



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 07 de Diciembre de 2018

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Angélica María Gutiérrez Mosquera, con C.C. No. 1.080.185.265,

Diana María Benavides Chavarro, con C.C. No. 1.077.865.676,

_____, con C.C. No. _____,

_____, con C.C. No. _____,

autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado o _____

titulado Eficiencia del Riesgo Operativo en el área de Fábrica de Crédito en las Cooperativas

De Ahorro y Crédito en el Huila.

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar al título de

Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría.

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: Angelica Maria Gutierrez K

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: [Handwritten Signature]

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma: _____



DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO

CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: EFICIENCIA DEL RIESGO OPERATIVO EN EL AREA DE FABRICA DE CREDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN EL HUILA

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
GUTIERREZ MOSQUERA	ANGELICA MARIA
BENAVIDES CHAVARRO	DIANA MARIA

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
CUBILLOS IBATA	ANA DERLY

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
CASTRO ZAMORA	RICARDO LEON
CASTAÑEDA MUÑOZ	JULIÁN DAVID

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: ESPECIALISTA EN REVISORÍA FISCAL Y AUDITORIA

FACULTAD: ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA O POSGRADO: ESPECIALIZACIÓN EN REVISORÍA FISCAL Y AUDITORIA

CIUDAD: Neiva

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2018

NÚMERO DE PÁGINAS: 44

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___
Láminas___ Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___
Tablas o Cuadros_x_

Vigilada mieducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o Meritoria*):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Eficiencia	Efficiency	6. _____	_____
2. Riesgo	Risk	7. _____	_____
3. Riesgo Operativo	Operational Risk	8. _____	_____
4. Fábrica de Crédito	Credit Factory	9. _____	_____
5. Cooperativas	Cooperativas	10. _____	_____

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Todas las entidades financieras se encuentran expuestas a riesgos, las cooperativas no son la excepción, aunque sea microfinancieras manejan recursos recibidos del público (socios) para el desarrollo de su objeto social. Para el desarrollo de esta investigación se hablara del riesgo operativo desde la perspectiva de la eficiencia de los controles para el área de fábrica de crédito para el sector cooperativo, entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria en el departamento del Huila.

El diseño de la investigación consta de siete fases, desarrollada en 14 etapas que comprendieron la identificación de la clase de investigación, el tipo de metodología, el muestreo, los instrumentos del proyecto, los recursos, la planeación y la ejecución. Como resultado del diseño se encontró que los Cooperativas de Ahorro y Crédito concluyeron en los mismo controles y que aparte de que tienen similitudes en los controles aún no están enfocados en la mitigación del riesgo operativo debido a que el órgano que ejerce control aún no ha emitido regulación alguna, están enfocadas al SARLAFT que traduce Sistema de Administración de Riesgo de Lavados de Activos y Financiamiento del Terrorismo.



ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

All financial institutions are exposed to risks, cooperatives are not the exception, even if they are microfinance institutions they manage resources received from the public (partners) for the development of their corporate purpose. For the development of this research, the operational risk will be discussed from the perspective of the efficiency of the controls for the area of credit factory for the cooperative sector, entities supervised by the Superintendency of Solidarity Economy in the department of Huila.

The research design consists of seven phases, developed in fourteen stages that included the identification of the research class, the type of methodology, sampling, project instruments, resources, planning and execution. As a result of the design, it was found that the Savings and Credit Cooperatives concluded in the same controls and that, apart from having similarities in the controls, they are not yet focused on the mitigation of operational risk because the body that exercises control has not yet issued Any regulation is focused on the SARLAFT that translates the Risk Management System for Money Laundering and Terrorism Financing.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: ANA DERLY CUBILLOS IBATA

Firma:

Nombre Jurado: RIGARDO LEON CASTRO ZAMORA

Firma:

Nombre Jurado: JULIAN DAVID CASTAÑEDA MUÑOZ

Firma:

EFICIENCIA DEL RIESGO OPERATIVO EN EL AREA DE FABRICA DE
CREDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN EL HUILA

DIANA MARÍA BENAVIDES CHAVARRO
ANGELICA MARÍA GUTIERREZ MOSQUERA

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION EN REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA
NEIVA
2018

EFICIENCIA DEL RIESGO OPERATIVO EN EL AREA DE FABRICA DE
CREDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN EL HUILA

DIANA MARÍA BENAVIDES CHAVARRO
ANGELICA MARÍA GUTIERREZ MOSQUERA

Trabajo de Grado para optar el título de Especialista en Revisoría Fiscal y
Auditoría

Docente

Ricardo León Castro

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION EN REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA
NEIVA
2018

Neiva 09 de noviembre de 2018

NOTA DE ACEPTACION

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

TABLA DE CONTENIDO

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	9
1.2 FORMULACION DE LA PREGUNTA	9
1.3 HIPOTESIS.....	10
2. OBJETIVOS.....	11
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11
3. JUSTIFICACION.....	11
4. MARCO REFERENCIAL.....	12
4.1 MARCO CONCEPTUAL.....	12
4.2. MARCO NORMATIVO.....	16
4.3. TRABAJOS DESARROLLADOS	17
5. DISEÑO	18
5.1 CLASE DE INVESTIGACION.....	18
5.2 METODOLOGIA	19
5.2.1. Situación del problema	19
5.2.2. Modelo de Análisis.....	19
5.2.3. Resultados.....	19
5.3 MUESTREO	19
5.3.1. Clase	19
5.3.2. Población:	19
5.3.3. Muestra:.....	19
5.4 INSTRUMENTOS DEL PROYECTO	20
5.4.1. Instrumentos para recolectar datos de la situación problema.....	20
5.4.2. Instrumentos para recolectar datos para el modelo de análisis	20
5.5 RECURSOS	21
5.5.1. Recursos Humanos:	21
5.5.2. Materiales:	21

5.5.3. Financieros	22
5.6 PLANEACION.....	23
5.6 EJECUCIÓN	23
6. RECOLECCION Y PRESENTACION DE DATOS.....	24
6.1 DATOS RECOLECTADOS PARA LA SITUACION PROBLEMA	24
6.2 DATOS RECOLECTADOS PARA EL MODELO DE ANALISIS	26
6.3 TABLAS RESUMEN	30
7. ANALISIS GENERAL DE LA MUESTRA	37
7.1. ANALISIS 1.	37
7.2. ANALISIS 2.....	38
7.3. ANALISIS 3.....	39
7.4. ANALISIS 4.....	41
8. RESULTADOS.....	43
BIBLIOGRAFIA.....	44

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Recursos Humanos	21
Tabla 2 Materiales	21
Tabla 3 Recursos Financieros	22
Tabla 4 Planeación	23
Tabla 5 Ejecución	23
Tabla 6 Identificación COONFIE.....	26
Tabla 7 Clasificación del Riesgo Operativo	26
Tabla 8 Minimización del Riesgo Operativo.....	27
Tabla 9 Controles en la Fábrica de Crédito	27
Tabla 10 Frecuencia de los Controles de Riesgo Operativo.....	27
Tabla 11 Créditos Aprobados en el año 2016 y 2017	27
Tabla 12 Créditos Desembolsados para los años 2016 y 2017.....	28
Tabla 13 Créditos en Proceso Jurídico para los años 2016 y 2017	28
Tabla 14 Identificación COOFISAM.....	28
Tabla 15 Clasificación del Riesgo Operativo	28
Tabla 16 Minimización del Riesgo Operativo.....	29
Tabla 17 Controles en la Fábrica de Crédito	29
Tabla 18 Créditos Aprobados en los años 2016 y 2017	29
Tabla 19 Créditos Desembolsados para los años 2016 y 2017	29
Tabla 20 Créditos en Proceso Jurídico para los años 2016 y 2017	30
Tabla 21 Consolidado del Tipo del Punto de Atención Encuestado.....	30
Tabla 22 Consolidado del Total Personal Encuestado	30
Tabla 23 Ubicación	31
Tabla 24. Consolidación de la Clasificación del Riesgos Operativos.....	31
Tabla 25 Consolidación de los Procesos de Minimización del Riesgo Operativo ..	32
Tabla 26 Consolidación de los Controles que se Aplica en el área de Fábrica de Crédito	33
Tabla 27 Consolidación de la frecuencia con la que se aplica los controles del Riesgo Operativo.	33
Tabla 28 Créditos aprobados en el año 2016	34
Tabla 29 Créditos aprobados en el año 2017	34
Tabla 30 Créditos desembolsados para el año 2016.....	34
Tabla 31 Créditos desembolsados para el año 2017.....	35
Tabla 32 Créditos en Proceso Jurídico año 2016	35
Tabla 33 Créditos en Proceso Jurídico año 2017	36
Tabla 34. Personal Encuestado.....	37
Tabla 35 Clasificación del Riesgo Operativo	37

Tabla 36 Comparativo Personal Encuestado VS Clasificación del Riesgo Operativo38

Tabla 37 Personal Encuestado38

Tabla 38 Proceso de Minimización del Riesgo Operativo39

Tabla 39 Comparativo Personal Encuestado VS Proceso de Minimización39

Tabla 40. Personal Encuestado39

Tabla 41. Controles en Fábrica de crédito40

Tabla 42. Comparativo Personal Encuestado VS Controles en Fábrica de Crédito41

Tabla 43. Personal Encuestado41

Tabla 44. Frecuencia de los controles42

Tabla 45. Comparación Personal encuestado VS Frecuencia de los controles.....42

LISTA DE GRAFICOS

Grafico 1 Ciclo del Crédito	15
Grafico 2. Consolidación de Créditos Aprobados en los años 2016 y 2017	34
Grafico 3 Créditos Desembolsados para los años 2016 y 2017	35
Grafico 4. Créditos en proceso Jurídico para los años 2016 y 2017.....	36

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En el proceso de formación de la Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría en la ciudad de Neiva durante el primer semestre del año 2018 en el módulo de Auditoría de Gestión, se realizó la planeación de la auditoría para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel como trabajo práctico para la materia. A partir de la elaboración de la matriz de riesgo y observando las áreas críticas dentro de la cooperativa COOFISAM se determinó el tema para realizar la investigación como trabajo de grado.

Para contar con la aprobación por parte de la cooperativa se tuvo el primer encuentro el día 03 de marzo del año en curso por parte de uno de los integrantes del grupo de investigación y el jefe del área de auditoría de la cooperativa. Durante el encuentro se hizo la presentación por parte del grupo de la propuesta de trabajo; al finalizar este primer encuentro se recibió por parte de la cooperativa la aceptación total y el apoyo en cuanto a la información requerida para el desarrollo de la investigación.

Con la aprobación por parte de la entidad, como grupo de trabajo se programa una reunión para determinar con exactitud el tema a investigar. Dentro de la discusión se decide trabajar por Riesgo Operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito

1.2 FORMULACION DE LA PREGUNTA

La iniciativa de investigar sobre riesgo operativo en el área de Fábrica de Crédito surge a partir del crecimiento que ha tenido la cartera durante estos dos últimos años en la economía solidaria llegando a la conclusión que dentro de la organización durante los diferentes procesos de solicitud, aprobación y desembolso de créditos se están presentando fallas de tipo operativo, y de no tomar cartas al respecto el patrimonio con el que cuenta la empresa se va haber afectado debido a que hace parte de su actividad principal.

Al evidenciar los hechos se formula los siguientes interrogantes:

¿Existe riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (fábrica de crédito)?

Sí, porque se puede dar fraude interno o externo, tratamiento especial a solicitudes de empleados pasando por alto reglamentos internos en la cooperativa o tipos de clientes que no paguen sus aportes o créditos entre otros.

¿Qué etapas de cartera existen en las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

Tres etapas las cuales son:

1. Cobro Administrativo: Es el que realiza la Cooperativa y se inicia desde el momento en que el asociado entra en mora de su crédito y hasta los 60 días.
2. Cobro Pre jurídico: Inicia a los sesenta y un (61) días de vencida la obligación hasta noventa (90) días.
3. Cobro Jurídico: Agotada las etapas anteriores, la Cooperativa enviara los créditos no recuperados a los abogados, para hacer efectivas sus garantías mediante la vía judicial. Inicia a los noventa y un (91) días de vencida la obligación hasta la recuperación total del crédito.

Partiendo de los anteriores interrogantes se define el eje central de la investigación que es:

¿Son eficientes los controles del Riesgo Operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito) durante los años 2016 y 2017?

Esta pregunta es el tema central de la investigación donde se busca ver la efectividad de los controles del Riesgo Operativo en unos de los procesos de las Cooperativas y mirar el impacto al no tenerlo identificado.

1.3 HIPOTESIS

Para dar respuesta anterior interrogante, surge alrededor de esta pregunta dos hipótesis para dar respuesta al trabajo de investigación.

- Partiendo del hecho de que las Cooperativas de Ahorro y Crédito son adscritas a la Superintendencia de Economía Solidaria (Supersolidaria) y que esta Superintendencia al igual que la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) son adscritas al Ministerio de Hacienda y Crédito Público; por que la SFC ha emitido una circular que obliga a las entidades financieras a tener su Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) y la Supersolidaria aún no. Será que desde la perspectiva de órgano de vigilancia y control no perciben o desconocen la magnitud de este riesgo y la forma en que puede verse afectada el patrimonio de la organización.
- Los controles del riesgo operativo no son eficientes ya que no tienen SARO (Sistema de administración del Riesgo Operativo) implementado en las Cooperativas de Ahorro y Crédito generando una mala colocación del

crédito y calidad de cartera, siendo la cartera el activo más importante de las Cooperativas.

1.4 ORDENAMIENTO

TIEMPO: 2016 y 2017

LUGAR: Huila

TEMA: Riesgo Operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito)

INVESTIGAR: Eficiencia.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la eficiencia de los controles del riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito) en los años 2016 y 2017

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la normatividad que regula el riesgo operativo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito)
- Identificar los controles para el manejo de riesgos operativos en las cooperativas.

3. JUSTIFICACION

La presente investigación se enfoca en generar valor agregado a las Cooperativa de Ahorro y Crédito con el propósito de dar a conocer la opinión en el manejo de los controles para el riesgo operativo en las diferentes áreas de la entidad, pero que para el desarrollo de la investigación va enfocada para un área específica llamada fábrica de crédito el cual es de gran importancia ya que esta es la encargada de tomar la decisión de aprobar o rechazar la solicitud de un crédito y así generar una excelente calidad de cartera.

De esta manera la gestión de riesgo operativo es fundamental en cualquier entidad ya que genera un análisis integral para generar un mejoramiento continuo en cada uno de los procesos involucrando con sus respectivos factores y poder implementar estrategias y entrar a competir en el mercado. Por tanto, la eficiencia de los controles del riesgo operativo permitirá minimizar pérdidas inesperadas con una administración adecuada y gestión de los mismos, ejecutando acciones mitigadoras en forma oportuna aportando un crecimiento continuo y constante a la entidad.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO CONCEPTUAL

A continuación damos a conocer la historia del departamento del Huila y de los municipios de Garzón y Gigante. Para dar entender a los lectores empezamos con la creación del departamento del Huila el cual fue creado mediante la ley 46 de 1905, sustentada en la cultura Agustiniana. Cuando llegaron los conquistadores españoles en 1538, la región del actual departamento estaba poblada por numerosas comunidades indígenas que se opusieron con tenacidad y valor a los invasores; en el norte habitaban los pijaos, en el sur los andaquíes y yalcones, en el occidente los paeces y en el oriente los tamas La creación del departamento del Huila data del año 1905 en el cual inicialmente el Ministro de Gobierno, doctor Bonifacio Vélez, el 25 de Abril de 1905 propuso a la Asamblea Nacional Constituyente y Legislativa la creación de tres departamentos y en uno de sus artículos dispuso la creación del Departamento de Neiva, con capital en la ciudad del mismo nombre, formado por las provincias de Neiva y el Sur. Al darse el tercer debate, el 27 de Abril del mismo año el Doctor J. M. Quijano Wallys propuso que “se denomine Huila en vez de Neiva al nuevo departamento”, el cual se creó por ley 46 , expedida el 28 y sancionada el 29 de abril de 1905. Iniciando vida administrativa el 15 de junio bajo la dirección de su primer Gobernador, el Doctor Rafael Puyo Perdomo¹.

El departamento del Huila está localizado al suroccidente del país. Al norte limita con los departamentos de Cundinamarca y el Tolima al sur con los de Cauca y Caquetá, al oriente con los departamentos de Meta y Caquetá, y hacia el Occidente con los de Cauca y Tolima.²

¹ Gobernación del Huila (<https://www.huila.gov.co/publicaciones/145/historia--del-huila/>).

² Gobernación del Huila (<https://www.huila.gov.co/publicaciones/144/identificacion-del-departamento/>).

El municipio de Gigante fue fundado el 17 de septiembre de 1782 por el alcalde Fernando Méndez, el vendedor de los terrenos Jorge Miguel de Cuellar y Otros. Su nombre no tiene un fundamento sólido, puesto que existen tres versiones sobre el significado del nombre Gigante una de ellas es por haberse encontrado en la zona un esqueleto de un mastodonte de proporciones excepcionales y por una hacienda de gran extensión que se llamaba "El Gigante"³.

El municipio de Garzón fue fundado el 17 de enero de 1783 por Vicente Manrique de Lara, El nombre de Garzoncito aparece en 1721, porque era una porción de la extensión de Garzón. El 14 de octubre de 1782 se concede a la población de Garzoncito, la categoría de Viceparroquia, dependiente en lo civil de Timaná y en lo eclesiástico de la Jagua. Esto dio origen a formalizar la fundación de la población, que se realizó el 17 de enero de 1783, cuando don Vicente Manrique de Lara, donó los terrenos necesarios para la construcción del nuevo pueblo⁴.

Las cooperativas seleccionadas para el estudio de la investigación en los municipios de Garzón y Gigante fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel – COOFISAM y Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito – COONFIE para esto debemos conocer la historia de estas entidades. La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel – COOFISAM fue creada por iniciativa del Sindicato Agrícola de Garzón cuando tomaron la decisión de crear una organización de tipo cooperativo dentro de la clase popular obrera y campesina. Setenta (70) pioneros que impulsaron la incipiente idea cooperativa en la ciudad de Garzón, y quienes actuaron como fundadores, surgió el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda. Contando con líderes como el extinto ISMAEL QUEVEDO LLANOS y el Sacerdote JORGE EDUARDO VARGAS MESA⁵.

La Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito – COONFIE se da por iniciativa de los educadores del departamento del Huila, fue fundada en el año 1944 bajo el nombre de Cooperativa del Magisterio del Huila, COOMAGISTERIO, prestando exclusivamente los servicios de ahorro y crédito a los docentes Huilenses. El 17 de Marzo de 1949 mediante Resolución del DANCOOP adquiere su personería jurídica legalizando de esta forma los servicios que hasta la fecha venía ofreciendo adicionalmente las líneas de crédito para electrodomésticos y otros. Fundamento su actividad en la prestación de servicios financieros de Ahorro y Crédito, capta el ahorro social mediante aportes mensuales a capital, depósitos en cuentas de ahorro y certificados de ahorro a término CDAT y ofrece una variedad de líneas de crédito a bajos intereses en emergentes, libre inversión,

³ Alcaldía Municipal de Gigante Huila (<http://www.gigante-huila.gov.co/municipio/nuestro-municipio>) 2018.

⁴ Alcaldía municipal de Garzón Huila (<http://www.garzon-huila.gov.co/municipio/nuestro-municipio>) 2018

⁵ Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel (<https://www.coofisam.com/index.php/conozcanos/resena-historica>)

recreación, salud, educación, empresarial, convenios interinstitucionales, capacitación y recaudos de servicios públicos, de salud y pagos de nóminas⁶.

Para hacer más claro el lenguaje a los lectores se define lo siguiente:

Tomado del libro Evaluación Organización: marco para mejorar el desempeño, el término eficiencia es definido como *la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos sufragados para el cumplimiento de las metas*⁷.

El autor lo define desde la perspectiva costo/beneficio para una organización en relación con su desempeño en el mercado. Eficiencia proviene del latín “efficientia”, haciendo referencia a completar, acción, fuerza o producción. La eficiencia comprende un sistema de instrucciones (controles) con la que se puede garantizar la calidad de la tarea.

Para McKinsey & Company, el riesgo es cualquier evento que pueda disminuir el desempeño de una empresa por debajo del nivel esperado. El riesgo puede clasificarse en: (1) Riesgo de mercado, causado por la exposición a movimientos de los precios en el mercado; (2) De crédito, causado por la exposición a que una contraparte no cumpla sus obligaciones contractuales; (3) Operativo, resultante de exposición a pérdidas por causa de procesos internos inadecuados; y (4) De negocios, causado por exposición a cambios en la demanda, oferta o posición competitiva en el sector. Cuando se habla de riesgo nos referimos a la posibilidad de pérdidas causadas por variaciones de los factores que afectan el valor de un activo, por ende muchos de ellos no se pueden eliminar sino gestionar y mitigar para que no afecte el desarrollo de los procesos.

El término riesgo operativo se empieza a escuchar a partir de una crisis económica en estados unidos alrededor de los estados financieros de grandes organizaciones que terminaron en la quiebra, a partir de lo ocurrido surge la necesidad de un grupo de países en conformar un comité que se dedicó a emitir instrucciones al respecto, el cual se hizo llamar Comité de Basilea. Para este comité, el riesgo operativo es definido como *El riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.*⁸»

⁶ Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito (<https://coonfie.com/nosotros/>).

⁷ Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño pág. 2 (<https://books.google.com.co/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA123&dq=eficiencia+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF7fvykMHeAhUP3FMKHANJAnQQ6AEIKTAA#v=onepage&q=eficiencia%20definicion&f=false>)

⁸ Comité de Supervisión Bancaria. Convergencia Internacional de medidas y normas de Capital. Marco revisado. Junio 2004. Banco de Pagos Internacionales. Pág. 128

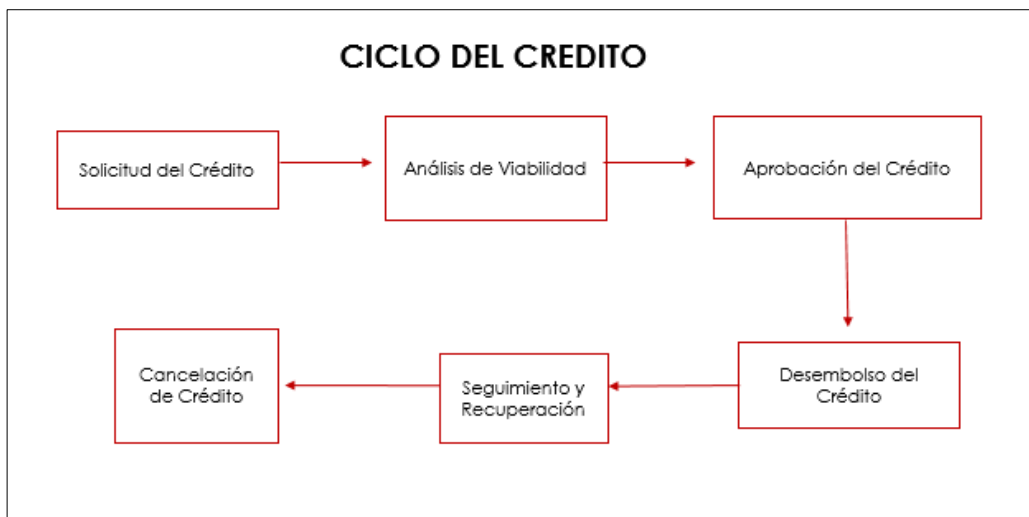
Al respecto este comité ha realizado la publicación de dos (2) acuerdo bajo el nombre Basilea I y Basilea II, este último desarrollado en el cálculo de los activos a partir de los riesgos.

ASOBANCARIA, define un crédito como al préstamo de dinero que una entidad financiera le concede, con el compromiso de que en el futuro usted devuelva estos recursos, junto con una tasa de interés, bien sea a través de cuotas o en un solo pago. Su origen esta es las palabras creer y credibilidad.

En términos contables, un crédito es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor). A cambio el deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor.

El ciclo del crédito en una entidad cooperativa de acuerdo a lo observado se inicia con la solicitud realizada por el asociado, luego pasa a fábrica de crédito para el respectivo análisis, después pasa al ente de aprobación que de acuerdo al análisis realizado da el concepto de aprobación o rechazado, así pasa al respectivo desembolso del crédito, de igual manera se realiza el seguimiento y recuperación de cartera evitando que se inicie un cobro jurídico y por el ultimo la cancelación del crédito así como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafico 1 Ciclo del Crédito



Fábrica de Crédito es el área de una entidad financiera encargada de emitir un análisis de viabilidad del crédito de acuerdo a un estudio realizado conforme a la

capacidad de pago del solicitante conforme a políticas, procedimientos establecidos.

4.2. MARCO NORMATIVO

La ley 79 de diciembre 23 1988 convierte a COOFISAM y COONFIE en cooperativa financiera ya que establece las características de estas entidades, los deberes y derechos de los asociados, los órganos de administración, vigilancia y control, el régimen económico, las clases de cooperativas y la integración cooperativa, entre otros temas⁹.

La Ley 964 de 2005 decretada por el Congreso de la República de Colombia, decreta las reglas relacionadas a la administración de riesgos operativos y junto con la resolución 1865 de 2007 las entidades obligadas al control del riesgo operativo debe revelar los gastos y los ingresos de riesgo operativo de esta manera se debe analizar el resultado ya sea perdida o utilidad.

En desarrollo de sus operaciones, las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) se exponen al Riesgo Operativo (RO). Por tal razón, dichas entidades deben desarrollar, establecer, implementar y mantener un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), acorde con su estructura, tamaño, objeto social y actividades de apoyo, estas últimas realizadas directamente o a través de terceros, que les permita identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo. Dicho sistema está compuesto por elementos mínimos (políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, el registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación) mediante los cuales se busca obtener una efectiva administración del riesgo operativo. (Modificada por la Circular externa 041 de 2007)

La Superintendencia de la Economía Solidaria calculará los indicadores financieros que ella defina como apoyo a su función de supervisión y con el ánimo de contribuir a la mejora de la gestión de las cooperativas que ejercen actividad financiera.

La Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la circular externa 048 del 2006 dirigida a Miembros De Junta Directiva, Representantes Legales y Revisores Fiscales de las Entidades Sometidas a la Inspección y Vigilancia de la Superintendencia impartiendo instrucciones para la adopción de un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO); en la circular pone de manifiesto la importancia de contar con una adecuada administración del riesgo operativo; muestra que, aunque este riesgo no se puede categorizar como financiero, su

⁹ Organizaciones Solidarias (<http://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/archivos/Ley%2079%20de%201988.pdf>).

sistema de administración no difiere en sus componentes ni elementos de uno típicamente financiero; y evidencia la importancia y coloca al mismo nivel la administración del riesgo operativo con las del riesgo de mercado, crediticio, de liquidez, etc.

4.3. TRABAJOS DESARROLLADOS

Dentro de los trabajos desarrollados se pueden encontrar los siguientes:

Título: Prospección del riesgo operativo de las Mipymes en Colombia

Autores: Luis Miguel González García, Cesar Alonso Viga Juárezb y Santiago David Fierro Martínez

Lenguaje: Original en español.

Presentación: texto en la web.

Objetivo: Busca definir posibles escenarios futuros (quiebra o estabilidad financiera) de las empresas participantes de este estudio (Mipymes), para lo cual se ha analizado el riesgo operativo a partir de los indicadores financieros (variables de estudio) utilizando una herramienta considerada dentro del campo de la inteligencia artificial y conocida como «metodología de Conjuntos Rugosos o Inestables» (Rough Set methodology) y que dentro del campo de las finanzas se denomina indicadores de fracaso o quiebra empresarial.

Conclusiones: La muestra utilizada en este trabajo se compone de Mipymes operando actualmente y de empresas ya quebradas. Esta metodología genera unas «reglas de decisión» (criterios) que sirven para evaluar a otras empresas operando al momento del estudio y con esto anticipar su probable quiebra o estabilidad financiera futura. El presente análisis generó como resultado una distribución con escenarios probables, aplicado al universo de casi 1,5 millones de Mipymes colombianas.

El aporte del anterior trabajo a la investigación lo hace a partir del panorama al que las diferentes entidades financieras, ya sea bancos o cooperativas deben identificar los riesgos a los que están expuestos para evitar entrar pérdidas económicas llevando a la quiebra o cierre de la organización a partir de la medición de los indicadores financieros.

Título: Modelo LDA para medición avanzada de riesgo operacional

Autores: Gloria Inés Macías Villalba, Sergio Andrés Parra Hormiga y Luz Helena Carvajal Herrera

Lenguaje: Original en español.

Presentación: texto en la web.

Objetivo: presentar los resultados simulados de la aplicación de un modelo de medición de riesgo operacional (ro) y los beneficios que se obtienen cuando se utiliza un proceso adecuado que permita identificar las fuentes generadoras de

riesgos, que sirvan de soporte a la etapa de control mediante el seguimiento de indicadores para la mitigación de riesgos operacionales.

Conclusiones: El enfoque principal está en uno de los modelos avanzados de medición del riesgo operativo sugeridos por Basilea, específicamente el enfoque de distribución de pérdidas (LDA, por su sigla en inglés), aplicado a tres tipos de eventos de riesgo operativo en una de las líneas de negocio para una entidad financiera en Colombia. La cuantificación con valor en riesgo operacional (OPVaR) utiliza dos métodos que sirven de comparación, y se determina por las características de las distribuciones en el cálculo de las pérdidas esperadas y no esperadas de cada evento, con la estimación de un intervalo de valores que podrá ser el referente para la entidad al mantener un capital económico requerido que cubra exposiciones futuras por riesgo operativo.

Otro aporte para la investigación lo hace el anterior trabajo desde una perspectiva de control y prevención de los riesgos asociados a la operación de la organización a partir del cálculo de las posibles pérdidas que pueden acarrear los diferentes tipos de riesgos.

Título: Modelación Cuantitativa de Riesgo Operativo

Autores: María Alejandra Rodríguez Bermúdez

Lenguaje: Original en español.

Presentación: texto en la web.

Objetivo: desarrollar este modelo al Sector Asegurador en Colombia. Para establecer las asociaciones entre riesgos se usa la teoría de cópulas.

Conclusiones: se ilustra la aplicación del cálculo del OpVar para el sector asegurador colombiano, con el propósito que la metodología pueda ser extendida a compañías particulares

Es importante que las empresas paulatinamente migren a modelos de medición de riesgo operativo de tipo cuantitativo, que permitan reducir la subjetividad de las mediciones. La gran limitante para las aplicaciones cuantitativas de este tipo de riesgo, parece ser el cómo definir o identificar las pérdidas económicas en términos de riesgo operativo.

5. DISEÑO

5.1 CLASE DE INVESTIGACION

Esta investigación es de carácter no experimental, debido a que observamos el desarrollo de las actividades como se da en el contexto natural para tomar una muestra el cual son variables independientes porque ya han ocurrido y no se pueden modificar, en nuestra investigación se tendrá control directo con las variables se analizaran e interpretaran para finalmente dar una opinión

5.2 METODOLOGIA

Para el desarrollo de la investigación la metodología a utilizar es de tipo descriptivo, a partir de la recolección de información basada en la observación y análisis documental.

5.2.1. Situación del problema: Surge la interrogación de la eficiencia de los controles de riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito) ya que al momento de realizar un análisis de viabilidad este da como resultado negado y el ente de aprobación le da aprobado la calidad de la cartera está en etapa jurídica.

5.2.2. Modelo de Análisis: La recolección de información se realizara por medio de cuestionarios, entrevistas de tipo semiestructuradas a los asesores, analistas de crédito, el auxiliar de cartera igualmente los directores del área de crédito y cartera, para el análisis y otorgamiento del crédito encaminado para identificar la eficiencia de los controles. Se realizara el análisis descriptivo por medio de la tabulación de los datos y la formulación de las conclusiones relacionadas al objetivo de la investigación.

5.2.3. Resultados: Al finalizar el presente proyecto de investigación, permitirá identificar si las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito), son eficientes los controles de riesgo operativo, mediante investigación no probabilística.

5.3 MUESTREO

5.3.1. Clase: La clase de muestreo que vamos a utilizar es no probabilística, porque no se toman pruebas de una porción desconocida de la población esto implica que se tomara como muestra con precisión ya que las Cooperativas de ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito) seleccionadas será la base para demostrar si son eficientes los controles de riesgo operativo.

5.3.2. Población: La población a investigar son las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito) de los cuales se selecciona dos COOFISAM y COONFIE teniendo en cuenta que tienen agencia en los municipios de Garzón y Gigante.

5.3.3. Muestra: Para llevar a cabo la investigación se tomara dos Cooperativas de Ahorro y Crédito que son COOFISAM y COONFIE dando así facilidad para el grupo de investigadores y colaboración de los investigados.

5.4 INSTRUMENTOS DEL PROYECTO

El instrumento que va a probar la situación problema es: La técnica para la recolección de datos e información es la observación e interrogación a varios empleados relacionados a la fábrica de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

A través de cuestionarios y entrevistas semiestructuradas aplicado por los investigadores mediante dialogo con los empleados de la muestra seleccionada se determinara si son eficientes los controles de Riesgo Operativo en el área de Fábrica de Crédito.

5.4.1. Instrumentos para recolectar datos de la situación problema:

Atendiendo la necesidad de manifestar la situación problema que presentan los investigadores, es fundamental implementar unas de las técnicas como la observación y recopilación documental que da a conocer con claridad la problemática que ha sido planteada.

Para tratar la primera situación problema se ha determinado implementar la observación en los créditos desembolsados en el periodo 2016-2017 y que se encuentra a la fecha en proceso pre jurídico o jurídico el cual es generado a través del software Integrador OPA, Se recolectara, tabula, gráfica y analiza la información obtenida, adicional se revisa en Workmanager (Herramienta de Gestión Documental) el análisis de viabilidad de Fábrica de Crédito al momento de ser desembolsado los créditos seleccionados.

5.4.2. Instrumentos para recolectar datos para el modelo de análisis:

En la ejecución de la investigación sobre la eficiencia de los controles de Riesgo operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito) los instrumentos que se utilizarán para demostrar la situación problema serán interrogantes y cuestionarios. Que en la estructuración de los interrogantes se optara por preguntas de ambientación que tiene que ver con la caracterización de la población objeto de investigación:

-Razón Social, -Nit, -Sede principal, -Agencia,-Sucursal,-Municipio.

En la segunda parte se formularán las preguntas que conlleven a lograr el objetivo propuesto en la investigación y finalmente se hará el cierre del cuestionario con preguntas concluyentes.

-Nombre completo, -Cargo

-Enuncie los riesgos operativos de fábrica de crédito

-Proceso de minimización de riesgo operativo

- Controles que se aplica en el área de fábrica de crédito
- Frecuencia se aplica los controles de Riesgo Operativo
- A) Nunca. B) Rara vez C) Mensual D) Anual
- Número de créditos aprobados para los años 2016 y 2017?
- Número de créditos desembolsados para los años 2016 y 2017
- Número de créditos en proceso jurídico para los años 2016 y 2017

5.5 RECURSOS

Para el desarrollo del proyecto de investigación enfocado en la efectividad de los controles de Riesgo Operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fábrica de Crédito) se utilizarán los siguientes recursos.

5.5.1. Recursos Humanos:

Tabla 1 Recursos Humanos

CARGO	CANTIDAD	HORAS	VALOR HORA	TOTAL
Director de la investigación	1	8	300.000	2.400.000
Auxiliares de la investigación	2	80	20.000	1.600.000
TOTAL				4.000.000

5.5.2. Materiales:

Tabla 2 Materiales

ELEMENTO	CANTIDAD	VALOR
Computador Portátil	2	2.400.000
USB	2	40.000
Impresora	1	800.000
Tinta para impresora	1	120.000
Resma de Papel	1	9.000
TOTAL		3.369.000

5.5.3. Financieros: Para la operación de la investigación se ha presupuesto

Tabla 3 Recursos Financieros

ELEMENTOS	VALOR
Humanos	4.000.000
Materiales	3.369.000
TOTAL	7.369.000

El total de financiación para el proyecto es de \$ 7.369.000 los cuales serán absorbidos por los auxiliares de la investigación a quien le corresponde a cada uno un valor de \$ 3.684.500 para poder llevar a cabo el proyecto de investigación.

5.6 PLANEACION

Tabla 4 Planeación

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7
Seminario de Investigación I							
Estructura de las ideas							
Elección de la idea previa a desarrollar							

5.6 EJECUCIÓN

Tabla 5 Ejecución

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	8	9	10	11	12	13	14
Seminario de Investigación II							
Asesoría por el director del proyecto							
Enfoque y corrección del proyecto							
Recolección de los datos para la muestra							
Revisión y ajustes al trabajo por parte del grupo investigador							
Avances al proyecto por parte del grupo investigador							
Correcciones por parte del asesor del grupo de investigación							

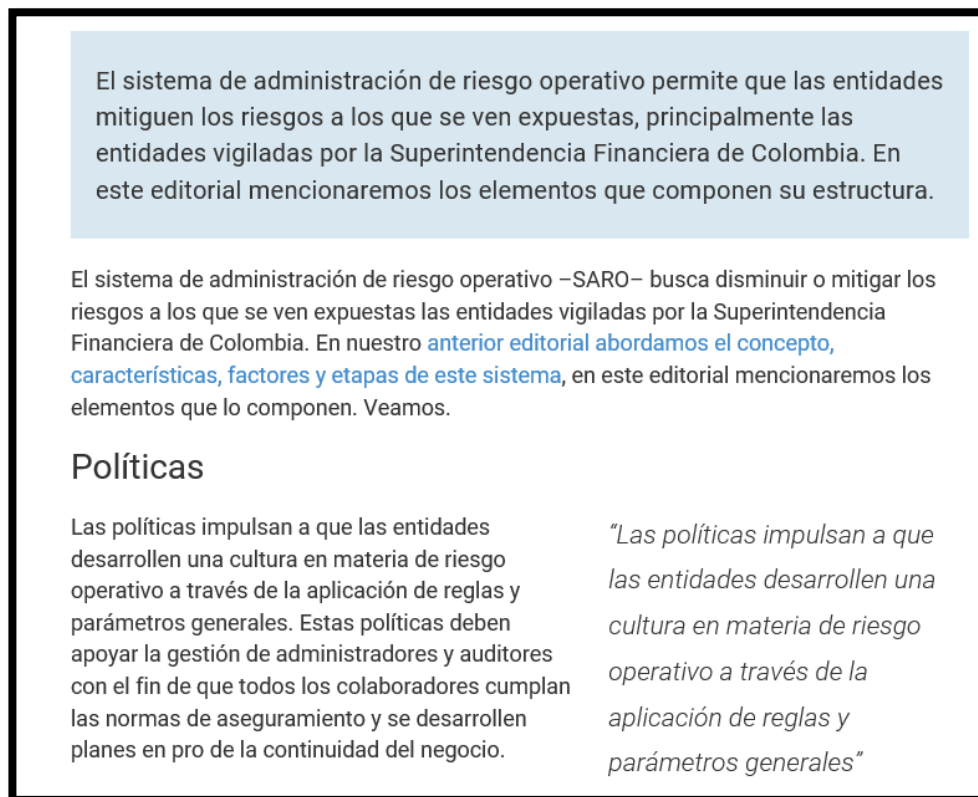
6. RECOLECCION Y PRESENTACION DE DATOS

6.1 DATOS RECOLECTADOS PARA LA SITUACION PROBLEMA

Los datos recolectados para la situación problema fueron recopilados según la técnica de observación e interrogación, en primera instancia empleando la observación de un crédito en proceso jurídico, se evidencia que desde su originación el análisis de la solicitud del crédito dio resultado negado y por el ente de aprobación le dio aprobado siendo unas de las causas posibles errores humanos.

Adicionalmente dentro de las recopilaciones documentales se determinó relacionar los siguientes pantallazos de documentos consultados en la web por cada integrante del grupo:

Imagen 1



Fuente: Actualicese. <https://actualicese.com>

Este artículo nos deja claro la importancia del riesgo operativo para poder mitigar los riesgos con la respectiva aplicación de parámetros y políticas que impulsen a

las entidades darle el seguimiento respectivo evitando posibles pérdidas a causa de este tipo de riesgos.

Imagen 2

Sistema administración riesgo operativo (SARO)

A+ A- PDF Print Email

G+ [Twitter](#)

Henry Julián Serrato Gutierrez
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Pontificia Universidad Javeriana
Contrapartida número 890, mayo 19 de 2014

Esta publicación será "una" de varias opiniones sobre el ámbito de aplicación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) desde el óptica e impacto en los Estados Financieros y las Finanzas de las empresas que lo aplican, inicialmente las reguladas por la Superfinanciera de Colombia (SIFC).

Los orígenes normativos de SARO, están planteados desde la Ley 964 de 2005 (Artículos 45 y 47) decretada por el Congreso de la Republica de Colombia, posteriormente la SIFC en la Circular 041 del 2007, dicta las Reglas Relativas a la Administración de Riesgo Operativo (R.O.) y junto con la Resolución 1865 del 2007 en el numeral tercero las entidades deben: "revelar adecuadamente **los gastos e ingresos de riesgo operativo**, sin perjuicio de registrar la línea y tipo de evento en cuentas auxiliares a nivel interno creadas especialmente para ello"; De esta manera, analizaré *¿Cómo?* las perdidas incurridas por "*deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos, incluido los riesgos legales y reputacionales*" se reflejan en los **eventos materializados** y "no" desde la **percepción del riesgo** con los cuales se construyeron (inicialmente) los modelos de R.O.

El proceso de maduración, para el reconocimiento de *los hechos económicos* categorizados como *eventos de riesgo operativo*, ha cumplido 6 años para el sector bancario (26 entidades a nivel país) al 2013; los cuales arrojaron gastos netos para el año anterior por 310 MM, presentando un incremento del 16,91% respecto al año 2012 que ascendieron a 265,17 MM. (Fuente: Estados Financieros de los Bancos vigilados por la S.I.F.C.).

Fuente: Comunidad Contable. <http://www.comunidadcontable.com>

Este artículo nos enuncia la normatividad aplicada al Riesgo Operativo los cuales se debe determinar cuáles son los gastos incurridos por este riesgo de los cuales a fecha del 2013 estaban implementando el sistema de administración de riesgo operativo 23 entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.

6.2 DATOS RECOLECTADOS PARA EL MODELO DE ANALISIS

El instrumento de recolección de datos fue desarrollado inicialmente a través de la observación y recopilación documental. De la selección del personal a cargo del área de fábrica de crédito se les aplicó el cuestionario, distribuido en las dos personas a cargo del trabajo de investigación a partir de la elección de la cooperativa de ahorro y crédito.

Especificación de parametrización de datos

A partir de los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta, a través de preguntas abiertas y cerradas se hace necesario determinar unos parámetros para unificar criterios. Así las cosas, se deciden que de acuerdo a las respuestas del personal encargado del área de fábrica de crédito se marcara x donde corresponda. En la parte inferior de cada grafica se presenta la convención con el criterio de clasificación.

Actividades

Del instrumento aplicado, en su primera parte se solicita información general al personal del área de fábrica de crédito, que para este caso las personas encuestadas son de COOFISAM y COONFIE. A continuación se presenta la información tabulada de cada una de las personas encuestadas a cargo de cada investigador.

Muestra: 3 empleados del área de fábrica de crédito

Instrumento: Cuestionario

Responsable: Angélica María Gutiérrez Mosquera

Tabla 6 Identificación COONFIE

CARGO	MUNICIPIO	SEDE PRINCIPAL / AGENCIA
Subgerente	Gigante	Agencia
Secretaria de Operaciones	Gigante	Agencia
Asesor Comercial	Gigante	Agencia

Tabla 7 Clasificación del Riesgo Operativo

CARGO	CLASIFICACION		
Subgerente	Fraude Interno	Fallas Tecnológicas	Ejecución y Administración de Procesos
Secretaria de Operaciones	Fraude Externo	Clientes	Fallas Tecnológicas
Asesor Comercial	Fraude Externo	Clientes	Fallas Tecnológicas

Tabla 8 Minimización del Riesgo Operativo

CARGO	MINIMIZACION DEL RIESGO			
Subgerente	Verificación de Documentos	Consulta base de Datos (Central de Riesgos – COOPCENTRAL)		
Secretaria de Operaciones	Consulta base de Datos (Central de Riesgos – COOPCENTRAL)	Codeudor		
Asesor Comercial	Verificación de Documentos	Consulta base de Datos (Central de Riesgos – COOPCENTRAL)	Seguro	Garantía

Tabla 9 Controles en la Fábrica de Crédito

CARGO	CONTROLES EN FABRICA DE CREDITO			
Subgerente	Seguimiento de Cartera en Mora	Declaración de Efectivo		
Secretaria de Operaciones	Seguimiento de Cartera en Mora	Auditoria Interna	Call Center (Cobranzas)	Declaración de Efectivo
Asesor Comercial	Seguimiento de Cartera en Mora	Declaración de Efectivo		

Tabla 10 Frecuencia de los Controles de Riesgo Operativo

CARGO	FRECUENCIA
Subgerente	Mensual
Secretaria de Operaciones	Mensual
Asesor Comercial	Mensual

Tabla 11 Créditos Aprobados en el año 2016 y 2017

CARGO	AÑO	
	2016	2017
Subgerente	2134	1247
Secretaria de Operaciones	2134	1247
Asesor Comercial	2134	1247

Tabla 12 Créditos Desembolsados para los años 2016 y 2017

CARGO	AÑO	
	2016	2017
Subgerente	2047	1194
Secretaria de Operaciones	2047	1194
Asesor Comercial	2047	1194

Tabla 13 Créditos en Proceso Jurídico para los años 2016 y 2017

CARGO	AÑO	
	2016	2017
Subgerente	131	93
Secretaria de Operaciones	131	93
Asesor Comercial	131	93

Muestra: 3 empleados del área de fábrica de crédito

Instrumento: Cuestionario

Responsable: Diana María Benavides Chávarro

Tabla 14 Identificación COOFISAM

CARGO	MUNICIPIO	SEDE PRINCIPAL / AGENCIA
Analista de Crédito 1	Garzón	Sede Principal
Director de Crédito	Garzón	Sede Principal
Analista de Crédito 2	Garzón	Sede Principal

Tabla 15 Clasificación del Riesgo Operativo

CARGO	CLASIFICACION			
Analista de Crédito 1	Fraude Interno	Clientes	Fallas Tecnológicas	Ejecución y Administración de Procesos
Director de Crédito	Clientes	Fallas Tecnológicas	Ejecución y Administración de Procesos	
Analista de Crédito 2	Fraude Interno	Fallas Tecnológicas		

Tabla 16 Minimización del Riesgo Operativo

CARGO	MINIMIZACION DEL RIESGO			
Analista de Crédito 1	Verificación de Documentos	Consulta base de Datos (Central de Riesgos – COOPCENTRAL)	Codeudor	Garantía
Director de Crédito	Verificación de Documentos	Consulta base de Datos (Central de Riesgos – COOPCENTRAL)	Codeudor	Garantía
Analista de Crédito 2	Verificación de Documentos	Consulta base de Datos (Central de Riesgos – COOPCENTRAL)	Seguro	Garantía

Tabla 17 Controles en la Fábrica de Crédito

CARGO	CONTROLES EN FABRICA DE CREDITO		
Analista de Crédito 1	Seguimiento de Cartera en Mora	Call Center (Cobranzas)	Declaración de Efectivo
Director de Crédito	Seguimiento de Cartera en Mora	Call Center (Cobranzas)	Declaración de Efectivo
Analista de Crédito 2	Seguimiento de Cartera en Mora	Declaración de Efectivo	

Tabla 18 Créditos Aprobados en los años 2016 y 2017

CARGO	AÑO	
	2016	2017
Analista de Crédito 1	28000	30789
Director de Crédito	28000	30789
Analista de Crédito 2	28000	20789

Tabla 19 Créditos Desembolsados para los años 2016 y 2017

CARGO	AÑO	
	2016	2017
Analista de Crédito 1	27800	30489
Director de Crédito	27800	30489
Analista de Crédito 2	27800	30489

Tabla 20 Créditos en Proceso Jurídico para los años 2016 y 2017

CARGO	AÑO	
	2016	2017
Analista de Crédito 1	510	639
Director de Crédito	510	639
Analista de Crédito 2	510	639

6.3 TABLAS RESUMEN

Tabla 21 Consolidado del Tipo del Punto de Atención Encuestado

ENTIDAD	SEDE PRINCIPAL / AGENCIA	CAN
COOFISAM	SEDE PRINCIPAL	1
COONFIE	AGENCIA	1
TOTAL		2

Del anterior grafico que concluye el total de las entidades encuestadas, que para el caso son dos (2) equivalente cada una al cincuenta por ciento (50%) del total de la población encuestada.

Tabla 22 Consolidado del Total Personal Encuestado

CARGO	CAN
Analista de Crédito 1	1
Directo de Crédito	1
Analista de Crédito 2	1
Subgerente	1
Secretario de Operaciones	1
Asesor Comercial	1
TOTAL	6

En este punto de la encuesta se determina el número de la población a encuestar, que para el caso es un total de seis (6) personas todas relacionadas al área de fábrica de crédito.

Tabla 23 Ubicación

CARGO	MUNICIPIO	
	GARZON	GIGANTE
Subgerente	0	1
Secretaria de Operaciones	0	1
Asesor Comercial	0	1
Analista de Crédito 1	1	0
Director de Crédito	1	0
Analista de Crédito 2	1	0
TOTAL	3	3

De la anterior tabla se concluye, que el total de la población tres (3) son del municipio de Gigante y pertenecen a la COONFIE, y las otras tres (3) personas son el del municipio de Garzón y pertenecen al COOFISAM.

Tabla 24. Consolidación de la Clasificación del Riesgos Operativos

CLASIFICACION	TOTAL
Fraude Interno	3
Fraude Externo	2
Relaciones Laborales	0
Clientes	4
Daños a Activos Físicos	0
Fallas Tecnológicas	6
Ejecución y Administración de Procesos	3
TOTAL	18

El anterior punto de la encuesta esta direccionada a determinar el tipo de riesgo que puede existir dentro de las Cooperativas. En respuesta al tipo de riesgo se resumen de la siguiente manera: del total de la población encuestada, los seis (6) coincidieron al decir fallas tecnológicas, cuatro (4) de ellas en clientes, tres (3) en la ejecución y administración de procesos, dos (2) en fraude externo, y otras dos (2) personas en fraude interno

Tabla 25 Consolidación de los Procesos de Minimización del Riesgo Operativo

PROCESO DE MINIMIZACION	TOTAL
Verificación de Documentos	5
Consulta Base de Datos	6
Codeudor	3
Seguro	2
Garantía	4
TOTAL	20

La anterior tabla da respuesta a la pregunta con relación a los procesos para la minimización del riesgo operativo en las Cooperativas. Al respecto se obtiene los siguientes resultados: seis (6) personas coincidieron al decir en la consulta de base de datos (centrales de riesgo – COOPCENTRAL), cinco (5) en la verificación de la documentación entregada por los clientes, cuatro (4) en garantía, tres (3) en codeudor, y dos (2) en un seguro. Los anteriores resultados son medidas de control dentro de las cooperativas para minimizar el riesgo operativo

Tabla 26 Consolidación de los Controles que se Aplica en el área de Fábrica de Crédito

CONTROLES EN FABRICA DE CREDITO	TOTAL
Seguimiento a Créditos en mora	6
Auditoria Interna	2
Call Center (Cobranzas)	2
Declaración de Efectivo	4
SARLAFT	1
TOTAL	15

En este punto de la encuesta, se determina los controles para un área específica para el caso es fábrica de crédito. Al respecto se obtiene los siguientes resultados: seis (6) coincidieron al decir seguimiento a créditos en mora, cuatro (4) en declaración de efectivo, dos (2) auditoria interna, dos (2) en call center, y una persona en SARLAFT.

Tabla 27 Consolidación de la frecuencia con la que se aplica los controles del Riesgo Operativo.

FRECUENCIA DE LOS CONTROLES	TOTAL
Nunca	0
Rara vez	0
Mensual	6
Anual	0
TOTAL	6

En este punto de la encuesta, se busca tener conocimiento con que periodicidad aplican con controles para el riesgo operativo, a lo que se concluyó que el 100% de la población encuestada aplica estos controles mensuales.

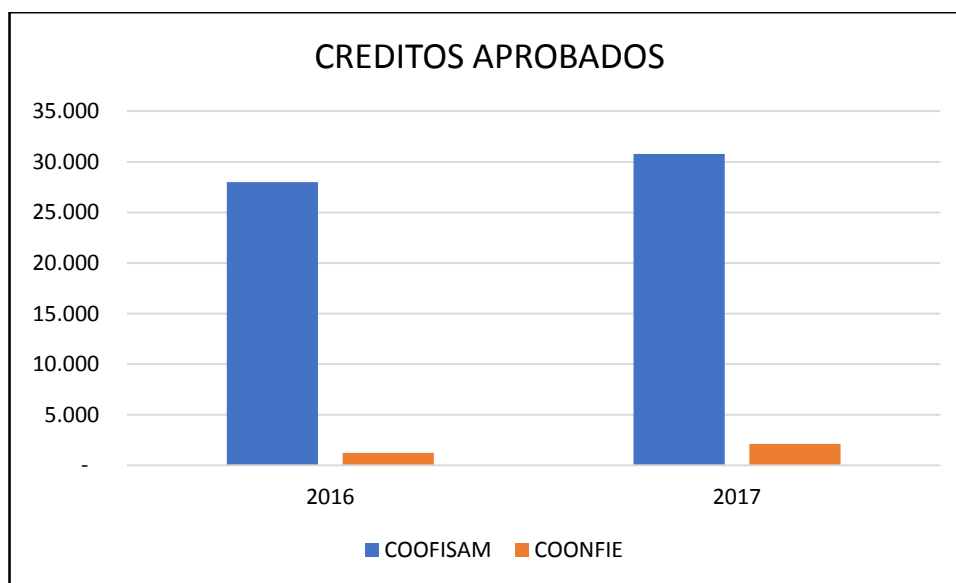
Tabla 28 Créditos aprobados en el año 2016

CREDITOS APROBADOS	2016
28.000	3
1.247	3
TOTAL	6

Tabla 29 Créditos aprobados en el año 2017

CREDITOS APROBADOS	2017
30.789	3
2.134	3
TOTAL	6

Grafico 2. Consolidación de Créditos Aprobados en los años 2016 y 2017



El grafico anterior se concluye al respecto que los créditos aprobados de un año a otro aumentaron.

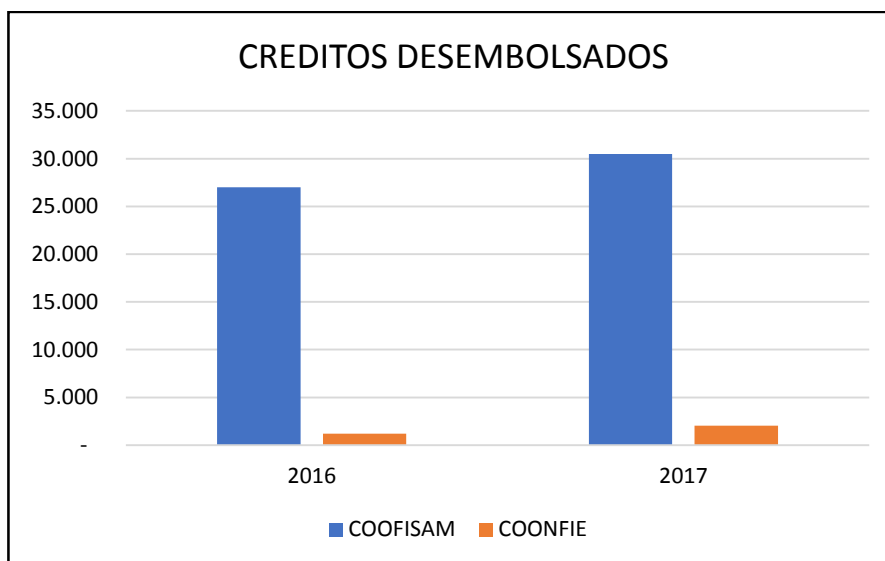
Tabla 30 Créditos desembolsados para el año 2016

CREDITOS DESEMBOLSADOS	2016
27.000	3
1.194	3
TOTAL	6

Tabla 31 Créditos desembolsados para el año 2017

CREDITOS DESEMBOLSADOS	2017
30.489	3
2.047	3
TOTAL	6

Grafico 3 Créditos Desembolsados para los años 2016 y 2017



Para este punto de la encuesta, se determina que los créditos desembolsados aumentaron de un año a otro, lo que se deduce que sus políticas de llegar a clientes y asociados han aumentado y a su vez como cooperativa se están dando a conocer

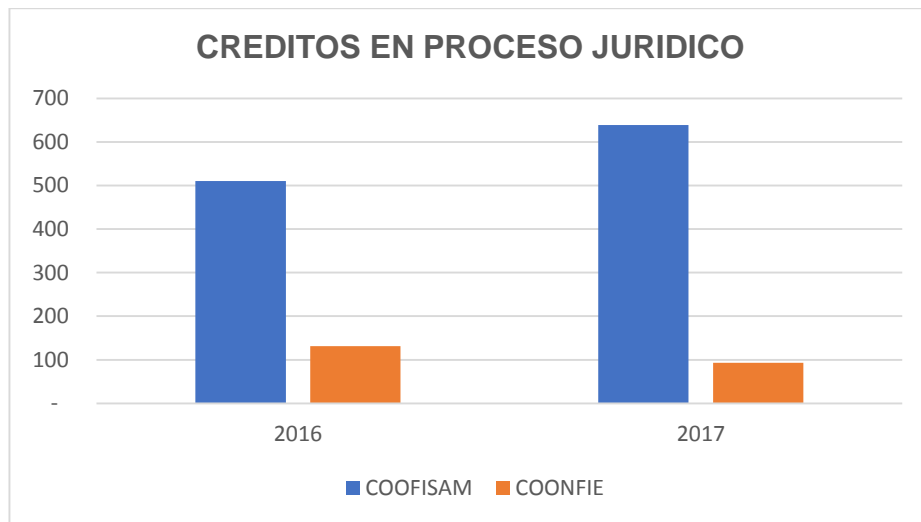
Tabla 32 Créditos en Proceso Jurídico año 2016

CREDITOS EN PROCESO JURIDICO	2016
510	3
131	3
TOTAL	6

Tabla 33 Créditos en Proceso Jurídico año 2017

CREDITOS EN PROCESO JURIDICO	2017
639	3
93	3
TOTAL	6

Grafico 4. Créditos en proceso Jurídico para los años 2016 y 2017



En este punto de la encuesta, y tomando como referencia el total de los créditos desembolsados cuales de estos están en proceso jurídico. Con respecto a lo anterior, se concluye para el caso de COOFISAM que los créditos en proceso jurídico aumento, a diferencia de COONFIE que disminuyo. También se puede llegar a pensar que para el caso de COONFIE las políticas para el caso de los créditos mejoraron evitando que muchos de los créditos aprobados y desembolsados entraran en proceso jurídico; y para el caso de COOFISAM su proceso a desmejorado de lo que se presume que para el año 2018 sus políticas de crédito cambien para evitar tener créditos en proceso jurídico.

7. ANALISIS GENERAL DE LA MUESTRA

7.1. ANALISIS 1. Para este análisis se tendrá en cuenta el cargo y la clasificación del riesgo operativo.

Tabla 34. Personal Encuestado

CARGO	CAN
Analista de Crédito 1	1
Directo de Crédito	1
Analista de Crédito 2	1
Subgerente	1
Secretario de Operaciones	1
Asesor Comercial	1
TOTAL	6

Tabla 35 Clasificación del Riesgo Operativo

CLASIFICACION	TOTAL
Fraude Interno	3
Fraude Externo	2
Relaciones Laborales	0
Clientes	4
Daños a Activos Físicos	0
Fallas Tecnológicas	6
Ejecución y Administración de Procesos	3
TOTAL	18

Tabla 36 Comparativo Personal Encuestado VS Clasificación del Riesgo Operativo

CLASIFICACION	SUBGERENTE	SECRETARIA DE OPERACIONES	ASESOR COMERCIAL	ANALISTA DE CREDITO 1	DIRECTOR DE CREDITO	ANALISTA DE CREDITO 2	TOTAL
Fraude Interno	1	0	0	1	0	1	3
Fraude Externo	0	1	1	0	0	0	2
Relaciones Laborales	0	0	0	0	0	0	0
Clientes	0	1	1	1	1	0	4
Daños a Activos Físicos	0	0	0	0	0	0	0
Fallas Tecnológicas	1	1	1	1	1	1	6
Ejecución y Administración de Procesos	1	0	0	1	1	0	3
TOTAL	3	3	3	4	3	2	18

Se observa claramente que no consideran las relaciones laborales y daños a Activos físicos como riesgo operativo de igual manera el mayor riesgo operativo que se puede presentar en el área de fábrica de crédito son las Fallas Tecnológicas.

7.2. ANALISIS 2. Para este análisis se tendrá en cuenta el personal encuestado y proceso de minimización del Riesgo Operativo.

Tabla 37 Personal Encuestado

CARGO	CAN
Analista de Crédito 1	1
Directo de Crédito	1
Analista de Crédito 2	1
Subgerente	1
Secretario de Operaciones	1
Asesor Comercial	1
TOTAL	6

Tabla 38 Proceso de Minimización del Riesgo Operativo

PROCESO DE MINIMIZACION	TOTAL
Verificación de Documentos	5
Consulta Base de Datos	6
Codeudor	3
Seguro	2
Garantía	4
TOTAL	20

Tabla 39 Comparativo Personal Encuestado VS Proceso de Minimización

PROCESO DE MINIMIZACION	SUBGERENTE	SECRETARIA DE OPERACIONES	ASESOR COMERCIAL	ANALISTA DE CREDITO 1	DIRECTOR DE CREDITO	ANALISTA DE CREDITO 2	TOTAL
Verificación de Documentos	1	0	1	1	1	1	5
Consulta Base de Datos	1	1	1	1	1	1	6
Codeudor	0	1	0	1	1	0	3
Seguro	0	0	1	0	0	1	2
Garantía	0	0	1	1	1	1	4
TOTAL	2	2	4	4	4	4	20

Se observa que para minimizar el Riesgo Operativo el proceso que utilizan frecuentemente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el área de fábrica de crédito es la consulta de base de datos y la verificación de documentos.

7.3. ANALISIS 3. Para este análisis se tendrá en cuenta el personal encuestado y controles en fábrica de crédito.

Tabla 40. Personal Encuestado

CARGO	CAN
Analista de Crédito 1	1
Directo de Crédito	1

Analista de Crédito 2	1
Subgerente	1
Secretario de Operaciones	1
Asesor Comercial	1
TOTAL	6

Tabla 41. Controles en Fábrica de crédito

CONTROLES EN FABRICA DE CREDITO	TOTAL
Seguimiento a Créditos en mora	6
Auditoria Interna	2
Call Center (Cobranzas)	2
Declaración de Efectivo	4
SARLAFT	1
TOTAL	15

Tabla 42. Comparativo Personal Encuestado VS Controles en Fábrica de Crédito

CONTROLES EN FABRICA DE CREDITO	SUBGERENTE	SECRETARIA DE OPERACIONES	ASESOR COMERCIAL	ANALISTA DE CREDITO 1	DIRECTOR DE CREDITO	ANALISTA DE CREDITO 2	TOTAL
Seguimiento a Créditos en mora	1	1	1	1	1	1	6
Auditoria Interna	0	1	0	0	1	0	2
Call Center (Cobranzas)	0	1	0	1	0	0	2
Declaración de Efectivo	1	1	1	0	0	1	4
SARLAFT	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	2	4	2	2	3	2	15

Se observa que los controles que más aplican en la fábrica de crédito es el seguimiento a créditos en mora y el menos aplicado es el SARLAFT evidenciando que se concentra en el comportamiento de la cartera para que no aumente el indicador de moralidad.

7.4. ANALISIS 4. Para este análisis se tendrá en cuenta el personal encuestado y Frecuencia de los controles.

Tabla 43. Personal Encuestado

CARGO	CAN
Analista de Crédito 1	1
Directo de Crédito	1
Analista de Crédito 2	1
Subgerente	1
Secretario de Operaciones	1
Asesor Comercial	1
TOTAL	6

Tabla 44. Frecuencia de los controles

FRECUENCIA DE LOS CONTROLES	TOTAL
Nunca	0
Rara vez	0
Mensual	6
Anual	0
TOTAL	6

Tabla 45. Comparación Personal encuestado VS Frecuencia de los controles

FRECUENCIA DE LOS CONTROLES	SUBGERENTE	SECRETARIA DE OPERACIONES	ASESOR COMERCIAL	ANALISTA DE CREDITO 1	DIRECTOR DE CREDITO	ANALISTA DE CREDITO 2	TOTAL
Nunca	0	0	0	0	0	0	0
Rara vez	0	0	0	0	0	0	0
Mensual	1	1	1	1	1	1	6
Anual	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	1	1	1	1	1	6

Se observa que la frecuencia de los controles de riesgo operativo es mensual por el personal del área de Fábrica de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

8. RESULTADOS

Del trabajo de investigación se concluye:

- El primer objetivo específico, que fue el de identificar la normatividad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito con relación al riesgo operativo, se llega a determinar que la Superintendencia de Economía Solidaria – Supersolidaria en el momento no ha emitido normatividad alguna pero si es claro dentro de sus informes y rendición de cuentas que uno de los retos del 2018 consiste en empezar a regular el riesgo operativo.

Para el desarrollo de este trabajo la normatividad referente es la circular externa 048 de 2006 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia para todas las entidades vigilas por ella impartiendo instrucciones para la adopción del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO).

- Otro objetivo específico del trabajo consiste en la determinación de los controles de riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito; para dar cumplimiento con el objetivo se toma como referencia dos (2) cooperativas que a través del diseño de una encuesta se logró determinar los controles los cuales consisten en Seguimiento a créditos en mora, Auditoria interna, Call center (cobranzas), Declaración de efectivo y SARLAFT.

Como respuesta al objetivo general, se puede decir que aunque existen controles estos terminan siendo pocos e ineficientes porque al interior de las cooperativas se vienen presentando riesgo operativo en fábrica de crédito a partir de fallas tecnológicas y que clientes reportados en bases de datos como COOPCENTRAL y centrales de riesgo se les sigue aprobando crédito que finalmente terminan en proceso jurídico.

Se concluye que los controles aplicados para minimizar el riesgo operativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Fabrica de Crédito) no son eficientes porque están orientados solo a la cartera cuando su mayor Riesgo son las Fallas Tecnológicas y no existen controles para ello en el área porque no se tiene establecido un sistema de administración de Riesgo Operativo.

BIBLIOGRAFIA

Macias Villalba, Gloria Inés, Parra Hormiga, Sergio Andrés, & Carvajal Herrera, Luz Helena. (2018). Modelo LDA para medición avanzada de riesgo operacional.

LMG García, CAV Juárez, SDF Martinez. (2017) Prospección del riesgo operativo de las Mipymes en Colombia.

Rodriguez Bermudez Maria Alejandra (2016) Modelación Cuantitativa de Riesgo Operativo.

Secretaria Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C
(<http://www.bogotajuridica.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=48463>).

Comunidad Contable.

(http://www.comunidadcontable.com/bancoconocimiento/c/contrapartida_890/contrapartida_890.asp.)

COMITÉ DE SUPERVISIÓN BANCARIA DE BASILEA. 2004. Convergencia internacional de medidas y normas de capital.

Actualicese.<https://actualicese.com/actualidad/2018/01/26/elementos-del-sistema-de-administracion-de-riesgo-operativo/>.

COOFISAM <https://www.coofisam.com/>

COONFIE <https://coonfie.com/>

ORGANIZACIONES SOLIDARIAS

(<http://www.orgsolidarias.gov.co/sites/default/files/archivos/Ley%2079%20de%201988.pdf>)