámica mejor información disponible: permite la obtención de que los riesgos sean cambiantes, anticipados y que tengan respuesta de manera oportuna.
- Factores humanos y culturales: la información que se debe presentar debe ser clara, razonable y entendible para todos los interesados.
- Mejora continua: el mejoramiento del aprendizaje y la experiencia de la gestión de riesgos permite el alcance de metas y objetivos.

### 8.3.16 Marco de referencia

- Ayuda a la organización a integrar la gestión de riesgos en todas sus actividades y funciones significativas.
- Para ser eficaz, requiere el apoyo de las partes interesadas y especialmente de la alta dirección.

**Figura 5:** Liderazgo y compromiso



Fuente: (Normalización, 2018)

### 8.3.17 Proceso de Gestión de Riesgos

**Figura 6:** Proceso de gestión de riesgo



Fuente: (Normalización, 2018)

- Debe ser una parte integral de la toma de decisiones de la dirección en la toma de decisiones.
- Puede aplicarse a nivel estratégico, operativo o de proyecto.
- Es importante considerar la naturaleza dinámica y cambiante del comportamiento humana y la cultura.

$$\text{Riesgo} = f(\text{Amenaza, Exposición, Vulnerabilidad, Capacidad})$$

### 8.3.18 Manual de gestión de riesgos

Un manual de gestión de riesgos debe estar enmarcado en lo siguiente de acuerdo con (Casares & Lizarzaburu , 2016):

- Políticas, procesos y procedimientos.
- Roles y responsabilidades.
- Medidas para asegurar el cumplimiento de políticas y objetivos.
- Metodologías para identificar, medir, controlar y monitorear.
- Procedimientos para priorizar y gestionar los eventos de riesgo.
- Estrategias de capacitación en gestión de riesgos operativos.
- Informe a la administración de riesgo operativo.

### 8.3.19 Proceso de gestión de riesgo operativo

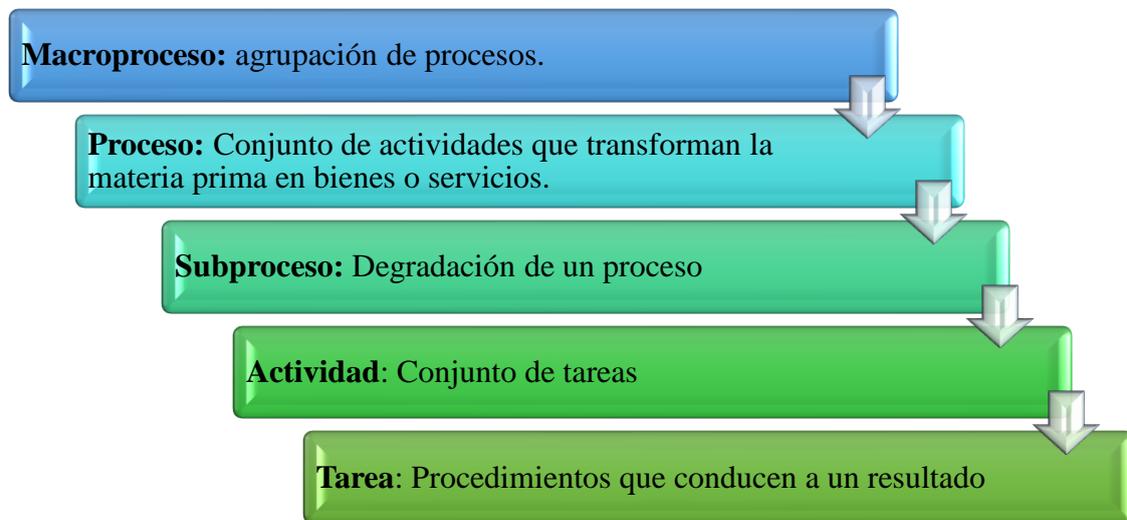
**Figura 7:** Proceso de gestión de riesgos



**Fuente:** (Casares & Lizarzaburu , 2016)

### 8.3.20 Identificación del riesgo operativo

**Figura 8:** Identificación de riesgo operativo



**Fuente:** (Casares & Lizaraburu , 2016)

## 8.4 MARCO LEGAL

Para el desarrollo de este estudio, el contexto legal se basó en la constitución de la república del Ecuador con las siguientes bases legales:

Según (Republica del Ecuador Asamblea Nacional, 2011), Art.311, de la misma constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y presencial del estado (Pág. 1).

### 8.4.1 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del sector Financiero.

Según (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO, 2011), Art.1, para efectos de la presente ley, se entiende por economía popular y solidaria a la forma de organización economía, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiero y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de sus actividad, orientada al buen vivir.(Pág. 2).

#### **8.4.2 Organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.**

**Art.8: Formas de organización:** Para efecto de la presente ley, integran la economía popular y solidaria las organizaciones conformadas en los sectores comunitarios, asociativos y cooperativistas, así como también las unidades económicas populares.

**Art.9: Personalidad jurídica:** Las organizaciones de la economía popular y solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplara el Reglamento de la presente Ley. (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO, 2011).

#### **8.4.3 Organizaciones del sector Cooperativo.**

Según (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO, 2011) , Art.21, sector cooperativo, es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (Pág.6).

**Art.45: Gerente:** Es el representante legal, judicial y extrajudicial de la Cooperativa, siendo de libre designación y remoción por parte del consejo de administración y será responsable de la gestión y de su administración integral, de conformidad con la ley, su reglamento y el estatuto social de la Cooperativa.

#### **8.4.4 De las organizaciones del sector Financiero Popular y Solidario.**

Para la presente (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO, 2011), Art.78, las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y, caja de ahorro.

**Art.79:** tasas de interés: las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del sector financiero popular y solidario serán las determinadas por el banco central del Ecuador (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO, 2011).

## **8.5 De las Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

**Art.81 hasta el Art. N.º 101:** En los artículos referidos a las Cooperativas de ahorro y crédito reguladas, aquí podemos encontrar a partir del concepto de Cooperativas de ahorro y crédito, requisitos constitucionales, financiamientos de operaciones, inversión, capitalización, entre otras actividades y funciones de Cooperativas (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DELECUADOR, 2011).

### **8.5.1 Cooperativas de ahorro y Crédito en Ecuador.**

En este sentido la, (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO, 2011), en Ecuador las Cooperativas de ahorro y crédito, están organizadas bajo las indicaciones de la ley, asimismo, poseen como objetivo, brindar ayuda a sus socios y a las diferentes localidades, buscando el bienestar y satisfacción de los usuarios involucrados, todo esto a través de los servicios financieros que ofrece, basados en la cooperación y solidaridad.

En su artículo 32, detalla cómo debe estructurarse las principales autoridades de cada Cooperativa de ahorro y crédito, manejando como principal estructura a nivel interno la siguiente: Asambleas de Socios, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia. Las áreas mencionadas, cumplen un rol esencial en la administración de las Cooperativas, puesto que poseen funciones importantes y permiten un orden al momento de la toma de decisiones, (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO, 2011).

### **8.5.2 De la junta política de regulación monetaria y financiera.**

Según (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO, 2011), establece en su resolución No. 346-2017 en el artículo 17, que las Cooperativas de ahorro y crédito pueden realizar sus propias metodologías para identificar el estado de los riesgos, considerando el impacto y probabilidad de ocurrencia respectivamente. Sin embargo, se identifican los siguientes niveles de riesgo.

**Riesgo crítico:** Considerado el nivel más grave y puede afectar los procesos del negocio; la acción de atención debe ser inmediata por parte del Directorio u el director general.

**Riesgo alto:** Se identifica como aquel nivel de afectación en ciertos procesos de la entidad, y se requiere de la atención inmediata del Comité Técnico y el director general.

**Riesgo medio:** Se constituye en una disminución de eficiencia en ciertos procesos de la corporación, solo necesita la atención del director general y los agentes responsables del control de riesgo.

**Riesgo bajo:** Se presenta como una pérdida baja, y ésta no afecta a los procesos de la corporación. (LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2011).

## **8.6 Riesgo Legal**

**Artículo 17.- Administración de riesgo legal:** Las entidades y la Corporación deben determinar de manera oportuna las fallas o insuficiencias de orden legal, de tal manera que les proporcione una visión clara sobre su exposición a este tipo de riesgo.

**Artículo 18.- Aspectos de enfoque de riesgo legal:** Las fallas o insuficiencias de orden legal deben ser establecidas por las entidades y la Corporación de acuerdo con su propia percepción y perfil de riesgos y enfocarlas, principalmente, en los siguientes aspectos: actos societarios; gestión de crédito; operaciones del giro financiero; actividades complementarias no financieras; empresas proveedoras extranjeras, estipulaciones contractuales y, cumplimiento legal y normativo, entendiéndolos dentro de las siguientes conceptualizaciones:

**18.1.- Actos societarios:** Son todos aquellos procesos jurídicos que se deben realizar en orden de ejecutar y perfeccionar las decisiones de los órganos de gobierno, necesarios para el desenvolvimiento societario de las entidades y la Corporación, de acuerdo a su naturaleza jurídica.

**18.2.- Gestión de crédito:** Es el conjunto de actividades que deben ejecutar en relación al otorgamiento de operaciones crediticias, su instrumentación y su recuperación.

**18.3.- Operaciones del giro financiero:** Es el conjunto de actividades o procesos que realiza la entidad para la ejecución de operaciones propias de su giro financiero, distintas a la gestión de crédito.

**18.4.- Actividades complementarias de las operaciones del giro financiero:** Es el conjunto de actividades o procesos que debe ejecutar la entidad, que, sin ser propias del giro financiero, son necesarias para el cumplimiento y desarrollo de su objeto social.

**18.5.- Proveedores extranjeros:** Son las personas jurídicas constituidas en el exterior y que proveen bienes o servicios críticos. Deberán estar domiciliadas en el país o contar con un representante legal en el Ecuador, con capacidad para responder solidariamente por las obligaciones contraídas por el proveedor con la entidad.

**18.6 Estipulaciones contractuales:** Los contratos deben ser debidamente suscritos, legalizados y contener estipulaciones al menos sobre: los niveles mínimos de servicio acordado; garantías técnicas y financieras, tales como: buen uso del anticipo, fiel cumplimiento del contrato, buen funcionamiento y disponibilidad del servicio, entre otros; penalizaciones por incumplimientos; y, facilidades para la revisión y seguimiento del servicio prestado, ya sea, por la unidad de auditoría interna u otra área que la entidad designe, así como, por parte de los auditores externos o de la Superintendencia.

**18.7 Cumplimiento legal y normativo:** Es el proceso mediante el cual la entidad controla que sus actividades y sus operaciones se ajusten a las disposiciones legales y normativas vigentes, así como la capacidad de adecuarse rápida y efectivamente a nuevas disposiciones legales y normativas.

#### **8.6.1 responsabilidades en la administración de riesgo operativo**

**Artículo 20.-** Responsabilidades de las entidades de los segmentos 1, 2, 3, cajas centrales, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y la Corporación: Los órganos internos de dichas entidades, además de las responsabilidades previstas en las “Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda” y en las “Norma para la administración integral de riesgos de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias”, (LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO, 2011). tendrán las siguientes:

#### **Consejo de Administración o Directorio:**

- Crear una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético que priorice la gestión eficaz del riesgo operativo.

- Aprobar las políticas y metodologías propuestas por el comité de administración integral de riesgos.
- Aprobar el manual de gestión de riesgo operativo.
- Conocer los principales riesgos operativos afrontados por la entidad, estableciendo cuando ello sea posible, adecuados niveles de tolerancia.
- Las demás determinadas por la Superintendencia.

#### **Comité de Administración Integral de Riesgos:**

- Evaluar y proponer al consejo de administración o el directorio, según corresponda, las políticas, los manuales y metodologías de administración del riesgo operativo para su aprobación:
- Aprobar los procesos y procedimientos de administración de riesgo operativo.
- Evaluar la aplicación de manuales y metodologías de gestión de riesgo previo a la aprobación del consejo de administración o el directorio, según corresponda.
- Definir los mecanismos para monitorear y evaluar la exposición a riesgos.
- Recomendar al consejo de administración o el directorio, según corresponda, la aprobación de una metodología consistente para administrar la matriz de riesgos y límites de riesgo.

#### **La Unidad o el administrador de riesgos:**

La unidad o el administrador de riesgos de la entidad deberá cumplir al menos con las siguientes funciones:

- Proponer políticas, límites, y procedimientos para la gestión del riesgo operativo.
- Participar en el diseño y permanente actualización del manual de gestión del riesgo operativo; Desarrollar la(s) metodología(s) para la gestión del riesgo operativo.
- Apoyar y asistir a las demás unidades de la entidad para la aplicación de la(s) metodología(s) de gestión del riesgo operativo.
- 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 en base a los informes de las áreas que corresponda. (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, 2018).

## **9 PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

### **¿Qué procesos se realiza para evaluar los riesgos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, cantón La Maná, provincia de Cotopaxi?**

Se realiza con el propósito de dar a conocer los riesgos operativos mediante la aplicación de una entrevista identificamos aquellos riesgos internos y externos que está afectando a un nivel residual bajo y mediante la aplicación de la encuesta al personal administrativo se identificó los riesgos de crédito más relevantes, identificando los riesgos que afectan al entorno interno de , riesgo de crédito, liquidez y operacional, dándonos como resultado, que el índice de morosidad está en un 5% generándose por la falta de liquidez por parte de los socios de la Cooperativa, obteniendo una cartera regular, la Cooperativa no cuenta con un manual de gestión de riesgo operacional que contengan políticas, límites, y procedimientos para guiar a su personal administrativo y reducir posibles pérdidas potenciales.

### **¿Cómo inciden los factores de riesgos en los créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense?**

Con la aplicación de indicadores financieros, morosidad, cobertura y gastos de provisiones identificamos puntos críticos, cobertura se obtuvo una cartera de microcréditos registrada 17%, la Cooperativa obtuvo una cartera de problemática a un nivel de riesgo medio, esto es porque la Cooperativa posee una cartera que no devenga interés en la que se registra las cuotas de aquellos créditos que dejan de ganar los intereses establecido a 30 días generando cartera vencida , en provisiones se obtuvo el 77% la entidad antes de otorgar créditos debe comparar la solvencia del cliente, la Cooperativa se encuentra en un estatus financiero normal para poder hacer uso aquellas perdidas que se presenten a corto y largo plazo, tomando en cuenta que la morosidad, debe reducirse para obtener una cartera sana, como mecanismo adicional se debe aplicar políticas de gestión de riesgos para gestionar de manera eficiente aquellos créditos que son otorgados a los socios de la Cooperativa.

### **¿Qué mejoras recibió la Cooperativa con la elaboración del Manual de gestión de riesgo operativo en los créditos?**

Al diseñar un manual de gestión de riesgo operativo que contiene políticas, límites, y procedimientos en beneficio a la Cooperativa, se identificaron factores de morosidad y liquidez que se pueden reducirse a través de estrategias establecidas, se realizó una matriz de riesgo

identificando la severidad y la frecuencia en la que incurren los riesgos, disminuyendo aquellos riesgos de forma eficiente y estimar el impacto que tendrán los socios de la Cooperativa, para ello la UR debe comunicar al CAIR aquellos informes internos y externos que se presentan en la Cooperativa mediante el formato realizado en la base de datos para el respectivo proceso que permita estimar dichas pérdidas financieras, contribuyendo de forma eficiente el buen mejoramiento de las oportunidades de crediticios, y lograr obtener una cartera sana en base a los créditos otorgados por la Cooperativa.

## **10 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **10.1 Enfoque**

El enfoque de esta investigación es cualitativo y cuantitativo, tomando en cuenta que la investigación cualitativa se utiliza para analizar las particularidades de la empresa, y describir las inconsistencias u omisiones que se encuentran dentro de los procesos administrativos que se realizan en las diferentes áreas que integran la misma. Es cuantitativa, ya que se cuantificar el impacto que poseen los errores u omisiones, que se encuentran luego de un análisis a la entidad para la medición de la gestión de riesgo operativo.

Este tipo de investigación permite identificar claramente las causas de los problemas y la ocurrencia de los mismos sobre los elementos de la entidad, guardando coherencia entre lo teórico y lo práctico, que permita una toma de decisiones más oportuna y confiable.

Este trabajo de investigación se realizó a través del uso de métodos, técnicas e instrumentos que permitieron ejecutar una evaluación para verificar el riesgo operativo en la Cooperativa, de esta manera nos permitió la obtención de herramientas para optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia que contribuya en la toma de decisiones.

#### **10.1.1 Método inductivo**

Según (Cesar Bernal, 2006, pág. 56), manifestó que este método se utiliza el razonamiento que parte de hechos particulares aceptados como conclusiones cuya aplicación sea de carácter general, con un estudio individual de los hechos y universales que se postulen como leyes, principios o teorías.

Este método se utilizó para conocer las características más importantes que conformaron el objeto de estudio, partiendo de estos datos que nos permitió relacionarlos y así conformar una teoría que contengan todos los datos obtenidos.

### **10.1.2 Método deductivo**

Según (Ibídem, 2006, pág. 56), este es un método de inferencia basado en la lógica y el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo va de lo general a lo particular.

Este método dentro de la investigación obtuvo gran importancia debido a que se analizó la información de lo más general para llegar a lo más específico, esto nos permitió conocer de manera más precisa por qué sucede el problema y se realizó mediante la observación de los procesos administrativos que se ejecutan en cada una de las áreas de la Cooperativa, en base a esto generalizamos una propuesta que ayude a dar soluciones en el momento oportuno y así elevar de la mejor manera la eficiencia en los procesos.

### **10.1.3 Método analítico –sintético**

Según (Hernesto Merino, 2005, pág. 30), en este método se distinguen los elementos y se considera cada uno de ellos por separado.

Se analizó documentos proporcionados tales como: manuales de políticas, procesos, procedimientos, otros, para sintetizar los datos y emitir las respectivas conclusiones de las observaciones encontradas y demás no conformidades detectadas para su pronta resolución.

## **10.2 Modalidades de la investigación**

### **10.2.1 Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal, la información y datos fueron tomados para ser analizados por una única vez sin manipularlos; es decir, la información se obtuvo por medio de visitas a la empresa para evaluar los procesos administrativos de Cooperativa, para optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia que contribuya en la toma de decisiones con relación a la correcta ejecución de la gestión de riesgos operativos.

### **10.2.2 Investigación Descriptiva**

Según (Mohammad Naghi, 2000, pág. 91), la investigación descriptiva es una forma de investigación para averiguar quién, dónde, cuándo, cómo y por qué los sujetos de investigación.

Se aplicó este tipo de investigación, considerando que se describen los procesos administrativos, servicios de la Cooperativa, con el único propósito de establecer los niveles de cumplimiento y desempeño de los mismos que permitieron mejorar la toma de decisiones en la empresa, y una visión amplia de la gestión de riesgos operativo que la empresa maneja con sus socios.

### **10.2.3 Investigación documental**

Según (Carlos Muñoz, 1998, pág. 93), en este tipo de trabajos, la síntesis de la información y el análisis de los resultados es muy documental (80-90%), respaldando lo encontrado con muy poco trabajo de campo (10-20%). La investigación de este tipo es generalmente teórica, abstracta y susceptibles de probar.

Este tipo de investigación se aplicó basándonos en los documentos que se logró obtener en los registros de la Organización, además se efectuó un análisis de la información escrita sobre el tema relacionado a la gestión de riesgo operativo.

### **10.2.4 Investigación de campo**

Según (Bartis, 2009, pág. 2), manifestó que la investigación de Campo se relaciona a la observación y cuidadosa recolección de eventos materiales al ocurrir estos dentro de un contexto o ambiente natural, abarcando diversos temas y representación de enfoques distintos.

La investigación se lo realizó en las instalaciones de la empresa, misma que se encuentra en el cantón La Maná, esto se lo realizó con el fin de levantar información relevante que permitió identificar las causas que han generado el problema y de esta manera plantear las posibles soluciones, obteniendo información mediante la técnica de observación en las diferentes áreas de la empresa con el objetivo de verificar el adecuado manejo de los procesos administrativos relacionados con la gestión de riesgo operativo.

### **10.3 Técnicas de la investigación**

#### **10.3.1 Entrevista**

Según (Ernesto Rodriguez, 2005, pág. 98), es de uso bastante común en la investigación, ya que, en la investigación de campo, parte de los datos obtenidos se logran por entrevista, la misma que puede ser individual o colectiva y por la forma en que este estructurada puede ser libre o dirigida.

Se aplico la entrevista al gerente general con el fin de obtener una información eficaz para la detección de los principales de administración de riesgo en la Cooperativa.

#### **10.3.2 Encuesta**

Según (Fernando Garcia, 2005, pág. 19), la investigación es un método que se lleva a cabo a través de técnicas de interrogatorio, buscando conocer aspectos relacionados con los grupos. Su uso contribuye significativamente a la investigación.

Esta técnica se aplicó con el propósito de recolectar información, dirigida a factores del ambiente interno y externo para saber qué tan eficientes y eficaces son los directivos y el personal, y de esta forma medimos los niveles de cumplimiento y desempeño de los procesos administrativos, técnicos y de comercialización.

#### **10.3.3 Observación directa**

Según (Julio Castro, 2005, pág. 82), la observación directa se entiende como una observación que se realiza en el campo, en el aula, en el hogar o en un laboratorio sin ninguna interferencia para que los organismos se comporten de una manera diferente a la que se supone que deben hacerlo habitualmente.

Se aplicó esta técnica, y visitamos las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lamanense del Cantón La Maná, para reconocer el ambiente en el que se desarrollaban las actividades con este propósito que se obtuvo una opinión sobre aspectos generales de la empresa.

## 10.4 Población y muestra

### 10.4.1 Población

Se tomo cuenta la población considera como objeto de investigación de campo para estudio más profundo, compuesta por las 10 personas que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, con diferentes cargos como se describe a continuación:

**Tabla 5:** Población

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Técnica de investigación</b>
Gerente General	1	Aplicación de entrevista
Director de comercialización	1	Aplicación de encuesta
Directora Administrativa	1	Aplicación de encuesta
Directora de servicio de créditos	1	Aplicación de encuesta
Auxiliar de cobranzas	2	Aplicación de encuesta
Auxiliar Contadora	1	Aplicación de encuesta
Analista financiero	1	Aplicación de encuesta
Asesores de créditos	2	Aplicación de encuesta
<b>Total</b>	<b>10</b>	

**Elaborado por:** Las autoras

### 10.4.2 Muestra

Se tomó como muestra la población debido a que esta es muy reducida, siendo conformada por 10 personas que laboran en la Cooperativa.

## **11 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **11.1 Entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.**

#### **1.- ¿Conoce los riesgos a los que se enfrenta la Cooperativa?**

Frecuentemente a través del departamento de riesgo se miden cinco componentes esenciales que tiene la Cooperativa en cuanto a la medición de riesgos por la situación que se está viviendo por la pandemia es difícil obtener todos los riesgos al 100% pero tratamos de enfocarnos a que estos riesgos sean lo más mínimo posible tenemos el riesgo de mercado, liquidez, operativo, riesgo a conocer a nuestros socios que exista un riesgo muy fuerte al no pagar a tiempo por lo que puede caer en un incremento de la tasa de morosidad.

#### **2.- ¿Cómo considera usted la gestión de riesgo en la Cooperativa?**

A nivel de la Cooperativa estamos capacitando a la persona encargada de esta área por lo tanto la gestión todavía no se puede medir o cuantificar debido a que recién se está capacitando.

#### **3.- ¿Cómo ha intentado identificar los factores determinantes de riesgo que enfrenta su empresa?**

Por medio de los diferentes controles que tenemos por cada departamento los jefes departamentales hacen la medición de riesgo de los cuales el más fuerte es el riesgo de morosidad que nos permite tener una cartera sana con créditos bien colocados y el riesgo de liquidez que nos permite medir el dinero que hay disponible para poder otorgar los créditos.

#### **4. ¿Conoce usted dónde están los riesgos que afectan a su empresa?**

Con esta pandemia no se puede cuantificar los riesgos 100% pero si conocemos los riesgos más principales.

#### **5. ¿Se incluye y comprende una lista de todas las posibles estrategias de cobertura?**

En cuanto a las estrategias que se pueden dar dentro del departamento de riesgo la tratamos de cumplir para que sean objetivos claros y que toda nuestra institución financiera está protegida frente a los niveles de riesgo.

**6.- ¿Conoce sobre algún límite de las posibles pérdidas que tenga su empresa?**

El colapso de esta pandemia ha hecho que nuestra institución financiera no coloque créditos por el motivo de que los socios no se quieren endeudar y por el incremento de morosidad debido al desempleo y no tienen la posibilidad de pagar sus créditos a tiempo.

**7. ¿Tiene la Cooperativa una buena gestión de riesgos?**

No se puede afirmar si contamos con una buena mitigación de riesgos, pero sin embargo se los están afrontando hasta el momento.

**8. ¿Existe un sistema formal para distribuir información sobre riesgos?**

Si hay formalmente a través del departamento se hace un plan de acción de cuáles son los riesgos que se van a medir frecuentemente y mensualmente la persona encargada de esta área mitiga los riesgos.

**9. ¿Cuál es el riesgo de que la organización haya gestionado beneficios?**

El riesgo de morosidad porque nos permite obtener capital y poder seguir colocando mayores créditos para brindarles mejores oportunidades a los socios.

**10. ¿Tiene la Cooperativa un manual de gestión crediticia debidamente estructurado?**

Si tenemos un manual de gestión crediticia que está estipulado en cuanto a lo que concierne a crédito y a lo que es recuperación de cartera de crédito, la cooperativa no cuenta con un manual de riesgo operativo.

### 11.1.1 Análisis de la entrevista

A través de la presente investigación estructurada por una entrevista que fue dirigida al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, se pudo verificar que se conocen aquellos riesgos a los que se enfrenta la Cooperativa para realizar cada uno de los riesgos ellos miden 5 componentes esenciales el riesgo del mercado lo usaran porque engloba directamente con el riesgo de interés, otro de los riesgos que más engloban es el riesgo de liquidez lo utilizan para ver las amenazas en la posición financiera que se encuentra la Cooperativa, el riesgo operativo lo usan normalmente para identificar posibles pérdidas financieras que se produzcan por malos procesos, fallas en sistemas internos, etc.

El gerente menciona que mantienen la capacitación constante de cada uno de sus personal administrativo de las diferentes áreas, es fundamental dar capacitaciones para poder identificar aquellos factores determinantes de riesgos que enfrenta la Cooperativa uno de los riesgos más nombrados es el riesgo de morosidad y riesgo de liquidez, este riesgo son calificado como un riesgo causado por retrasos en el cumplimiento de pagos como es el caso de los préstamos a los socios que no pagan a tiempo sus letras, podemos identificar que la Cooperativa cuenta con un departamento que realizan planes de acción de diferentes riesgos las cuales se miden de forma mensual, el riesgo que ha gestionado beneficios es el riesgo de morosidad mediante programas gestionados, capacitaciones a los personal administrativo esto significa que al obtener una cartera sana pueden recuperar dinero en la Cooperativa y así brindar mejores créditos hacia los socios.

Mediante el análisis que se realizó podemos darnos cuenta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense obtuvo un 5 % índice de morosidad tomando en cuenta que es un porcentaje bajo pero llego a este porcentaje por varios factores de riesgo entre ello la pandemia COVID-19 esta pandemia trajo muchos factores a la Cooperativa como la falta de ingresos algunos socios quedando desempleados , trajo enfermedades severas, provocando a los socios endeudamiento con el pago de cumplir con las obligaciones contraídas de créditos que fueron otorgados por la Cooperativa tomando decisiones en algunos socios que en ocasiones paguen ciertas cantidades pero no se cumplen con lo estipulado generando morosidad y falta de liquidez.

## 11.2 Tabulación de los resultados de la Encuesta.

### 1. ¿La entidad cuenta con un plan para medir la gestión de riesgo operativo?

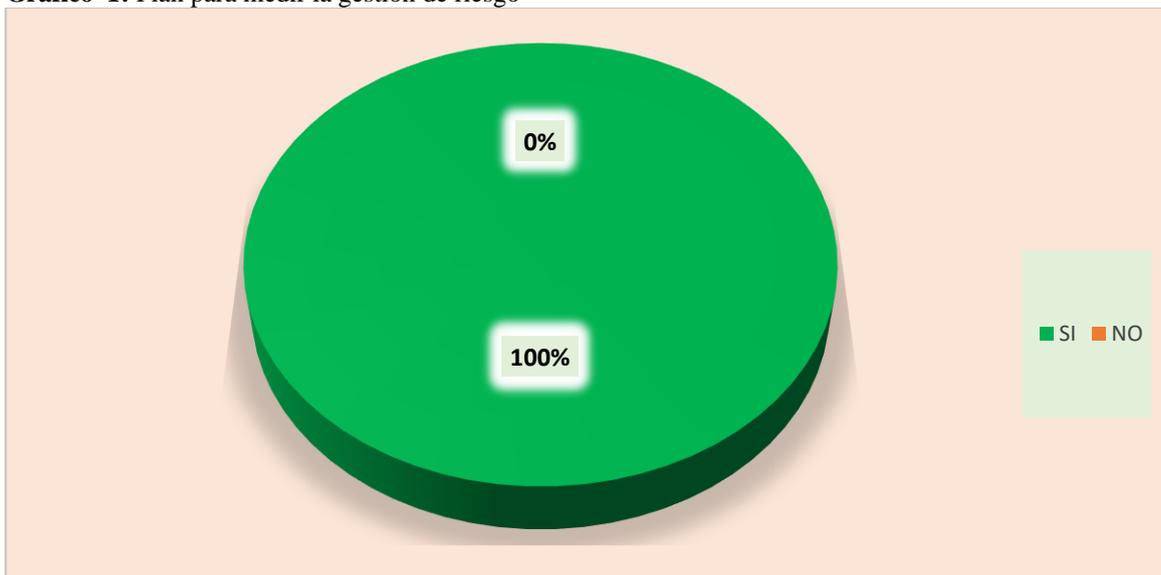
**Tabla 6:** Plan para medir la gestión de riesgo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	9	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 1:** Plan para medir la gestión de riesgo



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

El gráfico nos refleja que el 100% del personal administrativo que fueron encuestadas tienen el conocimiento de que la empresa si cuenta con un plan para medir la gestión de riesgos.

**2.- ¿De acuerdo a la actual crisis económica, la entidad ha realizado cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgo operativo?**

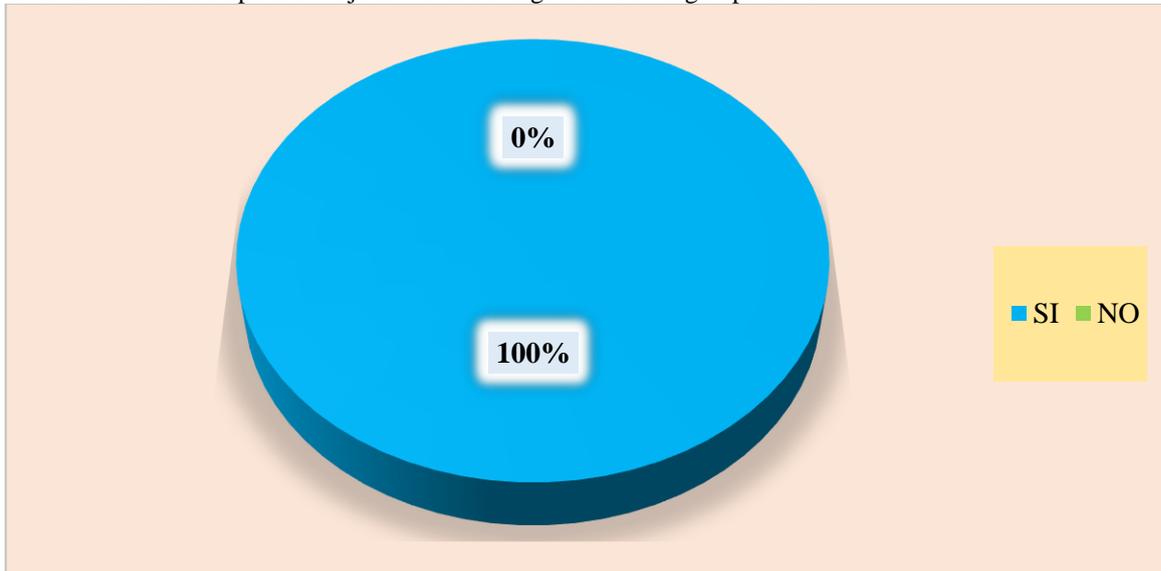
**Tabla 7:** Cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgo operativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	9	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 2:** Cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgo operativo



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la Cooperativa podemos observar que las 9 personas que fueron encuestadas y representan al 100% afirman que si se han dado cambios para el mejoramiento del riesgo operativo debido a la crisis económica que atraviesa el Ecuador.

### 3.- ¿Posee la Cooperativa una calificación de riesgo nacional o internacional?

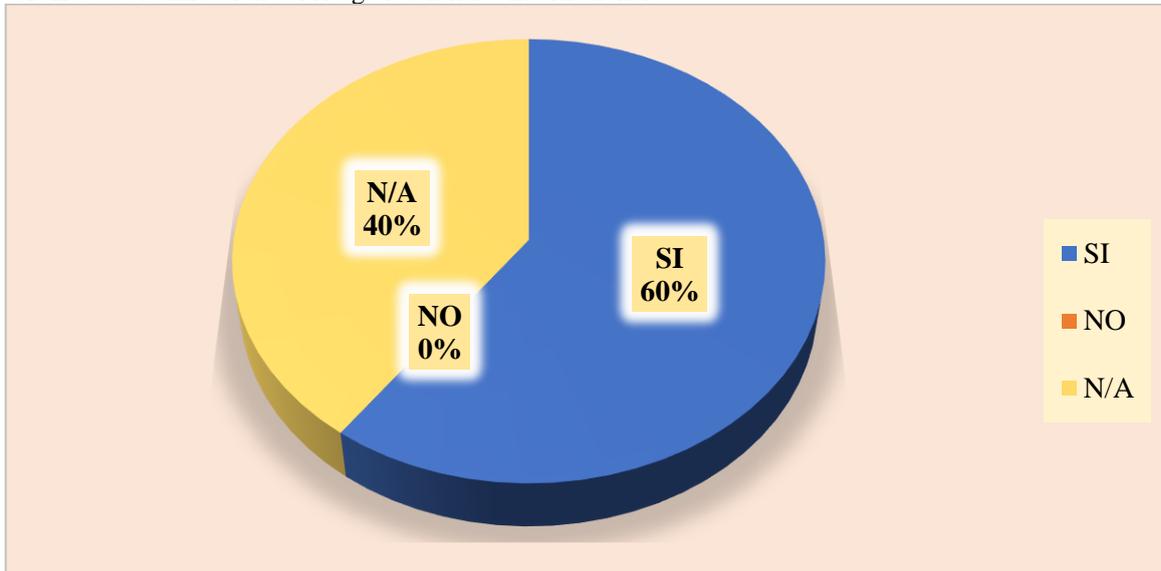
**Tabla 8:** Calificación de riesgo Nacional o Internacional

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	5	60%
NO	0	0
N/A	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 3:** Calificación del riesgo Nacional o Internacional



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Del personal encuestado el 60% afirmó que la Cooperativa sí posee una calificación de riesgo nacional e internacional mientras que el otro 40% de los encuestados no tienen conocimiento acerca del tema en cuestión.

#### 4.- ¿La junta directiva tiene como responsabilidad la supervisión y el control de la gestión de riesgos?

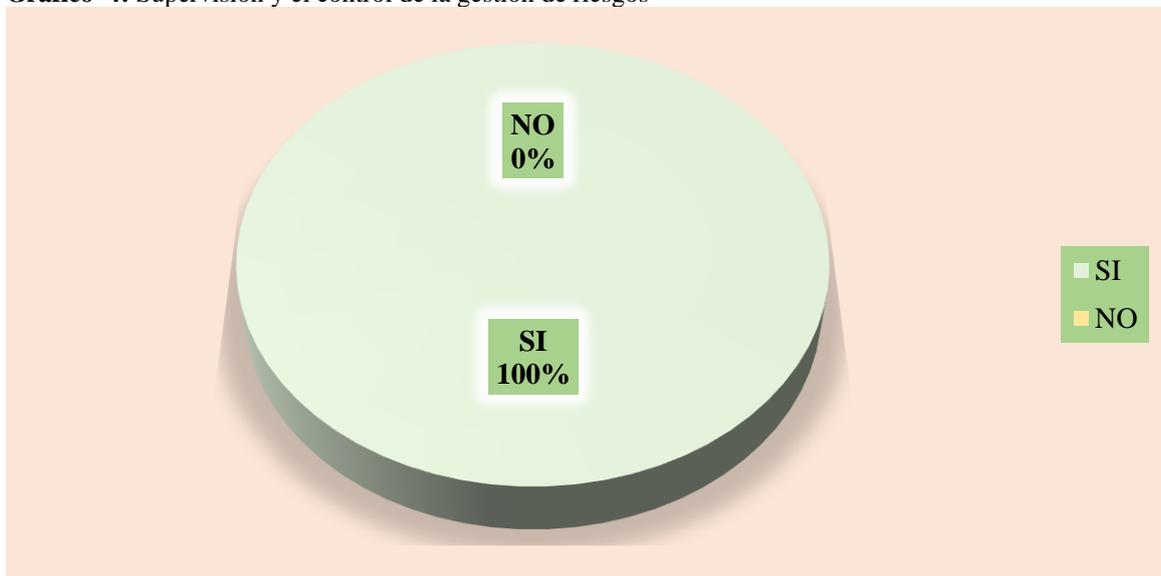
**Tabla 9:** Supervisión y el control de la gestión de riesgos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	9	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 4:** Supervisión y el control de la gestión de riesgos



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

#### Análisis e interpretación

De acuerdo a lo que se puede observar en el gráfico el 100% de los encuestados conocen que la junta directiva tiene como responsabilidad la supervisión y el control de la gestión de riesgos.

## 5.- ¿La junta Directiva es la encargada de aprobar las políticas y las metodologías para la gestión de riesgos?

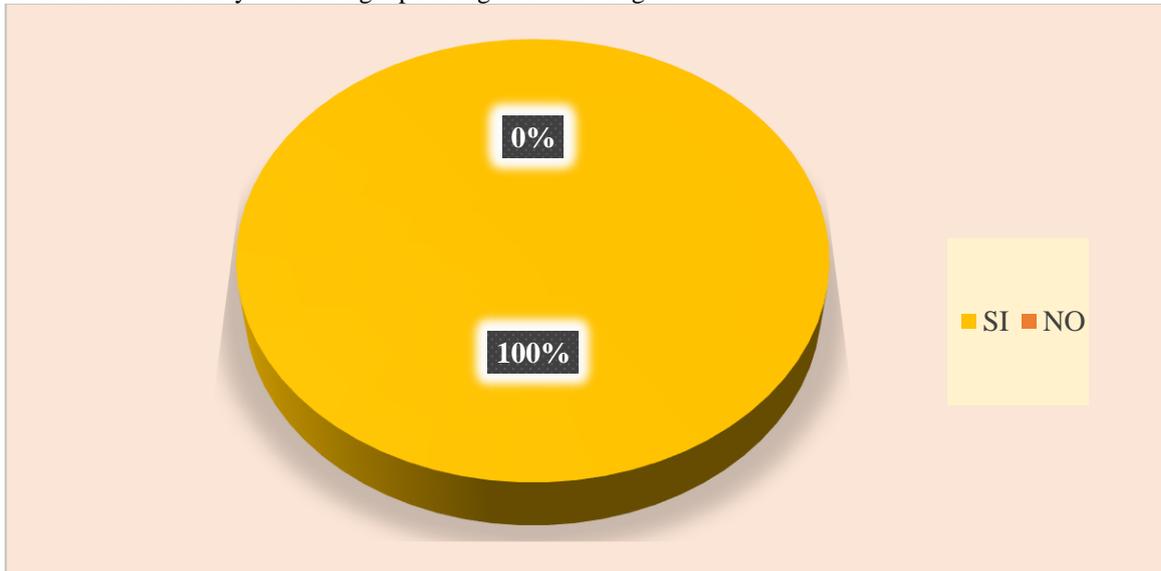
**Tabla 10:** Políticas y Metodología para la gestión de riesgos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	9	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 5:** Políticas y Metodología para la gestión de riesgos



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Al encuestar al personal administrativo de la Cooperativa el 100% de ellos que representan 9 personas en su totalidad nos manifestaron que la junta Directiva es la encargada de aprobar las políticas y las metodologías para la gestión de riesgos.

## 6.- ¿La entidad cuenta con una unidad de gestión integral de riesgos?

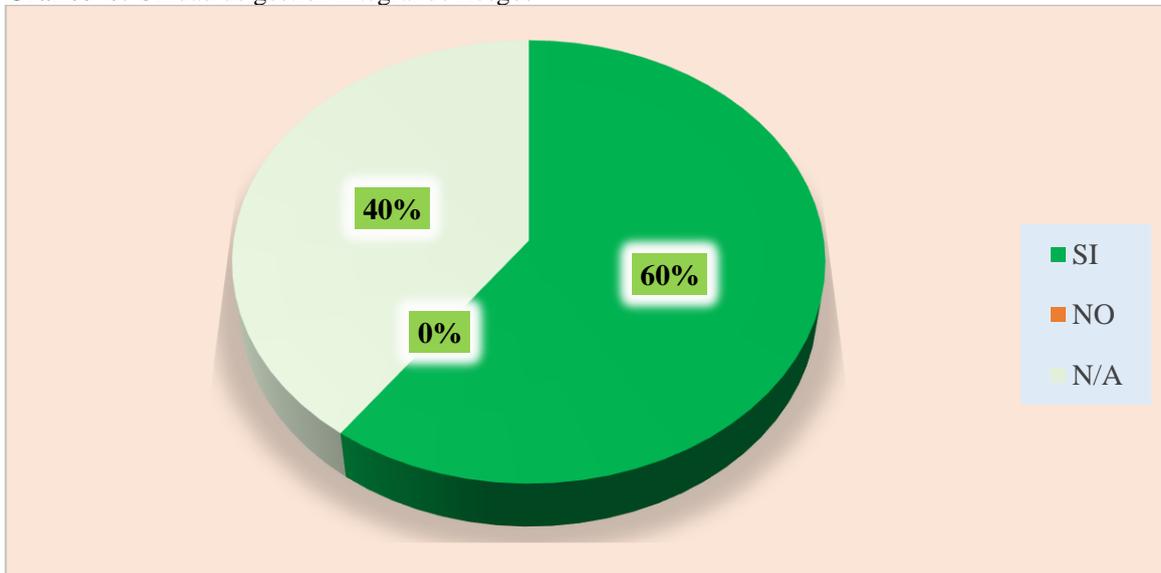
**Tabla 11:** Unidad de gestión integral de riesgos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	5	60%
NO	0	0%
N/A	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 6:** Unidad de gestión integral de riesgos



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

De acuerdo a lo que se puede observar en el gráfico el 60% de los encuestados tiene conocimiento de que la entidad cuenta con unidad de gestión de integral de riesgo mientras que el otro 40% no tiene conocimiento de la existencia de dicha unidad.

## 7.- ¿El personal de la unidad cuenta con un plan de capacitación en temas de riesgo crediticio?

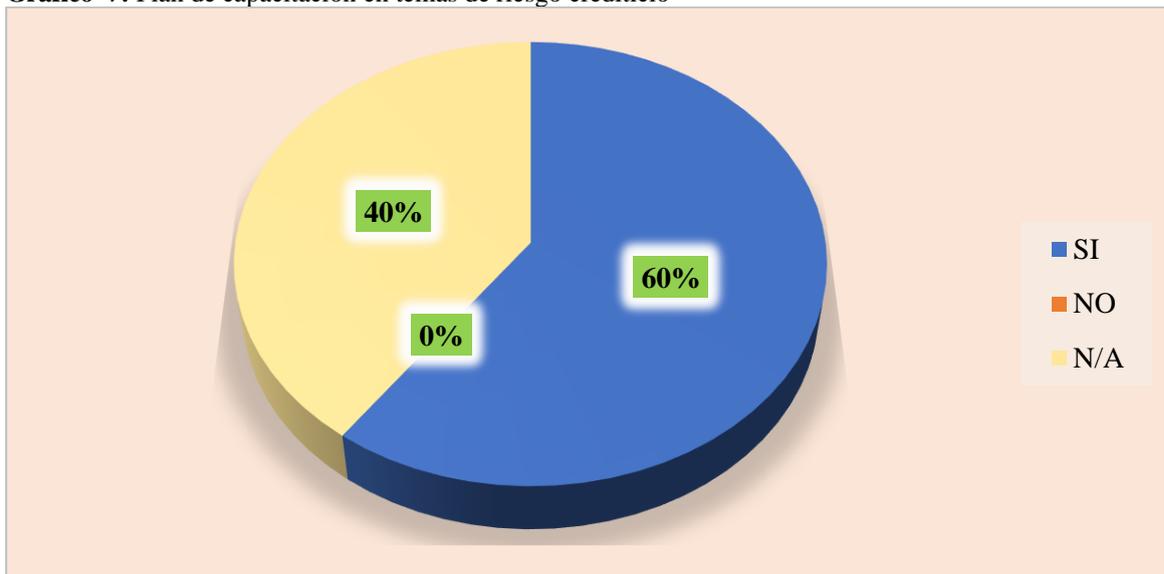
**Tabla 12:** Plan de capacitación en temas de riesgo crediticio

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
SI	5	60%
NO	0	0%
N/A	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 7:** Plan de capacitación en temas de riesgo crediticio



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Al encuestar al personal de la Cooperativa y de acuerdo al gráfico podemos determinar que el 60% de ellos conoce que hay una capacitación en la gestión de riesgos crediticios, mientras que el otro 40% de ellos manifestaron no tener conocimiento de aquello.

## 8.- ¿De acuerdo a su criterio cuales son las áreas de mayor atención para su gestión de riesgo operativo?

**Tabla 13:** Áreas de mayor atención para la gestión de riesgos operativo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mejoras de políticas, procesos y controles	5	60%
Mejora en la comunicación	0	0
Sistemas de riesgos y calidad de datos	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 8:** Áreas de mayor atención para la gestión de riesgos operativo



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

De acuerdo al criterio de los encuestados nos manifestaron que las áreas de mayor atención para su gestión de riesgo operativo son la mejora de políticas, procesos y controles con un 60% de aceptabilidad y en lo que respecta al sistema de riesgo y calidad de datos se posee un 40% de atención.

## 9.- ¿Qué factores considera usted que mejorarían la gestión de riesgos operativos en la Cooperativa?

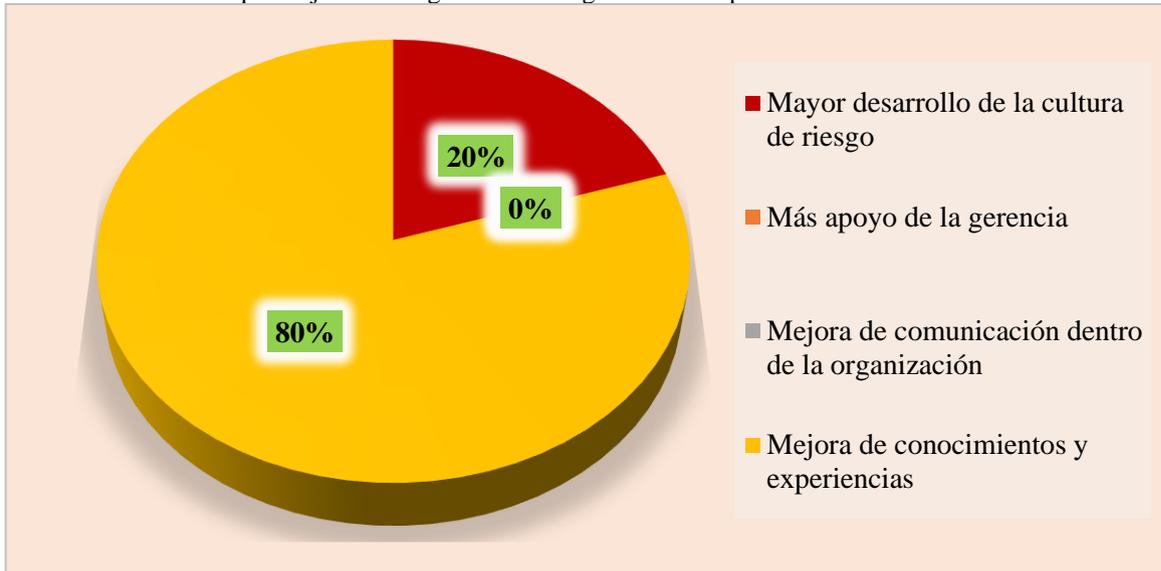
**Tabla 14:** Factores que mejorarían la gestión de riesgos en la Cooperativa

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mayor desarrollo de la cultura de riesgo.	2	20%
Más apoyo de la gerencia.	0	0%
Mejora de comunicación dentro de la organización.	0	0%
Mejora de conocimientos y experiencias.	7	80%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 9:** Factores que mejorarían la gestión de riesgos en la Cooperativa



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Al encuestar al personal el 80% de ellos respondieron que uno de los factores que mejorarían la gestión de riesgos en la Cooperativa sería la mejora de conocimientos y experiencia y por otra parte el 20% respondió que otro factor importante es el desarrollo de una buena cultura de riesgos.

## 10.- ¿Desde su perspectiva cuales son las prioridades para inversiones en gestión de riesgo operativo de la Cooperativa?

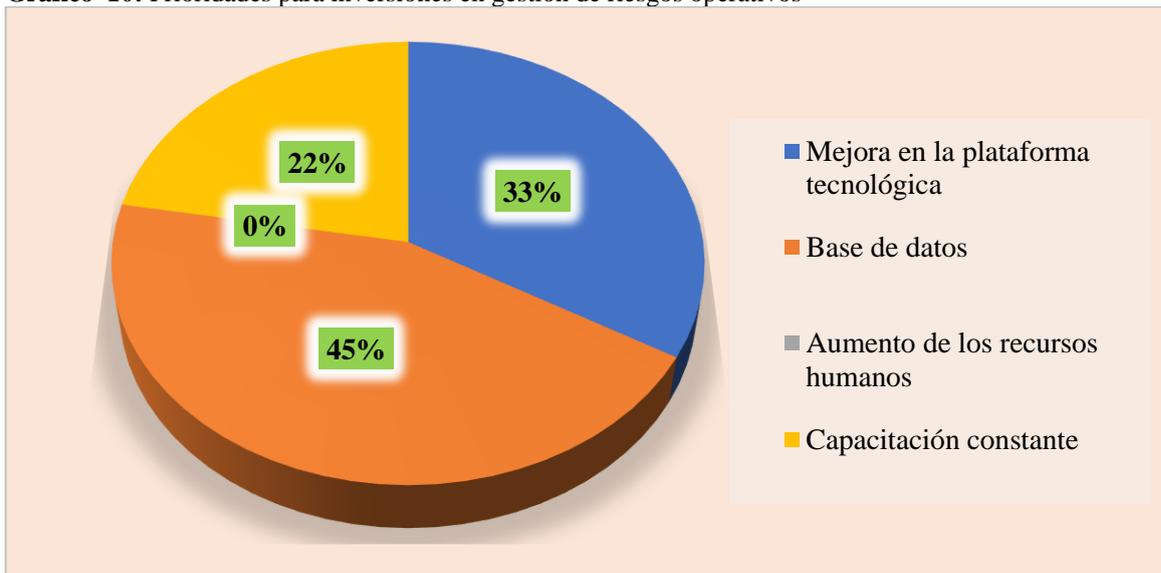
**Tabla 15:** Prioridades para inversiones en gestión de riesgos operativos

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Mejora en la plataforma tecnológica.	3	33%
Base de datos.	4	45%
Aumento de los recursos humanos.	0	0%
Capacitación constante.	2	22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

**Gráfico 10:** Prioridades para inversiones en gestión de riesgos operativos



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Elaborado por:** Las autoras

### Análisis e interpretación

Desde la perspectiva del 45% de los encuestados las prioridades para inversiones en gestión de riesgo operativo de la Cooperativa es la base de datos, mientras que el 33% tomo como prioridad la mejora en la plataforma tecnológica y el 22% ve como punto importante la capacitación constante.

### **11.2.1 Análisis de la Encuesta**

Según la encuesta realizada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense se puede determinar que al contar con un plan para la medición de riesgos facilita los procesos que se desarrollan de manera interna y resaltan las debilidades de controles existentes, permitiendo al mismo tiempo identificar tendencias de riesgos que aún no han sucedido.

Mediante la actual crisis que atraviesa el país por el COVID 19 la Cooperativa ha realizado varios cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgos ya que por medio de esto se brinda más confianza a los clientes y de esta manera se logra canalizar recursos de ahorro e inversión y la gestión eficaz de los diferentes tipos de riesgos financieros permite a la entidad estar preparada para evitar, mitigar o asumir las potenciales pérdidas por su exposición al riesgo.

Al tener la junta directiva como responsabilidad la supervisión y el control de la gestión de riesgos se pueden identificar tanto los riesgos enmarcados en el modelo actual como controlar las actividades para reducirlas y reducir los riesgos inherentes a las operaciones a todos los niveles posibles.

Las áreas de mayor atención en la entidad son la mejora de políticas, procesos, controles, sistema de riesgos y calidad de datos lo que aporta una visión y algunas herramientas que puede mejorar y redefinir el flujo de trabajo para que sea más efectivo y adaptado a las necesidades de los clientes.

No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes, considerando siempre factores que mejoren la gestión de riesgos como la mejora de conocimiento y experiencia a través de las prioridades en inversiones como la capacitación constante.

### 11.3 Indicadores Financieros

Para el cálculo de los siguientes indicadores se tomó como referencia las fórmulas que detallaremos más adelante y el Estado de Situación Financiera periodo 2020 (anexo 7) de la Cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense, conforme al SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3.

**Tabla 16:** Formulas de los indicadores

<b>Morosidad</b> = $\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$
<b>Cobertura de cartera Problemática</b> = $\frac{\text{Provisiones de cartera de Crédito}}{\text{Cartera Improductiva Bruta}}$
<b>Provisiones de Cartera</b> = <b>Margen Bruto – Margen Neto Financiero/100</b>

Elaborado por: Las autoras

#### 11.3.1 Indicador de Morosidad

**Tabla 17:** Indicador de Morosidad

<b>Cálculo</b>	<b>Morosidad</b> = $\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} = \frac{141,545.69}{260,110.03} = 5\%$
<b>Análisis e interpretación</b>	
<p>Mediante el resultado obtenido se puede observar que la Cooperativa de ahorro y Crédito Futuro Lamanense en el periodo 2020 tiene una morosidad total del 5% es decir esto advierte un riesgo financiero bajo por un deterioro en su portafolio de créditos a largo plazo el cual perjudica la rentabilidad de la entidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados debido al incumplimiento de los socios especialmente por la falta de trabajo e ingreso causados por la pandemia COVID-19.</p>	

Elaborado por: Las autoras

**Tabla 18:** Proceso índice de Morosidad

<b>DATOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2020</b>			
<b>CARTERA IMPRODUCTIVA</b>	<b>CODIGO CONTABLE</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>
	1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	417,84
	1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	3393,24
	1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	80962,73
	1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	16343,19
	1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses	40428,69
			<b>141545,69</b>
<b>CARTERA BRUTA</b>	<b>CODIGO CONTABLE</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>
	710510	CARTERA DE CRÉDITOS	260,110.03

Elaborado por: Las autoras

**Tabla 19:** Porcentaje de Morosidad

<b>PORCENTEJE DE MOROSIDAD</b>				
<b>MOROSIDAD</b>	<b>Cartera improductiva/ Cartera Bruta</b>		<b>0,5441762088</b>	<b>5%</b>
	<b>141545,69</b>	<b>260110,03</b>		

Elaborado por: Las autoras

### 11.3.2 Indicador Cobertura de cartera problemática

**Tabla 20:** Indicador Cobertura de cartera problemática

<b>Cálculo</b>	<p><b>Cobertura de cartera Problemática =</b></p> $\frac{\text{Provisiones de cartera de Crédito}}{\text{Cartera Improductiva Bruta}} = \frac{76,907.03}{451,845.14} = 17\%$
<b>Análisis e interpretación</b>	
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense en el periodo 2020 obtuvo una cobertura de cartera problemática con un 17%, lo que significa que su nivel de protección ante el riesgo de cartera morosa es medio debido a que posee una cartera que no devenga intereses y una cartera vencida de 451,845.14.</p>	

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 21:** Proceso de Cobertura de cartera problemática

<b>DATOS ESTADOS FINANCIEROS Y RESULTADOS DEL EJERCICIO AÑO 2020</b>			
<b>PROVICIONES DE CARTERA DE CREDITO</b>	<b>CODIGO CONTABLE</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>
	44	PROVISIONES	<b>76,907.03</b>
<b>CARTERA IMPRODUCTIVA</b>	<b>CODIGO CONTABLE</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>
	1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2883,71
	1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	15274,73
	1452	Cartera de microcrédito vencida	290496,5
	1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	1007,9
	1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	636,61
	<b>Microcrédito vencido</b>		<b>310299,45</b>
Microcrédito que no Devenga			141545,69
Microcrédito Vencido			310299,45
<b>Cartera improductiva Bruta</b>			<b>451845,14</b>

**Elaborado por:** Las autoras

**Tabla 22:** Porcentaje de Cobertura de cartera problemática

<b>PORCENTEJE DE COBERTURA</b>				
<b>COBERTURA</b>	<b>Provisiones/Cartera improductiva Bruta</b>		<b>0,1702066111</b>	<b>17%</b>
	76907,03	451845,14		

Elaborado por: Las autoras

### 11.3.3 Indicador Provisiones de cartera

**Tabla 23:** Indicador Provisiones de cartera

<b>Cálculo</b>	$\text{Provisiones de Cartera} = \text{Margen Bruto} - \text{Margen Neto Financiero}$ $\$ 76,907.03 = 1,329,568.03 - 1,252,661.00$ $\text{Provisiones} = 77\%$
<b>Análisis e interpretación</b>	
<p>En relación al año anterior con el periodo 2020 se puede observar que la entidad posee un porcentaje de provisión del 77% para hacer frente a los posibles gastos o deterioros que se presenten en la cartera crediticia.</p>	

Elaborado por: Las autoras

**Tabla 24:** Proceso de provisiones de cartera

<b>DATOS EXTRAIDOS DEL RESULTADO DEL EJERCICIO AÑO 2020</b>		
<b>PROVICIONES DE CARTERA DE CREDITO</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	1329568,03
	MARGEN NETO FINANCIERO	1252661
		<b>76907,03</b>

Elaborado por: Las autoras

**Tabla 25:** Porcentaje de provisiones de cartera

<b>PORCENTEJE DE PROVISIONES</b>				
<b>PROVISIONES</b>	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO/MARGEN NETO FINANCIERO</b>		<b>76.907,03</b>	<b>77%</b>
	<b>1329568,03</b>	<b>1252661</b>		

Elaborado por: Las autoras

### 11.3.4 Análisis general de los indicadores

**Tabla 26:** Niveles de riesgos

<b>NIVELES DE RIESGOS</b>
<b>ALTO (71% - 100%)</b>
<b>MODERADO (41% - 70%)</b>
<b>BAJO (0% - 40%)</b>

Elaborado por: Las autoras

**Tabla 27:** Análisis general de los indicadores

<b>Indicadores</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>Análisis e interpretación</b>
<b>Indicador de Morosidad</b>	<b>5%</b>	La Cooperativa en el periodo 2020 de los estados financieros muestra un índice de morosidad del 5%, es decir la entidad no tiene muchos problemas en la recuperación de la cartera de crédito, microcrédito, una de los principales problemas es el COVID-19, debido a esta pandemia trajo muchos factores entre ellas afecto a los socios la falta de ingresos debido a el desempleo se adoptarán estrategias que contribuyan a la solución de los problemas actuales.
<b>Indicador Cobertura de cartera problemática</b>	<b>17%</b>	Mientras que en cobertura de la cartera de microcrédito registra un 17% de provisión lo que significa que no hay un nivel de protección tan alto frente a los riesgos potenciales. Por lo que se debe aplicar políticas, límites, y procedimientos de gestión de riesgos y cobros, con el fin de reducir y minimizar el porcentaje de morosos como mecanismo adicional que pueda incrementar la rentabilidad.
<b>Indicador Provisiones de cartera</b>	<b>77%</b>	La morosidad guarda una influencia inversa con respecto a la cobertura de provisión, la entidad financiera antes de otorgar un crédito, debe comprobar la solvencia del cliente, de forma que hay que tener en cuenta que no todos los clientes son susceptibles de asumir el mismo riesgo, en función de su solvencia patrimonial en términos cuantitativos, se les deberá otorgar un límite máximo de riesgo.

Elaborado por: Las autoras

# MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

[www.futurolamanense.fin.ec](http://www.futurolamanense.fin.ec)

## **11.4 Propuesta**

### **11.4.1 Título de la propuesta**

Elaboración de manual de gestión de riesgos operativos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

### **11.4.2 Institución Financiera**

**Nombre de la Cooperativa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Representante legal de la Cooperativa:** CPA. M.Sc. Fabian Medardo Moran Marmolejo.

**Actividad económica:** Actividades de recepción de depósitos, similares cercanos de depósitos y la concesión de créditos o prestamos de fondos, la concesión de crédito puede adoptar diversas formas como, prestamos, hipotecas, transacciones con tarjetas de crédito que son realizadas en general por INS.

**Ruc:** 0590061123001

**Dirección:** Matriz La Maná, calle Galo Plaza, Av.19 de mayo.

### **11.4.3 Beneficiarios**

Personal administrativo y socios de la Cooperativa

### **11.4.4 Ubicación**

Cantón La Maná- Provincia de Cotopaxi

### **11.4.5 Tiempo estimado para la ejecución**

Octubre 2021- Marzo 2022

### **11.4.6 Equipo técnico responsable**

- Srta, Huilca Semanate Dayra Guadalupe
- Srta, Parraga Rodriguez Alexandra Noelia
- Tutora, C.P.A M.Sc. Rosa Marjorie Torres Briones

### **11.4.7 Introducción**

Independientemente del sector económico al que pertenezcan, la mayoría de las organizaciones sufren pérdidas financieras por diferentes motivos, pueden surgir inconvenientes, los cuales pueden surgir debido a factores tales como procesos, tecnología, infraestructura, eventos extremos o error humano.

Después de identificar los riesgos operativos, que puede hacerse de manera simple a través de un software, estos pueden ser medidos y controlados, a través de políticas y metodologías corporativas. Para ello, es importante tener en cuenta factores como la documentación, la estructura de la Cooperativa, los riesgos de eventos, los órganos de control, los planes de continuidad, divulgación y la capacidad de los miembros de la Cooperativa.

En el siguiente manual presentamos lo que concierne a gestión de riesgo operacional, también conocido como sistema de gestión de riesgo operativo o SARO, aplicaciones de metodologías, políticas, lineamientos, procedimientos, se deben hacer seguido los pasos para implementar este manual.

### **11.4.8 Justificación de la propuesta**

Con el manual de gestión de riesgo operacional se busca contribuir de manera positiva para afianzar la participación de la Cooperativa, en el mercado financiero del cantón La Maná, haciendo frente a la competencia en curso trascendencia y desarrollo, así como sus exigencias de los clientes sobre la calidad del producto y los servicios financieros.

El manual de riesgo operacional es importante para la Cooperativa, porque permite prevenir posibles pérdidas en la institución financiera derivadas a los riesgos más fuertes dentro de la Cooperativa, además con la investigación a realizar se busca obtener las mejoras posibles en reducción de índices de morosidad, obteniendo así una cartera sana para que permita aumentar los créditos y obtener beneficios por parte de los socios de la Cooperativa.

## **11.5 Objetivos de la Propuesta**

### **11.5.1 Objetivo General**

- Elaborar un manual de gestión de riesgos operacional que contiene, límites, políticas y procedimientos que beneficien la gestión financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

### **11.5.2 Objetivos Específicos**

- Determinar los principales riesgos operativos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.
- Establecer límites, políticas y procedimientos para la gestión de riesgos operativo.
- Socializar el manual de gestión de riesgo operativo con el gerente de la Cooperativa.



## **11.6 Desarrollo de la Propuesta**

### **11.6.1 Riesgo operativo**

Este tipo de riesgo se puede definir como la posibilidad de o pérdida por fallas humanas, tecnológicas ambientales, de infraestructura que pueden afectar directamente al desempeño de la Cooperativa.

#### **Misión propuesta**

Cumplir con las necesidades tanto de la Cooperativa y asociados de manera que se pueda brindar el bienestar de la Cooperativa brindando los mejores servicios en las actividades desarrolladas por parte del personal administrativo generando a los socios más volúmenes de créditos, también para que el personal administrativo ideales se centren en las políticas de la entidad y dando de manera efectiva la excelencia al servicio.

#### **Visión propuesta**

Ser una Cooperativa reconocida a nivel nacional, como entidad financiera, líder en financiamientos mayoritarios de créditos a través de las aportaciones de los socios cumpliendo a cabalidad con estándares de excelencia al servicio de la ciudadanía.

#### **Valores propuestos**

- Compromiso con la Cooperativa
- Responsabilidad social
- Calidad al servicio de los socios
- Mejoramiento al servicio de créditos hacia los socios de la Cooperativa

## **11.7 Enfoque de la gestión de riesgo operativo**

### **11.7.1 Generalidades en el proceso administración integral de riesgos.**

La Administración Integral de Riesgos, debe ser vista como un apoyo al desarrollo sano de la Cooperativa, comúnmente esto se lo hace como imposición del órgano de control, pero los administradores, que confirman el consejo de administración y la gerencia, entienden que el objetivo final es mejorar el perfil de riesgo de la institución.

En las Cooperativas existen tres áreas genéricas según su involucramiento con el socio y con las otras que conforman la Cooperativa:

- Oficina de adelante.
- Oficina de la mitad.
- Oficina trasera.

Estas oficinas tienen además un trabajo interdisciplinario en los comités que la Cooperativa ha conformado, con el objetivo de tomar decisiones con los insumos de las atrás de la institución para que se tenga un mayor fundamento y discusión.

La oficina de adelante, engloba a las áreas de la Cooperativa que interactúen directamente con los socios, las cuales son crédito, tesorería, atención al cliente, el departamento legal (recuperación de cartera); estas áreas son las que su trabajo y su accionar mantiene una interacción directa y relación de servicio con los socios y la vez captan la reacción de los socios ante el servicio/ producto ofrecido, también llamadas áreas tomadas de riesgos.

La oficina trasera, son aquellas que apoyan al negocio, es la parte de la Cooperativa que realiza tareas destinadas a gestionar y que no tiene contacto directo con los socios, dentro de estas áreas encuentra gerencia, sistemas, contabilidad y talento humano.

La oficina del medio, son las áreas que no tienen interacción con el socio, pero utilizan la información de las de oficina de adelante y la ponen a consideración en la oficina trasera. En esta es si se ubica a el departamento de riesgo y a los departamentos de auditoría interna de cumplimiento. Estos departamentos obtienen información de las áreas que interactúan con los socios y luego de un análisis determinan las exposiciones de la Cooperativa y las informan a las áreas de gestión para que sus decisiones tengan el criterio de riesgos. Adicionalmente no solo usan la información de la oficina de adelante, también utilizan las de la trasera, para

analizar otras exposiciones de la Cooperativa. Es un trabajo transversal que analiza a toda la organización. Estas áreas son llamadas también de seguimiento y control.

Este trabajo transversal requiere de una alta versatilidad para analizar a toda la Cooperativa, por lo cual requiere el apoyo de toda la organización, en este sentido debe entenderse que la administración por riesgos, no significa que exista una administración para la mitigación de los riesgos, esta área la lidera, pero la cultura de riesgos requiere implementarse en toda la organización.

Este nuevo enfoque necesita el convencimiento de los administradores, pues existirán etapas donde el departamento de riesgo operacional establezca marcos nuevos de gestión al convencional, donde el único enfoque era hacia el área de negocio. En un inicio podría percibirse como contraproducente para la Cooperativa, pero la nueva labor es analizar las decisiones bajo un filtro adicional, en que los tomadores de decisiones sepan los riesgos a los que se enfrentan y tomen acciones de mitigación. La Cooperativa se vuelve más solvente, sostenible, competitiva, pues se blinda de las posibles pérdidas en su giro normal como en sus proyectos, además de producir estabilidad en el negocio, dando confianza a sus administradores como a sus socios.

El trabajo del departamento de riesgo operacional es tratar de determinar posibles pérdidas para la Cooperativa, así como realizar proyecciones, lo cual cae en el campo de la probabilidad; es por esto que el uso de herramientas estadísticas es necesario, pero el escenario final puede diferir del modelo. Conforme se afiance la cultura de riesgos se volverá una labor rutinaria, produciendo decisiones que mantenga a la Cooperativa en una senda de estabilidad.

Finalmente ha determinado que el departamento de riesgos operacional apoyara a las decisiones, por lo que su trabajo será de recomendar, proveer, velar a que se cumplan las políticas de riesgos, pero no de decisión. Debe, mantener independencia con las áreas de negocios, por esta razón la normativa establece que el departamento de riesgo operacional tendrá igual nivel de jerarquía que las áreas de negocio y sea independiente a las demás áreas.

### **11.8 Criterios en la aceptación de riesgos**

La Cooperativa ha de fijar el riesgo máximo aceptable, relacionando con el capital que se desea arriesgar globalmente y en cada uno de los negocios, asimismo, el nivel de riesgo ha de

relacionarse con el patrimonio de la COAC, para asegurar la solvencia apropiada para el negocio emprendido.

Se utilizarán los siguientes niveles de riesgo, que consideran criterios de probabilidad de ocurrencia e impacto.

#### **11.8.1 Riesgo crítico**

Es aquel relacionado a una probabilidad de pérdida alta que puede afectar gravemente a la comunidad del riesgo e incluso llevar a la liquidación de la entidad. Por tanto, este tipo de riesgo requiere acciones inmediatas por parte del consejo de administración y la gerencia.

#### **11.8.2 Riesgo alto**

Es aquel relacionado a una probabilidad de pérdida alta, que puede afectar el funcionamiento normal de ciertos procesos de la entidad. Este tipo de riesgo requiere la atención del consejo de administración y la gerencia.

#### **11.8.3 Riesgo medio**

Es aquel relacionado a una probabilidad de pérdida moderada, que afecta a ciertos procesos de la entidad. Este tipo de riesgo requiere la atención de la gerencia y de mandos medios.

#### **11.8.4 Riesgo bajo**

Es aquel relacionado a una probabilidad de pérdida baja, que no afecta significativamente rutinarios o la aceptación del mismo.

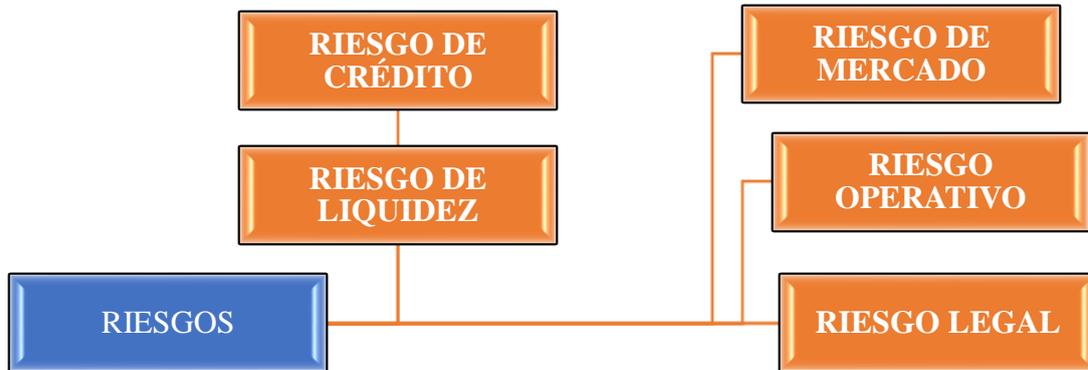
Los administradores, determinan que el máximo riesgo tolerable será el riesgo medio residual, en caso de presentarse riesgos mayores, estos deberían tener los mecanismos de mitigación adecuados para que lleguen a ser de tipo medio.

Adicionalmente los administradores al determinar los límites de riesgo, están estableciendo el umbral o la cantidad máxima de riesgo que la Cooperativa está dispuesta a aceptar, a través de este medio se tienen otro nivel de aceptación y control de riesgo.

## 11.9 Tipos de riesgos que enfrenta la Cooperativa

Los tipos de riesgos a los que la Cooperativa se encuentra expuesta se detallan a continuación, tomando como marco de referencia lo determinado por el órgano de control:

**Figura 9:** Tipos de riesgos que enfrenta la Cooperativa



Elaborado por: Las autoras

### 11.9.1 Riesgo de crédito

Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte. Según la resolución 129-215-F dentro de sus definiciones establece:

- a) **Riesgo normal:** Valorado con una calificación de (A1, A2, A3).
- b) **Riesgo potencial:** Valorado con una calificación de (B1, B2).
- c) **Riesgo deficiente:** Valorado con una calificación de (C1, C2).
- d) **Riesgo dudoso:** Valorado con una calificación de (D).
- e) **Riesgo de pérdida:** Valorado con una calificación de (E).

### 11.9.2 Riesgo de liquidez

Es la probabilidad de que la Cooperativa no tenga recursos líquidos necesarios para cumplir con sus obligaciones y, por lo tanto, debe obligarse a limitar sus actividades, para los compromisos de contratos con los costos o vender sus activos en condiciones adversas.

### **11.9.3 Riesgo de mercado**

Es la probabilidad de pérdida en que la Cooperativa puede incurrir debido a que los cambios en los precios de los activos financieros, las tasas de interés y los tipos de cambio afectan el valor de las posiciones de activos y pasivos.

### **11.9.4 Riesgo operativo**

Esta es la probabilidad de pérdidas que se producen a las Cooperativas de ahorro y crédito debido a fallas o no se desaparecen en procesos, personas, tecnología de la información y eventos externos.

### **11.9.5 Riesgo legal**

Es la probabilidad de que la Cooperativa sufra una pérdida debido al incumplimiento y mala aplicación de la leyes y reglamentos y las orientaciones de las autoridades de control de hacer cumplir sentencias o decisiones administrativas o judiciales adversas, deficiente redacción, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, o por no estar debidamente consagrados los derechos de los firmantes.

### **11.10 Compromisos generales en la administración de riesgo operativo.**

La Cooperativa está comprendida en mantener una administración de riesgo operativo, para lo cual establece procesos formales que permitan la identificación del riesgo en, medición priorización, mitigación, monitoreo, comunicación, exposición al riesgo y poder comunicar al riesgo que se enfrenta la Cooperativa.

El consejo de administración comprende que los procesos de riesgo es una labor continua y cuyo objetivo es mantener una cultura de administración de riesgo en las operaciones, servicios, productos y líneas de negocios actuales y futuras en la que la institución trabaje.

Las políticas y estrategias de la Cooperativa contendrán límites de exposición a los riesgos aceptables o tolerables, puestos en práctica a través de la aplicación de este manual. Los límites se ajustarán de acuerdo a las condiciones de mercado y al nivel de tolerancia al nivel de riesgo de la Cooperativa.

La gestión de riesgos operacional requiere de una estructura administrativa, que a la vez necesita recursos para implementarse de manera eficiente en toda la organización, esto es: metodologías, herramientas e información desde el sistema informático. La gerencia general apoya el continuo reforzamiento del departamento de riesgo.

La Cooperativa dispondrá de forma eficiente con un proceso para la obtención del permiso y la aplicación de límites de exposición y tolerancia al riesgo, cuando las circunstancias lo aconsejen apropiado.

Una vez identificados los riesgos, estos serán cuantificados con el objeto de determinar el cumplimiento de las políticas, límites, fijados y el impacto en la Cooperativa, permitiendo implementar controles o correctivo.

Las Cooperativas mantienen implementando un sistema de control que permite la verificación validación del cumplimiento de las políticas, límites, y procedimientos establecidos durante la ejecución de las operaciones de la institución. Se establecen controles administrativos financieros, contables y tecnológicos necesarios, para asegurar la administración adecuada conforme a las políticas aprobadas por el consejo de administración.

Toda la organización, independiente se su nivel jerárquico, realizara seguimiento sistemático de las exposiciones de riesgo y de los resultados de los planes de acción adaptados, es decir un monitoreo continuo a través de un sistema de información para cada tipo de riesgo, preparado para satisfacer las necesidades particulares de la Cooperativa.

Los sistemas de información apoyan en la toma de decisiones, permitiendo la generación de informes permanentes dirigidos a los correspondientes niveles de la administración. Los sistemas de información aseguran una revisión periódica y objetiva de posiciones de riesgos, así como de eventuales excepciones.

El proceso de gestión que se adopta en la Cooperativa sobre la administración de riesgo será permanentemente revisado y actualizado.

## **11.11 Estrategias de negocio y criterios de aceptación de riesgos**

### **11.11.1 Definición de estrategia y líneas de negocio**

La exposición de la Cooperativa ante los riesgos depende de la estrategia del negocio, sus productos, sus mercados y los mecanismos de mitigación de riesgos que esté dispuesta a asumir si el mercado al que se expone es de mayor riesgo, sus niveles de cobertura deben amplificarse respecto a mercados de un menor perfil de riesgos, lo mismo sucede con los productos a ofrecer.

El objetivo principal de la Cooperativa es realizar actividades de intermediación financiera y ejercer la responsabilidad social con sus socios.

La estrategia del negocio ayuda a alcanzar las metas y objetivos específicos. Involucra la formulación e implementación de las principales metas y tomadas por la asamblea general z través del consejo de administración.

Las estrategias del negocio se encuentran descritas en el plan estratégico, las cuales se encuentra clasificadas desde distintas perspectivas: el cliente, los procesos internos, la gestión financiera, y la tecnología, aprendizaje y crecimiento.

### **11.11.2 Asignación de línea de negocio**

Una línea de negocio es una disciplina empresarial que establece para crear productos y servicios especializados para servir a un segmento de mercado objetivo identificado en la planificación estratégica de la institución financiera. El agrupamiento en línea de negocio tiene como objetivo determinar los requerimientos de capital según los riesgos y su nivel de mitigación acorde a dicha exposición.

Se ha utilizado como marco de referencia lo determinado por el comité de supervisión bancaria de Basilea en el documentó “convergencia internacional de medidas y normas de capital” de junio del 2004, que en su Anexo 6 “Asignación de las líneas de negocio” determina la metodología a seguir, y se la ha personalizado para el caso de la Cooperativa.

La asignación por línea de negocio se ha determinado según los ingresos brutos, las actividades financieras o no financieras y la determinación estratégica de la Cooperativa.

La Cooperativa tiene una única línea de negocio llamada “Banca minorista”, la cual agrupa las actividades de préstamos, depósitos de clientes minoristas, servicios fiñaneros y otros servicios

que apoyan a la intermediación con los socios. Banca minorista es aquello cuyos clientes tipo son los particulares y las pequeñas y medianas empresa (PYMES).

En el caso de las COAS está relacionado a actividades productivas y comercialización o prestación de servicios a pequeña escala. Los ingresos provienen de los intereses de préstamos y por servicios adicionales; la financiación de préstamos a los socios proviene de los depósitos a la vista y plazo fijo de los socios.

### **11.12 Criterios específicos para el establecer límites de exposición en la Cooperativa**

Cumpliendo con la resolución No.128-2015-F la Cooperativa debe definir límites de riesgo que estén expresado como indicadores.

El criterio específico que utilizará la Cooperativa para el establecimiento de límites de exposición dependerá entre otros factores, de la disponibilidad de información histórica confiable, de la normativa existente, del tipo de riesgo a medir y de la opinión experta del administrador de riesgos.

La comparación será siempre entre sus límites tolerables, pero también deberá revisarse su estacionalidad y el entorno en que actualmente se está desarrollando la Cooperativa, para evitar análisis solamente de tipo estadístico y comprender la coyuntura en que se enmarca la institución.

A continuación, se exponen los criterios generales que puede utilizar Cooperativa para el establecimiento de los límites de exposición de cada riesgo.

#### **11.12.1 Normativa aplicable**

Como mínimo, los límites de exposición definidos deberán ser iguales o más conservadores que los requerimientos normativos aplicables a la Cooperativa. La continua verificación de su cumplimiento es obligatoria, sin perjuicio de que se dispongan límites de exposición más exigentes, en función de los demás criterios expuestos en esta sección.

#### **11.12.2 La experiencia de la administración y las prácticas del mercado**

en ausencia de información histórica confiable y suficiente para el establecimiento de límites de exposición por métodos estadísticos, estos podrán definirse en función del criterio experto

de la Cooperativa, respaldo por la experiencia de sus funcionarios y /o el estudio de las buenas prácticas de otras instituciones financieras del mismo o distinto segmento o sector.

### **11.12.3 Métodos estadísticos- Distribución**

Este método utiliza un sistema de bandas construidas a partir del promedio histórico móvil del indicador, que se desea limitar en el valor de fluctuación, el que se ajustara para mantener la fluctuación dentro del 95% de probabilidad.

De no disponerse de normativa alguno se propondrá los valores de las bandas de tolerancia de riesgo. No necesariamente las bandas estarán determinadas alrededor del valor promedio.

Ante la inexistencia de datos históricos anterior sobre el comportamiento de los propios indicadores de riesgo en la Cooperativa, así como la no disponibilidad de información sobre la evolución de indicadores de riesgo de otras Cooperativas pares, se podrá definir la amplitud de las bandas de fluctuación de los indicadores de riesgo según un razonable criterio de ensayo basado en la prudencia, el que se ajustara progresivamente de acuerdo al tránsito de la curva de experiencia propia y del mercado.

En función del monitoreo del comportamiento de los indicadores dentro del sistema de bandas, se determinará los cursos de acción a ser implementados para:

- Corregir los valores de tales indicadores (reestructuración de variables que se utilizan para su construcción) con el objetivo de reubicarlos en la banda de fluctuación aceptada.
- Redefinir el valor de las bandas de aceptación de riesgo.
- En la definición de límites y según las propias series temporales, se deberá tomar las series de indicadores periódicos y establecer el comportamiento de su evolución en el tiempo.
- Para el efecto, se obtendrá el promedio de una serie de los valores del último año (ya sea 52 semanas o 12 meses) y se observará la dispersión histórica del indicador.

### **11.12.4 Métodos estadísticos- Percentiles**

La Cooperativa podrá utilizar métodos estadísticos reconocidos para el establecimiento de límites de exposición. Los mismo deberán considerar el comportamiento histórico de la confianza establecidos previamente, que no deberá ser inferior a 90%.

Dentro de los métodos reconocidos se encuentra el de percentiles, el cual se explica dentro de este manual.

### **11.13 Límites de exposición en el riesgo de crédito**

Los límites de exposición que deben definirse para el riesgo de crédito son:

- Límites de concentración de cartera por sujeto de crédito, producto y tipo de crédito.
- Número de créditos vinculantes individuales y colectivos relacionados con el capital técnico.
- Nivel de morosidad utilizando el criterio general en el establecimiento de límites de exposición de este manual.
- La participación máxima de activos improductivos en relación a los activos totales y/o al patrimonio técnico de la Cooperativa.
- La cooperativa del segmento 3 no puede ser autorizada para operar activa y aleatoriamente con la misma persona natural o jurídica, con un valor superior al 10% del patrimonio de la entidad.
- Las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, la cual podrían acceder los miembros de los consejos, gerencia, los personal administrativo que tiene decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convenientes y sus parientes dentro del cuarto de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, dicho cupo no podrá exceder del forma individual en 1% del patrimonio de la entidad.
- Para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3, la norma individual no puede exceder los 400 salarios básicos unificados y el límite grupal no podrá ser superior al 10% del patrimonio de la entidad.
- El porcentaje de provisión específica a constituir para el segmento al que pertenece la Cooperativa deberá ser como mínimo el 75% hasta diciembre 2021 y 100% hasta diciembre del 2022, sin perjuicio de que la COAC buscará, en función de su capacidad de generación operativa, llegar al menos al 100% de la provisión específica requerida antes de los plazos máximos indicados.

### 11.13.1 Políticas para el riesgo de crédito

Las políticas que las COAC del segmento 3 deben cumplir son las siguientes:

**Tabla 28:** Políticas para el riesgo de crédito

 <p><b>FUTURO LAMANENSE</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p style="text-align: center;"><b>APLICACIÓN DE POLÍTICAS PARA EL RIESGO DE CRÉDITO</b></p>
	<p>Se debe aplicar criterios para la respectiva determinación de los tipos de operaciones de crédito, teniendo muy en cuenta otros factores como aquellas garantías, montos a plazos corto y a largo plazo, tipo de producto y la finalidad del financiamiento correspondiente.</p> <p>Toda operación de crédito debe tener garantía, la cual puede ser de los siguientes tipos: hipotecarias, prendarias, autoliquidaciones, personales, fianzas solidarias, garantías o avales otorgados por instituciones financieras nacionales o extranjeras de reconocida solvencia según términos de resolución. Si son conferidas por Cooperativas de ahorro y crédito, el emisor debe contar con la autorización de la superintendencia de economía popular y solidaria para conceder garantías.</p> <p>La Cooperativa deberá realizar de forma trimestral la calificación y constitución de provisiones para su cartera, inversiones y demás activos de riesgo, cumpliendo con las disposiciones de las resoluciones No 129-2015-F, 130-2015-F, 139-2015-F y 255-2016-F de la junta de política y regulación monetaria y financiera y demás normativas aplicables.</p> <p>La Cooperativa deberá realizar la medición de la pérdida esperada por el riesgo de crédito, y el impacto de dicha pérdida en el patrimonio.</p> <p>Las inversiones deberán mantener metodología que apoye a disminuir el riesgo de impago de los emisores.</p> <p>El nivel de solvencia mínimo requerido para continuar colocando créditos.</p>

**Elaborado por:** Las autoras

### 11.14 Límites de exposición en el riesgo de liquidez

Los límites determinados por la norma son:

- Relación entre liquidez y obligaciones públicas.
- Concentración de depósitos a plazo y depositantes.
- Volatilidad de los depósitos.
- Nivel de tasas de interés activas y pasivas.
- Las tasas de interés nominales deberán guardar concordancia con las tasas efectivas determinadas por el BCE.

### 11.14.1 Políticas para el riesgo de liquidez

Las políticas internas de la Cooperativa para el riesgo de liquidez son:

**Tabla 29:** Políticas para el riesgo de liquidez

 <p><b>FUTURO LAMANENSE</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p style="text-align: center;"><b>APLICACIÓN DE POLÍTICAS PARA EL RIESGO DE LIQUIDEZ</b></p>
	<p>Mantener saldos de activos líquidos suficientes para cubrir al menos los pasivos volátiles. Esto implica que el riesgo de liquidez se gestiona administrando el valor de los activos líquidos de cobertura.</p> <p>El monto definido para activos no líquidos dependerá de la necesidad de formación de activos líquidos. Esto equivale a señalar que los activos del tipo cartera de crédito (no líquidos) deben formarse con la porción excedentaria de las disponibilidades de fondos de la Cooperativa sobre las necesidades de mantener activos líquidos (por ejemplo, fondos disponibles o inversiones) para compensar captaciones volátiles de los socios.</p> <p>No todas las captaciones deben ser cubiertas en su totalidad por los Activos líquidos, pero si al menos la porción volátil de ellas, o sea lo que puede ser exigida por los depositantes en el corto plazo.</p> <p>Una política aceptable para una primera etapa, que puede ser revisada hasta que los administradores se pronuncien al resto es la de mantener siempre un saldo de activos líquidos que supere el 100% de la porción volátil de los pasivos contratados.</p> <p>Mantener actualizado el Plan de Contingencia ante el Riesgo de Liquidez.</p> <p>Mantener índices de concentración adecuados de los primeros fondeadores de la Cooperativa.</p> <p>Mantener niveles mínimos de cobertura con activos líquidos ante las principales concentraciones de los fondeadores.</p>

**Elaborado por:** Las autoras

### 11.15 Límites de exposición en el riesgo operativo

**Límites normativos son:**

- El nivel de solvencia no podrá ser menor al establecimiento por la junta de política y Regulación Monetaria y Financiera en los tiempos determinados por este órgano. Según la Resolución No.131-2015-F para el segmento 3 será de mínimo 6% a diciembre-2021, 7% para diciembre-2022, 8% para diciembre-2023 y 9% a diciembre 2024.
- Gastos operativos.

**Limites internos serán:**

- Límite para los indicadores de exposición basados en modelos de gastos y revisión del nivel de exposición de los modelos de autoevaluación.
- El límite máximo tolerable es el riesgo medio residual en la Matriz de Riesgo.

**11.15.1 Políticas para el riesgo operativo**

**Tabla 30:** Políticas para el riesgo operativo

 <p><b>FUTURO LAMANENSE</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p style="text-align: center;"><b>APLICACIÓN DE POLÍTICAS PARA EL RIESGO OPERATIVO</b></p>
	<p>Se dispondrá de recursos humanos suficientes para efectuar labores de captura de datos sobre los diferentes eventos de riesgo que ocurren en la Cooperativa.</p>
<p>Se analizará de manera continua la criticidad de los procesos.</p>	
<p>Se privilegiará las recomendaciones de mitigación de riesgos que impliquen la transferencia de riesgos operacionales a terceros tales como seguros, cláusulas contextuales adecuadas, y penalidades por incumplimientos a proveedores.</p>	
<p>Los administradores mantendrán especial control y monitoreo de la gestión u operaciones auxiliares que sean delegadas a terceros tales como cobranzas, actuación legal, contabilidad o actividades informáticas.</p>	
<p>Se realizarán actividades permanentes de mapeo del riesgo operacional, que implican su actualización periódica.</p>	
<p>Mantener un sistema adecuado de control interno.</p>	
<p>Se velará por mantener una separación funcional entre la oficina del frente, la del medio y la oficina trasera.</p>	
<p>Cumplimiento de las políticas de seguridad y confidencialidad de la información y las de tecnologías.</p>	
<p>Evaluar de forma continua el cumplimiento de límites, políticas, procedimientos.</p>	
<p>Mantener una activa participación de auditores internos y del Consejo de Vigilancia.</p>	

**Elaborado por:** Las autoras

## 11.16 Políticas para el riesgo legal

**Tabla 31:** Políticas para el riesgo legal

 <p><b>FUTURO LAMANENSE</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<h1 style="margin: 0;">APLICACIÓN DE POLÍTICAS PARA EL RIESGO LEGAL</h1>
	<p>En una primera etapa se analizará este riesgo mediante la aplicación de scores o cuestionarios de autoevaluación sobre este riesgo se define en el departamento VI metodologías y procedimientos en la Administración Integral de Riesgos.</p>
	<p>Esta autoevaluación se realizará por lo menos con una periodicidad anual para establecer la evolución del riesgo. Los formatos de documentos legales a ser utilizados por la Cooperativa deberán ser previamente autorizados por el área Legal de la Cooperativa.</p>
	<p>El área legal deberá mantener una revisión continua de los cambios normativos aplicables y modificar los formatos de los documentos legales utilizados por la Cooperativa.</p>

**Elaborado por:** Las autoras

## 11.17 Estructura organizativa en la administración de riesgos.

### 11.17.1 Estructura administrativa en la administración integral de riesgos

La Cooperativa cuenta con la siguiente estructura organizacional para la gestión de riesgos:

- Consejo de administración
- Consejo de vigilancia
- CAIR
- Unidad de Riesgos

El departamento de riesgos debe tener el mismo nivel jerárquico que las áreas de negocio y ser independiente de las demás áreas de la Cooperativa.

El responsable de la Unidad de Riesgos mantendrá relación de dependencia laboral con la entidad y funciones exclusivamente relacionadas con la administración de riesgos.

**El CAIR está conformado por los siguientes miembros con derecho a voz y voto:**

- Vocal del Consejo de Administración
- Gerente
- Administración de Riesgos

**El CAIR está conformado por los siguientes miembros con derecho a voz y voto:**

- Vocal del Consejo de Administración
- Gerente
- Administración de Riesgos
- El CAIR será presidido por el vocal del Consejo de Administración; y, en calidad de secretario técnico del Comité actuará el AR.

El vocal designado por el Consejo de Administrador y el Administrador de Riesgos, deberán tener título de al menos tercer nivel en administración, sistemas, fianzas, economía, contabilidad o áreas afines.

#### **11.18 Responsabilidades del consejo de administración**

El consejo de Administración para una adecuada implementación de la administración de riesgo deberá:

- Aprobar políticas, procedimientos y estrategias de riesgos.
- Se designará a un vocal para que sea el miembro del consejo de administración en la Cooperativa.
- Se conocerá y se aprobará aquellos informes con las respectivas recomendaciones presentadas al consejo de administración.
- Las demás determinadas por la SEPS.

#### **11.19 Responsabilidades adquiridas por el consejo de vigilancia de la Cooperativa**

Las responsabilidades adquiridas por el consejo, se tomará en cuenta para tener una eficiente implementación de la gestión de riesgo y así poder verificar que se cumplan a continuación se detalla:

- El CAIR cumpla con sus funciones y responsabilidades
- La Ur debe cumplir y hacer cumplir de manera correcta y oportuna aquellas políticas que se establecen junto con sus respectivos lineamientos que están establecidos en el manual de gestión de riesgos.
- Aquel auditor interno de la entidad debe realizar de forma correcta una evaluación sobre aquella normativa que fue dada a conocer anteriormente.

### **11.20 Responsabilidades adquiridas por el representante legal**

El responsable legal, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Aplicar las políticas con sus respectivos lineamientos, aquellos procedimientos y sus respectivas estrategias dadas a conocer anteriormente en base a la gestión de riesgo.
- Debe proporcionar una información al departamento de auditoría interna al igual que se debe al consejo de supervisión, de esta manera poder monitorear aquel desempeño de forma eficiente.

### **11.21 Responsables del CAIR para su aprobación.**

El comité de administración integral de riesgos deberá proponer y recomendar al consejo de administración para su aprobación los siguiente:

- Aquellas políticas, procedimientos, lineamientos y las estrategias que son para la administración integral de riesgos.
- Aquellas metodologías que fueron establecidas en el manual de gestión de riesgos y procedimientos para poder tener unas actualizaciones adecuadas.
- Los límites de exposición de los diferentes tipos de riesgos.
- El informe sobre calificación de activos de riesgo.
- Se deber tener el informe de los riesgos asociados aquellos nuevos servicios establecidos.
- Los informes de cumplimientos para las Cooperativas del segmento 3 deben presentarse de formas trimestral.
- El manual de administración de riesgos.
- El plan de contingencia de liquidez.

Responsabilidad del comité de Administración de riesgo para la administración del riesgo de crédito son:

- Aprobar y presentar al consejo de Administración de informe de la UR, referido al cumplimiento de políticas y estado de la cartera vigente que incluya la situación de las operaciones refinanciadas, reestructuradas, y vinculadas.
- Recomendar a la gerencia la aprobación de un manual de crédito recomendado por el sector crediticio.

- Evaluar los problemas derivados del incumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos para recomendar a los administradores de la entidad las medidas que correspondan.

### **11.21.1 Responsabilidades del departamento de riesgos**

#### **La UR desempeñara las siguientes funciones:**

Elaborar y poner en consideración del CAIR:

- Aquella propuesta de políticas, procedimientos y las estrategias de gestión de riesgos que se están estableciendo en la Cooperativa.
- Debe tener la propuesta de aquellos métodos y sus respectivos procedimientos de gestión de riesgos operacionales.
- Tener aquellos límites de riesgos para los diferentes tipos de riesgos existentes y disponibles en la Cooperativa.
- El informe sobre calificación de todos los activos de riesgos, emitido de forma trimestral, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.
- Respective informes de riesgos y productos o servicios de nueva adquisición que se haya realizado en la Cooperativa.
- Nuevos informes sobre el cumplimiento de las políticas que fueron aplicadas en base a las estrategias que se realizaron a la gestión de riesgos operativos.
- El manual de administración de riesgos.
- El plan de contingencia de liquidez.
- Monitorear los niveles de exposición por los diferentes tipos de riesgo y proponer medidas de mitigación en caso que se diere el incumplimiento.
- Verificar el incumplimiento de las políticas, procesos y, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración de riesgos.
- Levantar y cuestionar las actas de las sesiones del Comité de Administración de riesgos.
- Las demás que determine el Comité de Administración de riesgos o las políticas internas de la entidad.

Responsabilidad de la UR para la Administración del riesgo de crédito son:

- Revisar e informar al Comité de Administración de riesgos, las exposiciones de crédito reestructurados, refinanciados, operaciones castigadas, recuperación y las que se encuentren sometidas a procesos judiciales.
- Informar al CAIR la situación de las operaciones vinculadas, señalando las acciones realizadas para la recuperación de aquellas que se encuentren en estado vencido.

## **11.22 Sistemas de información**

### **11.22.1 Fuentes de información externas**

El Comité de Administración de Riesgos accederá a fuentes de información externas u otros documentos a través del análisis de la UR, los cuales contemplen contenidos de datos sobre el estado y evolución de variables tales como:

- Tasas de interés suministradas por proveedores reconocidos.
- Evolución de variables macroeconómicas.
- Noticias relacionadas a riesgos.
- Reportes de riesgo de páginas web de instituciones reconocida trayectoria nacional y/o internacional.
- Suscripciones a informes por medios magnéticos o físicos.
- Libros y textos escritos por especialista.

### **11.22.2 Procesamiento de información**

La UR realizara las siguientes tareas en el procesamiento de la información:

- Identificar y recolectar información en formato y contenido necesaria para procesar riesgos.
- Validar la información recolectada.
- Aplicar modelos de cálculo y procesamiento con el objetivo de arrojar indicadores de riesgo según especificaciones detalladas en el apartado de procesamientos de este manual.
- Ejecutar herramientas informáticas.
- Elaborar los reportes periódicos.
- Participar de comités y otras sesiones con la información solicitada.
- Participar de sesiones de actualización y formación técnica sobre riesgos.

- Ejecutar actividades de coordinación de la recolección de información periódico proveniente de otras áreas de la Cooperativa con la finalidad de ser utilizada en el proceso de riesgos.

### **11.22.3 Informe generado por el departamento de riesgos**

La información general que producirá la UR y será insumo para las sesiones del CAIR son:

- Reporte de entorno económico.
- Reporte o informe periódico de riesgos. Este documento que registro el estado de situación de riesgos de la institución según las exigencias de la normativa. Este informe deberá presentar al menos la siguiente información:
- Indicadores de riesgo exigidos por la normativa o por el comité de riesgos.
- Evolución histórica de indicadores.
- Evolución de límites según el criterio general en el Establecimiento de límites de Exposición, definido en este manual.
- Propuesta de cursos de acción para reducir, mitigar o inmunizar riesgos.
- Otros documentos o reportes que le sean solicitados por los administradores o el comité de Administración Integral de Riesgos.

## **11.23 Riesgos Específicos**

### **11.23.1 Gestión de riesgo liquidez**

- Generación de liquidez estructural.

### **11.23.2 Gestión de riesgo de crédito**

Generación de reportes sobre calificación de carteras y activos de riesgo; pérdida de la cartera y su probable impacto en el patrimonio; generaciones de indicadores de morosidad ampliada, cobertura de provisiones concentración.

### **11.23.3 Gestión de riesgo operacional**

Generación de reportes sobre eventos de riesgos que ocurren a lo largo de los procesos sustantivo de la Cooperativa a través de la matriz de riesgos y reportes de autoevaluaciones.

#### **11.23.4 Acta del comité de administración integral de riesgos**

##### **11.23.5 Convocatoria**

Las sesiones se instalarán una vez que se constate la asistencia de al menos dos de los miembros con derecho a voz y voto.

En las sesiones del comité de Administración Integral de Riesgos participaran los funcionarios responsables de las áreas de negocio; y, otros que se consideren funcionarios vinculados con los temas a tratarse. Ninguno de estos funcionarios tendrá derecho a voto.

El comité de Administración Integral de Riesgos sesionara de manera ordinaria en forma trimestral en el caso de las Cooperativas del segmento 3. Podrá reunirse extraordinariamente cuando el presidente lo convoque, por iniciativa propia; o por pedidos al menos por dos de sus miembros. Durante las sesiones extraordinarias que se realizarán solo se tratarán únicamente puntos del orden del día.

Las convocatorias contendrán el orden del día, comunicara al presidente con al menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, excepto cuando se trate de sesiones extraordinarias que podrán ser convocadas en cualquier momento. Las sesiones podrán ser presidenciales o por cualquier otro medio tecnológico al alcance de la Cooperativa.

La sesión del CAIR será precedida por la formalidad de su proceso de convocatoria. El aviso de convocatoria será distribuido por el medio que se establezca al presidente del CAIR, y contendrá por lo menos los siguiente:

- Nombres de los convocados, incluidos los miembros invitados y los miembros independientes invitados, en su caso.
- Indicación de día, hora y lugar de reunión.
- Los temas específicos a tratar en la sesión son objeto de la convocatoria.
- Señalamiento de las personas encargadas de desarrollar presentaciones o temas específicos.
- La firma del presidente del CAIR.

### **11.23.6 Formalidades del acta**

En uso de sus atribuciones, el secretario de CAIR, en cada sesión, elaborara un Borrador de Acta el que deberá circulara para su revisión entre los Miembros, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de finalizada la sesión correspondiente. Aquellos podrán efectuar sus comentarios al Borrador del Acta y dirigirlos al secretario del CAIR dentro de las cuarenta y ocho horas (48) siguientes; caso contrario se tomará como que no existe observación o consideración alguna sobre el contenido del Borrador del Acta. Los términos del borrador del Acta deberán ser objeto de aprobación ya transferido a un Acta final, en la sesión de CAIR inmediata posterior por cada uno de los miembros que asistieron a la sesión sobre la que versa. Se elaborará un (1) ejemplar del Acta Final.

Las resoluciones constaran en las respectivas actas. El secretario del CAIR, elaborara y llevara actas fechadas y numeradas en forma secuencial de todas las sesiones, debidamente suscritas por todos sus asistentes. Así mismo, será de su responsabilidad la custodia de las mismas, bajo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

#### **El Acta del CAIR deberá presentar al menos los siguientes contenidos:**

Fecha de convocatoria.

- Fecha de la sesión.
- Carácter de la sesión (Ordinaria o Extra ordinaria).
- Numero de Acta.
- Nombre de los miembros.
- Nombre de los miembros invitados presentes.
- Resumen de las deliberaciones, opiniones vertidas, decisiones tomadas y otros contenidos de la sesión.
- Seguimiento de las resoluciones pendientes.
- Firma de los miembros (requisito en al Acta Final).

#### **Son temas de tratamiento prioritario, pero no permanente en las sesiones de CAIR:**

- Análisis de indicadores macroeconómicos en el mercado local y en el internacional que pudieren impactar sobre los negocios y/o sobre los indicadores de riesgos de la Cooperativa.

- Monitoreo permanente de los límites de riesgos y su evolución.
- Fijación de niveles aceptables de riesgos de Aser asumidos ya sea en la posición propia o en la de terceros.
- Definición de políticas para mitigar, compensar o inmunizar a los negocios de la Cooperativa frente a su exposición a los riesgos indicados, con la finalidad de mantener los límites dentro de los niveles determinados;
- Generación, ratificación o rectificación de políticas de mitigación de riesgos;
- Evaluación de límites establecidos para mantener un nivel de riesgo aceptable y su adecuación a sus nuevos perfiles del mercado o nuevas condiciones
- Sin perjuicio de la numeración anterior, el CAIR podrá tratar también otros temas específicos según se indique en la convocatoria correspondiente.

#### 11.24 Plan de comunicación

En el plan de comunicación se pretende establecer una comunicación que sea eficiente a la disfunción de aquella información adecuada y veraz, manteniendo que sea de forma oportuna y relativa a la Cooperativa, teniendo una información general de la gestión de riesgos, que debe ser comunicada a la dirección y que se pueda contribuir de manera eficaz la buena toma de decisiones.

Para cumplir con este plan se establece los informes que la UR como el CAIR deben elaborar, se direcciona según las diferentes audiencias y una periodicidad definida. Además, apoyara ala programaciones trabajo de la UR como de CAIR.

**Tabla 32:** Plan de comunicación

N.º	TIPO DE INFORME	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	DESTINO
1	Informe de la UR: Cumplimiento de límites, políticas, metodologías de riesgo.	Trimestral	UR	CAIR
2	Acta del CAIR	Trimestral	CAIR	CDA
3	Informe de la UR sobre cumplimiento de políticas y estado de: cartera vigente, operaciones refinanciadas, reestructurada, en procesos judicial, castigadas y vinculadas (estas acciones si están vencidas).	Trimestral	UR	CAIR
4	Informe de calificación de activos de riesgos.	Trimestral	CAIR	CDA

5	Informe sobre la matriz de riesgo institucional.	Anual	UR	CAIR
6	Informe sobre riesgo operativo a los dueños de los procesos.	Eventual	UR	Jefaturas
7	Informe del manual de crédito	Eventual	CAIR	CDA
8	Propuesta de modificación del manual de riesgo.	Eventual	UR	CAIR
9	Propuesta de modificación del plan de continuidad y contingencia del negocio.	Eventual	UR	CAIR
10	Informe sobre autoevaluaciones en riesgo operativo y Legal.	Anual	UR	CAIR
11	Informe sobre nuevos productos, servicios, líneas de negocio desde la perspectiva de administración de riesgo.	Eventual	UR	CAIR
12	Actualización del plan de contingencia de liquidez.	Anual	CAIR	CDA

**Elaborado por:** Las Autoras

La formalización de estos informes está enmarcada en la normativa vigente, siendo sus parámetros como los órganos de aprobación de escrito cumpliendo, por lo cual el cuadro deberá actualizarse en función de los cambios en la normativa.

## **11.25 Metodologías y procedimientos en la administración de riesgos.**

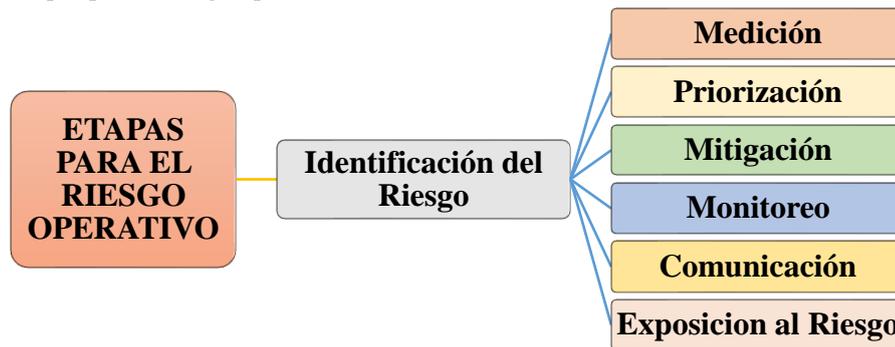
### **11.25.1 Metodologías para la elaboración de la matriz de riesgos.**

Es parte de la estrategia institucional de la Cooperativa y del proceso de toma de decisiones, es el proceso mediante el cual la Cooperativa identifica, mide, prioriza, controla, mitiga, monitorea, comunica los riesgos a los que se encuentran expuestas.

Para el control de riesgo operativo, el cual si no es administrado adecuadamente puede afectar al logro de los objetivos de estabilidad a largo plazo y la continuidad del negocio, se ha diseñado la metodología que apoye a la creación de la matriz de riesgos, así como las etapas para una correcta administración de este riesgo.

El área de los riesgos a través de su departamento de Riesgo, fundamenta su gestión, considerando las etapas para el riesgo operativo son:

**Figura 10:** Etapas para el riesgo operativo



**Elaborado por:** Las autoras

### 11.26 Identificación del riesgo

De acuerdo con la normatividad a los riesgos, se trata de identificar aquellos riesgos inherentes a cada actividad ya sea algún producto, proceso y actividades que desarrollan a la Cooperativa, donde se identifican y clasifican aquellos eventos surgidos, esto según al riesgo que puedan corresponder. La identificación da señales de alerta, fallas o insuficiencias, Sub-Eventos de riesgo, eventos de riesgos y factores de riesgos en fuente de información entregados por actores externos e internos.

El objetivo de esta fase será el levantamiento de un inventario de eventos de riesgos, asociados a los procesos de más relevancia de la Cooperativa, donde deben incluirse obligatoriamente los procesos considerados críticos.

Como fase inicial en la identificación será la recopilación y sistematización por parte de la UR de los factores de riesgos que se desprenden de los informes de actores internos y externos de la Cooperativa, los cuales son:

Oficial de cumplimiento.

Las resoluciones de la JP Y RMF y de la SEPS, los cuales serán enviados desde la Gerencia a la UR.

Informes sobre la posición financiera u operativa de la Cooperativa elaborados por instituciones externas como calificadoras de riesgos, auditorías de riesgos y /o entes a los que la Cooperativa se encuentra asociada. Estos deberán ser enviados por la Gerencia a general a la UR:

- Quejas escritas de los socios presentados a la gerencia y que se enviarán a la UR.
- Informes de auditoría interna.
- Actas del consejo de administración.
- Actas de consejo de vigilancia.

- Actas de comités conformados.

Deberán las áreas determinar la frecuencia de envío de información hasta la UR para que esta tenga el insumo suficiente para la siguiente tarea. Este compromiso y responsabilidad deberá incluirse como parte de una resolución del CAIR.

### **11.27 Elaborar formato de matriz de identificación**

Luego de la recopilación de los informes de los usuarios descritos la UR elaborara la “Matriz de identificación”, que corresponde a una tabla donde se incluirán los eventos de riesgos, identificados, utilizando al menos los siguientes campus:

**Fuentes de información:** Origen de donde proviene la información.

**Factor de riesgo:** Las fuentes generadoras de eventos en las que se originan las perdidas por riesgo operativo, en función de lo indicado al final de esta lista. La clasificación del factor de riesgo es procesos, personas, tecnologías de la información y eventos externos.

**Evento de riesgo:** Según la normativa “es un hecho que podría generar pérdida para la entidad”. Se deben clasificar en los siguientes tipos de eventos, como son los daños a los activos físicos, la debilidad en las áreas de trabajo, deficiencias en la implementación de aquellos procesos de transacciones y en las relaciones con aquellos proveedores y otras partes externa de la Cooperativa.

**Sub-Evento de riesgo:** Es el detalle del evento de riesgo, fraude interno puede subducirse en los Sub-Eventos de robo, falsificación y evasión de impuestos.

**Falla o insuficiencia:** incumplimiento a la normativa interna y externa.

Señales de alerta: sirven para identificar aspectos que pudieran generar un Sub-Evento de riesgo.

**Acciones de mitigación:** Propuesta por las áreas; son las acciones emitidas por los actores en sus informes.

**Recomendaciones:** son las acciones que pronuncian los informes para mejorar los procesos.

### **11.28 Medición de los factores de riesgo**

**El objetivo de esta etapa es:**

- Construir una base de datos que permita la gestión de los riesgos.

- Elaborar la matriz de riesgos
- Valorar el riesgo inherente y residual
- Estimar la pérdida en la cual podría incurrir la Cooperativa en caso de materializarse, al menos para el riesgo de crédito.
- Estimar el impacto de dicha pérdida en relación al patrimonio al menos para el riesgo de crédito.

La información anterior sintetizada en la “Matriz de identificación” requiere la medición o dimensionamiento de los factores de riesgo, se revisará cada uno de los factores de riesgo y se determinará su severidad y frecuencia, de acuerdo a las siguientes tablas:

La tabla de severidad cruza dos afectaciones para la institución que se describen a continuación:

En las filas de la matriz se encuentran los siguientes criterios:

- Posibilidad de liquidación.
- Nivel de pérdida y afectación a los procesos de la Cooperativa.

A estos se los cruza con los siguientes criterios en las columnas:

- Tiempo
- Dinero
- Afectación departamentos internos
- Afectación al socio

La afectación no solo es para el proceso, también para los actores que intervienen en este, y no solo es dinero, sino que puede ser tiempo perdido.

**Tabla 33:** Severidad

N.º	DETALLE	TIEMPO	DINERO	DEPARTAMENTO INTERNO	SOCIO
1	El evento demora a los procesos no productivos de la Cooperativa y no afecta al socio, la pérdida es menor o igual al 0,20% del patrimonio.	x		x	
2	El evento demora a los procesos no productivos de la Cooperativa, pero no afecta al socio, la pérdida es mayor al 0,20% del patrimonio y menor o igual al 1% del patrimonio.	x		x	
3	El evento afecta a los procesos productivos de la Cooperativa y es identificado por el socio, la pérdida es mayor al 0,40% del patrimonio menor o igual al 1% del patrimonio.	x		x	x

4	El evento afecta a los procesos productivos de la Cooperativa y retrasa al producto o servicio ofrecido al socio, la pérdida es mayor al 0,60% del patrimonio y menor o igual al 1% del patrimonio.	x		x	x
5	El evento afecta a los procesos productivos de la Cooperativa a tal nivel que el socio rechaza los productos o servicios ofrecidos, la pérdida es mayor al 0,80% del patrimonio y menor o igual al 1% del patrimonio.	x	x	x	x
6	El evento afecta a los procesos productivos de la Cooperativa a tal nivel que varios socios rechazan los productos o servicios ofrecidos, la pérdida es mayor al 1% del patrimonio y menor o igual al 2% del patrimonio.		x		
7	El evento afecta a los procesos productivos de la Cooperativa dejando sin servicios y productos a los socios entre 1 y 2 días , la pérdida es mayor a 2% del patrimonio y menor o igual al 3% del patrimonio.		x		
8	El evento afecta a los procesos productivos de la Cooperativa dejando sin servicios y productos a los socios entre 2 a 5 días, la pérdida es mayor al 3% del patrimonio y menor o igual al 5% del patrimonio.		x		
9	El evento implica una pérdida más del 10% del patrimonio dejandola insolvente.		x		x
10	El evento implica la liquidación de la Cooperativa		x		x

Elaborado por: Las autoras

Se define una escala del 1 al 10 según la severidad:

### 11.29 Nivel de Severidad

**Tabla 34:** Nivel de severidad

VALOR	NIVEL DE SEVERIDAD
1,2	Severidad baja
3,4,5,6	Severidad media
7,8	Severidad alta
9,10	Severidad critica

Elaborado por: Las autoras

La frecuencia de los eventos se la determina en base a la siguiente tabla:

**Tabla 35:** Frecuencia

N.º	DETALLE
1	Mas de dos años
2	Bianual
3	Anual
4	Semestral
5	Cuatrimstral
6	Trimestral
7	Mensual
8	Quincenal
9	Semanal
10	Diario

Elaborado por: Las autoras

Una vez determinado el nivel de severidad y frecuencia se calcula el nivel de riesgo usando la siguiente fórmula:

$$\text{NIVEL DE RIESGO INHERENTE} = (\text{SEVERIDAD} * \text{FRECUENCIA}) / 100$$

Con los actores se analiza los controles actuales, la eficiencia en la mitigación de riesgos se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 36:** Nivel de eficiencia en los controles

FICIENCIA DEL CONTROL	DETALLE
10	Las faltas o insuficiencias serán encontradas o prevenidas antes de que se produzca una pérdida.
9	Casi seguramente que la falta o insuficiencia a será encontrada o prevenida antes de que se produzca una pérdida.
8	Los controles podrían detectar la falla antes de producirse una pérdida.
7	Es poco probable que las fallas produzcan pérdidas.
6	Los controles detectan las fallas y minimizan las pérdidas.
5	Los actuales controles detectan las fallas y las pérdidas si es parcial.
4	Los actuales controles detectan las fallas a destiempo y se produce una pérdida parcial.
3	Los actuales controles detectan las fallas a destiempo, pero se produce pérdida.
2	Los actuales controles no detectan las fallas y se realiza una pérdida.
1	Absolutamente seguro de que los actuales no detectan las fallas y se repite la pérdida.

**Elaborado por:** Las autoras

Con el nivel de control para el riesgo inherente se determina el riesgo residual con la siguiente fórmula:

$$\text{Riesgo residual} = \text{Riesgo inherente} / \text{Eficiencia del control}$$

### 11.30 Nivel de riesgo residual

El nivel de riesgo residual se establece de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 37:** Nivel de riesgo residual

<b>Riesgo bajo</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>
<b>Riesgo medio</b>	<b>7%</b>	<b>30%</b>
<b>Riesgo alto</b>	<b>31%</b>	<b>64%</b>
<b>Riesgo crítico</b>	<b>65%</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Las autoras

La matriz que une las dos dimensiones y determina al nivel de riesgo residual como se observa:

**Tabla 38:** Matriz de riesgo

		FRECUENCIA									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SEVERIDAD	1	1%	2%		4%	5%	6%	7%	8%	9%	10%
	2	2%	4%	6%	8%	10%	12%	14%	16%	18%	20%
	3	3%	6%	9%	12%	15%	18%	21%	24%	27%	30%
	4	4%	8%	12%	16%	20%	24%	28%	32%	36%	40%
	5	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%
	6	6%	12%	18%	24%	30%	36%	42%	48%	54%	60%
	7	7%	14%	21%	28%	35%	42%	49%	56%	63%	70%
	8	8%	16%	24%	32%	40%	48%	56%	64%	72%	80%
	9	9%	18%	27%	36%	45%	54%	63%	72%	81%	90%
	10	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

Elaborado por: Las autoras

La UR realizará una primera ponderación en base a los informes de los actores, pero esta deberá revisarse con los creadores de los informes para tener la ponderación depurada.

En caso de que sean por informes externos, las áreas que apoyarán en la depuración serán determinadas por el CAIR.

### 11.31 Priorización

El objetivo de esta etapa es establecer los criterios para priorizar aquellos factores de riesgos en los cuales enfocarse las acciones de control. Una vez obtenida la Matriz de Riesgo con la depuración respectiva, emitidas por lo actores, se realiza un informe para el CAIR.

El CAIR analiza, aprueba los factores críticos y según el nivel de riesgo aceptable para la Cooperativa se los prioriza para un plan de acción; es decir el criterio de priorización será el nivel de riesgo residual y su ubica sobre los niveles de riesgo tolerables para la Cooperativa, los que estén muy alejados del nivel tolerables serán los más prioritarios.

### **11.32 Control**

En la reunión del CAIR además de priorizar, el trabajo de la UR podrá incluir recomendaciones para mitigar el nivel de riesgo, los cuales pueden provenir del propio análisis de la UR o de las recomendaciones de los autores de los informes revisados.

#### **Los objetivos del control serán:**

- Establecer límites de riesgos
- Determinar medidas de seguridad físicas
- Determinar políticas de seguridad de la información
- Implementar controles definidos para disminuir la probabilidad de ocurrencia de los factores de riesgo

### **11.33 Mitigación**

El objetivo de esta fase es definir acciones para reducir o transferir el impacto de los factores de riesgos.

Los factores de riesgos aprobados por el CAIR y priorizados para el plan de acción son comunicados al dueño del proceso. El dueño del proceso designará a una persona de mayor experiencia en el proceso, para que determine junto con la UR un plan de acción borrador. En esta reunión, se determina las causas – efecto que llevaron a identificar una pérdida a través de la técnica de la espina de pescado.

El diagrama Causa-Efecto debe ser conciso y expresado en pocas palabras. Se anota los factores principales que se considere que afecten o determinan el comportamiento de las características del proceso y se da una pérdida en los siguientes factores: Personas, Procesos, Personas y Eventos Externos y Tecnología de Información.

Estas acciones a cumplirse se califican su efectividad para mitigar el riesgo de acuerdo a la tabla anterior “TABLA NIVEL DE EFICIENCIA EN LOS CONTROLES”. Con lo cual se vuelve a calcular el riesgo residual, y este será el riesgo cuando se complete el plan de acción.

En caso de que las acciones no sean claras y efectivas para la mitigación, se debe realizar la diagramación del Proceso con el objetivo de encontrar el Factor del Riesgo. Se envía el borrador al dueño del proceso para su revisión final, el mismo quien podrá realizar mejoras o aclaraciones que determinen la efectividad del plan de acción.

Aprobado el plan de acción por el dueño del proceso este se encuentra vigente para su realización:

**Los mecanismos para mitigar amenazar pueden ser:**

- Transferencia vía contrato (fuentes externas).
- Transferencia vía seguros.
- Medidas preventivas.
- Alertas tempranas y medidas detectadas.
- Medidas de contingencia

**11.34 Monitoreo**

**Los objetivos de esta etapa son:**

- Revisar la implementación de las políticas, procesos y procedimientos para la administración integral de riesgos.
- Establecer un sistema de información que facilite el seguimiento de la gestión de riesgo.
- Revisar periódicamente en los niveles de riesgo en base a la matriz de riesgos.
- Evaluar el cumplimiento de los límites para la administración del riesgo
- La UR procede a revisar la matriz aprobada de planes de acción observando las fechas de cumplimiento, en la matriz se detallará el seguimiento realizado a las acciones a ser presentadas.
- La UR difundirá la Matriz al CAIR así como del proceso realizado y el nivel de riesgo residual que se pretende con dichas acciones.

El monitoreo también comprende revisar que los demás factores de riesgos identificados que se encuentran en los niveles de tolerancia aceptados por la Cooperativa, se mantienen en dicho nivel, en caso que aumenten se deberá analizar la pertinencia de un plan de acción.

### 11.35 Comunicación

La comunicación es transversal en este procedimiento se la realiza en varias etapas:

- a. Comunicando a la UR los informes de actores internos y externos.
- b. La UR comunica al CAIR mediante informe los niveles de riesgos encontrados.
- c. La UR comunica al dueño del proceso los factores de riesgo que requieren plan de acción aprobado por el CAIR.
- d. La UR comunica al CAIR el cumplimiento de los planes de acción y el mantenimiento de los otros riesgos que no requieren planes.

Como se anotó en el Plan de Comunicación entre los informes de la UR está la comunicación a los dueños de los procesos, lo cual formaliza la comunicación cumpliendo los siguientes objetivos:

- Establecer formatos y canales para la divulgación de la información de riesgos y
- Definir estrategias de comunicación para promover una cultura de administración de riesgos en la Cooperativa.

### 11.36 Cálculo de indicadores y sensibilidad de riesgo

#### 11.36.1 Riesgos de crédito

Las técnicas y procedimientos sobre gestión de riesgos definidos en el Manual se ajustan a la realidad operacional de la misma y son la guía para la parametrización de los formatos requeridos del sistema transaccional. Las técnicas de gestión de riesgo se agrupan en dos clases: a) indicadores probabilísticos; b) indicadores no probabilísticos.

**Probabilísticos:** Procedimiento de cálculo de la Pérdida Esperada como producto de la Probabilidad de Incumplimiento de los sujetos de crédito multiplicada por la tasa de pérdida dado el Incumplimiento por la Exposición Crediticia.

**No probabilísticos:** Procedimiento de calificación de cartera y cálculo de indicadores de Morosidad, Cobertura, Concentración, así como otros relacionados a la gestión de riesgo.

La Cooperativa establecerá indicadores de tipo no probabilísticos, conforme el trabajo de la Administración de Riesgos lo requiera se definirán indicadores probabilísticos.

### **11.36.2 Indicadores probabilísticos**

- a. Se calculará el valor de la Pérdida Esperada (PE) por riesgo de crédito a partir de los siguientes factores:
- b. Probabilidad de Incumplimiento de prestatario (PI)
- c. Tasa de Pérdida crediticia dado el Incumplimiento (TP)
- d. Exposición Crediticia (EC)

$$\mathbf{PE = PI * TP * EC}$$

El valor de PE es el monto que deberá ser un parámetro de comparación respecto a la provisión establecida por la SEPS, en caso de que la PE sea mayor a lo definido por la normativa implicará una mayor exposición de riesgo de crédito que no ha sido cubierta con provisión. En caso que la PE sea menor a la provisión requerida por norma, significa que existe una mayor cobertura de lo que se requiere, pero apoya a mantener un menor perfil de riesgo de la institución.

### **11.36.3 Probabilidad de incumplimiento (PI)**

Se define como la probabilidad estadística de que un socio sujeto de crédito fuera a incumplir con sus obligaciones de pago en el término contractual determinado. El periodo convencional es 1 año y el escogido en el Manual para el cálculo de la probabilidad de incumplimiento. Se expresa como proporción porcentual del valor de la pérdida esperada sobre el total del valor de exposición crediticia.

La PI se calculará mediante la estructuración de una Matriz de Migración de Calificaciones que represente la probabilidad de transición anual tomada mensualmente de las calificaciones de riesgo que históricamente presentaron los sujetos de crédito. Uno de los emergentes de la Matriz de Migración es la probabilidad de que un sujeto de crédito con una determinada calificación de riesgos permanezca en ella o migre a otra en el plazo de un año. La estructura de la Matriz se ejemplifica como se describe de manera siguiente:

## MATRIZ DE PROBABILIDAD CONDICIONAL DE MIGRACIÓN A 1 AÑO

**Tabla 39:** Matriz de probabilidad

	A1	A2	A3	B1	B2	C1	C2	D	E
A1	95.00%	2.00%	1.00%	0.50%	0.10%	0.20%	0.30%	0.40%	0.50%
A2	5.00%	90.00%	2.70%	0.90%	0.40%	0.00%	0.10%	0.20%	0.70%
A3	4.00%	4.00%	88.29%	1.80%	0.70%	0.20%	0.10%	0.01%	0.90%
B1	1.80%	1.90%	2.05%	92.00%	0.50%	0.40%	0.10%	0.05%	0.20%
B2	0.02%	0.04%	0.05%	1.00%	88.00%	1.00%	2.00%	3.00%	1.89%
C1	0.01%	0.01%	0.02%	0.03%	0.10%	8.00%	3.83%	4.00%	12.00 %
C2	0.01%	0.02%	0.05%	1.42%	0.50%	1.00%	48.00%	20.00%	29.00 %
D	0.01%	0.04%	0.05%	0.10%	0.40%	0.50%	2.90%	50.00%	46.00 %
E	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%	0.06%	0.07%	0.08%	2.74%	97.00 %

**Elaborado por:** Las autoras

Riesgo de crédito: Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad por incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte. Según la Resolución 129-2015-F dentro de sus definiciones establece:

En el cruce de primera fila con la segunda columna se interpretará: existe una probabilidad de 2 % de que un sujeto de crédito que actualmente se encuentra calificado como "A1" migre a una calificación "A2" en un plazo determinado. En el cruce de la quinta fila con la sexta columna se interpretará: existe una probabilidad de 1% de que un sujeto de crédito que actualmente se califica como "B2" migre a una calificación "C1" en un plazo determinado. En la Matriz del ejemplo se interpretará que un sujeto de crédito que, a la fecha de elaboración de la misma, presenta una calificación "C2", tiene una probabilidad de incumplir de 29% en el término de 1 año.

**El plazo que se utilizará como medida para la construcción de la Matriz es de 1 año.**

Para la elaboración de la matriz se determinará la probabilidad condicional de migración de las calificaciones de riesgo de los prestatarios. La Matriz se define a partir del comportamiento de los sujetos de crédito en cuanto a su cumplimiento de pago que refleja la serie histórica de las calificaciones recibidas por cada sujeto.

La serie de calificaciones tendrá datos (calificaciones) mensuales y por lo menos contendrá 12 datos históricos. A los efectos de estructurar la Matriz de prestatarios de la Cooperativa y su eventual comparación con la migración de otras del mercado, se considerará que ha habido "incumplimiento" cuando el prestatario recibe una calificación "E" de acuerdo a la normativa vigente sobre calificación de riesgo.

#### **11.36.4 Tasa de pérdida crediticia dado el incumplimiento (TP)**

La TP es la proporción del valor de la pérdida que se sufre si existe el incumplimiento que fue estimado. Se mide como proporción porcentual del valor de la pérdida sobre el valor total de la exposición crediticia. Es el valor que percibirá el acreedor luego de la ejecución judicial o extrajudicial de las garantías ofrecidas por el sujeto de crédito y demás costos y gastos asociados.

Se calcula como 1 menos la Tasa de Recuperación (TR).

$$\text{TP} = 1 - \text{TR}$$

**TASA DE RECUPERACION (TR)**

Es la proporción del valor recuperado luego de producido el incumplimiento sobre el valor total de la exposición crediticia. Se calcula como

$$\text{RR} = ((\text{VR} - \text{VG}) / \text{VTP}) * 12$$

- **VR:** Valor de recuperación mensual de los créditos incumplidos (disminución de saldos capital de cartera "e").
- **VG:** Valor de los gastos mensuales de recuperación.
- **VTP:** Valor total potencialmente recuperable (total cartera en la categoría de incumplimiento registrada contablemente) contabilizada a fin de cada mes.

#### **11.36.5 Exposición crediticia (EC)**

Se utilizará el Valor Libro o Contable de los préstamos de las diferentes categorías de prestatarios que constituyen el segmento analizado.

### **11.36.6 Tratamiento de información para el cálculo de la pérdida esperada**

La forma más eficiente es identificar el mayor número de segmentos que respondan a un nivel de riesgo similar. El procedimiento que empleará la Cooperativa para calcular la pérdida esperada se desarrollará según los siguientes pasos:

- Primero, se calcula la PI a partir de la Matriz. Esta se obtiene a partir de la probabilidad condicional de que un prestatario migre a una calificación representativa de cumplimiento-incumplimiento. La Matriz se elaborará por segmentos ya sea: facilidad crediticia, producto, línea de negocio o destino, de tal modo que cada uno de los segmentos tenga su propia Matriz (y también una propia PI, específica).
- Segundo, se calcula la TR a partir de los datos de recuperación de cartera en “E” en la Cooperativa sobre el total de cartera en “E” (monto recuperado periódicamente sobre monto total recuperable). La TR se calculará por segmento identificado.
- Tercero, se calcula la LP como “1 menos la TR determinada”
- Cuarto, se calcula la EC como el valor de los valores contables de la cartera de crédito de los segmentos y de cada categoría de calificación, descontados a las respectivas tasas de riesgo (una tasa para cada categoría de riesgo). Se utilizará el valor del saldo del Valor Libros del conjunto de los prestatarios de cada categoría de calificación. La EC de un segmento está constituida por la sumatoria del valor contable de los prestatarios de categoría "A" más los valores de los de la categoría "B", más los de la categoría "C", más los de la "D".

### **11.36.7 Identificación de segmentos de prestatarios**

Es muy importante enfatizar que la EC por cada calificación de riesgo, debe determinarse para cada segmento, producto o destino del crédito.

El procesamiento de riesgo de crédito en la Cooperativa, según la naturaleza de su objeto social, exige como fue mencionado más arriba, la determinación de segmentos de crédito con perfiles semejantes o comunes. Para ello se deberá determinar dentro de la masa global de cartera de crédito aquellos subgrupos que presenten características homogéneas según criterios específicos de homogeneización.

En la institución los segmentos base de análisis de riesgo serán cada uno de los subsegmentos de crédito existentes de acuerdo a la normativa legal, en los que tenga exposición la Cooperativa, segmentándolos adicionalmente por tipo de garantía.

#### **11.36.8 Cálculo de pérdida esperada global y exposición patrimonial**

- Sumando la pérdida esperada calculada para cada categoría de cada segmento se obtiene la Pérdida esperada global de la Cooperativa.
- Existe exposición patrimonial al riesgo de crédito de la cartera si es que la provisión constituida de la cartera es menor a la pérdida esperada global. En ese caso, dicha exposición se calculará de la siguiente forma:

Exposición patrimonial al riesgo de crédito = pérdida esperada global – provisiones de cartera.

#### **11.37 Indicadores no probabilísticos**

##### **11.37.1 Morosidad simple**

- Vincula el saldo vencido (cuenta de “cartera vencida”) con el saldo total de cartera.

Morosidad simple = saldo cartera vencida / saldo cartera total.

##### **11.37.2 Indicador de morosidad ampliada o de cartera improductiva**

Representa la proporción de saldo de cartera vencida más la cartera que no devenga intereses, en relación a la cartera total bruta de provisiones.

#### **Índice de concentración de 1, 5, 25 y 100 mayores deudores sobre patrimonio técnico**

Este índice de concentración se utiliza para medir el grado de exposición patrimonial a los principales deudores de la institución. Como numerador se puede utilizar el saldo de capital de cartera del mayor deudor de la institución, o la suma de los saldos de cartera de los cinco mayores deudores, 25 mayores deudores o 100 mayores deudores. Se calcula de la siguiente forma:

= (1,5,25 o 100 mayores depositantes) / (Patrimonio Técnico)

Morosidad ampliada =  $(\text{saldo vencido} + \text{saldo que no genera intereses}) / \text{saldo cartera bruta}$ .

### **11.37.3 Indicador de cobertura de provisiones a cartera improductiva**

Los indicadores de “cobertura” se entienden como la proporción en la que la cartera que presenta morosidad está cubierta por el valor de las provisiones o estimaciones de pérdidas. El indicador de cobertura de provisiones a cartera improductiva es la relación entre las provisiones acumuladas de cartera y la sumatoria de la cartera vencida y la que no devenga intereses.

**Cobertura Cartera Improductiva = (Provisiones de Cartera) / (Cartera vencida y que no devenga intereses)**

### **Indicador de cartera subestándar**

El indicador de CARTERA SUBESTANDAR (ICS) refleja la proporción porcentual de la sumatoria de los saldos de cartera calificada como C, D o E, en el valor del Patrimonio Técnico. Representa el porcentaje de la cartera subestándar (no A ni B) que está cubierta por cuentas patrimoniales.

**ICS = (saldo cartera categoría “C” + saldo cartera categoría “D” + saldo cartera categoría “E”) / patrimonio técnico.**

### **Cobertura de cartera subestándar**

El indicador de cobertura de provisiones a cartera subestándar es la relación entre las provisiones acumuladas de cartera y la sumatoria de la cartera calificada C, D o E.

**Cobertura Cartera Subestándar = (Provisiones de Cartera) / (Cartera C + Cartera D + Cartera E)**

- **Indicador de madurez de cartera**
- **Madurez = plazo pagado / plazo total**

Cuanto mayor la "madurez" mayor es la representatividad de los indicadores. Se supone que una cartera madura presentará indicadores o comportamientos no volátiles

#### 11.37.4 Riesgo de liquidez

Se determina una serie de herramientas para procesamiento de Riesgos de Liquidez el cual fue preparado según las especificaciones que sobre el particular indica la normativa vigente.

#### 11.37.5 Reporte de liquidez estructural

La determinación de la Liquidez Estructural permite a la Cooperativa determinar el valor excedentario con el que los activos más líquidos dan cobertura a sus pasivos más volátiles. Es necesario seguir los siguientes parámetros:

- **Liquidez estructural de primera línea:** establece la diferencia entre los activos más líquidos (los que más rápido pueden ser utilizados y/o vendidos para dar cobertura a los pasivos más volátiles)
- **Liquidez estructural de segunda línea:** Establece la diferencia entre activos líquidos y pasivos, pero adicionando a los primeros aquellos que podrían presentar menor nivel de liquidez en caso de necesidad de su venta para dar cobertura a obligaciones; también se adicionan a los pasivos aquellos que si bien son menos volátiles que los de la primera línea también constituyen obligaciones que pueden ser exigidas.
- **Se utilizará el formato recomendado por la SEPS:** Los resultados de la liquidez de primera y segunda línea se compararán con el valor monetario de la volatilidad del conjunto de las fuentes de captación de la Cooperativa para diferentes niveles de confianza (2 y 2.5 desviaciones estándar), o del valor monetario del 50% de los 100 mayores depositantes de captaciones por vencer de hasta 90 días.

#### 11.38 Discusión

Se realizó el manual de gestión de riesgo operativo, con el fin de obtener un mejoramiento y una mejora en la rentabilidad de crédito, dando soluciones a la mejora en la toma de decisiones, a su vez dar mejores oportunidades en el entorno empresarial, detectado pequeños riesgos existentes que pueden ser solucionados tomando en consideración el manual, que fue elaborado con una matriz de medición de riesgo y control por parte de la UR y CAIR , se realizó una base de datos para gestionar mejor los riesgos y poderlos medir de forma eficiente, fue realizado por parte de las autoras, el manual contiene las principales políticas, lineamientos y metodologías, que sirven para hacer frente a los riesgos que se está dando como la morosidad por parte de

aquellos socios dándonos un 5% rango bajo, tomando en cuenta las políticas tanto para la gestión de riesgo como los créditos, se puede disminuir y hacer que no se prolongue a largo plazo una índice más fuerte.

## **12 Impactos**

### **12.1 Impacto social**

Los resultados del estudio de gestión de riesgo operativo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, hacen una importante contribución de los socios manteniendo así sus intereses, en base al análisis de las políticas, procedimientos y metodologías establecidos en el manual de gestión de riesgo operativo, se identificaron debilidades que la cooperativa tiene obstante a esto se promedió un riesgo bajo a este plazo, tomando en consideración el manual podrán disminuir de tal forma que esto no continúe a largo plazo y se pueda dar solución al riesgo en un tiempo oportuno.

### **12.2 Impacto económico**

Finalmente el manual de riesgo operativos posee un impacto económico bajo, después de la aplicación de los tres indicadores para identificar diferentes riesgos vemos que la Cooperativa posee un índice de morosidad del 5% disminuyendo pequeñas falencias con la aplicación del manual resuelto, una cartera problemática de 17% lo que significa que su nivel de protección ante el riesgo es medio esto se debe a que la Cooperativa posee una cartera que no devenga intereses a diferencia de la provisión del 77% no está considerado como riesgo alto pese que si la provisión es alta es mucho mejor, esto nos quiere decir que la Cooperativa puede hacer uso frente a posibles gastos o posibles deterioros que se puedan presentar en la cartera crediticia y frente a cualquier impacto económico a largo plazo.

### 13 PRESUPUESTO EN LA APLICACIÓN DE LOS OBJETIVOS

**Tabla 40:** Presupuesto de la investigación

OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	FINANCIAMIENTOS			
	INTERNAS			TOTAL
	Autogestión	UTC	Comunidad	
<b>OBJETIVO 1:</b>				
Identificar el proceso de crédito para la evolución de los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.				100,00
<b>ACTIVIDADES:</b>				
<b>Actividad 1:</b> Entrevista al gerente general de la empresa.	50,00			
<b>Actividad 2:</b> Encuesta al personal administrativo.	50,00			
<b>Actividad 3:</b> Análisis e interpretación de los resultados.				
<b>OBJETIVO 2:</b>				
Analizar los factores de riesgo operativo que incide en los créditos mediante indicadores de morosidad, cobertura y gastos de provisiones.				50,00
<b>ACTIVIDADES:</b>				
<b>Actividad 1:</b> Indicadores de morosidad, cobertura y gastos de provisiones	25,00			
<b>Actividad 2:</b> Análisis e interpretación de los resultados.	25,00			
<b>OBJETIVO 3</b>				
Proponer un manual de gestión de riesgos operativos que permita mejorar las oportunidades en el entorno empresarial de la Cooperativa.				300,00
<b>ACTIVIDADES:</b>				
<b>Actividad 1:</b> Elaboración de un manual de gestión de riesgos operativos con los principales lineamientos, políticas y procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.	300,00			
<b>TOTAL</b>				<b>450,00</b>

**Elaborado por:** Las autoras

## 14 CONCLUSIONES

- Al identificar el proceso de crédito se identificó los riesgos existentes en la Cooperativa mediante una entrevista dirigida al gerente general y una encuesta dirigida al personal administrativo de la Cooperativa dándonos cuenta que el riesgo existente, más fuerte en la entidad es el riesgo de morosidad y liquidez además se aplicó un análisis para general para identificar y dar solución a estos riesgos de manera eficiente y hacer que este índice no siga gestionando a largo plazo.
- Al analizar los factores de riesgo operativo mediante indicadores se identificó el indicador de morosidad, cobertura y provisiones, establecidas en base a los estados financieros y estado de resultados proporcionados del año 2020 de la Cooperativa, dando a conocer que la Cooperativa se encuentra en nivel de riesgo bajo , aplicando las políticas que están en el manual se dan solución a estos riesgos para mejorar la recuperación de las cuentas por cobrar y se disminuya el riesgo de cartera agilizando las cobranzas, la cual contribuirá para contar con una cartera sana tanto para el beneficio propio de la entidad como para sus socios.
- Se realizó el manual de políticas, metodologías, lineamientos y procedimientos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense con el fin de ayudar a minimizar los riesgos con la aplicación de una matriz para identificar los riesgos más existentes y controlarlos a tiempo, mediante su respectiva base de datos para que la UR dé a conocer los riesgos más relevantes al CAIR y dar solución a pequeñas falencias que posea la Cooperativa, facilitando el mejoramiento de sus créditos y la atención brindada por parte del personal administrativo a los socios, convirtiéndola en una Cooperativa de crecimiento progresivo de los sectores productivos y comerciales.

## 15 RECOMENDACIONES

- Es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense aplique al departamento de gestión de riesgo y departamento de crédito el manual, que se elaboró con el fin de mitigar el riesgo operativo y crediticio el cual consta con elementos de continua ejecución y monitoreo de los diferentes límites y procedimientos, los cuales permitirán la reducción de los errores humanos y tecnológicos, dando mejoramiento en el proceso de crédito de la Cooperativa.
- Tomar en cuenta los resultados de los indicadores financieros, que se realizó con sus respectivos procedimientos en base a los estados financieros y estado de resultados proporcionados del año 2020 de la Cooperativa, para dar un mejoramiento en la toma de decisiones, y al momento de otorgar créditos subir un mayor nivel de financiamiento y reconocer aquellas falencias existentes, disminuyendo aquel índice de morosidad que se encuentra vigente en la Cooperativa, manteniendo en un proceso adecuado aquellas provisiones y cobertura, a su vez activando el mejoramiento de rentabilidad, y provisión para poder hacer frente a posibles gastos o problemas existentes a largo plazo, siendo una cooperativa con sede principal en el cantón La Maná.
- Se recomienda al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, aplicar el manual de gestión de riesgos operacional, elaborado principalmente para ayudar a minimizar aquellos riesgos existentes y posibles pérdidas a largo plazo, el manual de lineamientos, políticas y procedimientos, mantiene al personal administrativo capacitados y con información actualizada clara de cada una de las actividades contenidas tanto en procesos de créditos como de riesgos , además dando mejoramiento para la identificación de riesgos mediante una matriz que le permitirá identificar riesgos internos y externos, que se emitirá con su respectiva base de datos que se elaboró con el fin de que la UR pueda emitir información real y oportuna, mejorando la eficiencia, confiabilidad y crecimiento de la entidad la cual tiene como meta principal satisfacer la demanda de los socios, garantizando un servicio de calidad, con un buen mejoramiento en sus funciones laborables, reduciendo así toda clase de riesgos futuros.

## 16 BIBLIOGRAFÍA

- Acuña Suarez Selene, F. O. (2019). Gestión de Riesgos Crediticio y Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica Ltda. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Facultad de Ciencias Empresariales.
- Arias, E. R. (08 de Mayo de 2020). Toma de decisiones. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/toma-de-decisiones.html>
- Bartis, P. (2009). Tradición popular e investigación de campo. American Folklife Center, 29. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=vLYAAAAMAAJ&pg=PA2&dq>
- BBVA. (29 de 5 de 2015). accionistaseinversores.bbva.com. Obtenido de <http://TLBB/micros/bbva2012/es/Gestion>
- Bolancé, C., & Guillén, M. (2016). Un enfoque no paramétrico para analizar el riesgo operacional con una aplicación al fraude de seguros. SCielo, 52.
- Cabrera LLivicota Mayra, T. G. (2017). Gestión del Riesgo Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Cuenca- Ecuador: Facultad de Ciencias de la Administración Escuela de Contabilidad Superior .
- CACFL. (2021). new.futurolamanense.fin.ec. Obtenido de <https://new.futurolamanense.fin.ec/wp/nosotros/historia/>
- Carlos Muñoz, R. (1998). Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. México: Pearsón Educación. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1ycDGW3ph1UC&pg=PA93&dq>
- Casares , I., & Lizarzaburu , E. (2016). Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales enfoque ISO: 31000. En I. Casares, & E. Lizarzaburu, Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales (pág. 240). Lima : Platinum Editorial . Obtenido de [https://fundacioninade.org/sites/inade.org/files/web\\_libro\\_3\\_la\\_gestion\\_integral\\_de\\_riegos\\_empresariales.pdf](https://fundacioninade.org/sites/inade.org/files/web_libro_3_la_gestion_integral_de_riegos_empresariales.pdf)
- Castellano, J. (2017). Gestión del Riesgo Operacional. Division Aviacion y proyectos internacionales. Obtenido de <http://www.riesgooperacional.com/docs/31%20Riesgo%20oper%20paper.pdf>

- Cesar Bernal, T. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA56&dq](https://books.google.com.ec/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA56&dq)
- Chabusa, J., Delgado, S., & Mackay, C. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. Dielnet, 135.
- Choituru, I. (2014). Operational Risk Management and Monitoring. Internal Auditing y Risk Management,. 9(4), 21-31.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DELECUADOR. (2011). Marco Legal. LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, DEL SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, 1-24.
- Cruz, M. (2002). Modelización, medición y cobertura del riesgo operacional. Mérida: Dante SA de CV.
- Encalada Nixon Over, T. C. (2014). Metodología para el desarrollo de un sistema de Gestión de Riesgo Operativo Aplicado a Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencias de Bancos y Seguros en la Ciudad de Loja. Loja- Ecuador : Universidad Nacional de Loja .
- Ernesto Rodriguez, M. (2005). Metodología de la Investigación. México: Universidad Autónoma de Tabasco. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA98&dq>
- Estrada , I., Andrade, A., & Espín , M. (2018). Riesgo operacional: Control y mitigación en pérdidas financieras de cooperativas del segmento 4. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/03/cooperativas-segmento4.html>
- Fernando Garcia, C. (2005). El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. México: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=-JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&dq>
- Galán, J. S. (02 de Agosto de 2021). Economipedia. Obtenido de Riesgo Operativo: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-operativo.html>
- Gullén, M. (2020). Alternativas para mitigar el riesgo operativo que afrontan las empresas del sectorprivado de la Ciudad de Cuenca durante el año 2017 en función del control

- interno. Azuay: Universidad del Azuay. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9850/1/15480.pdf>
- Hernesto Merino, R. (2005). Metodología de la Investigación. Tabasco: Universidad autonoma. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&dq>
- ICONTEC. (2011). Norma técnica Colombiana NTC ISO 31000. ICONTEC, 34. Obtenido de [http://simudatsalud-risaralda.co/normatividad\\_inv9/normas\\_tecnicas/NTC-ISO31000\\_Gestion\\_del\\_riesgo.pdf](http://simudatsalud-risaralda.co/normatividad_inv9/normas_tecnicas/NTC-ISO31000_Gestion_del_riesgo.pdf)
- Julio Castro, M. (2005). La investigacion del entorno natural: una estrategia didactica para la enseñanza-aprendizaje de las ciencias naturales. Bogotá: Universidad Pedagogica Nacional. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=OJHB5GMX49IC&pg=PA82&dq>
- Kurt, B., & Berggrun, E. (2013). El riesgo operacional, herramientas de control y mejora operacional. 4(1), 43-63.
- León , R., Scacco, E., & Galiano, N. (2019). Identificación de factores de riesgo opertaivo en el sector metalmecánico manufacturero. Revista espacios, 40(20), 23. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n20/19402023.html>
- LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO. (28 de 4 de 2011). LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. Obtenido de LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA: <https://cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>
- LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. (2011). MARCO LEGAL. LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA .
- LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL, S. F. (2011). Marco Legal. LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL, SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, 4.
- LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y, S. Y. (2011). Marco Legal. LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO, 2-50.

- Lizarzaburu, E., Barriga, G., & Noriega, E. (2019). Gestión integral de riesgos y Antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva ISO 31000 e ISO 37001. 21(36). Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6089>
- LLaguno, J. (2005). Gestión de riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino sin retorno. Revista Cuadernos de Gestión, 5(1), 53-77. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274320899003.pdf>
- Luque González, A. &. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador. REVESCO.Revista de Estudios Cooperativos, 138, e73870., 1-1.
- Mohammad Naghi, N. (2000). Metodología de la investigación. México: Editorial Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA91&dq>
- Morales, A., & Hager, E. (2015). a crisis financiera en un contexto de gestión del riesgo operativo: una revisión de las causas y factores que influyen. Ingeniería de confiabilidad y seguridad del sistema. SCielo, 27-29.
- Normalización, O. I. (2018). Norma ISO 31000. Organización Internacional de Normalización .
- Núñez Jessica. (2016). Administración de riesgos operativos y la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorros y Créditos PISA Ltda. Ambato-Ecuador.
- Pacheco, E. (2018). Una revisión del riesgo operacional en los bancos y su papel en la crisis financiera. SCielo, 8.
- Peralta, S. (2011). Gestión del riesgo Operacional. Madrid : Universidad Carlos III de Madrid .
- Quiroa, M. (04 de Abril de 2020). Economipedia . Obtenido de Amenazas : <https://economipedia.com/definiciones/amenazas-de-una-empresa.html>
- Republica del Ecuador Asamblea Nacional. (28 de 4 de 2011). LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR, Y SOLIDARIA, DEL SISTEMA FINANCIERO. Obtenido de LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR, Y SOLIDARIA, DEL SISTEMA FINANCIERO: <https://cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomipopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>

- Salvatore, N., Morán , C., & Cárdenas , S. (2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el período 2013-2016. INNOVA Research Journal, 3(11), 95-108. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/689>
- SEPS. (2020). Administración integral de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito y cajas centrales "Intendencia de Riesgos de la EPS y SFPS – Dirección Nacional de Riesgos del Sector Financiero Popular y Solidario". Quito: Ecuador.
- SEPS. (2021). seps.gob.ec. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?cooperativas-de-ahorro-y-credito-reciben-capacitacion-sobre-riesgo-operativo-en-guayaquil>
- SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA. (2018). Marco Legal. RESoLUCTóN No. sEps-rcr-IR-IGJ-, 22-25.
- Tenesaca, K. V. (2017). Indicadores de estabilidad y eficiencia. Sistema bancario de Ecuador, 255-279.
- Vega , L., Gonzáles , L., Pérez, M., & Nieves , A. (2018). Gestión multicriterio de riesgos operacionales en los procesos clave de una entidad hospitalaria. Revista archivo médico de Camaguey , 22(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552018000200007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000200007)
- Westreicher, G. (08 de Abril de 2019). Economipedia. Obtenido de Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito: <https://economipedia.com/definiciones/consejo-mundial-de-cooperativas-de-ahorro-y-credito.html>
- Westreicher, G. (07 de Agosto de 2020). Economipedia. Obtenido de Gestión : <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Westreicher, G. (30 de Mayo de 2020). Economipedia. Obtenido de Entorno Empresarial: <https://economipedia.com/definiciones/entorno-empresarial.html>

## 17 ANEXOS

### Anexo 1: Currículum vitae del Tutor de la Investigación

#### DATOS PERSONALES

**Nombres y Apellidos:** Rosa Marjorie Torres Briones

**Trabajo Actual:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**Lugar de trabajo:** La Maná

**Cargo:** Docente

**Nro. Teléfono:** 0994069974

**e-mail Institucional:** [rosa.torres@utc.edu.ec](mailto:rosa.torres@utc.edu.ec)

**e-mail personal:** [rtorresbriones@outlook.com](mailto:rtorresbriones@outlook.com)



#### FORMACIÓN ACADÉMICA

1	Magister en Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2013
2	Contador Público Autorizado	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2009
3	Técnico Superior en Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2004
4	PREVENCIÓN EN RIESGOS LABORALES	CORPORACION DE FOMENTO PARA LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA CORFOPYM	Ecuador	2019

#### EXPERIENCIA

1	Universidad Técnica de Cotopaxi	DOCENTE	16-10-2017	HASTA LA PRESENTE FECHA
2	Universidad Técnica Estatal de Quevedo	DOCENTE	01-06-2011	30-04-2017

#### PARTICIPACIONES

1	Miembro de la comisión Académica. De la carrera de Contabilidad y Auditoría	UTEQ	2012	2017
2	Miembro de la comisión de Tesis	UTEQ	2012	2017
3	Miembro de comisión de proyectos de vinculación la carrera de contabilidad y auditoría	UTEQ	2013	2015
4	Miembro Comisión de Titulación de la carrera de Contabilidad y Auditoría	UTEQ	2016	2017

5	Miembro de la comisión de evaluación Interna de la carrera de contabilidad	UTEQ	2013	2017
6	Miembro de la Comisión de Área Básica.	UTEQ	2013	2017
7	Miembro de la Comisión de Seguimiento a graduados de FCE	UTEQ	2015	2016
7	Miembro de la comisión Proyecto de Rediseño de carrera de Lc. Contabilidad y Auditoría	UTEQ	2015	2017
8	Docente Investigador	UTC	2017	2022
9	Docente Tutor Proyectos de Vinculación	UTC	2017	2020
<b>CAPACITADOR</b>				
1	SEMINARIO DE ACTUALIZACION DE CONOCIMIENTOS DE GRADUACION UTEQ	UTEQ		2012
2	SEMINARIO DE CONTABILIDAD BASICA Y TRIBUTACIÓN CENTRO AGRICOLA CANTONAL DE QUEVEDO	UTEQ		2015
<b>VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD</b>				
1	SERVICIOS DE ASESORAMIENTO CONTABLE Y TRIBUTARIOS GRATUITO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO PARA LOS ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS.			UTEQ- ACTORES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS
2	GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA			UTC JUNTO AL PUEBLO

**Anexo 2:** Hoja de vida de estudiante investigadora (1)**DATOS PERSONALES**

Nombres: Dayra Guadalupe  
 Apellidos: Huilca Semanate  
 Nacionalidad: Ecuatoriana  
 Fecha de nacimiento: 03 de abril de 1993  
 Lugar de nacimiento: Quevedo  
 Cédula de identidad: 0503878449  
 Estado civil: Soltera  
 Teléfono: 0983179033  
 Dirección domiciliaria: Barrio el Recreo - Parroquia Guasaganda  
 Cantón: La Maná  
 Correo electrónico: [dayra.huilca8449@utc.edu.ec](mailto:dayra.huilca8449@utc.edu.ec)

**ESTUDIOS REALIZADOS**

Instrucción primaria: Escuela “José Rumazo González”  
 Instrucción secundaria: Colegio Técnico “19 de mayo”  
 Tercer nivel: Universidad Técnica de Cotopaxi

**TÍTULOS OBTENIDOS**

Bachiller en ciencias de comercio y administración

Conductor Profesional, Licencia Tipo C

**CERTIFICADOS OBTENIDOS**

Conferencia “Teórico Practica” Simulador Bursátil “El Juego de la Bolsa”  
 I Jornada de Contabilidad y Auditoría para empresas de Economía Popular y Solidaria  
 II Jornadas de Contabilidad y Auditoría sector Productivo, Comercial y Financiero  
 III Jornadas de Contabilidad y Auditoría 2019  
 III Congreso Internacional de Investigación Científica UTC – La Maná  
 IV Jornadas de Contabilidad y Auditoría sector Productivo, Financiero, Agropecuario e Innovación  
 Consejos de Educación Financiera Finanzas para no Financieros  
 Usuario Independiente del Idioma Inglés (C.E.F.R.- B1)

**Anexo 3:** Hoja de vida de estudiante investigadora (2)**DATOS PERSONALES**

**Nombres:** Alexandra Noelia  
**Apellidos:** Parraga Rodriguez  
**Nacionalidad:** Ecuatoriana  
**Fecha de nacimiento:** 17 de noviembre de 1999  
**Lugar de nacimiento:** Guayas-Empalme  
**Cédula de identidad:** 050394696-4  
**Estado civil:** Soltera  
**Teléfono:** 0979502897  
**Dirección domiciliaria:** Chipe Hamburgo N°1 Recinto Buena Esperanza  
**Cantón:** La Maná  
**Correo electrónico:** [alexandra.parraga6964@utc.edu.ec](mailto:alexandra.parraga6964@utc.edu.ec)

**ESTUDIOS REALIZADOS**

**Instrucción primaria:** Escuela “Medardo Ángel Silva”  
**Instrucción secundaria:** Unidad Educativa La Maná  
**Tercer nivel:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**TÍTULOS OBTENIDOS**

Bachiller: Técnico – De Servicios Aplicaciones Informáticas

**CERTIFICADOS OBTENIDOS**

I Dirección Nacional de Tecnologías de Alfabetización digital Básica e Internet.  
 II Dirección Nacional de Tecnologías de Alfabetización digital Avanzado e Internet.  
 I Jornada de Contabilidad y Auditoría para empresas de Economía Popular y Solidaria UTC.  
 II Jornada de Contabilidad y Auditoría sector Productivo, Comercial y Financiero UTC.  
 III Congreso Internacional de Investigación Científica UTC.  
 III Jornadas de Contabilidad y Auditoría.  
 V Jornadas Practicas de Contabilidad y Auditoría.  
 Asistente en el Taller de Prácticas Tributarias UTC.  
 Usuario Independiente del Idioma Inglés (C.E.F.R.-B1).  
 Prácticas Pre-Profesionales UTC.  
 Vinculación Social - Gestión Contable y Financiera desarrollando en la Sociedad General de Artesanos Profesionales del Cantón la Maná.  
 Certificado Ahorro e Inversión EFS - Cooperativa Futuro Lamanense.  
 Certificado Planificación Familiar EFS - Cooperativa Futuro Lamanense.  
 Certificado Endeudamiento Responsable EFS - Cooperativa Futuro Lamanense.  
 Certificado Productos y Servicios Financieros EFS - Cooperativa Futuro Lamanense.  
 Certificado Cooperativismo con Identidad EFS - Cooperativa Futuro Lamanense.  
 Certificado Alcanza tu Sueño EFS - Cooperativa Futuro Lamanense.  
 Programa de Educación Financiera y Social.

## Anexo 4: Carta de solicitud



UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE  
COTOPAXI



Carrera de  
Contabilidad y Auditoría  
La Maná

La Mana, 08 de Noviembre del 2021

ING. FABIÁN MEDARDO MORAN MARMOLEJO

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FUTURO LAMANENSE".**

Presente.

De nuestra consideración: Yo, **Huilca Semanate Dayra Guadalupe** identificada con C.I: **050387844-9** y **Párraga Rodríguez Alexandra Noelia** identificada con C.I: **050394696-4**

Estudiantes de la **Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría**, de la **Universidad Técnica de Cotopaxi extensión la Maná**.

Solicitamos a usted de la manera más comedida, se considere la realización de nuestro proyecto de tesis, con el tema **"GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANÁ, PROVINCIA DE COTOPAXI AÑO 2021"**. Que nos permita con la información suficiente y necesaria para desarrollar de acuerdo a la necesidad que requiera nuestro tema.

Con saludos cordiales, agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para retirarle mis mas sinceros agradecimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,

**Huilca Semanate Dayra Guadalupe**  
C.I: 050387844-9

**Párraga Rodríguez Alexandra Noelia**  
C.I: 050394696-4

## Anexo 5: Carta de aceptación



✉ informacion@futurolamanense.fin.ec

📍 Matriz La Maná calle Galo Plaza y Av. 19 de Mayo

☎ 03 2 568 435 - 03 2 568 510 - 03 2 568 440

La Maná, 08 de Noviembre del 2021

Oficio N° 0123-G-GFL-2021

**SRTA. ALEXANDRA NOELIA PARRAGA RODRIGUEZ**  
**SRTA. DAYRA GUADALUPE HUILCA SEMANATE**  
**ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI EXTENSION LA MANA.**  
 Presente.-

**Asunto:** Aceptación para que realicen el Proyecto de Investigación en nuestra Institución Financiera.

Yo, **FABIÁN MEDARDO MORAN MARMOLEJO**, con cédula de ciudadanía N° 050221538-7, representante legal de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito "Futuro Lamanense"**, con domicilio principal en la calle Galo Plaza s/n y Av. 19 de mayo del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, manifiesto lo siguiente:

En respuesta a la petición solicitada por parte de las personas antes mencionadas, nos permitimos manifestarle que nuestra Institución acepta la realización de su Proyecto de investigación, sobre La Gestión de Riego Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, del Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
  
 CPA. Mg. Fabián Moran Marmolejo  
**GERENTE GENERAL**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**"FUTURO LAMANENSE"**

FUTUROLAMANENSE.fin.ec

## Anexo 6: RUC

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES		SOCIEDADES	
			
NÚMERO RUC:	0590061123001		
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE		
NOMBRE COMERCIAL:			
REPRESENTANTE LEGAL:	MORAN MARMOLEJO FABIAN MEDARDO		
CONTADOR:	GOMEZ PEÑAFIEL CATHERINE SOLEDAD		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
TIPO DE CONTRIBUYENTE:	POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO		
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N
NÚMERO:	S/N		
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES:	03/03/1998
FEC. INSCRIPCIÓN:	03/04/1998	FEC. ACTUALIZACIÓN:	06/03/2020
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>			
ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS			
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>			
Provincia: COTOPAXI Canton: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: GALO PLAZA Numero: S/N Interseccion: AV. 19 DE MAYO Piso: 0 Referencia ubicacion: FRENTE A LA SUCURSAL DEL BANCO PICHINCHA Email: coopfutrolamanense@yahoo.es Telefono Trabajo: 032568435 Telefono Trabajo: 032568510 Telefono Trabajo:			
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>* ANEXO RELACION DEPENDENCIA</li> <li>* ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS</li> <li>* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO</li> <li>* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES</li> <li>* DECLARACIÓN DE IVA</li> <li>* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE</li> </ul>			
<p><i>San derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en <a href="http://www.sri.gob.ec">www.sri.gob.ec</a>.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i></p>			
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	5	ABIERTOS	5
JURISDICCIÓN	1 ZONA 31 COTOPAXI	CERRADOS	0
			
Código: RIMRUC2020001815208			
Fecha: 02/07/2020 15:03:06 PM			



## REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**NÚMERO RUC:** 0590061123001  
**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE

### ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 03/03/1998  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: COTOPAXI Canton: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: GALO PLAZA Numero: S/N Interseccion: AV. 19 DE MAYO Referencia: FRENTE A LA SUCURSAL DEL BANCO PICHINCHA Piso: 0 Email: coopfuturoalamanense@yahoo.es Telefono Trabajo: 032568435 Telefono Trabajo: 032568510 Telefono Trabajo: 032568440 Email principal: coopfuturoalamanense@yahoo.es

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 14/05/2014  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: LOS RIOS Canton: BUENA FE Parroquia: SAN JACINTO DE BUENA FE Calle: AV. SIETE DE AGOSTO Numero: S/N Interseccion: 10 DE AGOSTO Referencia: A MEDIA CUADRA DE CNT Piso: 0 Telefono Trabajo: 052950720 Celular: 0999956621 Email: coopfuturoalamanense@yahoo.es Email principal: coopfuturoalamanense@yahoo.es

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003 **Estado:** ABIERTO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 13/09/2017  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: GUAYAS Canton: EL EMPALME Parroquia: VELASCO IBARRA (EL EMPALME) Calle: ELOY ALFARO Numero: S/N Interseccion: VICENTE ROCAFUERTE Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL, CASA DE DOS PISOS, COLOR CELESTE Telefono Trabajo: 042961800 Celular: 0996479522 Email: coopfuturoalamanense@yahoo.es Email principal: coopfuturoalamanense@yahoo.es

**No. ESTABLECIMIENTO:** 004 **Estado:** ABIERTO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 05/06/2019  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
 ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
 Provincia: GUAYAS Canton: BALZAR Parroquia: BALZAR Calle: AV. ROMULO RENDON Numero: S/N Interseccion: OLMEDO Referencia: A UNA CUADRA DEL MERCADO MUNICIPAL Celular: 0996837928 Email: coopfuturoalamanense@yahoo.es Email principal: coopfuturoalamanense@yahoo.es



Código: RIMRUC2020001815208  
 Fecha: 02/07/2020 15:03:06 PM

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**

**NÚMERO RUC:** 0590061123001  
**RAZÓN SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FUTURO LAMANENSE

---

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 005	<b>Estado:</b> ABIERTO - OFICINA	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 06/03/2020
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	<b>FEC. CIERRE:</b>	<b>FEC. REINICIO:</b>

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: LOS RIOS Canton: BUENA FE Parroquia: PATRICIA PILAR Calle: AV. PANAMERICANA Numero: S/N Referencia: FRENTE A CNT Email: coopfuturolamanense@yahoo.es Telefono Trabajo: 032568435 Telefono Trabajo: 032568510 Telefono Trabajo: 032568440 Email principal: coopfuturolamanense@yahoo.es



Código: RIMRUC2020001815208  
Fecha: 02/07/2020 15:03:06 PM

## Anexo 7: Entrevista



## ENTREVISTA

**Proyecto de titulación II:** “Gestión de riesgo operativo en la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del Cantón la Maná, Provincia de Cotopaxi año 2021”

**Objetivo de investigación:** Conocer la participación y control de la gerencia dentro de la gestión de riesgo operativo en la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del Cantón la Maná.

**Objetivo de la entrevista:** Mediante la aplicación de la presente entrevista dirigida al gerente se prevé recopilar información necesaria e importante para conocer el riesgo operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Compromiso:** Los investigadores de la forma más delicada solicitamos a usted se sirva responder el siguiente cuestionario de preguntas que nos ayudará a responder los objetivos de trabajo de la presente investigación; dejando constancia de nuestro compromiso en guardar absoluta reserva a la información que usted nos proporcione, expresando desde ya nuestros sinceros reconocimientos por el apoyo brindado por usted.

**Instrucción:** En las preguntas planteadas en el cuestionario adjunto describa las respuestas según su propio criterio.

**INSTRUMENTO DE ENTREVISTA A APLICAR AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FUTURO LAMANENSE DEL CANTÓN LA MANA.**

**VARIABLES DE IDENTIFICACIÓN**

**Identificación del entrevistado**

Nombre	Fabiane Medardo Moran Monalzo		
Cargo que desempeña	Gerente General		
Tiempo que está laborando			
Dirección	Cantón	Parroquia	Sector
	La Maná	La Maná	Matr 2 La Maná
Numero de contacto	032566345 / 099837928		
Correo electrónico	gerente@futuro.lamanex.fi.ec.		

**Preguntas:**

1. ¿Conoce los riesgos a los que se enfrenta su empresa?
2. ¿Cómo considera usted la gestión de riesgo en la Cooperativa?
3. ¿Cómo ha intentado identificar los factores determinantes de riesgo que enfrenta su empresa?
4. ¿Conoce usted dónde están los riesgos que afectan a su empresa?
5. ¿Se incluye y comprende una lista de todas las posibles estrategias de cobertura?
6. ¿Conoce sobre algún límite de las posibles pérdidas que tenga su empresa?
7. ¿Tiene la Cooperativa una buena gestión de riesgos?
8. ¿Existe un sistema formal para distribuir información sobre riesgos?
9. ¿Cuál es el riesgo de que la organización haya gestionado beneficios?
10. ¿Tiene la Cooperativa un manual de gestión crediticia debidamente estructurado?

**Anexo 8:** Encuesta

**Proyecto de titulación II:** “Gestión de riesgo operativo en la Cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense del Cantón la Maná, Provincia de Cotopaxi año 2021”

**Encuesta**

La encuesta se aplicará a todos el personal administrativo de la parte administrativa y procesos de créditos para conocer la situación actual de la misma con relación a la gestión de riesgo operativo.

Distinguido Empleado: La presente encuesta servirá como fuente de información primaria para la tabulación de datos, sobre mi proyecto de titulación. Por favor sírvase contestar las siguientes preguntas.

**Preguntas:**

**1. ¿La entidad cuenta con un plan para medir la gestión de riesgo operativo?**

SI

NO

**2. ¿De acuerdo a la actual crisis económica, la entidad ha realizado cambios para el mejoramiento de la gestión de riesgo operativo?**

SI

NO

**3. ¿Posee la Cooperativa una calificación de riesgo nacional o internacional?**

SI

NO

**4. ¿La junta directiva tiene como responsabilidad la supervisión y el control de la gestión de riesgos?**

SI

NO

**5. ¿La junta Directiva es la encargada de aprobar las políticas y las metodologías para la gestión de riesgos?**

SI

NO

**6. ¿La entidad cuenta con una unidad de gestión integral de riesgos?**

SI

NO

N/A

**7. ¿El personal de la unidad cuenta con un plan de capacitación en temas de riesgo crediticio?**

SI

NO

N/A

**8. ¿De acuerdo a su criterio cuales son las áreas de mayor atención para su gestión de riesgo operativo?**

- Mejora de políticas, procesos y controles
- Mejora en la comunicación
- Sistemas de riesgo y calidad de datos

**9. ¿Qué factores considera usted que mejorarían la gestión de riesgos operativos en la Cooperativa?**

- Mayor desarrollo de la cultura de riesgo
- Mas apoyo de la gerencia
- Mejora de comunicación dentro de la organización
- Mejora de conocimientos y experiencia

**10. ¿Desde su perspectiva cuales son las prioridades para inversiones en gestión de riesgo operativo de la Cooperativa?**

- Mejora en la Plataforma tecnológica
- Base de datos
- Aumento en los recursos humanos
- Capacitación constante

## Anexo 9: Aplicación de indicadores

<b>DATOS ESTADOS FINANCIEROS AÑO 2020</b>			
<b>CARTERA IMPRODUCTIVA</b>	<b>CODIGO CONTABLE</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>
	1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	417,84
	1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	3393,24
	1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	80962,73
	1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	16343,19
	1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses	40428,69
			141545,69
<b>CARTERA BRUTA</b>	<b>CODIGO CONTABLE</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>
	710510	CARTERA DE CRÉDITOS	260,110.03
<b>PORCENTEJE DE MOROSIDAD</b>			
<b>MOROSIDAD</b>	<b>Cartera improductiva/ Cartera Bruta</b>		<b>0,5441762088</b>
	<b>141545,69</b>	<b>260110,03</b>	

<b>DATOS ESTADOS FINANCIEROS Y RESULTADOS DEL EJERCICIO AÑO 2020</b>			
<b>PROVICIONES DE CARTERA DE CREDITO</b>	<b>CODIGO CONTABLE</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>
	44	PROVISIONES	<b>76,907.03</b>
<b>CARTERA IMPRODUCTIVA</b>	<b>CODIGO CONTABLE</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>
	1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2883,71
	1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	15274,73
	1452	Cartera de microcrédito vencida	290496,5
	1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	1007,9
	1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	636,61
	<b>Microcrédito vencido</b>		<b>310299,45</b>
Microcrédito que no Devenga		141545,69	
Microcrédito Vencido		310299,45	
<b>Cartera improductiva Bruta</b>		<b>451845,14</b>	
<b>PORCENTEJE DE COBERTURA</b>			
<b>COBERTURA</b>	<b>Provisiones/Cartera improductiva Bruta</b>		<b>0,1702066111</b>
	76907,03	451845,14	

<b>DATOS EXTRAIDOS DEL RESULTADO DEL EJERCICIO AÑO 2020</b>			
<b>PROVICIONES DE CARTERA DE CREDITO</b>	<b>NOMBRE DE CUENTA</b>	<b>31/12/2020</b>	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	1329568,03	
	MARGEN NETO FINANCIERO	1252661	
			<b>76907,03</b>
<b>PORCENTEJE DE PROVISIONES</b>			
<b>PROVISIONES</b>	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO/MARGEN NETO FINANCIERO</b>		<b>76.907,03</b>
	1329568,03	1252661	

## Anexo 10: Estados Financieros 2020



ESTADOS FINANCIEROS				FECHA
				31/12/2020
COD CONTABLE	Nombre de Cuenta	TIPO *	GRUPO * * *	FUTURO LAMANENSE
1	ACTIVO	1	1	10,317,574.38
11	FONDOS DISPONIBLES	1	2	704,536.90
1101	Caja	1	4	423,508.66
110105	Efectivo	1	6	423,208.66
110110	Caja chica	1	6	300.00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1	4	280,824.62
110305	Banco Central del Ecuador	1	6	29,152.89
110310	Bancos e instituciones financieras locales	1	6	237,258.50
110315	Bancos e instituciones financieras del exterior	1	6	0.00
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	1	6	14,413.23
1104	Efectos de cobro inmediato	1	4	203.62
110401	Efectos de cobro inmediato	1	6	203.62
1105	Remesas en tránsito	1	4	0.00
13	INVERSIONES	1	2	210,000.00
1301	A valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	4	0.00
130425	De más de 360 días	1	6	0.00
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	1	4	210,000.00
130505	De 1 a 30 días sector privado	1	6	0.00
130560	De 91 a 180 días sector financiero popular y solidario	1	6	210,000.00
139910	(Provisión general para inversiones)	1	6	0.00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1	2	8,547,205.35
1401	Cartera de créditos comercial prioritario por vencer	1	4	0.00
140105	De 1 a 30 días	1	6	0.00
140110	De 31 a 90 días	1	6	0.00
140115	De 91 a 180 días	1	6	0.00
140120	De 181 a 360 días	1	6	0.00
140125	De más de 360 días	1	6	0.00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario	1	4	247,812.56

	por vencer			
140205	De 1 a 30 días	1	6	19,255.98
140210	De 31 a 90 días	1	6	36,829.36
140215	De 91 a 180 días	1	6	47,265.04
140220	De 181 a 360 días	1	6	72,051.81
140225	De más de 360 días	1	6	72,410.37
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	1	4	747,910.29
140305	De 1 a 30 días	1	6	10,256.71
140310	De 31 a 90 días	1	6	20,688.33
140315	De 91 a 180 días	1	6	30,737.73
140320	De 181 a 360 días	1	6	62,827.59
140325	De más de 360 días	1	6	623,399.93
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1	4	6,990,001.7 2
140405	De 1 a 30 días	1	6	276,686.39
140410	De 31 a 90 días	1	6	533,136.15
140415	De 91 a 180 días	1	6	738,661.49
140420	De 181 a 360 días	1	6	1,364,724.3 1
140425	De más de 360 días	1	6	4,076,793.3 8
1405	Cartera de crédito productivo por vencer	1	4	0.00
140920	De 181 a 360 días	1	6	0.00
140925	De más de 360 días	1	6	0.00
1410	Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	1	4	16,434.21
141005	De 1 a 30 días	1	6	602.58
141010	De 31 a 90 días	1	6	1,251.28
141015	De 91 a 180 días	1	6	1,921.16
141020	De 181 a 360 días	1	6	4,100.28
141025	De más de 360 días	1	6	8,558.91
1411	Cartera de crédito inmobiliario refinanciada por vencer	1	4	79,253.10
141105	De 1 a 30 días	1	6	1,314.77
141110	De 31 a 90 días	1	6	2,019.79
141115	De 91 a 180 días	1	6	3,023.78
141120	De 181 a 360 días	1	6	6,342.33
141125	De más de 360 días	1	6	66,552.43
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	1	4	484,054.86
141205	De 1 a 30 días	1	6	12,499.24

141210	De 31 a 90 días	1	6	20,599.76
141215	De 91 a 180 días	1	6	28,186.60
141220	De 181 a 360 días	1	6	61,870.12
141225	De más de 360 días	1	6	360,899.14
1413	Cartera de crédito productivo refinanciada por vencer	1	4	0.00
141720	De 181 a 360 días	1	6	0.00
141725	De más de 360 días	1	6	0.00
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada por vencer	1	4	31,798.51
141805	De 1 a 30 días	1	6	1,102.94
141810	De 31 a 90 días	1	6	2,293.11
141815	De 91 a 180 días	1	6	3,517.47
141820	De 181 a 360 días	1	6	7,508.30
141825	De más de 360 días	1	6	17,376.69
1419	Cartera de crédito inmobiliario reestructurada por vencer	1	4	0.00
142525	De más de 360 días	1	6	0.00
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1	4	3,393.24
142605	De 1 a 30 días	1	6	322.27
142610	De 31 a 90 días	1	6	490.47
142615	De 91 a 180 días	1	6	512.69
142620	De 181 a 360 días	1	6	1,089.81
142625	De más de 360 días	1	6	978.00
1427	Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	1	4	417.84
142705	De 1 a 30 días	1	6	141.82
142710	De 31 a 90 días	1	6	276.02
142715	De 91 a 180 días	1	6	0.00
142720	De 181 a 360 días	1	6	0.00
142725	De más de 360 días	1	6	0.00
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	1	4	80,962.73
142805	De 1 a 30 días	1	6	13,359.30
142810	De 31 a 90 días	1	6	16,017.94
142815	De 91 a 180 días	1	6	7,249.74
142820	De 181 a 360 días	1	6	10,213.92
142825	De más de 360 días	1	6	34,121.83
1429	Cartera de crédito productivo que no devenga intereses	1	4	0.00
143505	De 1 a 30 días	1	6	0.00
143510	De 31 a 90 días	1	6	0.00
143515	De 91 a 180 días	1	6	0.00
143520	De 181 a 360 días	1	6	0.00
143525	De más de 360 días	1	6	0.00
1436	Cartera microcrédito refinanciada que no devenga intereses	1	4	16,343.19
143605	De 1 a 30 días	1	6	671.80

143610	De 31 a 90 días	1	6	1,036.72
143615	De 91 a 180 días	1	6	1,092.70
143620	De 181 a 360 días	1	6	2,386.93
143625	De más de 360 días	1	6	11,155.04
1437	Cartera de crédito productivo refinanciada que no devenga intereses	1	4	0.00
144325	De más de 360 días	1	6	0.00
1444	Cartera microcrédito reestructurada que no devenga intereses	1	4	40,428.69
144405	De 1 a 30 días	1	6	1,070.49
144410	De 31 a 90 días	1	6	1,663.94
144415	De 91 a 180 días	1	6	1,736.18
144420	De 181 a 360 días	1	6	3,364.10
144425	De más de 360 días	1	6	32,593.98
1445	Cartera de crédito productivo reestructurada que no devenga intereses	1	4	0.00
144925	De más de 360 días	1	6	2.00
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	1	4	2,833.71
145005	De 1 a 30 días	1	6	0.00
145010	De 31 a 90 días	1	6	156.63
145015	De 91 a 180 días	1	6	454.58
145020	De 181 a 270 días	1	6	436.65
145025	De más de 270 días	1	6	1,785.85
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	1	4	15,274.73
145105	De 1 a 30 días	1	6	139.07
145110	De 31 a 90 días	1	6	293.57
145115	De 91 a 270 días	1	6	1,680.21
145120	De 271 a 360 días	1	6	850.15
145125	De 361 a 720 días	1	6	2,227.91
145130	De más de 720 días	1	6	10,083.82
1452	Cartera de microcrédito vencida	1	4	290,496.50
145205	De 1 a 30 días	1	6	6,633.31
145210	De 31 a 90 días	1	6	22,895.58
145215	De 91 a 180 días	1	6	42,919.66
145220	De 181 a 360 días	1	6	78,565.34
145225	De más de 360 días	1	6	139,482.61
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	1	4	1,007.90
146005	De 1 a 30 días	1	6	0.00
146010	De 31 a 90 días	1	6	325.45
146015	De 91 a 180 días	1	6	682.45
146020	De 181 a 360 días	1	6	0.00
146730	De más de 720 días	1	6	0.00
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	1	4	636.61
146805	De 1 a 30 días	1	6	0.00
146810	De 31 a 90 días	1	6	436.71

146815	De 91 a 180 días	1	6	199.90
148925	De más de 360 días	1	6	0.00
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	1	4	-501,857.04
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	1	6	-2.00
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	1	6	-7,941.39
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	1	6	-15,917.68
149920	(Cartera de microcréditos)	1	6	-338,509.31
149925	(Cartera de crédito productivo)	1	6	0.00
149930	(Cartera de crédito comercial ordinario)	1	6	0.00
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	1	6	0.00
149940	(Cartera de crédito de vivienda de interés público y vivienda de interés social)	1	6	0.00
149945	(Cartera de créditos refinanciada)	1	6	-16,014.19
149950	(Cartera de créditos reestructurada)	1	6	-105,699.77
149955	(Cartera de créditos educativo)	1	6	0.00
149980	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	1	6	0.00
149985	(Provisión anti cíclica)	1	6	0.00
149987	(Provisiones no reversadas por requerimiento normativo)	1	6	-13,718.93
149989	(Provision genérica voluntaria)	1	6	-4,053.77
15	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	1	2	0.00
1501	Dentro del plazo	1	4	0.00
150105	Dentro del plazo	1	6	0.00
1502	Después del plazo	1	4	0.00
150205	Después del plazo	1	6	0.00
16	CUENTAS POR COBRAR	1	2	252,929.45
1601	Intereses por cobrar de operaciones interfinancieras	1	4	0.00
160105	Interfinancieras vendidas	1	6	0.00
160110	Operaciones de reporto con instituciones financieras	1	6	0.00
1602	Intereses por cobrar inversiones	1	4	0.00
160205	A valor razonable con cambios en el estado de resultados	1	6	0.00
160210	Disponibles para la venta	1	6	0.00
160215	Mantenidas hasta el vencimiento	1	6	0.00
160220	De disponibilidad restringida	1	6	0.00
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	1	4	91,946.83
160305	Cartera de créditos comercial prioritario	1	6	0.00
160310	Cartera de crédito de consumo	1	6	2,611.03
160315	Cartera de crédito inmobiliario	1	6	5,339.86
160320	Cartera de microcrédito	1	6	74,732.10
160325	Cartera de crédito productivo	1	6	0.00
160330	Cartera de crédito comercial ordinario	1	6	0.00
160335	Cartera de crédito de consumo ordinario	1	6	0.00
160340	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público	1	6	0.00

160341	Cartera de crédito educativo	1	6	0.00
160345	Cartera de créditos refinanciada	1	6	7,772.23
160350	Cartera de créditos reestructurada	1	6	1,491.61
1619	Cuentas por cobrar por cartera de vivienda vendida al fideicomiso de titularización	1	4	0.00
1690	Cuentas por cobrar varias	1	4	181,495.98
169005	Anticipos al personal	1	6	0.00
169010	Préstamos de fondo de reserva	1	6	0.00
169015	Cheques protestados y rechazados	1	6	0.00
169020	Arrendamientos	1	6	9,350.00
169025	Establecimientos afiliados	1	6	0.00
169030	Por venta de bienes y acciones	1	6	0.00
169035	Juicios ejecutivos en proceso	1	6	0.00
169040	Emisión y renovación de tarjetas de crédito	1	6	0.00
169090	Otras	1	6	172,145.98
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	1	4	-20,513.36
169905	(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	1	6	0.00
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	1	6	-20,513.36
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1	2	449,798.03
1801	Terrenos	1	4	78,512.00
1802	Edificios	1	4	517,670.31
1803	Construcciones y remodelaciones en curso	1	4	0.00
1804	Otros locales	1	4	0.00
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	1	4	88,583.95
1806	Equipos de computación	1	4	126,294.98
1807	Unidades de transporte	1	4	2,718.00
1808	Equipos de construcción	1	4	0.00
1890	Otros	1	4	39,827.04
1899	(Depreciación acumulada)	1	4	-403,808.25
189905	(Edificios)	1	6	-249,321.89
189910	(Otros locales)	1	6	0.00
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	1	6	-45,492.45
189920	(Equipos de computación)	1	6	-83,142.40
189925	(Unidades de transporte)	1	6	-2,718.00
189930	(Equipos de construcción)	1	6	0.00
189940	(Otros)	1	6	-23,133.51
19	OTROS ACTIVOS	1	2	153,104.65
1901	Inversiones en acciones y participaciones	1	4	31,305.42
190105	En subsidiarias y afiliadas	1	6	0.00
190110	En otras instituciones financieras	1	6	0.00
190115	En compañías	1	6	0.00
190120	En compañías de servicios auxiliares del sistema financiero	1	6	0.00
190125	En otros organismos de integración Cooperativa	1	6	31,305.42

190130	Inversiones no financieras	1	6	0.00
190499	(Amortización de gastos anticipados)	1	6	0.00
1905	Gastos diferidos	1	4	99,514.91
190505	Gastos de constitución y organización	1	6	0.00
190510	Gastos de instalación	1	6	51,241.72
190515	Estudios	1	6	0.00
190520	Programas de computación	1	6	84,726.46
190525	Gastos de adecuación	1	6	0.00
190530	Plusvalía mercantil	1	6	0.00
190590	Otros	1	6	14,228.35
190599	(Amortización acumulada gastos diferidos)	1	6	-50,681.62
1906	Materiales, mercaderías e insumos	1	4	4,458.16
190610	Mercaderías de Cooperativas	1	6	0.00
190615	Proveeduría	1	6	4,458.16
1908	Transferencias internas	1	4	0.00
1909	Derechos Fiduciarios recibidos por resolución del sector financiero popular y solidario	1	4	0.00
190905	De activos de instituciones financieras inviábiles	1	6	0.00
190910	De recursos provenientes de la COSEDE	1	6	0.00
1990	Otros	1	4	18,126.36
199005	Impuesto al valor agregado – IVA	1	6	71.94
199010	Otros impuestos	1	6	18,054.42
199015	Depósitos en garantía y para importaciones	1	6	0.00
199025	Faltantes de caja	1	6	0.00
199090	Varias	1	6	0.00
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	1	4	-300.20
199905	(Provisión para valuación de inversiones en acciones y participaciones)	1	6	0.00
199910	(Provisión para valuación de derechos fiduciarios)	1	6	0.00
199990	(Provisión para otros activos)	1	6	-300.20
2	PASIVOS	2	1	6,878,174.89
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2	2	5,156,678.74
2101	Depósitos a la vista	2	4	3,595,487.34
210105	Depósitos monetarios que generan intereses	2	6	0.00
210110	Depósitos monetarios que no generan intereses	2	6	0.00
210115	Depósitos monetarios de instituciones financieras	2	6	0.00
210130	Cheques certificados	2	6	0.00
210131	Cheques de emergencia	2	6	0.00
210135	Depósitos de ahorro	2	6	3,595,283.72
210140	Otros depósitos	2	6	0.00

210145	Fondos de tarjetahabientes	2	6	0.00
210150	Depósitos por confirmar	2	6	203.62
210155	Depósitos de cuenta básica	2	6	0.00
2102	Operaciones de reporto	2	4	0.00
210205	Operaciones de reporto financiero	2	6	0.00
210210	Operaciones de reporto por confirmar	2	6	0.00
210215	Operaciones de reporto bursátil	2	6	0.00
2103	Depósitos a plazo	2	4	1,561,191.40
210305	De 1 a 30 días	2	6	115,150.51
210310	De 31 a 90 días	2	6	441,434.91
210315	De 91 a 180 días	2	6	537,779.90
210320	De 181 a 360 días	2	6	279,949.74
210325	De más de 361 días	2	6	186,876.34
25	CUENTAS POR PAGAR	2	2	311,512.20
2501	Intereses por pagar	2	4	42,931.74
250105	Depósitos a la vista	2	6	4,736.86
250110	Operaciones de reporto	2	6	0.00
250115	Depósitos a plazo	2	6	36,690.23
250120	Depósitos en garantía	2	6	0.00
250125	Fondos interfinancieros comprados	2	6	0.00
250130	Operaciones de reporto con instituciones financieras	2	6	0.00
250135	Obligaciones financieras	2	6	1,504.65
250140	Bonos	2	6	0.00
250145	Obligaciones	2	6	0.00
250150	Otros títulos valores	2	6	0.00
250190	Otros	2	6	0.00
2502	Comisiones por pagar	2	4	0.00
2503	Obligaciones patronales	2	4	87,577.09
250305	Remuneraciones	2	6	0.00
250310	Beneficios Sociales	2	6	8,546.80
250315	Aportes al IESS	2	6	6,629.41
250320	Fondo de reserva IESS	2	6	710.13
250325	Participación a personal administrativo	2	6	47,954.76
250330	Gastos de responsabilidad, residencia y representación	2	6	0.00
250390	Otras	2	6	23,735.99
2504	Retenciones	2	4	65,230.42
250405	Retenciones fiscales	2	6	10,859.15
250490	Otras retenciones	2	6	54,371.27
2505	Contribuciones, impuestos y multas	2	4	70,644.83
250505	Impuesto a la renta	2	6	67,935.91
250510	Multas	2	6	0.00
250590	Otras contribuciones e impuestos	2	6	2,708.92
2506	Proveedores	2	4	0.00

2507	Obligaciones por compra de cartera	2	4	0.00
2508	Garantías crediticias subrogadas pendientes de recuperación	2	4	0.00
250805	Créditos comerciales	2	6	0.00
250815	Contingentes	2	6	0.00
2510	Cuentas por pagar a establecimientos afiliados	2	4	0.00
2511	Provisiones para aceptaciones y operaciones contingentes	2	4	0.00
2590	Cuentas por pagar varias	2	4	45,128.12
259010	Excedentes por pagar	2	6	0.00
259015	Cheques girados no cobrados	2	6	0.00
259090	Otras cuentas por pagar	2	6	45,128.12
26	Obligaciones financieras	2	2	1,374,180.30
2601	Sobregiros	2	4	0.00
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	2	4	1,374,180.30
260205	De 1 a 30 días	2	6	66,935.07
260210	De 31 a 90 días	2	6	130,353.54
260215	De 91 a 180 días	2	6	175,947.71
260220	De 181 a 360 días	2	6	217,165.71
260225	De más de 360 días	2	6	783,778.27
2790	Prima o descuento en colocación de valores en circulación	2	4	0.00
29	OTROS PASIVOS	2	2	35,803.65
2901	Ingresos recibidos por anticipado	2	4	35,647.35
290115	Rentas recibidas por anticipado	2	6	0.00
290120	Afiliaciones y renovaciones	2	6	0.00
290190	Otros	2	6	35,647.35
2902	Consignación para pago de obligaciones	2	4	0.00
2903	Fondos en administración	2	4	0.00
2908	Transferencias internas	2	4	0.00
2911	Subsidios del gobierno nacional	2	4	0.00
291105	Subsidios recibidos por anticipado	2	6	0.00
291110	Subsidios pendientes de liquidar	2	6	0.00
2912	Minusvalía mercantil (Badwill)	2	4	0.00
2990	Otros	2	4	156.30
299005	Sobrantes de caja	2	6	156.30
299090	Varios	2	6	0.00
3	PATRIMONIO	3	1	3,439,399.49
31	CAPITAL SOCIAL	3	2	725,990.38
3101	Capital Pagado	3	4	0.00
3103	Aportes de socios	3	4	725,990.38
33	RESERVAS	3	2	2,286,233.09

3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	3	4	1,972,102.91
330105	Reserva Legal Irrepartible	3	6	1,972,102.91
330110	Aportes de los socios por capitalización extraordinaria	3	6	0.00
330115	Donaciones	3	6	0.00
3302	Generales	3	4	0.00
3303	Especiales	3	4	314,130.18
3305	Revalorización del patrimonio	3	4	0.00
3310	Por resultados no operativos	3	4	0.00
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3	2	0.00
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3	4	0.00
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	3	2	227,079.40
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	3	4	227,079.40
3502	Superávit por valuación de inversiones en acciones	3	4	0.00
3504	Valuación de inversiones en instrumentos financieros	3	4	0.00
36	RESULTADOS	3	2	200,096.62
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	3	4	0.00
3602	(Pérdidas acumuladas)	3	4	0.00
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	3	4	200,096.62
3604	(Pérdida del ejercicio)	3	4	0.00
4	GASTOS	4	1	1,468,371.55
41	INTERESES CAUSADOS	4	2	216,577.11
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	4	4	133,438.40
410105	Depósitos monetarios	4	6	0.00
410110	Depósitos monetarios de instituciones financieras	4	6	0.00
410115	Depósitos de ahorro	4	6	31,078.42
410120	Fondos de tarjetahabientes	4	6	0.00
410125	Operaciones de reporto	4	6	0.00
410130	Depósitos a plazo	4	6	102,359.98
410135	Depósitos de garantía	4	6	0.00
410140	Depósitos de cuenta básica	4	6	0.00
410190	Otros	4	6	0.00
4102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	4	4	0.00
410205	Fondos financieros comprados	4	6	0.00
410210	Operaciones de reporto con instituciones financieras	4	6	0.00
4103	Obligaciones financieras	4	4	83,138.71
410305	Sobregiros	4	6	0.00
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	4	6	0.00
410315	Obligaciones con instituciones financieras del exterior	4	6	0.00

410320	Obligaciones con entidades del grupo financiero en el país y grupo de economía popular y solidaria	4	6	0.00
410330	Obligaciones con entidades financieras del sector público	4	6	83,138.71
410335	Obligaciones con organismos multilaterales	4	6	0.00
410340	Préstamos subordinados	4	6	0.00
410345	Obligaciones con entidades del sector público	4	6	0.00
410350	Otras obligaciones	4	6	0.00
4104	Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	4	4	0.00
410405	Bonos	4	6	0.00
410410	Obligaciones	4	6	0.00
410415	Otros títulos valores	4	6	0.00
4105	Otros intereses	4	4	0.00
410590	Otros	4	6	0.00
42	COMISIONES CAUSADAS	4	2	6,189.24
4201	Obligaciones financieras	4	4	0.00
4202	Operaciones contingentes	4	4	0.00
4203	Cobranzas	4	4	0.00
4204	Por operaciones de permuta financiera	4	4	0.00
4205	Servicios fiduciarios	4	4	0.00
4290	Varias	4	4	6,189.24
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	4	2	0.00
4302	En valuación de inversiones	4	4	0.00
4303	En venta de activos productivos	4	4	0.00
430305	En venta de inversiones	4	6	0.00
430310	En venta de cartera de créditos	4	6	0.00
430390	Otras	4	6	0.00
4304	Pérdidas por fideicomiso mercantil	4	4	0.00
4305	Prima de inversiones en títulos valores	4	4	0.00
4306	Primas en cartera comprada	4	4	0.00
44	PROVISIONES	4	2	76,907.03
4401	INVERSIONES	4	4	0.00
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	4	4	62,629.99
440205	Crédito productivo	4	6	0.00
440210	Crédito comercial prioritario	4	6	0.00
440215	Crédito comercial ordinario	4	6	0.00
440220	Crédito de consumo prioritario	4	6	1,309.99
440225	Crédito de consumo ordinario	4	6	0.00
440230	Crédito inmobiliario	4	6	0.00
440235	Crédito de vivienda de interés social y público	4	6	0.00
440240	Microcrédito	4	6	61,320.00
440245	Crédito educativo	4	6	0.00
4403	CUENTAS POR COBRAR	4	4	13,989.99

4404	Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	4	4	0.00
4405	OTROS ACTIVOS	4	4	287.05
4406	Operaciones contingentes	4	4	0.00
4407	Operaciones interfinancieras y de reporto	4	4	0.00
45	GASTOS DE OPERACIÓN	4	2	1,052,791.47
4501	Gastos de personal	4	4	454,359.75
450105	Remuneraciones mensuales	4	6	325,496.82
450110	Beneficios Sociales	4	6	37,263.14
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	4	6	0.00
450120	Aportes al IESS	4	6	38,688.55
450125	Impuesto a la renta del personal	4	6	0.00
450130	Pensiones y jubilaciones	4	6	0.00
450135	Fondo de reserva IESS	4	6	15,644.65
450190	Otros	4	6	37,266.59
4502	Honorarios	4	4	128,062.30
450205	Directores	4	6	75,300.91
450210	Honorarios profesionales	4	6	52,761.39
4503	Servicios varios	4	4	224,642.75
450305	Movilización, fletes y embalajes	4	6	7,854.69
450310	Servicios de guardianía	4	6	51,082.75
450315	Publicidad y propaganda	4	6	6,889.80
450320	Servicios básicos	4	6	24,513.86
450325	Seguros	4	6	12,894.27
450330	Arrendamientos	4	6	51,149.56
450390	Otros servicios	4	6	70,257.82
4504	Impuestos, contribuciones y multas	4	4	42,185.59
450405	Impuestos Fiscales	4	6	0.00
450410	Impuestos Municipales	4	6	2,737.33
450415	Aportes a la SEPS	4	6	12,459.00
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	4	6	26,722.63
450421	Aportes al COSEDE por prima variable	4	6	0.00
450430	Multas y otras sanciones	4	6	0.00
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e instituciones	4	6	266.63
4505	Depreciaciones	4	4	63,171.50
450505	Bienes arrendados	4	6	0.00
450510	Bienes no utilizados por la institución	4	6	0.00
450515	Edificios	4	6	25,880.51
450520	Otros locales	4	6	0.00
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	4	6	7,315.31
450530	Equipos de computación	4	6	26,469.73
450535	Unidades de transporte	4	6	0.00
450540	Equipos de construcción	4	6	0.00
450590	Otros	4	6	3,505.95

4506	Amortizaciones	4	4	30,495.73
450605	Gastos anticipados	4	6	0.00
450610	Gastos de constitución y organización	4	6	0.00
450615	Gastos de instalación	4	6	16,398.41
450620	Estudios	4	6	0.00
450625	Programas de computación	4	6	14,097.32
450630	Gastos de adecuación	4	6	0.00
450635	Plusvalía mercantil	4	6	0.00
450690	Otros	4	6	0.00
4507	Otros gastos	4	4	109,873.85
450705	Suministros diversos	4	6	15,009.75
450710	Donaciones	4	6	0.00
450715	Mantenimiento y reparaciones	4	6	29,634.77
450790	Otros	4	6	65,229.33
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	4	2	0.00
4601	Pérdida en acciones y participaciones	4	4	0.00
4602	Pérdida en venta de bienes realizables y recuperados	4	4	0.00
4690	Otras	4	4	0.00
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	4	2	16.03
4701	Pérdida en venta de bienes	4	4	0.00
4702	Pérdida en venta de acciones y participaciones	4	4	0.00
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	4	4	16.03
4790	Otros	4	4	0.00
479005	Pérdida garantías concedidas no recuperadas	4	6	0.00
479010	Otros	4	6	0.00
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A PERSONAL ADMINISTRATIVO	4	2	115,890.67
4810	Participación a personal administrativo	4	4	47,954.76
4815	Impuesto a la renta	4	4	67,935.91
4890	Otros	4	4	0.00
5	INGRESOS	5	1	1,668,468.17
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5	2	1,514,732.07
5101	Depósitos	5	4	2,921.61
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones del sector financiero popular y solidario	5	6	2,921.61
510115	Overnight	5	6	0.00
5102	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	5	4	0.00
510205	Fondos interfinancieras vendidos	5	6	0.00
510210	Operaciones de reporto	5	6	0.00
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	5	4	38,238.10
510305	Inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados	5	6	0.00

510310	Disponibles para la venta	5	6	0.00
510315	Mantenidas hasta el vencimiento	5	6	38,238.10
510320	De disponibilidad restringida	5	6	0.00
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	5	4	1,473,572.36
510405	Cartera de créditos comercial prioritario	5	6	0.00
510410	Cartera de crédito de consumo	5	6	52,963.31
510415	Cartera de crédito inmobiliario	5	6	81,014.90
510420	Cartera de microcrédito	5	6	1,243,434.17
510421	Cartera de crédito productivo	5	6	0.00
510425	Cartera de crédito comercial ordinario	5	6	0.00
510426	Cartera de crédito de consumo ordinario	5	6	0.00
510427	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público	5	6	0.00
510428	Cartera de crédito educativo	5	6	0.00
510430	Cartera de créditos refinanciada	5	6	58,834.10
510435	Cartera de créditos reestructurada	5	6	10,979.60
510450	De mora	5	6	26,346.28
510455	Descuentos en cartera comprada	5	6	0.00
5190	Otros intereses y descuentos	5	4	0.00
519005	Por pagos por cuenta de socios	5	6	0.00
519090	Otros	5	6	0.00
52	COMISIONES GANADAS	5	2	22,899.47
5201	CARTERA DE CRÉDITOS	5	4	0.00
5202	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	5	4	0.00
5203	Avales	5	4	0.00
5204	Fianzas	5	4	0.00
5205	Cartas de Crédito	5	4	0.00
5290	Otras	5	4	22,899.47
53	UTILIDADES FINANCIERAS	5	2	0.00
5302	En valuación de inversiones	5	4	0.00
5303	En venta de activos productivos	5	4	0.00
530305	En venta de inversiones	5	6	0.00
530310	En venta de cartera de créditos	5	6	0.00
530390	Otras	5	6	0.00
5304	Rendimientos por fideicomiso mercantil	5	4	0.00
5305	Arrendamiento financiero	5	4	0.00
5390	Otros	5	4	0.00
54	INGRESOS POR SERVICIOS	5	2	14,702.84
5401	Servicios fiduciarios	5	4	0.00
5404	Manejo y cobranzas	5	4	0.00
5405	Garantías crediticias otorgadas por la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias	5	4	0.00
5490	Otros servicios	5	4	14,702.84
549005	Tarifados con costo máximo	5	6	14,651.42

549010	Tarifados diferenciados	5	6	51.42
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	5	2	0.00
5501	Utilidades en acciones y participaciones	5	4	0.00
5502	Utilidad en venta de bienes realizables y recuperados	5	4	0.00
5503	Dividendos o excedentes por certificados de aportación	5	4	0.00
5505	Ingresos por subsidios realizados	5	4	0.00
5506	Ingresos por subsidios recuperados	5	4	0.00
5590	Otros	5	4	0.00
56	OTROS INGRESOS	5	2	116,133.79
5601	Utilidad en venta de bienes	5	4	0.00
5602	Utilidad en venta de acciones y participaciones	5	4	0.00
5603	Arrendamientos	5	4	0.00
5604	Recuperaciones de activos financieros	5	4	58,978.21
560405	De activos castigados	5	6	34,459.59
560410	Reversión de provisiones	5	6	0.00
560415	Devolución de impuestos y multas	5	6	0.00
560420	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	5	6	24,518.62
5690	Otros	5	4	57,155.58
59	Pérdidas y ganancias	5	2	200,096.62
7	CUENTAS DE ORDEN	7	1	15,651,233.23
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	7	2	2,355,628.50
710280	Bienes inmuebles	7	6	0.00
710290	OTROS ACTIVOS	7	6	0.00
7103	Activos castigados	7	4	332,137.91
710305	INVERSIONES	7	6	0.00
710310	CARTERA DE CRÉDITOS	7	6	302,237.91
710315	DEUDORES POR ACEPTACIÓN	7	6	0.00
710320	CUENTAS POR COBRAR	7	6	29,900.00
710325	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	7	6	0.00
710330	OTROS ACTIVOS	7	6	0.00
7104	Líneas de crédito no utilizadas	7	4	0.00
710405	Del país	7	6	0.00
710410	Del exterior	7	6	0.00
7105	Operaciones activas con empresas vinculadas	7	4	260,110.03
710505	INVERSIONES	7	6	0.00
710510	CARTERA DE CRÉDITOS	7	6	260,110.03
710630	OTROS ACTIVOS	7	6	0.00
710635	Operaciones contingentes	7	6	0.00
7107	Cartera de créditos y otros activos en	7	4	308,683.08

	demanda judicial			
710705	Comercial prioritario	7	6	2.00
710710	Cartera de crédito de consumo	7	6	1,640.84
710715	Inmobiliario	7	6	15,692.57
710720	Microcrédito	7	6	291,347.67
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	7	4	146,205.33
710905	Cartera de créditos comercial prioritario	7	6	947.68
710910	Cartera de crédito de consumo	7	6	16,605.21
710915	Cartera de crédito inmobiliario	7	6	5,071.35
710920	Cartera de microcrédito	7	6	119,369.81
710925	Cartera de crédito productivo	7	6	0.00
710930	Cartera de crédito comercial ordinario	7	6	0.00
710935	Cartera de crédito de consumo ordinario	7	6	0.00
710940	Cartera de crédito de vivienda de interés social y público	7	6	0.00
710941	Cartera de crédito educativo	7	6	0.00
710945	Cartera de créditos refinanciada	7	6	1,674.99
710950	Cartera de créditos reestructurada	7	6	2,536.29
7190	Otras cuentas de orden deudoras	7	4	1,308,492.15
719005	Cobertura de seguros	7	6	1,308,492.15
719010	Multas e impuestos en reclamo	7	6	0.00
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	7	2	13,295,604.73
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	7	4	13,169,837.00
740105	En cobranza	7	6	0.00
740110	Documentos en garantía	7	6	13,169,837.00
7414	Provisiones constituidas	7	4	125,767.73
741401	Provisión cartera refinanciada comercial prioritario	7	6	0.00
741402	Provisión cartera refinanciada consumo prioritario	7	6	0.00
741403	Provisión cartera refinanciada inmobiliaria	7	6	0.00
741404	Provisión cartera refinanciada microcrédito	7	6	15,352.46
741405	Provisión cartera refinanciada productivo	7	6	82.18
741406	Provisión cartera refinanciada comercial ordinario	7	6	579.55
741409	Provisión cartera reestructurada comercial prioritario	7	6	0.00
741410	Provisión cartera reestructurada consumo prioritario	7	6	0.00
741411	Provisión cartera reestructurada inmobiliaria	7	6	0.00
741412	Provisión cartera reestructurada microcrédito	7	6	92,534.60
741413	Provisión cartera reestructurada productivo	7	6	13,165.17
741423	Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	7	6	4,053.77



## RESULTADOS DEL EJERCICIO

### SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 3 PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

#### Anexo 11: Resultados del ejercicio

	31-DIC-20 FUTURO LAMANENSE	
5	<b>Ingresos</b>	1,668,468.17
51	Intereses y descuentos ganados	1,514,732.07
(-) 41	Intereses causados	216,577.11
	<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	1,298,154.96
(+) 52	Comisiones ganadas	22,899.47
(+) 54	Ingresos por servicios	14,702.84
(-) 42	Comisiones causadas	6,189.24
(+) 53	Utilidades financieras	0.00
(-) 43	Pérdidas financieras	0.00
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	1,329,568.03
(-) 44	Provisiones	76,907.03
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	1,252,661.00
(-) 45	Gastos de operación	1,052,791.47
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	199,869.53
(+) 55	Otros ingresos operacionales	0.00
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0.00
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	199,869.53
(+) 56	Otros ingresos	116,133.79
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	16.03
	<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	315,987.29
(-) 48	Impuestos y participación a personal administrativo	115,890.67
	<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	200,096.62

Anexo 12: Riesgo inherente Impacto / Probabilidad

Escala	Escala	ESCALA RIESGO INHERENTE		Rango Riesgo Inherente		Nivel Riesgo Inherente	
		Impacto x Probabilidad	Nivel de Riesgo Inherente	Mínimo	Máximo		
1	1	Imp:1 Prob:1	1	1	2	1	Muy Bajo
1	2	Imp:1 Prob:2	2	3	4	2	Bajo
1	3	Imp:1 Prob:3	3	5	10	3	Medio
1	4	Imp:1 Prob:4	4	11	16	4	Alto
1	5	Imp:1 Prob:5	5	17	25	5	Muy Alto
2	1	Imp:2 Prob:1	2				
2	2	Imp:2 Prob:2	4				
2	3	Imp:2 Prob:3	6				
2	4	Imp:2 Prob:4	8				
2	5	Imp:2 Prob:5	10				
3	1	Imp:3 Prob:1	3				
3	2	Imp:3 Prob:2	6				
3	3	Imp:3 Prob:3	9				
3	4	Imp:3 Prob:4	12				
3	5	Imp:3 Prob:5	15				
4	1	Imp:4 Prob:1	4				
4	2	Imp:4 Prob:2	8				
4	3	Imp:4 Prob:3	12				
4	4	Imp:4 Prob:4	16				
4	5	Imp:4 Prob:5	20				
5	1	Imp:5 Prob:1	5				
5	2	Imp:5 Prob:2	10				
5	3	Imp:5 Prob:3	15				
5	4	Imp:5 Prob:4	20				
5	5	Imp:5 Prob:5	25				

1	Muy Bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Alto
5	Muy Alto

Anexo 13: Riesgo Residual

RIESGO RESIDUAL											
Escala				Nivel Riesgo Residual Impacto		Escala			Nivel Riesgo Residual Probabilidad		
Impacto	Calidad Control Impacto	Riesgo Residual Impacto	Rango Riesgo Residual Impacto			Probabilidad	Calidad Control Probabilidad	Riesgo Residual Probabilidad	Rango Riesgo Residual Probabilidad		
1	0	1	1	1	insignificante	1	0	1	1	1	Muy Bajo
1	1	0	2	2	Menor	1	1	0	2	2	Bajo
1	2	-1	3	3	Moderado	1	2	-1	3	3	Medio
1	3	-2	4	4	Mayor	1	3	-2	4	4	Alto
1	4	-3	5	5	Catastrófico	1	4	-3	5	5	Muy Bajo
1	5	-4				1	5	-4			
2	0	2				2	0	2			
2	1	1				2	1	1			
2	2	0				2	2	0			
2	3	-1				2	3	-1			
2	4	-2				2	4	-2			
2	5	-3				2	5	-3			
3	0	3				3	0	3			
3	1	2				3	1	2			
3	2	1				3	2	1			
3	3	0				3	3	0			
3	4	-1				3	4	-1			
3	5	-2				3	5	-2			
4	0	4				4	0	4			
4	1	3				4	1	3			
4	2	2				4	2	2			
4	3	1				4	3	1			
4	4	0				4	4	0			
4	5	-1				4	5	-1			
5	0	5				5	0	5			
5	1	4				5	1	4			
5	2	3				5	2	3			
5	3	2				5	3	2			
5	4	1				5	4	1			
5	5	0				5	5	0			

Anexo 14: Riesgo Residual Impacto / Probabilidad

Riesgo Residual Impacto / Probabilidad							
Escala	Escala	Escala Riesgo Residual		Rango Riesgo Residual		Nivel Riesgo Residual	
Impacto Residual	Probabilidad Residual	Impacto x Probabilidad	Nivel de Riesgo Inherente	Mínimo	Máximo		
1	1	Imp:1 Prob:1	1	1	2	1	Muy Bajo
1	2	Imp:1 Prob:2	2	3	4	2	Bajo
1	3	Imp:1 Prob:3	3	5	10	3	Medio
1	4	Imp:1 Prob:4	4	11	16	4	Alto
1	5	Imp:1 Prob:5	5	17	25	5	Muy Alto
2	1	Imp:2 Prob:1	2				
2	2	Imp:2 Prob:2	4				
2	3	Imp:2 Prob:3	6				
2	4	Imp:2 Prob:4	8				
2	5	Imp:2 Prob:5	10				
3	1	Imp:3 Prob:1	3				
3	2	Imp:3 Prob:2	6				
3	3	Imp:3 Prob:3	9				
3	4	Imp:3 Prob:4	12				
3	5	Imp:3 Prob:5	15				
4	1	Imp:4 Prob:1	4				
4	2	Imp:4 Prob:2	8				
4	3	Imp:4 Prob:3	12				
4	4	Imp:4 Prob:4	16				
4	5	Imp:4 Prob:5	20				
5	1	Imp:5 Prb: 1	5				
5	2	Imp:5 Prb: 2	10				
5	3	Imp:5 Prb: 3	15				
5	4	Imp:5 Prb: 4	20				
5	5	Imp:5 Prb: 5	25				

Anexo 15: Matriz de riesgos

NIVEL DE SEVERIDAD													
VALOR	NIVEL												
1,2	BAJO												
3,4,5,6	MEDIA												
7,8	ALTA												
9,1	CRITICA												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
		MAS DE 2 AÑOS	BIANUAL	ANUAL	SEMESTRAL	CUATRIMESTRAL	TRIMESTRAL	MENSUAL	QUINCENAL	SEMANAL	DIARIO		
		SEVERIDAD	FRECUENCIA										
		BAJO	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		BAJO	2	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20
		MEDIA	3	3	6	9	12	15	18	21	24	27	30
		MEDIA	4	4	8	12	16	20	24	28	32	36	40
		MEDIA	5	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50
		MEDIA	6	6	12	18	24	30	36	42	48	54	60
		ALTA	7	7	14	21	28	35	42	49	56	63	70
		ALTA	8	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80
		CRITICA	9	9	18	27	36	45	54	63	72	81	90
		CRITICA	10	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
VALOR													
1	6												
7	30												
31	64												
65	100												
		RIESGO DE CREDITO	SEVERIDAD	FRECUENCIA	NIVEL DE RIESGO								
		SOCIO 1	ALTA	SEMESTRAL	RIESGO MEDIO								
		SOCIO 2	CRITICA	QUINCENAL	RIESGO CRITICO								
		SOCIO 3	MEDIA	ANUAL	RIESGO MEDIO								
		SOCIO 4	CRITICA	DIARIO	RIESGO CRITICO								
		SOCIO 5	MEDIA	ANUAL	RIESGO MEDIO								
		SOCIO 6	ALTA	TRIMESTRAL	RIESGO ALTO								





**Anexo 18:** Fórmulas aplicada por la junta de política y regulación monetaria resolución No. 557-2019-F.

<b>PE = PI * TP * EC</b>
Se calculará el valor de la Pérdida Esperada (PE) por riesgo de crédito.
Probabilidad de Incumplimiento de prestatario (PI)
Tasa de Pérdida crediticia dado el Incumplimiento (TP)
Exposición Crediticia (EC)



Junta de Regulación  
Monetaria Financiera



EL GOBIERNO  
DE TODOS

Resolución No. 557-2019-F

LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

CONSIDERANDO:

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante resolución No. 129-2015-F de 23 de septiembre de 2015, expidió la "Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda", misma que fue reformada mediante resoluciones No. 254-2016-F de 27 de junio de 2016; No. 288-2016-F de 18 de octubre de 2016; y, No. 367-2017-F de 8 de mayo de 2017;

Que la Norma ut supra se encuentra en la Sección IV, del Capítulo XXXVII "Sector Financiero Popular y Solidario", del Título II "Sistema Financiero Nacional", del Libro I "Sistema Monetario y Financiero", de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras de Valores y Seguros, expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante resolución No. 385-2017-A de 22 de mayo de 2017, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 22 de 26 de junio de 2017;

Que el artículo 151 del Código Orgánico Monetario y Financiero indica que, la regulación diferenciada deberá reconocer la naturaleza y características particulares de cada uno de los sectores del sistema financiero nacional, dicha regulación podrá ser diferenciada por sector, por segmento, por actividad, entre otros;

Que la Superintendente de Economía Popular y Solidaria, Subrogante, mediante oficio No. SEPS-SGD-2019-37230-OF de 19 de noviembre de 2019, remite para conocimiento y aprobación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera la propuesta de Norma que reformaría la Sección IV "Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda", del Capítulo XXXVII "Sector Financiero Popular y Solidario", del Título II "Sistema Financiero Nacional", del Libro I: "Sistema Monetario y Financiero", de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en sesión extraordinaria por medios tecnológicos convocada el 18 de diciembre de 2019, con fecha 23 de diciembre de 2019, conoció y aprobó el proyecto de resolución indicada en el considerando precedente; y,

En ejercicio de sus funciones,

RESUELVE:

EXPEDIR LA SIGUIENTE NORMA REFORMATORIA A LA SECCIÓN IV "NORMA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y ASOCIACIONES MUTUALISTAS DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA", DEL CAPÍTULO XXXVII "SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO", DEL TÍTULO II "SISTEMA FINANCIERO NACIONAL", DEL LIBRO I "SISTEMA MONETARIO Y FINANCIERO", DE LA CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES MONETARIAS, FINANCIERAS, DE VALORES Y SEGUROS.

ARTÍCULO 1.- Inclúyase como numeral 20 del artículo 31 el siguiente y renumérese los siguientes numerales según corresponda:

"20. Pérdida esperada (PE).- Es el valor esperado de pérdida por riesgo crediticio en un horizonte de tiempo determinado, resultante de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición en el momento del incumplimiento y la severidad de la pérdida:

$$PE = E * pi * (1 - r)$$

**Donde:**

**Probabilidad de incumplimiento (pi).**- Es la posibilidad de que ocurra el incumplimiento parcial o total de una obligación de pago o el rompimiento de un acuerdo del contrato de crédito, en un período determinado;

**Nivel de exposición del riesgo de crédito (E).**- Es el valor presente (al momento de producirse el incumplimiento) de los flujos que se espera recibir de las operaciones crediticias;

**Tasa de recuperación (r).**- Es el porcentaje de la recaudación realizada sobre las operaciones de crédito que han sido incumplidas;

**Severidad de la pérdida (1 - r).**- Es la medida de la pérdida que sufriría la institución controlada después de haber realizado todas las gestiones para recuperar los créditos que han sido incumplidos, ejecutar las garantías o recibirlas como dación en pago. La severidad de la pérdida es igual a (1 - Tasa de recuperación)."

**ARTÍCULO 2.-** Sustitúyase el artículo 32 por el siguiente:

**"Art. 32.- De la gestión del riesgo de crédito:** La gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

1. Contar con un proceso formalmente establecido de administración del riesgo de crédito en: otorgamiento, seguimiento y recuperación, que asegure la calidad de sus portafolios y además permita identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar las exposiciones de riesgo de contraparte y las pérdidas esperadas, a fin de mantener una adecuada cobertura de provisiones o de patrimonio técnico;
2. Políticas para la gestión de riesgo de crédito;
3. Límites de exposición al riesgo de crédito de la entidad, en los distintos tipos de crédito y de tolerancia de la cartera vencida por cada tipo de crédito, para las cooperativas de los segmentos 1, 2 y 3 y para las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda;
4. Criterios para la determinación de tasas para operaciones de crédito, considerando entre otros: montos, plazos, garantías, tipo de productos, destino del financiamiento;
5. Criterios para definir su mercado objetivo, es decir, el grupo de socios a los que se quiere otorgar créditos, como: zonas geográficas, sectores socio-económicos, para las cooperativas de los segmentos 1, 2 y 3 y para las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda;
6. Perfiles de riesgo: características de los socios con los cuales se va a operar, como: edad, actividad económica, género, entre otros, para las cooperativas de los segmentos 1, 2 y 3;
7. Las entidades de segmentos 1, 2 y 3 deben tener y aplicar la infraestructura tecnológica y los sistemas necesarios para garantizar la adecuada gestión del riesgo de crédito, los cuales deben generar informes confiables sobre dicha labor; y,
8. Las entidades de segmento 4 y 5 deberán disponer de herramientas de información que permitan garantizar el funcionamiento eficiente, eficaz y oportuno de la gestión de riesgo de crédito, los cuales deben generar informes confiables."

**ARTÍCULO 3.-** Agréguese en el artículo 33, como numeral 8 el siguiente y renumérese los siguientes.

**"8.** Establecer reglas internas dirigidas a prevenir y sancionar conflictos de interés y asegurar la reserva de la información."



Junta de Regulación  
Monetaria Financiera



EL GOBIERNO  
DE TODOS

Resolución No. 557-2019-F  
Página 3

**ARTÍCULO 4.-** Inclúyase como segundo inciso del artículo 37 el siguiente:

"Las garantías auto-liquidables deben cumplir las siguientes condiciones:

1. Que sean convertibles en efectivo y puedan ser aplicables de forma inmediata a la deuda o dentro del plazo contractual determinado en el contrato suscrito, sin que implique el incurrir en costos adicionales;
2. Que se hayan constituido cumpliendo con todas las formalidades legales que correspondan; y,
3. Que sean valoradas técnicamente, de modo que en todo momento refleje su valor neto de realización."

**ARTÍCULO 5.-** Sustitúyase el artículo 41 por el siguiente:

"**Art. 41.-** Límites para el resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica, por un valor que exceda en conjunto los siguientes límites, calculados en función del patrimonio técnico de la entidad:

Segmento	Límite Individual sobre el PTC
2	10%
3	10%
4	15%
5	20%

**ARTÍCULO 6.-** Sustitúyase el artículo 43 por lo siguiente:

"**Art. 43.-** Cupos de crédito y garantías para la administración de cooperativas de ahorro y crédito del resto de segmentos: Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los vocales principales y suplentes de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2, 3, 4 y 5 no podrán exceder los porcentajes que se detallan a continuación, calculados en función del patrimonio técnico de la entidad al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos:

Segmento	Límite individual sobre el PTC
2	1%
3	1%
4	10%
5	20%

Para las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2 y 3, el límite individual no deberá exceder los 400 salarios básicos unificados y el límite grupal no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico de la entidad."

**ARTÍCULO 7.-** Sustitúyase el cuadro del artículo 44 por el siguiente:

NIVEL DE RIESGO	CATEGORÍA	PRODUCTIVO, COMERCIAL, ORDINARIO, Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)	PRODUCTIVO COMERCIAL, PRIORITARIO (PYME)	MICROCRÉDITO	CONSUMO ORDINARIO PRIORITARIO Y EDUCATIVO	VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO E INMOBILIARIO
<b>DÍAS DE MOROSIDAD</b>						
RIESGO NORMAL	A1	0	0	0	0	0
	A2	1 - 15	1 - 15	1 - 15	1 - 15	1 - 30
	A3	16 - 30	16 - 30	16 - 30	16 - 30	31 - 60
RIESGO POTENCIAL	B1	31 - 60	31 - 60	31 - 45	31 - 45	61 - 120
	B2	61 - 90	61 - 90	46 - 60	46 - 60	121 - 180
RIESGO DEFICIENTE	C1	91 - 120	91 - 120	61 - 75	61 - 75	181 - 210
	C2	121 - 180	121 - 150	76 - 90	76 - 90	211 - 270
DUDOSO RECAUDO	D	181 - 360	151 - 180	91 - 120	91 - 120	271 - 450
PÉRDIDA	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 120	Mayor a 120	Mayor a 450

**ARTÍCULO 8.-** Elimínese el artículo 45.

**ARTÍCULO 9.-** Inclúyase como inciso cuarto del artículo 49 el siguiente:

"Un crédito refinanciado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación refinanciada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de, por lo menos, tres (3) cuotas consecutivas sin haber registrado morosidad. En caso de mantenerse el incumplimiento de pago, continuará el proceso de deterioro en la calificación."

**ARTÍCULO 10.-** Inclúyase como Disposición General Cuarta la siguiente:

"**CUARTA.-** Las entidades de los segmentos 1, 2 y 3 contarán con metodologías y técnicas basadas en el comportamiento histórico de los portafolios de inversión y de las operaciones de crédito y contingentes, que permitan determinar la pérdida esperada sobre la base de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición y la severidad de la pérdida. Para el cálculo de estos componentes se deberá disponer de una base de datos mínima de tres (3) años inmediatos anteriores, que deberá contener elementos suficientes para el cálculo de los aspectos señalados."

**ARTÍCULO 11.-** Inclúyase como Disposiciones Transitorias Sexta y Séptima las siguientes:

"**SEXTA.-** Para la implementación de metodologías y técnicas basadas en el comportamiento histórico, mencionadas en la disposición general cuarta, las entidades deberán cumplir con los siguientes plazos, contados a partir de la vigencia de la presente resolución:

Segmento	Plazo
1	3 meses
2	6 meses
3	12 meses



Resolución No. 557-2019-F  
Página 5

**"SÉPTIMA.-** Las entidades deberán cumplir con lo establecido en el artículo 44 de la presente resolución, en los siguientes plazos:

Segmento	Plazo
1, 2 y 3	3 meses
4 y 5	6 meses

**DISPOSICIÓN FINAL.-** Esta resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

De su cumplimiento encárguese a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**COMUNÍQUESE.-** Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, el 23 de diciembre de 2019.

**EL PRESIDENTE,**

Econ. Richard Martínez Alvarado

Proveyó y firmó la resolución que antecede el economista Richard Martínez Alvarado, Ministro de Economía y Finanzas - Presidente de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en el Distrito Metropolitano de Quito, el 23 de diciembre de 2019.- **LO CERTIFICO.**

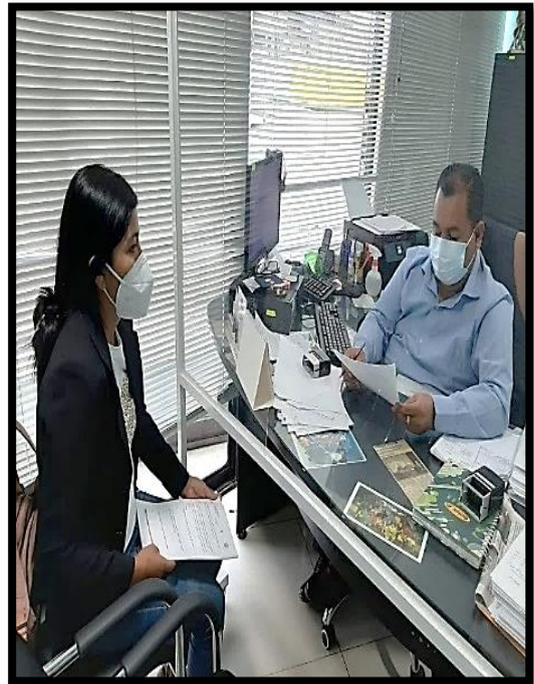
**SECRETARIO ADMINISTRATIVO, ENCARGADO**

Ab. Ricardo Mateus Vásquez

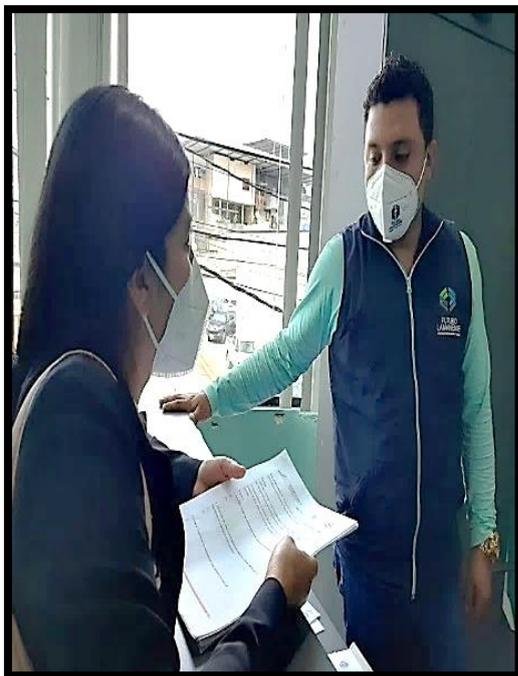
**Anexo 19:** Recolección de información



**Descripción:** Recolección de información  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.



**Descripción:** Recolección de información  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.



**Descripción:** Recolección de información  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.



**Descripción:** Recolección de información  
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense.

**Anexo 20:** Informe Urkund

7/4/22, 13:51

D132975945 - PARRAGA Y HUILCA.docx - Urkund

[Abrir sesión](#)

---

**Documento** [PARRAGA Y HUILCA.docx](#) (D132975945) [Lista de fuentes](#) [Bloques](#)**Presentado** 2022-04-07 13:06 (-05:00)**Presentado por** Pedro (pedro.diaz0606@utc.edu.ec)**Recibido** pedro.diaz0606.utc@analysis.urkund.com**Mensaje** PARRAGA Y HUILCA [Mostrar el mensaje completo](#)6% de estas 55 páginas, se componen de texto presente en 23 fuentes.

---