



Pontificia Universidad | Sede
Católica del Ecuador | Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO PARA EL CONTROL DE FRAUDE INTERNO EN ENTIDADES FINANCIERAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros

Línea de Investigación:

Detección, medición y control del riesgo

Autor:

Lisbeth Eulalia Gómez Villafuerte

Director:

Mg. Diana Andrea Rosero Jiménez

Ambato – Ecuador

Marzo 2023

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO PARA EL CONTROL DE FRAUDE INTERNO
EN ENTIDADES FINANCIERAS

Línea de Investigación:


Detección, medición y control del riesgo

Autora:

Lisbeth Eulalia Gómez Villafuerte

Diana Andrea Rosero Jiménez, Eco. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Santiago Xavier Flores Brito, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr. Mg.

CALIFICADOR

f. 

Juan Carlos Acosta Teneda, P.Ph.D .

OFICINA DE POSGRADOS

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

SECRETARIA GENERAL PROCURADURÍA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

BIBLIOTECA

Ambato – Ecuador

Marzo – 2023

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: LISBETH EULALIA GÓMEZ VILLAFUERTE, con CC. 160078898-6, autora del trabajo de graduación intitulado **MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO PARA EL CONTROL DE FRAUDE INTERNO EN ENTIDADES FINANCIERAS**, previa la obtención del título profesional de Magíster en Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros, en la oficina de Posgrados **Escuela de Empresas**.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo la Pontificia Universidad Católica del Ecuador difundir a través de este sitio web de la biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, marzo 2023



Lisbeth Eulalia Gómez Villafuerte

C.C. 160078898-6

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi Hijo, Marco Sebastián Calle Gómez, por ser mi inspiración y mi motivo para salir adelante.

Lisbeth Eulalia Gómez Villafuerte

AGRADECIMIENTO

A mi Esposo, Marco Calle por ser mi apoyo incondicional, quien con cada palabra de aliento y amor ha sido mi soporte en esta etapa de estudios, a mi querida Madre Nancy Villafuerte, por ser mi guía y mi consejera en todo momento.

Mi agradecimiento a mi Institución Cacpe Pastaza, por permitir desarrollar mi trabajo de titulación en tan prestigiosa Institución Financiera.

Mi agradecimiento a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, por brindarme la oportunidad de completar mis estudios de posgrado, a todo el personal docente, administrativos por el apoyo brindado en mi proceso de titulación.

Lisbeth Eulalia Gómez Villafuerte

RESUMEN

El fraude operacional, surge en el desarrollo normal de actividades de las organizaciones, por una debilitada cultura de ética, falta de controles apropiados y la poca importancia dada al riesgo de fraude, por lo que, se genera en distintas actividades desarrolladas por directivos y funcionarios. Al respecto, es importante recalcar lo establecido en Basilea respecto a la definición de un marco de referencia y legal por parte de las instituciones financieras para promover la seguridad, solvencia, y atenuar riesgos que se generar en los procesos de instituciones financieras a nivel nacional. En tal sentido, que, la propuesta de un modelo de gestión riesgo para el control del fraude interno, pretende determinar los requerimientos para una adecuada gestión del riesgo de manera efectiva y eficiente, dado que, las actividades desarrolladas en las organizaciones llevan implícito el riesgo de ocurrencia de actos que ocasionan pérdidas, es imperativo la necesidad de que las instituciones financieras determinen los componentes del modelo de administrar los riesgos. Es por ello que, la investigación tiene por objeto proponer un modelo de gestión para el control del riesgo de fraude interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza. El tipo de investigación que se aplica contribuye a la validación de la propuesta, a partir de un estudio descriptivo con un enfoque cualitativo, el cual, permite calificar los riesgos identificados.

Palabras claves: riesgos, fraude, interno, operativo.

ABSTRACT

Operational fraud occurs in the normal development of the activities in organizations due to a weak ethical culture, lack of adequate control, and the little importance given to the risk of fraud. Therefore, it generates from different activities made by managers and officers. In this sense, it is important to highlight what Basilea establishes regarding the definition of a reference and legal framework by financial entities to promote security and solvency to mitigate the risks generated in the processes of financial institutions at the national level. In this sense, the proposal of a risk management model for internal fraud control aims to determine the requirements for adequate risk management effectively and efficiently, given that the activities carried out in organizations implicitly carry the risk of occurrence in acts that generate losses. The need for financial entities to determine the components of the risk management model is imperative. For this reason, the investigation purpose is to propose a management model for risk control of internal fraud at Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa in Pastaza. The type of research that is applied contributes to the validation of the proposal, based on a descriptive study with a qualitative approach, which allows the identified risks to be qualified.

Keywords: risks, internal fraud, risk management

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	5
1.1. Gestión integral de riesgos	5
1.2. Gestión del riesgo de fraude	9
1.3. Prevención, detección e investigación del fraude interno	19
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	26
2.1. Tipo de investigación	26
2.2. Datos Generales Cacpe Pastaza.....	28
2.3. Modelo gestión para el control del riesgo de fraude	32
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS	54
3.1. Procesamiento y análisis	54
3.2. Nivel de gestión del riesgo de fraude Cacpe Pastaza.....	64
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Importantes pérdidas a nivel mundial	5
Tabla 2. Personal CACPE Pastaza	28
Tabla 3. Valoración del impacto	48
Tabla 4. Nivel de afectación	48
Tabla 5. Mapa de impacto financiero	48
Tabla 6. Criterios de probabilidad.....	49
Tabla 7. Mapa de riesgo inherente.....	49
Tabla 8. Nivel de controles.....	50
Tabla 9. Mapeo riesgo residual	50
Tabla 10. Gestión de riesgo de fraude	54
Tabla 11. Procesos con mayor riesgo	55
Tabla 12. Factor que índice en cometimiento de fraude.....	56
Tabla 13. Áreas que aplican controles	57
Tabla 14. Medidas de prevención	58
Tabla 15. Impacto eventos de fraude	59
Tabla 16. Sistema de monitoreo.....	60
Tabla 17. Identificación de riesgos de fraude	61
Tabla 18. Segregación de funciones	62
Tabla 19. Soporte de cuadro de caja	63
Tabla 20. Nivel de gestión del riesgo de fraude interno	65

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Eventos de riesgo operativo	8
Cuadro 2. Eventos de riesgo	11
Cuadro 3. Inventario de procesos gestión depósitos, retiros y otros servicios.	46
Cuadro 4. Nivel de prioridad del riesgo	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. SIGRO	7
Gráfico 2. Tres líneas de defensa	8
Gráfico 3. Evaluación de acuerdos de Basilea	11
Gráfico 4. Principios ISO 31000-2018	14
Gráfico 5. Proceso.....	16
Gráfico 6. Cambio de modelos COSO- COSO 2013.....	17
Gráfico 7. Evaluación de los marcos COSO y COSO ERM	18
Gráfico 8. Modelo de gestión de riesgo COSO ERM 2017.....	18
Gráfico 9. Componentes COSO ERM 2017 y principios	19
Gráfico 10. Componentes del triángulo del fraude	20
Gráfico 11. Responsabilidades gestión de fraude	21
Gráfico 12. Organigrama estructural Cacpe Pastaza	31
Gráfico 13. Propuesta modelo de gestión	32
Gráfico 14. Modelo de gestión de riesgo de fraude COSO ERM 2017.....	34
Gráfico 15. Estructura gestión del riesgo de fraude – operaciones	41
Gráfico 16. Estructura orgánica de la dirección de operaciones	42
Gráfico 17. Gestión de riesgo de fraude.....	55
Gráfico 18. Procesos con mayor riesgo.....	56
Gráfico 19. Factor que índice en cometimiento de fraude	57
Gráfico 20. Áreas que aplican controles.....	58
Gráfico 21. Medidas de prevención	59
Gráfico 22. Impacto eventos de fraude.....	60
Gráfico 23. Sistema de monitoreo	61
Gráfico 24. Identificación de riesgos de fraude	62
Gráfico 25. Segregación de funciones	63
Gráfico 26. Soporte de cuadro de caja.....	64

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, sean éstas públicas o privadas, enfrentan al fraude operacional, el cual, en los últimos años se han conocido los verdaderos daños que ha causado a las empresas. la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE, 2020) afirma que, la pérdida económica mensual a causa del fraude interno en las empresas es de \$ 8.300 dólares americanos, así se confirma, que, los actos de fraude impactan directamente a la rentabilidad de las Instituciones.

Actualmente, entre las teorías que se destacan para la gestión del riesgo se menciona que, Basilea II (2004) quien propone y reconoce el método para administrar el riesgo operativo, considerada una alternativa que las instituciones financieras deben aplicar para minimizar su impacto. La administración de riesgo empresarial, surge mediante el modelo metodológico basado en el *Enterprise Risk Management* (COSO ERM), su propuesta está basada en cinco componente y 20 principios. su principal objetivo es proporcionar a las organizaciones un modelo de gestión de riesgos, que sirva como herramienta de apoyo para la gestión de la lucha contra el fraude.

Es preciso, señalar la relación de criterios que existe entre: Estupiñán (2006); Casares – Lizarzaduro (2016) y Álvarez (2017), los autores coinciden que, para establecer un sistema de control interno adecuado, es necesario definir un modelo de gestión de riesgo de fraude, en función, al tamaño de la organización, nivel de madure del sistema de control interno, y, de sus procesos.

En nuestro país, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante la resolución SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, expidió la Norma la administración de riesgo operativo y riesgo legal, para definir los lineamientos mínimos que las instituciones financieras implantan para una adecuada administración del riesgo.

La administración del riesgo operativo permite a las instituciones financieras integrar su gestión en todos los procesos de la institución, con el objetivo de identificar oportunidades de mejorar y fortalecer el sistema de control interno.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. (Cacpe Pastaza), dentro del modelo de gestión de riesgos, no ha logrado consolidar una gestión integral del riesgo de fraude interno, se han definido políticas y procedimiento de identificación de fraude, sin embargo, no se ha definido una matriz de riesgo de fraude integral, la inexistencia de datos históricos ha llevado a impedir cuantificar las pérdidas ocasionadas por este riesgo. No se ha identificado el nivel de cobertura del riesgo en base a los controles existentes. En este sentido, el fraude operacional afecta a la reputación de la Institución, así como, a su modelo de negocio y el normal cumplimiento de los objetivos, además, de verse afectada la confianza de los socios hacia la institución.

En tal sentido, surge como problema científico: ¿Qué factores inciden en el consentimiento de fraude interno en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza? Por lo expuesto, se genera la siguiente idea a defender diseño de un modelo de gestión para el control de fraude interno en los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, permiten identificar los riesgos y tomar decisiones respecto a las distintas formas de como disminuir su impacto y/o eliminarlos.

Objetivo general

Proponer un modelo de gestión para el control del fraude interno y la toma de decisiones apoyado en el modelo COSO ERM para los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

Objetivos específicos

1. Fundamentar los aspectos teóricos que sustenten la aplicación de modelos de gestión de riesgo de fraude interno, mediante fuentes y criterios secundarios.
2. Diseñar un modelo de gestión para el control del fraude interno en los procesos de gestión de depósitos, retiros y la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.
3. Identificar los factores que influyen en el cometimiento de fraude interno para los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.
4. Determinar el nivel de gestión del riesgo de fraude en los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

El modelo para la gestión del riesgo de fraude propuesto para este estudio se sustenta en la metodología definida por COSO ERM, sustentado en los criterios de Arcenegui, Obrero, y Martin, (2015); Leuro (2019) y Nelson (2020). El modelo se basa en aplicar herramientas y técnicas para perfeccionar la recopilación de datos, con el fin, de efectuar análisis de datos cuantitativos, identificar los factores del riesgo de fraude en los procesos, identificación de actividades preventivas, detectivas y actividades de control de los procesos.

La estructura del presente trabajo se constituye de la siguiente manera:

- Introducción, misma que, recoge el planteamiento del problema la idea a defender, los objetivos principal y específicos objetos de estudio.
- Capítulo I, se presenta por el estudio del arte y la práctica, donde se presentan los criterios realizados de trabajos investigativos respecto del tema

de investigación. Se recoge el estudio de la gestión de riesgo, el análisis crítico sobre los modelos de gestión de riesgos, el estudio de fraude y sus elementos.

- Capítulo II, se presenta la metodología de investigación, se presenta la justificación del modelo des riesgo de fraude interno, y se presenta la propuesta del modelo de gestión COSO ERM
- Capítulo III, se presenta la recopilación y análisis de datos, además se identifica el nivel de gestión de riesgo de fraude interno.
- Conclusiones y recomendaciones, que surgen del análisis de modelos de gestión de riesgo, el procesamiento de la información y el desarrollo del modelo.

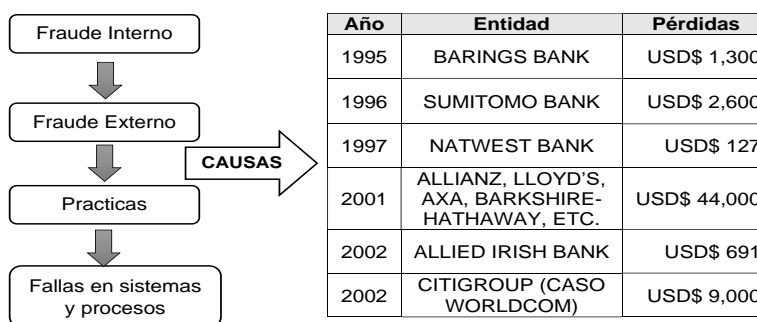
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Gestión integral de riesgos

La importancia de conocer y gestionar los riesgos y oportunidades inherentes a la estrategia del negocio es una prioridad para el perfeccionamiento y perpetuidad de las empresas.

Debido a la crisis mundial financiera de los años ochenta y noventa, dio pie al establecimiento de leyes y normativas para la medición y gestión del riesgo, se adhirieron a los estándares técnico de calidad ya existentes y que como elemento común tiene el pensamiento basado en riesgos como principio rector en la administración de los recursos y la planeación estratégica corporativa.

Tabla 1. Importantes pérdidas a nivel mundial



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 1, se evidencian las consecuencias de fraude y el daño que han causado a las instituciones, daños que han afectado a la reputación, problemas legales, y afectación a las utilidades, situaciones que demuestran la inexistencia de una cultura de riesgo y comportamiento ético, es por ello que, han surgido regulaciones de carácter obligatorio.

El Acuerdo de Basilea I, se definieron normas prudenciales, buscaron definir la relación del capital de las entidades y los activos ponderados por riesgos, se han definido directrices para la medición del riesgo de crédito. Jiménez (2011).

1. Elementos de capital
2. Ponderación y categorización de clientes
3. Criterios de categorización de los activos
4. El balance ajustado al riesgo.

Basilea indica que, el capital de las instituciones tiene que ser suficiente para soportar la materialización de los riesgos de crédito. Además, que se define el límite mínimo de capital; sin embargo, este límite es analizado por cada una de las instituciones en función al comportamiento de la económica propia de cada país y su estabilidad.

Las entidades financieras son responsables de la identificación de sus riesgos y su gestión debe contar con estrategias que ayuden a evaluar, dar seguimiento e identificar oportunidades de mejora. Basilea II (2004).

En Basilea II, se introduce el riesgo operacional y lo defino como el resultado de fallas en sus procesos. Basilea II (2004).

Normas regulatorias de riesgo operativo

En el Ecuador, por parte del ente de control de las entidades financieras la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), mediante la resolución SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, emite por primera vez la Norma que regula la gestión de riesgo de operativo y riesgo legal, el concepto dado por el organismo de control recoge las aseveraciones conceptuales que indica la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), en su resolución No JB-2005-834, el cual indica que , el riesgo

operativo produce o deriva pérdidas en las entidades financieras a causa de los siguientes factores de riesgo, procesos, tecnología, personas, y eventos externo.

El modelo de la gestión de riesgo operativo de la SEPS, se define como un sistema de Gestión del Riesgo Operativo (SIGRO), mismo que recoge un conjunto de elementos, etapas, que garantizan una adecuada administración del riesgo operativo. Las etapas se presentan de la siguiente manera:

Gráfico 1. SIGRO



Fuente: elaboración propia

La SBS en su última resolución No. SB-2021-2126, reformatoria, plantea una administración de riesgo operativo bajo el modelo de 3 líneas de defensa. Modelo propuesto por el del Instituto de Auditores internos (IIA) en el año 2013. Su estructura se basa en definir las 3 líneas base de defensa en la gestión del riesgo operativo, y definir la relación que tienen las tres líneas con el órgano de gobierno, además que garantiza la ejecución del trabajo de auditoría interna con independencia.

Gráfico 2. Tres líneas de defensa



Fuente: IIA

Los eventos de riesgo de operativo que mencionan en las dos normas que regulan la administración del riesgo de las instituciones financieras corresponde a:

Cuadro 1. Eventos de riesgo operativo



Fuente: elaboración propia

Los factores de riesgos antes citados son identificados y asociados al factor de riesgo que le corresponda mediante una metodología propuesta por la cada Institución financiera. Dicha metodología tiene que ajustarse a la realidad de la institución y corresponder a sus capacidades y necesidades de gestión de riesgo operativo.

En tal sentido, se indica que los organismos de control de entidades financieras han propuesto lineamientos para la gestión de riesgo operativo, la responsabilidad de

su aplicación y gestión está en manos de las entidades financieras. Cada institución debe desarrollar su propio esquema de administración.

1.2. Gestión del riesgo de fraude

A lo largo de los años se han definido modelos de gestión de riesgo y principalmente modelos de gestión de riesgo operacional, que como uno de sus eventos de riesgos identificados corresponde al riesgo de fraude interno o externo.

Según la encuesta global de la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE) en su reporte de año 2020 a las Naciones de la ACFE 2020 señala que:

- El 5% de los ingresos de las empresas se pierden por fraude.
- La apropiación indebida de activos ocurre con más frecuencia que las otras categorías de fraude (86% de los casos), con una pérdida mediana más baja (USD 100,000).
- El fraude de estados financieros ocurrió con menos frecuencia (10% de los casos) pero resultó en la mayor pérdida mediana (USD 954,000).
- Los delitos de corrupción se ubicaron en segundo lugar en frecuencia y costo financiero. Le corresponde el 43% de los casos y una pérdida de USD 200,000.

De la investigación también se indica que los fraudes en análisis el 40% de los casos fueron descubiertos mediante denuncias, 15% mediante revisiones de auditoría interna, y el 12% en revisiones de la gerencia.

Dado lo expuesto, se ratifica la importancia de gestionar el riesgo de fraude en las instituciones, sin importar su naturaleza o estructura de las mismas. La gestión del

riesgo de fraude trae consigo grandes esfuerzos por los órganos de gobierno. Crear y definir una estructura adecuada para gestionar los riesgos, en función a las condiciones de su razón social, naturaleza y tamaño hoy en día es una prioridad.

Un modelo de gestión y administración de riesgo adecuado, inicia con conocer y establecer la capacidad, tolerancia y límites al riesgo que sus órganos de gobierno aceptan, definir funciones para dar seguimiento a los riesgos, construir un sistema de comunicación que fluya por todos los niveles de las instituciones, es por ello que, a continuación, se citan los principales modelos de gestión de riesgos:

Modelo de gestión de riesgos según Basilea

Basilea son recomendaciones de supervisión bancaria, emitidos por Basel Committee on Banking Supervision. Su finalidad es promover la seguridad y la solvencia del sistema financiero mundial.

Basilea I: indican la correlación del capital y los activos ponderados por riesgos de las entidades, el capital de las instituciones financieras tiene que ser suficiente para soportar la materialización de los el riesgo de crédito. Se establece el límite mínimo del 8% como requerimiento de capital.

Basilea 1.5: se incorpora el riesgo de mercado y se exige mayor requerimiento de capital.

Basilea II: se sensibiliza el riesgo de crédito, se introduce el riesgo operacional. Se incluye el pilar de supervisión y se le delega la responsabilidad de conocer los riesgos a los que está expuesto cada entidad, para lograr hacer una supervisión correcta. Y se incluye temas de transparencia de la información de riesgos.

Basilea III: incorpora nuevos elementos en el requerimiento de capital, provisión anticíclica, de conservación de capital y además disposiciones del nuevo riesgo de liquidez, se añade el índice de requerimiento de liquidez prospectivo.

Gráfico 3. Evaluación de acuerdos de Basilea



Fuente: Basilea

El riesgo operativo resulta de fallos en el procesos, personas o eventos externo, se definen los pilares para una adecuada gestión del riesgo operacional: capital mínimo regulatoria, examen del supervisor y disciplina de mercado.

Se definen además los siete eventos de riesgos, relacionados al riesgo operativo y que coinciden con los elementos mencionados por la SEPS y SBS:

Cuadro 2. Eventos de riesgo



Fuente: elaboración propia

Principios de Riesgo Operativo (ROP):

Ambiente de Riesgo

En esta etapa, al Consejo de administración se le asigna la responsabilidad de conocer ampliamente los riesgos operativos al que está expuesto la institución. Además, que debe aprobar las metodologías definidas por una gestión del riesgo adecuada.

Por otro lado, a gerencia se le asigna la responsabilidad de lidera la aplicación de las metodologías aprobadas, asigna recursos a las unidades de riesgos y asegura la formación y competencias del personal de ROP. Además de monitorear y evaluar el perfil de riesgo de la entidad.

Administración de Riesgos

Las instituciones financieras deben gestionar riesgos inherentes asociados a sus líneas de negocios. La evaluación del riesgo operativo debe ser una actividad obligatoria para la creación de nuevos productos, servicios.

Además, debe vigilar el perfil de riesgo operativo, límites de riesgos, de manera continua y determinar cambios significativos, la definición de un adecuado sistema de reporte gerencias garantiza una comunica directa y oportuna.

Y, por último, la definición de planes de contingencia generados de los procesos con criticidad alta, que garanticen la continuidad del negocio.

Supervisores

Los entes reguladores de las instituciones financieras, tienen que conocer todos los riesgos asociados al giro del negocio de las entidades, elevar las competencias de la administración de riesgo, para realizar un control adecuado.

Divulgación

Las instituciones financieras tienen que transparentar la información de riesgo operativo para que los socios/ cliente evalúen la orientación de la institución en la administración del ROP.

Estimación del riesgo

Para determinar la estimación del riesgo operacional debe incluir datos internos de eventos de históricos de pérdida, datos externo relevantes de eventos de riesgos de instituciones financieras, estudios de escenarios, factores del sistema de control interno y negocio.

Se concluye que, Basilea promueve una administración del riesgo operativo, desde la prevención, gestión y la actuación ética, en consecuencia, a su objetivo principal fortalecer la solidez y estabilidad de sistema financiero.

Organización Internacional de Normalización ISO 31000/2018 (ISO)

La conceptualización de riesgo dado por la ISO corresponde al resultado del incumplimiento de los objetivos institucionales.

Principios del modelo ISO 31000 – 2018

Los principios para la administración del riesgo, se basan en la creación y protección del valor de las instituciones.

Gráfico 4. Principios ISO 31000-2018



Fuente: ISO 31000 – 2018

1. Integrada: la administración se integra en todas las actividades de las instituciones.
2. Estructurada y exhaustiva permite genera a resultados alineados a las necesidades de las instituciones.
3. Ajustada, se adapta a la estrategia, objetivos de las instituciones.
4. Inclusiva permite la participación de todos los niveles de la institución.
5. Dinámica promueve una cultura de monitoreo ante cambios a los riesgos.
6. Información disponible de manera oportuna, actualizada e historia para generar oportunidades de mejora.
7. Los elementos humanos y culturales se incluyen en la administración del riesgo.
8. Oportunidades de mejora continua, mediante el aprendizaje y la práctica.

Marco de referencia del modelo ISO 31000 – 2018

DISEÑO: las instituciones ejecutan el análisis interno y externo para el diseño del modelo de administración del riesgo.

IMPLEMENTACIÓN: se lo realiza plan de ejecución que involucra todos los actores de la gestión del riesgo.

EVALUACIÓN: se obliga a realizar mediciones periódicas del modelo de gestión de riesgo, evaluación de los indicadores y monitoreo del cumplimiento de sus objetivos.

MEJORA: identificar mejoras para una adecuada gestión del riesgo y promueve la mejora continua.

INTEGRACIÓN: se genera una gestión del riesgo integral, el cual comprende la estructura y el contexto de la institución.

Proceso del modelo ISO 31000 – 2018

El proceso del modelo de gestión de riesgos comprende el análisis del alcance, contexto y criterios de la institución; evaluación y tratamiento de los riesgos; comunicación y consulta en todos los niveles sean estos gobernantes, operativos o de apoyo y, por último, la etapa de seguimiento y revisión.

Gráfico 5. Proceso



Fuente: ISO 31000 – 2018

Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission (COSO)

COSO se crea en 1985, con la finalidad de desarrollar pautas para evaluar el sistema de control interno, la gestión del riesgo y hacer frente al fraude, convirtiéndose en un referente para los administradores de riesgo en las instituciones.

En el año 1992 se publicó el primer modelo para la evaluación del control interno, con sus cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, monitoreo.

La actualización del macro de referencia de evaluación de control interno se realiza por parte de COSO en el año 2013, el cual se añaden los 17 principios y puntos de enfoque, se hace referencia a los reportes no financieros (cambios en el entorno), en este modelo nace la referencia al riesgo de fraude.

Gráfico 6. Cambio de modelos COSO- COSO 2013



Fuente: COSO

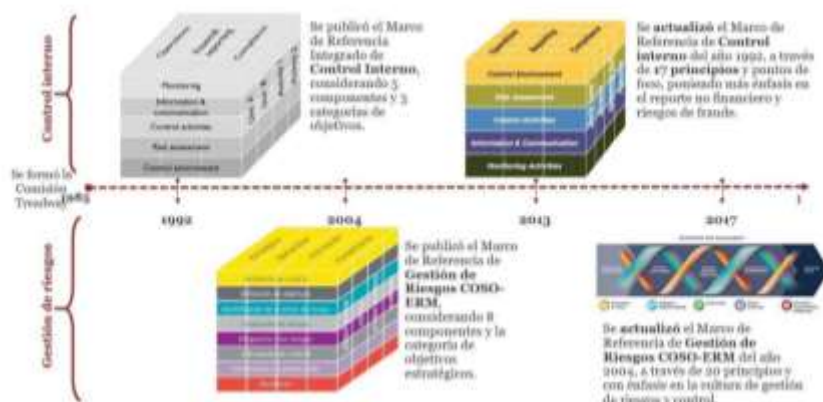
COSO ERM Gestión de riesgos empresarial

La gestión de riesgo empresarial dado por COSO, nace por primera vez en el año 2004, con ocho componentes, se añaden tres componentes de control propios de la administración del riesgo: fijación de objetivo; identificación de eventos y respuesta al riesgo, además que, se añade un objetivo adicional los estratégicos.

La definición de este marco dado por COSO corresponde a los hechos que afectan negativamente a los procesos/objetivos de las empresas.

Para las empresas la implementación de COSO ERM, entonces, permite el enfoque y relacionar la estrategia y desempeño con la gestión de riesgo, en atención a los efectos en toda la organización.

Gráfico 7. Evaluación de los marcos COSO y COSO ERM



Fuente: COSO

En el año 2017 surge una actualización COSO ERM, en que se considera la estrategia y objetivos del negocio integrados con los riesgos asumidos. Propone que la identificación de los riesgos a los cuales se expone la empresa se lo realicen conjuntamente con la definición de la estrategia y los objetivos. Se define un marco focalizado en 5 componentes.

Gráfico 8. Modelo de gestión de riesgo COSO ERM 2017



Fuente: COSO

Componentes de COSO ERM 2017

Se hace la actualización al marco de referencias de la gestión de riesgo COSO-ERM del año 2004, a través de 5 componentes, 20 principios y con énfasis en la gestión de riesgos y control, a continuación, se detalla sus principios:

Gráfico 9. Componentes COSO ERM 2017 y principios

Gobierno y Cultura	Estrategia y objetivos	Desempeño	Revisión	Información, comunicación y reporte
1. La Junta Directiva ejerce supervisión sobre los riesgos 2. Establece estructuras operativas 3. Define la cultura deseada 4. Demuestra compromiso con los valores éticos 5. Atrae, desarrolla y retiene individuos competentes.	6. Analiza el contexto empresarial 7. Define el apetito al riesgo 8. Evalúa estrategias alternativas 9. Formula los objetivos empresariales	10. Identifica riesgos 11. Evalúa la severidad de los riesgos 12. Prioriza los riesgos 13. Implementa las respuestas al riesgo 14. Desarrollar un portafolio de riesgos	15. Evalúa los cambios sustanciales 16. Revisa los riesgos y el desempeño 17. Propone mejoras en la gestión de riesgos empresariales	18. Aprovecha la información y la tecnología 19. Comunica los riesgos de información 20. Informes sobre riesgos, cultura y desempeño

Fuente: COSO

1.3. Prevención, detección e investigación del fraude interno

Definición de fraude

Existen varias definiciones de fraude, sin embargo, se destacan la definición dada por el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América (IAI), el fraude es cualquier acto sea este intencional o por omisión que sirva para engañar a la víctima y obtener beneficios personales.

El fraude interno, se define, como pérdidas generadas por actos inapropiados realizados por integrantes de la empresa; mientras que el fraude externo lo define como pérdidas derivadas de actos inapropiados realizados por un tercero. Basilea II (2004).

Otra definición es conjunto de actos que buscan el beneficio personal a través del uso inapropiado de recursos de la institución, dado por Association of Certified Fraud Examiners (ACFE).

El fraude se define como las acciones que buscan presentar ante el grupo de interés de una organización una situación no realista de la empresa, según American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).

El triángulo del fraude

El triángulo del fraude es uno de los modelos existentes para entender los motivos del cometimiento del fraude, según Donald Cressey, su modelo explica las razones del por qué las personas en el camino se involucran en actos de fraude.

Se denomina a los defraudadores como violadores de la confianza. La falta de principios, permite encontrar una excusa y justificarse así mismo sus actos indebidos, según Cressey, (1991). El triángulo del fraude distingue tres factores para el cometimiento de fraude:



Fuente: Cressey, (1991)

Incentivos o presiones: en muchos de los casos los incentivos son los que inciden en la probabilidad del fraude; mientras que las presiones surgen de necesidades personales o en beneficios de la empresa.

Racionalización: la racionalización comprende en la búsqueda de la legitimidad de actos inapropiados.

Oportunidades: las oportunidades nacen de las carencias de controles adecuados en los procesos, inexistencia de monitoreo, y la baja percepción de las consecuencias del fraude en los administradores de las empresas.

Roles y responsabilidades en la gestión del riesgo de fraude

La gestión del riesgo de fraude es responsabilidad de todos los niveles de la organización, el Directorio de las organizaciones deben ser los responsables divulgar y practicar los principios y valores que apoyan al cumplimiento de la estrategia y objetivos empresariales.

Según el IIA, define las responsabilidades de las áreas que se involucran la gestión del riesgo de fraude:

Gráfico 11. Responsabilidades gestión de fraude

Consejo de administración	Marcan las pautas para la adecuada gestión del riesgo de fraude. implementar políticas que fomenten un comportamiento ético
Consejo de vigilancia	Supervisan las evaluaciones del riesgo de fraude.
Gerencia	Diseñar e implementar el sistema de gestión de riesgos de fraude.
Auditoría interna	Garantiza a los Consejos y Dirección que los controles de fraude son suficientes para cubrir los riesgos y que están funcionando de forma eficaz.
Personal	Establecer y diseñar fuertes controles contra el fraude

Fuente: IIA

Prevención del fraude

Evaluar al riesgo resulta una herramienta útil para la administración, dirección y auditores internos, porque identifica sistemáticamente dónde y cómo se perpetra un

fraude y quiénes lo cometan. La evaluación de riesgo de fraude incluye cuatro pasos:

1. Identificar del riesgo inherente de fraude y esquemas de fraude, realizado por medio de la clasificación de los factores de riesgo de fraude.
2. Mapear los controles existentes en los procesos, verificar su respuesta a los esquemas del fraude.
3. Identificación de áreas de mejora.
4. Probar la eficacia operativa de los controles de prevención y detección e investigación del fraude.

Detección del fraude

Al identificar un fraude, se llega a la conclusión de que, si se hubiera detectado antes, el impacto hubiese sido menor. Esa información o pistas son las que en función del nivel de conocimiento que la organización tiene de los riesgos potenciales de fraudes, nos ayudan a establecer, a priori, las alertas que permiten identificar comportamientos, registros u operativas para determinar situaciones de fraude.

Es evidente que existe una gran diferencia entre una alerta, o conjunto de alertas y un fraude, para asignar eficientemente los recursos disponibles, es necesario prestar atención a las situaciones con mayor riesgo y que implican un indicador, o conjunto de ellos, de un potencial fraude.

Investigación del fraude

La investigación del fraude inicia con alertas que deben ser generadas por cualquier nivel de organización, por lo medios que se encuentren disponibles, estos medios de reporte deben garantizar un proceso ordenado. La existencia de un protocolo de actuación o de un programa antifraude, guían las actuaciones posteriores y la responsabilidad de los intervinientes.

Durante toda la investigación es importante contar con el apoyo del departamento de Asesoría Jurídica para respetar los distintos aspectos legales relevantes. También para evaluar los riesgos legales asociados a las investigaciones.

Por lo que, se concluye que, una evaluación del riesgo de fraude debe contar con factores específicos y presentes a la organización, con la finalidad de identificar los controles adecuados que permitan mitigación del riesgo.

Finalmente, es preciso señalar que, la puesta en marcha de las instituciones depende de una adecuada respuesta a los riesgos identificados, por tal motivo, el directorio reconoce la necesidad de asignar los recursos suficientes para el establecimiento de programas antifraudes.

Señales de alerta de fraude

El American Institute Certified Public Accountants (AICPA), define el standard SAS N° 99, con un total de 42 banderas rojas, que alertan sobre el funcionamiento de los procesos, a continuación, se detallan algunos de ellos.

Banderas rojas relacionadas con los empleados:

- Cambios en el estilo de vida o comportamiento de los empleados
- Problemas financieros de los empleados

- Alta rotación en áreas vulnerables a fraudes
- Empleados que no salen de vacaciones o se niegan a tomar descansos médicos
- Encontrar ausencia de segregación de funciones en áreas vulnerables

Banderas rojas relacionadas con la Dirección:

- Alta dirección reacia a dar información a los auditores
- Enfrentamiento con los auditores y excesiva rotación
- Débil entorno de control
- Repentinamente disminuciones en los saldos de caja
- Programas de compensación desproporcionado con los objetivos
- Transacciones financieras fuera de lo habitual

Banderas rojas relacionadas con cambios en el comportamiento:

- Pedir prestado dinero a los compañeros
- Adicción al juego
- Consumo excesivo de alcohol u otras sustancias
- Frecuentemente irritado o molesto
- Presumir nuevas compras que involucren grandes sumas de dinero
- Llevar grandes sumas de dinero

Banderas rojas relacionadas con la Caja/Tesorería:

- Excesivo número de anulaciones, descuentos o devoluciones
- Repentina actividad con cuentas bancarias inactivas
- Diferencias entre los saldos de los depósitos bancarios y los importes contabilizados Elevado saldo en las cuentas de gastos y reembolsos a los empleados

- Presencia de cheques en la caja para gastos menores del responsable de caja
- Gran número de cancelación de cuentas

Banderas rojas relacionadas con los ingresos:

- Ventas falsas o ventas a terceros relacionados
- Colusión con clientes para anticipar facturación
- Ventas o devoluciones de ventas no registradas contablemente
- Manipulación de descuentos
- Abonos a clientes mediante la manipulación de precios del ejercicio siguiente.
- Falsear información en la calificación crediticia de los clientes para obtener mayores ventas y asumir más riesgo
- Soborno a los empleados de control crediticio
- Clientes morosos no provisionados o con exceso de provisión

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo, se presenta la metodología de investigación, recopilación y análisis de datos, además se identifica el nivel de gestión de riesgo de fraude interno, referente al tema de investigación de la Cooperativa de ahorro y crédito de la Pequeña empresa de Pastaza Ltda.; por lo que, se identifica los indicadores que influyen en el cometimiento de fraude interno para los procesos de gestión de depósitos, retiros y otros servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde al tipo descriptiva y se fundamenta en la investigación y trabaja sobre las realidades de hechos, su característica principal es la generar una interpretación correcta, en este caso se base en las respuestas de la entrevista.

Enfoque de la Investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo, por cuanto se asigna el nivel de riesgo de CACPE Pastaza a los factores que indican en la gestión del riesgo de fraude de manera cualitativo.

Fuentes de la Investigación

Como fuente primaria se ha considerado la información recolectada de la entrevista realizada a los actores estratégico en la gestión de riesgos.

Fuente secundaria las caracterización y procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios.

Como fundamento de investigación se utilizó los libros, artículos, normas vigentes de los entes de control.

Tipo de estudio

La recolección de la información se realizó por medio de la entrevista realizado en campo, esta herramienta permite recopilar información y enriquecer la presente investigación.

Entrevista: instrumento aplicado a director de riesgos, auditor, oficial de cumplimiento, director de operaciones, jefe de cajas, jefe de agencias, Supervisores de Caja de CACPE Pastaza.

Población: la población se consideró con corte al 2021, con un total de 38 instituciones financieras del segmento uno, bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Muestra según empresas: para la definición de la muestra según empresas se seleccionó a la CACPE Pastaza, quien es nuestro objeto de estudio.

Muestra según personal: selección de muestra cualitativa, se seleccionó a todos los colaboradores inciden y conocen técnicamente la gestión de riesgo de fraude, director de riesgos, auditor, director de operaciones, jefe de cajas, jefe de agencias, supervisores de caja de CACPE Pastaza.

Tabla 2. Personal CACPE Pastaza

Población	Número
Estratégicos: director de riesgos, director de operaciones, auditor interno, Oficial de cumplimiento	4
Supervisión: supervisor de operaciones; jefe de agencia	11
Operativos: supervisores de caja	5
Total, población	20

Fuente: elaboración propia

2.2. Datos Generales Cacpe Pastaza

CACPE Pastaza inicia en el año 1987, con un grupo de visionarios emprendedores que se unen para hacer frente a las necesidades de la época, mismo que dio origen a la cooperativa.

La entidad nace con tan sólo 50 socios, y 180 mil sucres en activos, que al cambio oficial serían \$8 dólares americanos.

Contra todo pronóstico, CACPE Pastaza consigue crecer un 38,53% en el primer año, toma desde entonces un rol protagónico en el desarrollo socio económico en las provincias donde existen una oficina de atención.

Al 2021, se cuenta con 144 mil socios, más de \$200 millones de dólares en activos y presencia en 8 provincias del país como son: Pastaza, Morona Santiago, Napo, Orellana, Tungurahua, Cuenca, Loja, y desde noviembre del 2021, en Pichincha.

La creatividad y eficiente administración en CACPE Pastaza, se ven reflejadas en la creación de productos y servicios vanguardistas, que, gracias a su éxito, han sido replicados por otras entidades financieras del país y el mundo. Así mismo, la cooperativa ha participado en la creación de importantes organismos, como COONECTA, entidad que facilita el uso de cajeros automáticos entre instituciones financieras, y FINANCOOP, un tipo de Banco Central para las cooperativas.

Organizaciones nacionales e internacionales, han reconocido el trabajo de CACPE Pastaza, otorgándole reconocimientos que llenan de orgullo a quienes forman parte de la cooperativa. El Sello de Seguridad, es el reconocimiento más reciente por parte de la Calificadora de Riesgos, que ubica a CACPE Pastaza, como una entidad financiera de calificación AA.

Nace en Pastaza, para impulsar sueños de personas emprendedoras y visionarias. Crecen en esta tierra junto a nuestra gente.

Misión

“Cooperativa de Ahorro y Crédito con auténtica vocación social, creada para impulsar el progreso de nuestros socios, sus negocios y la comunidad, a través de créditos y ahorros especialmente creados a su medida”.

Visión

“Ser reconocida como la cooperativa de trato humano que es líder en impulsar el progreso de sus socios y comunidad en la región amazónica y sierra del Ecuador”.

Valores

INTEGRIDAD: Nuestros colaboradores actúan SIEMPRE con honestidad y ética profesional.

CLIENTE AL CENTRO: La lealtad del socio depende de nuestra Oferta de Valor y del trato amable y empático para nuestros socios.

EXCELENCIA: Hacer todo con la mayor EFICIENCIA sin sacrificar CALIDAD.

ENERGIA: Nuestros colaboradores tienen espíritu de superación que los inspira a ser tenaces y trabajar por objetivos.

VOCACION SOCIAL: Existe Interés autentico en el bienestar de las personas y progreso de la comunidad.

Productos y servicios.

Productos de ahorros: Fomentar y culturizar el ahorro en adultos y niños, a fin de que tal reserva de dinero sirva para prevenir eventualidades futuras o realizar una inversión.

- Ahorro a la Vista
- Mini Ahorro
- Depósitos a Plazo Fijo
- Ahorro Futuro

Productos de créditos: Crédito para necesidad de nuestros socios, ayudar al desarrollo de nuestros micro empresarios

- Crédito de Consumo
- Microcrédito
- Crédito Convenio
- Credi Inversión
- Micro Crecer
- Avance en Efectivo

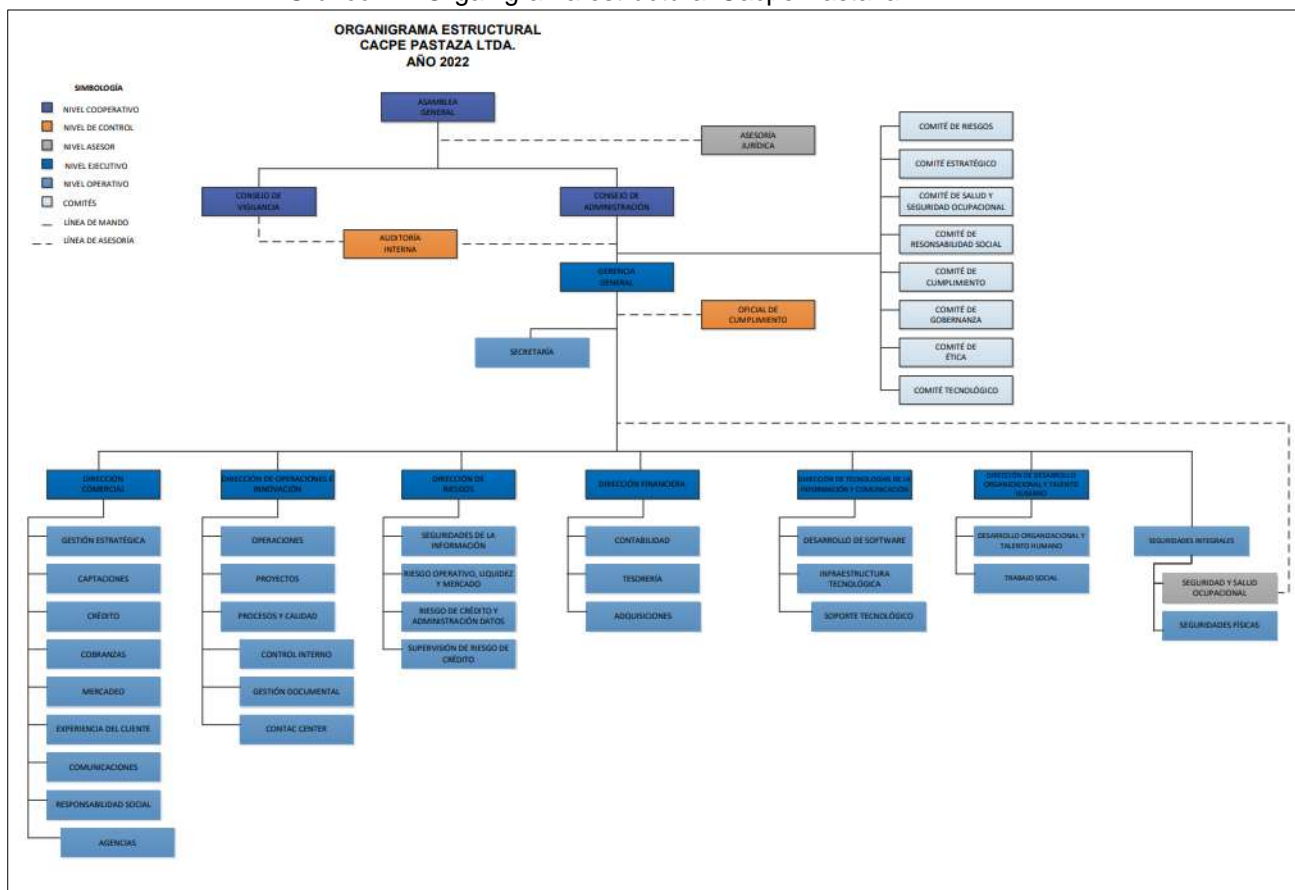
Otros servicios

- Cajeros automáticos
- Tarjeta de débito VISA

- SOLEXEQUIAL
- CACPE Móvil
- Acreditaciones de Sueldos
- Efectivización de cheques en 24 horas
- Pagos de Remesas

Organigrama Estructural

Gráfico 12. Organigrama estructural Cacpe Pastaza



Fuente: Cacpe Pastaza

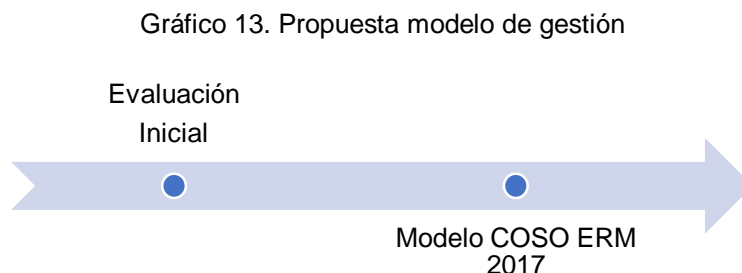
2.3. Modelo gestión para el control del riesgo de fraude

En el capítulo uno, se hace referencias a los modelos de la gestión de riesgo, del análisis y estudio sea considerado que el modelo adecuado para la gestión del control de riesgo de fraude interno en los procesos de gestión de depósitos, retiros y otros servicios, se selecciona al modelo COSO ERM 2017, definido por Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission.

COSO ERM 2017, permite integrar la estrategia del negocio y los objetivos con la gestión de riesgos asumidos, es decir que la gestión de riesgos está presente en la definición del plan estratégico, y los objetivos de la Institución, además que incluye aspectos de control interno que ayudan a la definición de controles y señales de alerta (banderas rojas) en cada uno de sus procesos.

Modelo gestión para el control del riesgo de fraude interno en los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios.

Las Instituciones deben estar atentas a detectar o identificar las situaciones que alertan sobre el riesgo de fraude y los factores que lleven a su materialización, de tal forma que se consideren diferentes campos y acciones a implementar, bajo este contexto se propone la modelo de gestión para el control del ^o Propuesta para la gestión de riesgo de fraude interno tiene las siguientes etapas:



Fuente: elaboración propia

Evaluación Inicial del riesgo de fraude

Para definir el nivel de gestión de fraude interno es necesario verificar mediante la evaluación inicial, la cual, permite identificar el grado de confianza del sistema de control. La evaluación inicial está definida por doce preguntas tipo cerradas, es decir las respuestas dadas reflejan con exactitud las prioridades a implementar por parte de la institución, según anexo 2. Para la determinación del nivel de gestión del riesgo de fraude interno se debe aplicar lo descrito en el literal 3.2.

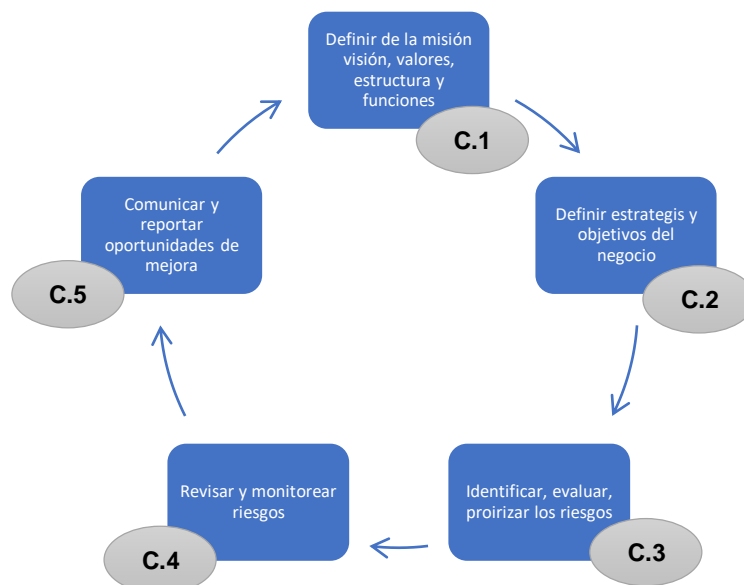
El resultado de calificación en conjunto se genera la interpretación, bajo el mismo principio de COSO, se asigna la calificación en función al nivel de la gestión del riesgo del fraude, se debe considerar lo señalado en el Tabla 20. Nivel de gestión del riesgo de fraude interno.

Resultados de la evaluación de diagnóstico, al ser una evaluación de diagnóstico de la gestión del riesgo de fraude, es probable que el resultado de la evaluación no sea el que se espera por la Institución, sin embargo, esta permite identificar aspectos a mejorar y generar planes de acción a corto y mediano plazo.

Estructura modelo COSO ERM 2017

La estructura del modelo de gestión de riesgos COSO ERM 2017, permiten la Integración la estrategia de la organización y los riesgos, bajo este contexto se pone en consideración el desarrollo de cada uno de sus componentes y la relación de sus principios:

Gráfico 14. Modelo de gestión de riesgo de fraude COSO ERM 2017



Fuente: elaboración propia

Componente I: Gobierno y Cultura

La Cacpe Pastaza define su visión, misión, valores, estructura, funciones y responsabilidades de los órganos de gobierno, control y personal involucrado en el proceso de gestión de riesgo de fraude interno.

Misión

“Cooperativa de Ahorro y Crédito con auténtica vocación social, creada para impulsar el progreso de nuestros socios, sus negocios y la comunidad, a través de créditos y ahorros especialmente creados a su medida”.

Visión

“Ser reconocida como la cooperativa de trato humano que es líder en impulsar el progreso de sus socios y comunidad en la región amazónica y sierra del Ecuador”.

Valores

INTEGRIDAD: Nuestros colaboradores actúan SIEMPRE con honestidad y ética profesional.

CLIENTE AL CENTRO: La lealtad del socio depende de nuestra Oferta de Valor y del trato amable y empático para nuestros socios.

EXCELENCIA: Hacer todo con la mayor EFICIENCIA sin sacrificar CALIDAD.

ENERGIA: Nuestros colaboradores tienen espíritu de superación que los inspira a ser tenaces y trabajar por objetivos.

VOCACION SOCIAL: Existe Interés autentico en el bienestar de las personas y progreso de la comunidad.

Roles y responsabilidades

Consejo de Administración

- Aprobar las políticas, para identificar y prevenir el riesgo de fraude interno en los procesos institucionales.
- Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos.

Gerencia General

- Velar por la aplicación de las políticas de prevención de fraude, y las directrices aplicables en toda la cooperativa.

- Conocer los resultados de los controles de prevención de fraude, así como de las investigaciones efectuadas y las decisiones adoptadas.

Unidad de Riesgos

- Identificar y levantar la matriz de riesgo de fraude y recomendar los controles necesarios para su mitigación.
- Desarrollar e implementar la política de identificación y prevención de fraude.
- Apoyar a las áreas en la generación de los controles asociados a la prevención de fraude.

Unidad de Cumplimiento

- Ante alertas de fraude gestionar reportándolos a la Administración superior y al Comité de Ética para su respectiva investigación.
- Apoyar en la realización de las investigaciones de fraude

Auditoría Interna

- Asistir en la prevención del fraude a través del examen y evaluación de lo adecuado y efectivo del control interno de acuerdo a su análisis y evaluación del riesgo potencial en las diferentes áreas de la organización.
- Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y controles utilizados para la gestión de cada uno de los riesgos a los que se ve expuesta la cooperativa, relacionado con el fraude.

- Proponer mejoras importantes en los sistemas de control interno y hacerlos flexibles en el sentido de adaptarse a las cambiantes situaciones del interior y entorno de la institución, con el propósito de minimizar el riesgo.
- Evaluar riesgos de fraude y controles y recomendar acciones para mitigar riesgos y mejorar controles.
- Participar en el diseño de políticas y procedimientos de índole preventiva del fraude, así como la apropiada detección, comunicación y seguimiento de situaciones que impliquen correcciones.
- Apoyar los esfuerzos de gestión antifraude de la organización, proporcionar servicios de aseguramiento necesarios sobre los controles internos diseñados para detectar y prevenir el fraude.
- Liderar las investigaciones de denuncias por posibles fraudes cometidos al interior de la organización, siempre que tengan la experiencia y las competencias específicas necesarias para hacerlo

Talento Humano y Legal

- Definir y aplicar la política conozca su empleado de manera periódica
- Diseñar canales de comunicación interno y externos de manera anónima

Comité de ética

- Investigar los eventos de fraude, presunción de fraude, tentativa de fraude o deshonestidad, de manera imparcial, justa y minuciosa, en aplicación a las medidas administrativas y/o disciplinarias de acuerdo con los resultados.

- Presentar un informe sobre los resultados de la investigación de los casos de fraude que han sido denunciados.

En este principio se debe generar los siguientes documentos o acciones:

1. Definir el Reglamento interno, el cual contiene las funciones y responsabilidades de supervisión de cada uno de los órganos de gobierno, principalmente las funciones a la gestión de riesgo.
2. Definir el Código de Ética y Comportamiento.
3. Definir el Código o reglamento de buen Gobierno el cual debe como mínimo implementar su gestión en la Resolución N° SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019 Norma de control de Buen Gobierno, Ética y Comportamiento para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Centrales y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda.
4. Definir el manual de control, administración de efectivo y sus equivalentes.

Lineamientos para la definición del manual de control, administración de efectivo:

- Definir políticas que garanticen la rotación de cajeros, superiores de cuadro de caja.
- Definir unas políticas para el procesamiento de reversas de débitos o créditos de efectivo.
- Definir políticas para la recepción del efectivo desde instituciones bancarias o servicios de transporte de efectivo, se debe contar con un documento pre numerado de recepción de efectivo.

- Definir políticas para montos diarios de transacciones en efectivo y cupos máximos de efectivo en circularización.
- Definir procesos para la recepción entrega de efectivo de bóveda a cajas y de cajas a bóveda.
- Definir políticas de accesos para áreas restrictivas.
- Definir políticas del acceso al circuito cerrado de cámara de videos del área de cajas y bóvedas.
- Definir política de tolerancia para descuadre y sobrantes de caja y bóveda.
- Independizar la custodia del efectivo que usan los cajeros con el efectivo de bóveda general.
- Generar la política para el cuadro de cuentas contables de otros servicios y responsabilizar a las áreas operativas diferentes al área de cajas.
- Definir montos de disponibilidad de efectivo en ventanilla y bóvedas según el nivel de transaccionalidad de cada agencia.
- Definir el manual de políticas aceptables para el proceso de gestión de depósitos, retiros, y otros.
- Definir el manual de procedimientos de los procesos gestión de depósitos, retiros, y otros.
- Levantar el subproceso identificas de los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros.

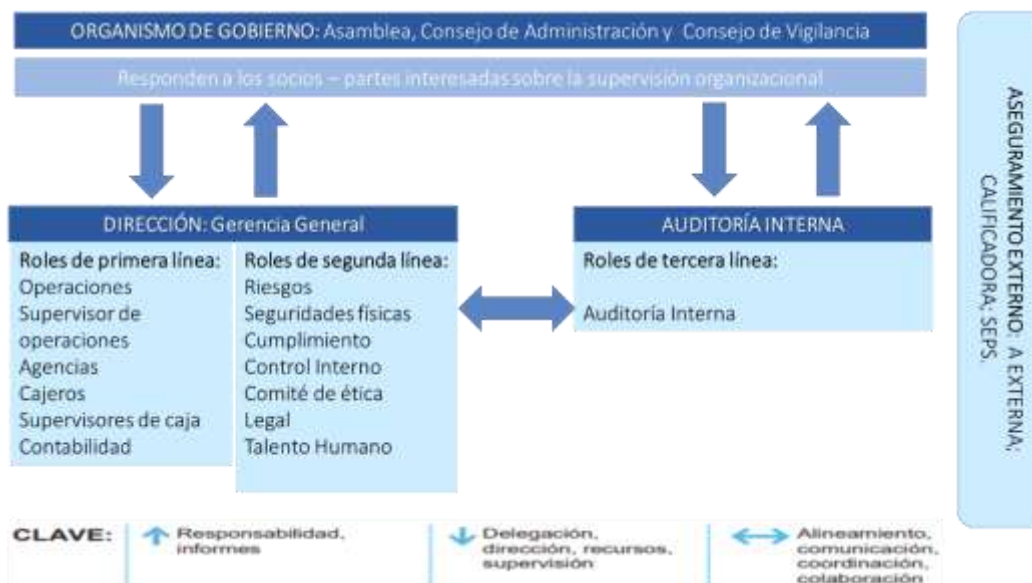
- Identificar las actividades de aprobación, autorización, verificación y conciliación del efectivo.
- Diseñar indicadores de desempeño para los procesos gestión de depósitos, retiros, y otros ejecutados por los cajeros.
- Definir políticas para el cambio continuo de claves de acceso a bóvedas y áreas restrictivas.
- Definir la política de vacaciones obligatorias para todos los empleados que se encargan de la administración de cobro y efectivo, cuentas por cobrar y tareas de contabilidad.
- Definir política emisión de cheques siempre al portador no en blanco.
- Definir política de custodia de cheques de chequera y cheques anulados.
- Definir política de conciliación bancaria, el proceso de conciliatoria se lo debe realizar cada día y deben ser ejecutados por unidades independiente.
- Asignar a la unidad responsable de la gestión de fraude en nivel estratégico.
- Contar como política la definición, ejecución de un plan de capacitación antifraude, formación en prácticas y controles antifraude.
- Evaluación del desarrollo y establecimiento de programas de compensación

Estructura Operativa del área de Operaciones esencial

A continuación, se presenta la gestión de riesgo de fraude interno de los procesos de depósito, retiro y otros servicios, mediante la representación gráfica bajo el

modelo de tres líneas de defensa en cual, permite definir los roles y responsabilidades bajo el principio de segregación de funciones.

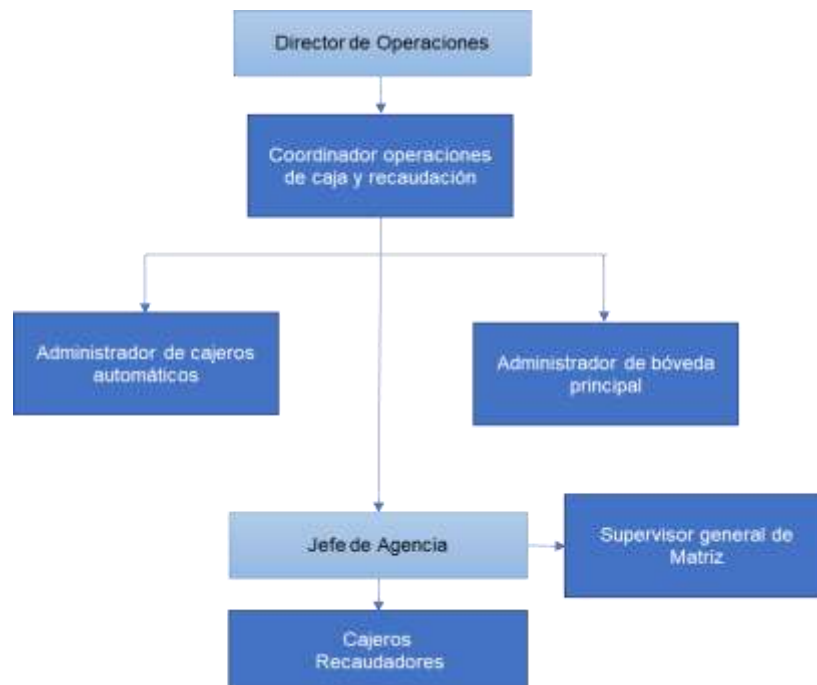
Gráfico 15. Estructura gestión del riesgo de fraude – operaciones



Fuente: elaboración propia

Además, que, se presenta la estructura de operaciones optima la cual tienen como responsabilidades la gestión de los procesos de depósito, retiro y otros servicios, bajo el principio de segregación de funciones:

Gráfico 16. Estructura orgánica de la dirección de operaciones



Fuente: elaboración propia

Funciones y responsabilidades de la gestión de depósito, retiro y otros servicios

- Dirección de Operaciones: Responde a la Gerencia por la puesta en marcha de los procesos de gestión de operaciones, cajas, depósitos y otros servicios.
- Coordinador de Operaciones: Responsable de aplicar procesos de control de efectivo a toda la CACPE Pastaza. Realiza el cuadro de caja general.
- Administrador de Cajeros automáticos: Encargado de la dotación y gestión de efectivo a cajeros automáticos (Atms) y encargado de la carga de efectivo del Atms.
- Administrador de bóveda principal: Responsable de la custodia del efectivo y sus equivalentes.

- Administrador de la bóveda provincial; apertura de bóveda con la dirección de operaciones. prepara y entrega dinero para cargar Atms locales y requerimientos de efectivo en agencias locales y matriz; realiza el cuadro de caja provincial.
- Jefe de Agencia: Responde a la Dirección de operaciones la aplicación de procesos y políticas en los procesos de operaciones, depósitos, retiros y otros servicios.
- Supervisor general de matriz: custodio de efectivo y sus equivalentes. administrador de la bóveda matriz, cajeros y recaudador; apertura de bóveda con el jefe de agencia. Realiza el cuadro de caja matriz.
- Cajeros / recaudadores: Ejecuta los procesos de depósitos, retiros y otros servicios. Realiza el cuadro de efectivo por ventanilla.

Componente II: Estrategia y establecimiento de objetivos

En este componente la institución alinea la gestión del riesgo empresarial, la estrategia y la determinación de los objetivos estratégicos.

1. Analizar el contexto empresarial

La Institución ha de considerar los efectos potenciales del negocio en el contexto del perfil de riesgo. En este principio se debe generar los siguientes documentos o acciones:

Realizar el análisis del entorno externo y análisis del entorno interno de la institución, en función a los factores sociales, culturales, morales, económicos o profesionales.

A continuación, se presenta la los resultados del análisis del entorno interno y externo de Cacpe Pastaza, quien ha definido su análisis de todos los factores de entorno ('Factores Externos'), herramientas analíticas con el fin de identificar las 'Oportunidades de mercado y de negocio' relevantes a Cacpe Pastaza, así como las 'Amenazas' del entorno mediante el modelo PESTE. El análisis interno se lo realizó bajo la metodología CANVAS, el análisis Interno involucró siete macro actividades.

2. Definición de estrategia y objetivos

Cacpe Pastaza define su estrategia bajo la metodología y herramientas aplicadas se basan en dos marcos conceptuales: 1) "Filosofía de Cliente al Centro" y 2) Transformación de modelo de negocio"; bajo los cuales se entiende que el éxito sostenido de una empresa se logra a través de un modelo de negocios que asegure desarrollar Ventajas Competitivas traducidas a una "Oferta de Valor integral" al cliente que sea superior, diferenciada y rentable.

El propósito de los Objetivos Estratégicos (llamados imperativos Estratégicos) es establecer, comunicar y hacer visibles las grandes iniciativas estratégicas en las que se debe enfocar todo el equipo humano de Cacpe Pastaza para transformar el modelo de negocios hacia la visión al 2024 y que son esenciales para crear las ventajas competitivas y diferenciadores para el éxito sostenido. Los Objetivos (Imperativos) Estratégicos son los siguientes:

OBJETIVO 1: Implementar Canales electrónicos y medios de pago desarrollados con eficiencia para el socio.

OBJETIVO 2: Contar con una Estructura financiera adecuada para sostener el crecimiento institucional.

OBJETIVO 3: Desarrollar Productos y mercadeo estratégico con enfoque de beneficios para el socio.

OBJETIVO 4: Implementar procesos eficientes en los canales de atención como cultura de la organización.

OBJETIVO 5: Fortalecer el desarrollo organizacional con una adecuada estructura y gestión del Talento Humano.

OBJETIVO 6: Fortalecer la Gestión Integral de Riesgos y Seguridad de Información.

3. Definición del apetito al riesgo

La Institución define el apetito al riesgo, para lo cual, debe considerar el principio de creación, preservación y realización del valor.

La declaración del apetito al riesgo, debe ser revisada por el órgano de gobierno por lo menos una vez al año, la declaración del apetito al riesgo corresponde a declaraciones cualitativas y la definición por cada tipo de riesgo a nivel cuantitativo.

Declaración del apetito:

El apetito al riesgo de Cacpe Pastaza es tomar decisiones que no afecten y comprometan a la reputación de la institución. No se deciden acciones que pongan el beneficio de la institución sobre los valores éticos. Las decisiones que inciden en el crecimiento del mercado están por debajo de una colocación y captación adecuada. Se toman las decisiones para desarrollar productos que satisfagan las preferencias de los socios, por lo que, se acepta el riesgo ocasional con un impacto medio.

Componente III: Desempeño

En este componente la Institución de debe realizar la identificación y la evaluación de los riesgos de fraude interno de los procesos a continuación se detallan los procesos que involucran la gestión depósitos, retiros y otros servicios.

Cuadro 3. Inventario de procesos gestión depósitos, retiros y otros servicios.

Tipo de proceso	Nombre del Proceso	Subproceso	Responsable
Operativo	Gestión de Depósitos	Recepción de depósitos en efectivos	Director de Operaciones
Operativo		Recepción de depósitos en cheques	Director de Operaciones
Operativo		Ingreso a caja por apertura cuenta	Director de Operaciones
Operativo		Recepción de ordenes de ingreso	Director de Operaciones
Operativo	Gestión de retiro	Retiro de ahorros a la vista en efectivo	Director de Operaciones
Operativo		Retiro de ahorros a la vista en cheque	Director de Operaciones
Operativo		Orden de pago en efectivo	Director de Operaciones
Operativo		Orden de pago en cheque	Director de Operaciones
Operativo	Gestión de otros servicios	Elaboración de transferencias internas	Director de Operaciones
Operativo		Pago de Bono de desarrollo humano en ventanilla	Director de Operaciones
Operativo		Pagos puntomaticos	Director de Operaciones
Operativo		Inicio del día	Director de Operaciones
Operativo		cuadre de caja	Director de Operaciones

Fuente: elaboración propia

1. Identificar el Riesgo

Los riesgos de fraude de los procesos de la gestión de depósitos, retiros y otros servicios se los realiza del análisis de los flujogramas de procesos en conjunto con los dueños de los procesos en este caso el director de operaciones.

Para garantizar una cultura de riesgos se debe dejar constancia con la creación de la política en la que se incluya la responsabilidad de todos los funcionarios la responsabilidad de reportar eventos de riesgos.

Política: Todos los Directivos, empleados tienen la responsabilidad de reportar todos los eventos que conocieran y se evidencia un riesgo para la institución.

2. Evaluar la severidad del riesgo

La institución debe evaluar la gravedad del riesgo y una vez efectuado el proceso de identificación de los riesgos, se evalúa la severidad del riesgo mediante una matriz de riesgos propuesta con la metodología definida de COSO cinco niveles de probabilidad e impacto, las cuales se asignan variables con variables cualitativas y cuantitativas:

Determinación del impacto, probabilidad y establecimiento del nivel de riesgo:

Esté análisis se efectúa según los niveles de severidad y probabilidad, se asigna variables cualitativo y cuantitativos, en función a la información levantada en el análisis de los procesos.

Valoración del Impacto: para la determinación del impacto se determina una escala de valoración por el activo, patrimonio, ingresos operacionales, utilidad operacional o utilidad neta. La escala tiene que ser significativa frente a un escenario de máxima exposición o materialidad.

Se toma como ejemplo, en función a la utilidad neta del ejercicio económico anterior, se determina el % mínimo y en función al porcentaje se agrega el límite siguiente.

Tabla 3. Valoración del impacto

Utilidad neta	1.800.000,00	
Superior	2,40%	43.200
Mayor	1,20%	21.600
Medio	0,60%	10.800
Bajo	0,30%	5.400
Mínimo	0,15%	2.700

Fuente: elaboración propia

Clasificación de nivel: se han definido cinco niveles: superior, mayor, medio, bajo y mínimo, que permite calificar el nivel de afectación en términos económicos cada una con su calificación como consta en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Nivel de afectación

NIVEL	FINANCIERO (en dólares)
Superior	Más de USD 43200 - (>2,4% de Utilidad neta)
Mayor	De USD21600 hasta USD43200 - (1,2% de Utilidad neta)
Medio	De USD10800 hasta USD21600 - (0,6% de Utilidad neta)
Bajo	De USD5400 hasta USD10800 - (0,3% de Utilidad neta)
Mínimo	Hasta USD2700 - (<0,15% de Utilidad neta)

Fuente: elaboración propia

Tabla 5. Mapa de impacto financiero

		MAPA DE IMPACTO FINANCIERO				
Nivel de impacto	Superior	21600	43200	172800	518400	1036800
	Mayor	10800	21600	86400	259200	518400
	Medio	5400	10800	43200	129600	259200
	Bajo	2700	5400	21600	64800	129600
	Mínimo	1350	2700	10800	32400	64800
		Remoto	Ocasional	Moderada	Frecuente	
		Nivel de frecuencia				

Fuente: elaboración propia

Valoración de probabilidad: se califica con criterios de ocurrencia del evento de riesgo, se han definido cinco categorías: alta, frecuente, moderada, ocasional y remota su calificación como consta en el siguiente cuadro:

Tabla 6. Criterios de probabilidad

NIVEL	FRECUENCIA
Alta	Se presenta más de 12 veces al año
Frecuente	Se presenta hasta 12 veces al año
Moderada	Se presenta hasta 4 veces al año
Ocasional	Se presenta 1 vez al año
Remota	Se presenta menos de una vez al año

Fuente: elaboración propia

Determinación del Riesgo Inherente: se asigna en función a la multiplicación del impacto y probabilidad, y el resultado le asigna el nivel de riesgo obtenido. Tal como se presenta en el siguiente cuadro, se considera el nivel del riesgo sin considerar los controles.

Tabla 7. Mapa de riesgo inherente

Nivel de impacto						
Superior	5-1	5-2	5-3	5-4	5-5	
Mayor	4-1	4-2	4-3	4-4	4-5	
Medio	3-1	3-2	3-3	4-3	5-3	
Bajo	2-1	2-2	3-2	4-2	5-2	
Mínimo	1-1	2-1	3-1	4-1	5-1	
	Remoto	Ocasional	Moderada	Frecuente	Alta	Nivel de frecuencia

Fuente: elaboración propia

Identificación del control y su efectividad

Para determinar el riesgo residual, se debe efectuar la evaluación de los controles, se han definido cinco niveles, ninguno, bajo, media, alto y destacado. El nivel asignado es el resultado de la evaluación de los controles, detallados de la siguiente manera:

Tabla 8. Nivel de controles

NIVEL	Descripción
Ninguno	1. No existe control
Bajo	2. Riesgo significativo se aplica pocas actividades
Media	3. Se mejora el control y se aplica en algunas actividades
Alto	4. Riesgos con controles existentes, y son aplicados con regularidad
Destacado	5. No requiere mejorar el control y se aplica con regularidad

Fuente: elaboración propia

Riesgo residual

Finalmente se determina el riesgo residual de los procesos, en relación a la evaluación de los controles, la fórmula para su cálculo corresponde a dividir el nivel de riesgo inherente con el resultado de la evaluación de los controles existentes en los procesos.

$$\text{Riesgo Residual} = \frac{\text{Riesgo inherente}}{\text{Nivel del control}}$$

Nivel del control

Nivel de exposición de riesgo: el nivel de exposición del riesgo es el resultado del nivel de impacto y frecuencia, y permiten definir la prioridad para su tratamiento. A continuación, se detallan los niveles asignados.

Tabla 9. Mapeo riesgo residual

Nivel de impacto	Nivel de frecuencia					Nivel
	Remoto	Ocasional	Moderada	Frecuente	Alta	
Superior	5-1	5-2	5-3	5-4	5-5	<div style="background-color: red; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Extremo</div> <div style="background-color: orange; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Alto</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 5px; text-align: center;">Tolerable</div> <div style="background-color: green; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Aceptable</div>
Mayor	4-1	4-2	4-3	4-4	4-5	
Medio	3-1	3-2	3-3	4-3	5-3	
Bajo	2-1	2-2	3-2	4-2	5-2	
Mínimo	1-1	2-1	3-1	4-1	5-1	

Fuente: elaboración propia

Priorizar los riesgos. La institución debe priorizar los riesgos en función al nivel de prioridad dados.

Priorización y tratamiento del Riesgo: Por consiguiente, una vez identificado y medido el riesgo, el responsable prioriza los eventos y establece mecanismos de mitigación.

Cuadro 4. Nivel de prioridad del riesgo

NIVEL	Descripción
Extremo	Es necesario acciones inmediatas por la dirección y directorio.
Alto	Es necesario levantar planes de acción para tratar el riesgo
Tolerable	Es necesario mejorar a los controles para mitigar el riesgo.
Aceptable	El riesgo es aceptado, las mejoras son a mediano plazo.

Fuente: elaboración propia

Implementar respuestas a los riesgos. La respuesta se refleja en la definición de planes de acción, que permitan la construcción de mejorar a los controles y procesos para disminuir el nivel de impacto de los riesgos identificados.

Las medidas de mitigación del riesgo

- **Aceptar:** se acepta la gravedad del riesgo en el marco de la definición del su nivel de apetito al riesgo.
- **Evitar:** se adoptan medidas para minimizar la afectación de riesgo.
- **Perseguir:** se adoptan medidas que generen un mayor nivel de utilidad para institución y esto significara una mayor aceptación del riesgo.
- **Reducir:** son las medidas para reducir la gravedad del riesgo.

- Compartir: son medidas para disminuir el impacto del riesgo, se transfiere o comparte parte del riesgo.

Desarrollar un portafolio de riesgo. la institución define y evalúa su portafolio de riesgos, por medio de:

- Matriz de riesgo integral.
- Documentar el mapa final de riesgos de fraude de la institución (situaciones identificadas; tipo, alcance, frecuencia y operatividad de los controles; niveles de aceptación de riesgo; riesgos existentes con su identificación de probabilidad e impacto; etc.) que sirve de base para el programa de revisión y actualización.

Componente IV: Evaluación y Revisión

La institución tiene que monitorear y evaluar la gestión de riesgo de fraude interno. Los resultados de la evaluación permiten la mejora continua.

Para aplicar este principio se debe aplicar la teoría del círculo de *Deming* la cual permitan construir una mejora en la calidad.

1. Planear: Definir un objetivo
2. Hacer: ejecutar tareas
3. Revisar: controlar los resultados
4. Actuar: tomar medidas necesarias.

Componente V: Información, Comunicación y Reporte

La información proporcionada por la gestión de riesgo debe ser oportuna, dinámica y confiable, se debe disponer de sistemas informáticos capaces de proporcionar información acertadas para la toma de decisiones de la administración.

- Definir un sistema de reporte gerencias y con el directorio.
- Compartir la información del análisis de riesgo con la línea de negocio para analizar la necesidad o no de incrementar los niveles de control establecidos.
- Definir canal de Información acerca de sospechas o indicios de fraude.
- Aplicar el plan de comunicación para incentivar una cultura integral de administración de riesgos de fraude interno en todos los niveles de la institución.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Procesamiento y análisis

Se aplica la entrevista con preguntas abiertas y de selección múltiple, para conocer el nivel de gestión de riesgo de fraude interno e identificar los principales indicadores que influyen en el cometimiento de fraude interno para los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza,

Como resultado de la aplicación de la entrevista me permita evaluar el verdadero nivel alcanzado en la gestión de riesgos de fraude en los procesos de gestión de depósito, retiro y otros servicios.

¿La Cacpe Pastaza por medio de que instrumentos gestiona el riesgo de fraude interno en sus procesos?

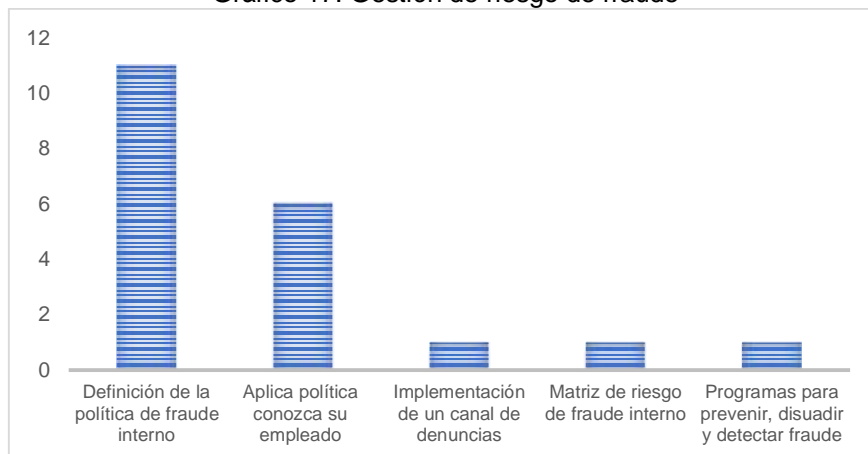
Tabla 10. Gestión de riesgo de fraude

Instrumentos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definición de la política de fraude interno	11	55%	55%
Aplica política conozca su empleado	6	30%	85%
Implementación de un canal de denuncias	1	5%	90%
Matriz de riesgo de fraude interno	1	5%	95%
Programas para prevenir, disuadir y detectar fraude	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 55% indican que la gestión de riesgo de fraude interno en los procesos de Cacpe Pastaza se lo realiza por medio de la definición de una política de fraude interno. El 30% considera que la gestión es aplicada con la implementación de la política conozca su empleado. Mientras que el 5% indican que la gestión se realiza por medio de la implementación de denuncias, matriz de riesgo de fraude y programas de riesgo de fraude.

Gráfico 17. Gestión de riesgo de fraude



Fuente: elaboración propia

Se determina entonces, que la gestión de riesgo de fraude interno en Cacpe Pastaza se lo realiza mediante la definición de la política interna de fraude, la cual, se encuentra probada por el órgano de gobierno.

¿Qué procesos considera que existe mayor posibilidad de fraude interno?

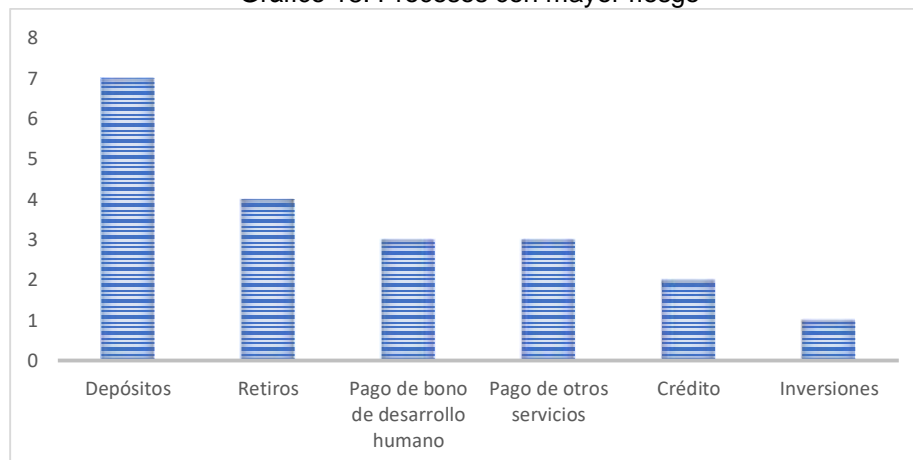
Tabla 11. Procesos con mayor riesgo

Procesos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Depósitos	7	35%	35%
Retiros	4	20%	55%
Pago de bono de desarrollo humano	3	15%	70%
Pago de otros servicios	3	15%	85%
Crédito	2	10%	95%
Inversiones	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 35% indican que los procesos con mayor exposición al riesgo de fraude son los procesos de depósito. El 20% considera que es el proceso de retiro. El 15% indican que los procesos con mayor riesgo son pago de bono de desarrollo humano y pago de otros servicios, mientras que el 10% considera que es el proceso de crédito y el 5% considera que es el proceso de inversiones.

Gráfico 18. Procesos con mayor riesgo



Fuente: elaboración propia

Se determina entonces que los procesos con mayor incidencia al riesgo de fraude interno en Cacpe Pastaza son los procesos de depósitos y retiros.

¿Cuáles con los factores/indicadores que considera Ud., principales y de atención continúa en el cometimiento de fraude interno en los procesos de Gestión de depósitos, retiros, y otros servicios?

Tabla 12. Factor que índice en cometimiento de fraude

Factores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Estilos de vida inadecuados	8	40%	40%
Problemas económicos	5	25%	65%
Inconformidad con sueldos y salarios	3	15%	80%
Accesos constantes fuera de horarios de oficina	2	10%	90%
Rechazo a tomar vacaciones	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 40% indican el factor principal para el cometimiento de fraude interno corresponde a estilos de vida inadecuados. El 25% corresponde al factor problemas económicos. El 15% considera el factor inconformidad con sueldos y salarios, mientras que el 10% se asigna al factor accesos constante fuera del horario de oficina y rechazo a tomar vacaciones.

Gráfico 19. Factor que índice en cometimiento de fraude



Fuente: elaboración propia

Se determina entonces, que el factor principal y de atención continúa en el cometimiento de fraude interno en los procesos de Gestión de depósitos, retiros, y otros servicios es el estilo de vida inadecuado de los cajeros, el cual índice en el cometimiento de delitos de fraude.

¿Qué áreas realizan los controles al efectivo y sus equivalentes?

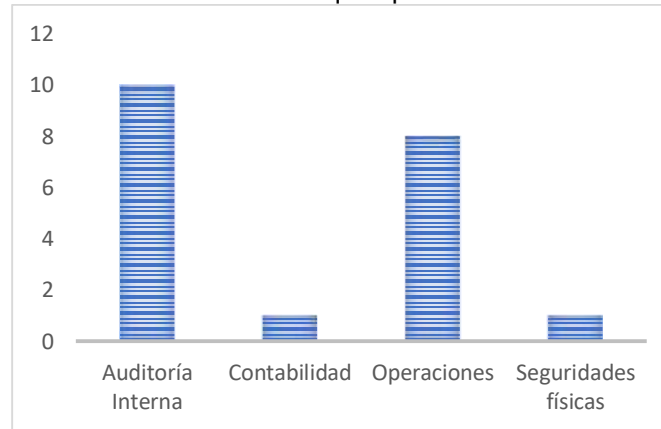
Tabla 13. Áreas que aplican controles

Áreas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Auditoría Interna	10	50%	50%
Contabilidad	1	5%	55%
Operaciones	8	40%	95%
Seguridades físicas	1	5%	100%
Total	20	100%	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 50% el área de realiza controles del efectivo es auditoría interna, 40% corresponde al área de operaciones y el 5% indica que las áreas que realiza controles del efectivo es contabilidad y seguridades físicas.

Gráfico 20. Áreas que aplican controles



Fuente: elaboración propia

Se determina entonces, que las áreas que realizan controles recurrentes al afectivo y sus equivalentes son auditoría interna y operaciones; estos controles con realizados de manera sorpresiva.

¿Cuáles con los medios de prevención del riesgo de fraude interno en proceso de cajas?

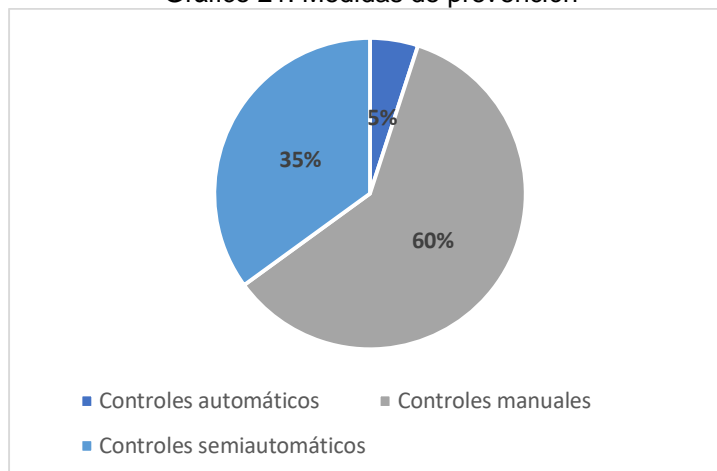
Tabla 14. Medidas de prevención

Medios	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Controles automáticos	1	5%	5%
Controles manuales	12	60%	65%
Controles semiautomáticos	7	35%	100%
Total	20	100%	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 60% indica que los controles existentes son manuales, el 35% indica que son semiautomáticos, mientras que el 5% indica que los controles son automáticos.

Gráfico 21. Medidas de prevención



Fuente: elaboración propia

Se determina entonces, que los controles existentes en los procesos de cajas para la disuasión del riesgo de fraude interno son controles manuales.

¿Qué impacto representaría los eventos de fraude materializados?

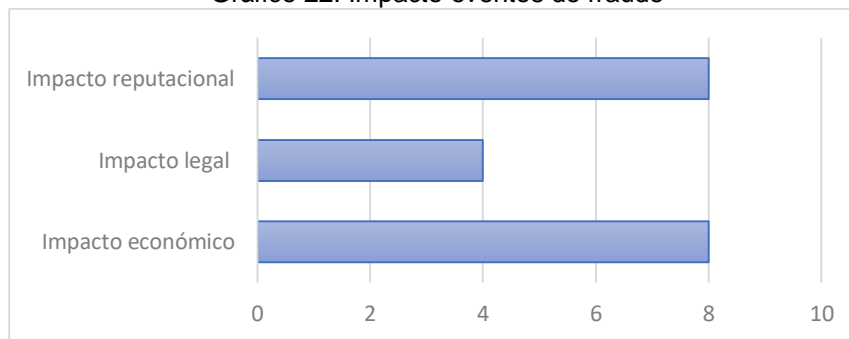
Tabla 15. Impacto eventos de fraude

Tipo de impacto	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Impacto económico	8	40%	40%
Impacto legal	4	20%	60%
Impacto reputacional	8	40%	100%
Total	20	100%	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 40% indica que el impacto de la materialización de evento de fraude tiene un impacto económico y reputacional, mientras que el 20% indica que la afectación es un impacto legal.

Gráfico 22. Impacto eventos de fraude



Fuente: elaboración propia

Se determina entonces, que el impacto que representaría los eventos de fraude materializados en Cacpe Pastaza son el impacto económico y reputacional, se ha identificado una relación significativa en los impactos anteriormente mencionados.

¿Quién es el responsable de aplicar el monitoreo del sistema de riesgo de fraude interno en los procesos de cajas?

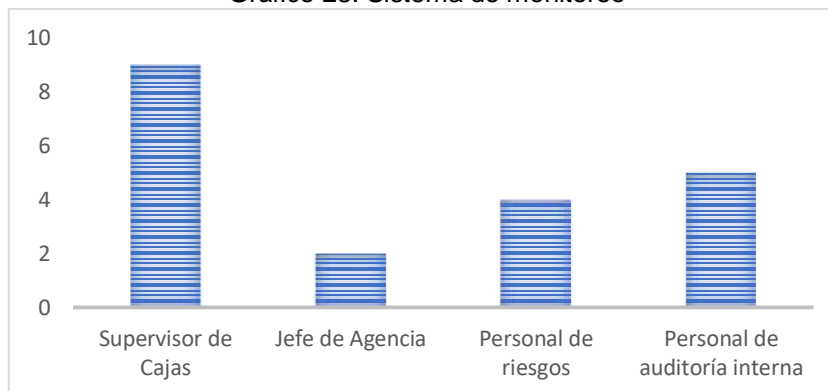
Tabla 16. Sistema de monitoreo

Responsables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Supervisor de Cajas	9	45%	45%
Jefe de Agencia	2	10%	55%
Personal de riesgos	4	20%	75%
Personal de auditoría interna	5	25%	100%
Total	20	100%	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 45% indica monitoreo de los riesgos derivados las prácticas fraudulentas son aplicado por los supervisores de cajas, el 25% es monitoreado por la unidad de auditoría interna, el 20% por la unidad de riesgos, mientras que el 10% indican que es monitoreado por los jefes de agencia.

Gráfico 23. Sistema de monitoreo



Fuente: elaboración propia

Se determina entonces, la gestión del monitoreo minimizar el impacto del cometimiento de fraude interno es aplicado principalmente por los Supervisores de cajas y por auditoría interna.

¿Mencione en que productos o servicios se han identificado riesgo de fraude; describa su nivel de riesgo?

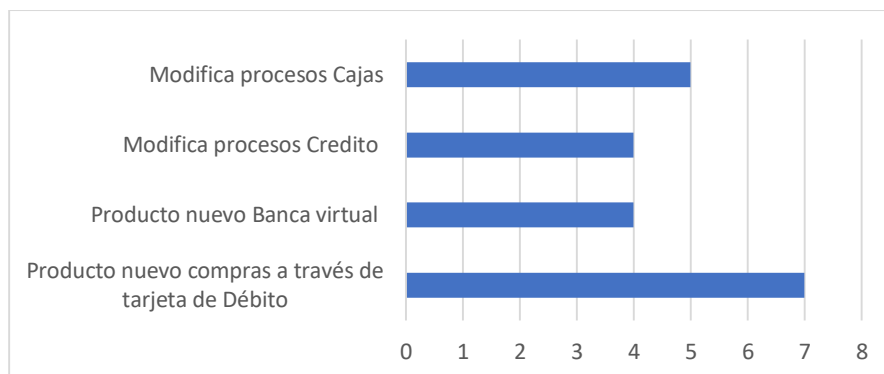
Tabla 17. Identificación de riesgos de fraude

Nivel de riesgo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Producto nuevo compras a través de tarjeta de Débito	Alto	7	35%	35%
Producto nuevo Banca virtual	Medio	4	20%	55%
Modifica procesos Crédito	Medio	4	20%	75%
Modifica procesos Cajas	Medio	5	25%	100%
Total		20	100%	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 35% indica que previo a la definir de nuevos productos y servicios se han identificados riesgo de fraude en compras de tarjetas de débito. El 20% indica que se ha modificado el nivel de riesgo de fraude en los procesos de caja a medio. Mientras que el 20% indican que se ha identificado riesgo de fraude en la creación de productos nuevos banca virtual, y el proceso de crédito se modifica su nivel de riesgo a medio.

Gráfico 24. Identificación de riesgos de fraude



Fuente: elaboración propia

Se determina entonces, en la definición de nuevos productos y servicios se han identificados dos riesgos con un nivel alto y medio respectivamente, y que el nivel de riesgo de dos procesos durante la revisión de los procesos su nivel corresponde a medio.

Cada una de las siguientes responsabilidades están asignadas a un empleado diferente, detalle el área que realiza cada actividad.

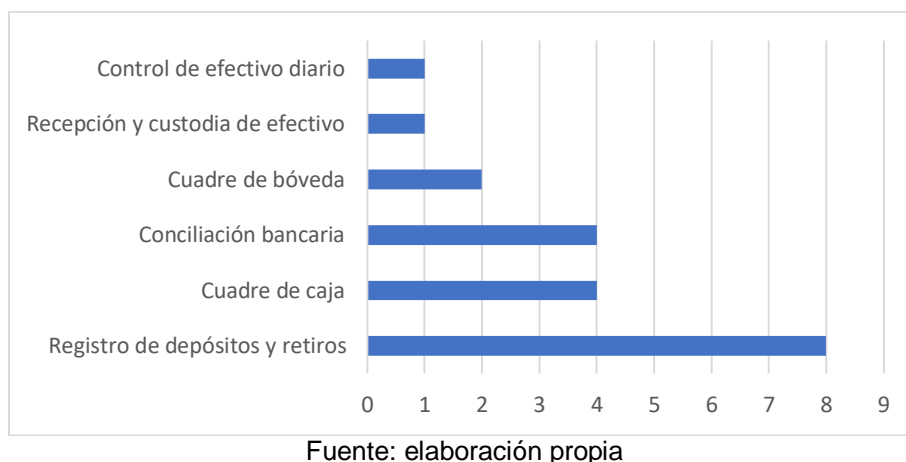
Tabla 18. Segregación de funciones

Actividades		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Registro de depósitos y retiros	Cajeros	8	40%	40%
Cuadre de caja	Cajeros	4	20%	60%
Conciliación bancaria	Contabilidad	4	20%	80%
Cuadre de bóveda	Supervisor	2	10%	90%
Recepción y custodia de efectivo	Supervisor	1	5%	95%
Control de efectivo diario	Jefe de Agencia	1	5%	100%
Total		20	100,00	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 40% indican que las actividades de registro de depósitos y retiros cuenta con la segregación dada a los cajeros, el 20% indica que la responsabilidad del cuadre de caja es asignada a los cajeros, la conciliación bancaria es asignada de manera independiente al área contable. el 10% indica que el cuadre de bóveda es realizado por el supervisor, mientras que el 5% indica que el control de efectivo es realizado por los supervisores.

Gráfico 25. Segregación de funciones



Se determina entonces, que las actividades dadas en el proceso de gestión de caja, el cual, incluye los procesos de depósitos, retiros y otros servicios, presenta segregación de funciones, sin embargo, el control diario del efectivo y la recepción y custodia del efectivo es realizado por el mismo funcionario.

Los cuadros de caja contienen los documentos necesarios para auditar un potencial caso de fraude o abuso.

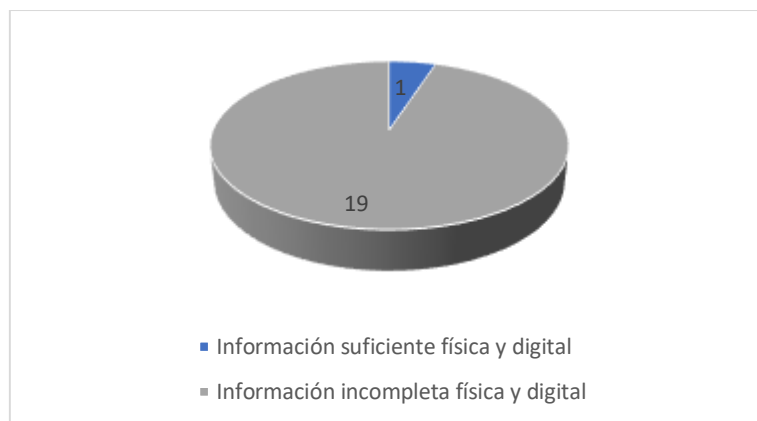
Tabla 19. Soporte de cuadre de caja

Documentos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Información suficiente física y digital	1	5%	5%
Información incompleta física y digital	19	95%	100%
Total	20	100%	

Fuente: elaboración propia

Del total de los entrevistados, el 95% indican que los documentos de soporte de cuadre de caja contiene información incompleta física y digital, mientras que el 5% indica que la información es completa.

Gráfico 26. Soporte de cuadre de caja



Fuente: elaboración propia

Se determina entonces, la información que soporta el proceso de cuadre, al evidenciarse un proceso de fraude interno no contiene la información suficiente física y digitalmente, documentos que ayuden en la investigación de posibles eventos de fraude.

3.2. Nivel de gestión del riesgo de fraude Cacpe Pastaza

Para determinar el nivel de gestión del riesgo de fraude interno en los procesos de los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios se lo realiza en función a check list, se asigna una calificación cuantitativa a las respuestas dadas por el director de Riesgo, Auditor Interno de Cacpe Pastaza, y se determina el resultado de manera cualitativo, de la siguiente manera:

1. La calificación, para cada pregunta le corresponde la siguiente: respuesta SI con su puntuación de 10; la respuesta PARCIAL con su puntuación de 5; y, respuestas NO con su puntuación 0.
2. El resultado de calificación en conjunto se genera la interpretación, bajo el mismo principio de COSO, se asigna la calificación en función al nivel de la gestión del riesgo del fraude.

Tabla 20. Nivel de gestión del riesgo de fraude interno

Nivel de gestión de riesgo de fraude interno	Puntaje Desde	Puntaje hasta
No confiable	0	2,49
Poco Confiable	2,5	4,99
Confiable	5	7,49
Efectivo	7,5	10

Fuente: elaboración propia

Interpretación Nivel no confiable: La Institución no tiene evidencia alguna de haber implementado requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de fraude, es decir su nivel de gestión es “No confiable” con la gestión del riesgo de fraude interno en los procesos de Gestión de depósitos, retiros, y otros servicios.

Interpretación nivel poco confiable: La Institución ha implementado un determinado requerimiento para la para la gestión del riesgo de fraude, pero evidencia importantes deficiencias en los procesos, controles, capacitación, informes u otros aspectos de su implementación; es decir, su nivel de implementación es “Poco confiable”.

Interpretación nivel confiable: La Institución aplica determinados requerimientos para la para la gestión del riesgo de fraude, con un nivel de implementación “Confiable”, con procesos, y controles adecuados, adecuada socialización y capacitación de ser el caso; y que, si bien alguno de los elementos antes mencionado requiere alguna mejora, las debilidades no son significativas y son resueltas fácilmente por las instancias correspondientes.

Interpretación nivel efectivo: La Institución aplica de manera adecuada los requerimientos para la para la gestión del riesgo de fraude, se encuentra en un nivel “Efectivo”, con procesos maduros, sistemas de información, y controles adecuados y eficaces; y, un alto empoderamiento de los responsables de su ejecución.

Resultados del nivel de gestión del riesgo de fraude en Cacpe Pastaza

En función a la aplicación de la encuesta la gestión del riesgo de fraude interno en los procesos de los procesos de Gestión de depósitos, retiros, y otros servicios de Cacpe Pastaza presenta un puntaje de 5.5 y su nivel de gestión de riesgo de fraude es “Confiable”.

La Institución aplica requerimientos para la para la gestión del riesgo de fraude, con un nivel de implementación “Confiable”, con procesos, y controles adecuados, adecuada socialización y capacitación de ser el caso; y que, si bien alguno de los elementos antes mencionado requiere alguna mejora, las debilidades no son significativas y son resueltas fácilmente por las instancias correspondientes.

CONCLUSIONES

- La fundamentación de los aspectos teóricos, a través del estado del arte y de la práctica, que sustenten la aplicación de modelos de gestión de riesgo de fraude interno, permitió concluir que la gestión del riesgo debe estar ceñida al modelo de gestión donde la administración del riesgo es liderada por el Gobierno Cooperativo, esto implica que las competencias y capacidades del directorio deben estar a la par de las necesidades de las Instituciones financieras, se considera el modelos de gestión de fraude COSO ERM, como aplicación para una adecuada gestión de fraude interno.
- El diseño de un modelo de gestión para el control del fraude interno en los procesos de gestión de depósitos, retiros, permitió identificar los componentes mínimos para garantizar una respuesta al riesgo adecuada, se han definido controles y medidas de mitigación, basados en COSO ERM.
- La identificación de los factores que influyen en el cometimiento de fraude interno para los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, corresponde al estilo de vida inadecuado de los cajeros, problemas económicos e inconformidad de sueldo y salarios, los cual, inciden mayormente en el cometimiento de delitos de fraude.
- La determinación del nivel de gestión del riesgo de fraude en los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, es confiable, se aplica requerimientos para la para la gestión del riesgo de fraude, con procesos, y controles adecuados.

RECOMENDACIONES

- Con la finalidad de mejorar las capacidades y competencias del Gobierno Cooperativo, las Instituciones financieras deberán asignar recursos para la implementación de una adecuada cultura de riesgos, es primordial la capacitación a todos los niveles de la Institución y su involucramiento.
- Las Instituciones financieras deberán implementar el modelo de gestión de riesgos de fraude interno para los procesos de depósitos, retiro y otros servicios propuestos en la presente investigación, basados en el modelo COSO ERM.
- Las Instituciones financieras deberán mantener controles recurrentes ante los factores que influyen en el cometimiento de fraude interno, deberán identificar y gestionar los riesgos, el Gobierno Cooperativo deberá estar comprometidos en la mitigación y la asignación de recursos suficientes para la implantación de plan de acción.
- Evaluar los controles de los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios de Cacpe Pastaza, con la finalidad de identificar la efectividad de los controles y su mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

Acfe, s., & aicpa, s. (2018). Fraude.

Arcenegui, J. Obrero, V. y Martin, J. (2015). *Propuesta de un modelo para la prevención y gestión del riesgo de fraude interno por banca paralela en los bancos españoles.*

Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (2020). *Informe a las Naciones 2020 estudio mundial sobre el fraude ocupacional y abuso.*

Becerra, G., Guzmán, A., & Trujillo, M. A. (2006). *La importancia de la administración del riesgo operativo en las entidades crediticias.* Universidad & Empresa, 5(10), 271-290.

Bishop, T. (2010). *Capacidad de recuperación empresarial: administración del creciente riesgo de fraude y corrupción.* Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Canaza Tapia, A. A., & Torres Aldana, L. L. (2019). *Gestión de riesgos empresariales COSO ERM 2017 y la prevención de fraude en las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima (Lima Metropolitana-Callao 2018).*

Casares San José-Martí, I., & Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). *Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales enfoque: ISO 31000.*

Casares, I. y Lizarzaduro, E (2016). *Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales Enfoque: ISO 31000.* Lima, Peru: Platinum Editorial.

Castillo, M., & Mendoza, Á. (2021). *Diseño de una metodología para la identificación y la medición del riesgo operativo en instituciones financieras.* Revista de Ingeniería.

- Castro, M. (2010). *El Nuevo Estándar ISO para la Gestión del riesgo*. Surlatina Consultores.
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (Diciembre de 2017). *Banco de Pagos Internacionales. Basilea III: Finalización de las reformas poscrisis*.
- Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission (2013) *Control Interno - Marco Integrado*.
- Córdova, G. C. S., & Paguay, E. R. B. (2017). *Control interno. Matriz de riesgo: Aplicación metodología COSO II*. Revista Publicado, 4(12 (2)), 106-125.
- Echeverría Mantilla, V. H. (2013). *Desarrollo de una metodología para la administración integral del riesgo de fraude empresarial basada en el modelo COSO ERM* (Master's thesis, Quito, 2013.).
- Enamorado Moya, Y. (2012). *Diseño de un procedimiento para el control integral de los riesgos* (Tesis de maestría). Univeridad Instituto Superiro Politecnico José Antonio Echeverria, La Habana.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2016). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna* (2a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. (2006) *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. ECOE.
- Fonseca, O. (2013) *Sistemas de control interno para organizaciones*.

- Gaitán, R. E. (2022). *Control interno y fraudes-4ta edición: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones.
- Garma Padilla, M. M., & Paredes Gil, M. V. (2022). *El gobierno corporativo y su incidencia en la prevención de fraudes en las entidades bancarias listadas en la bolsa de valores de Lima, año 2020*.
- González, L. H. U. (2003). *El Comité de Basilea y la supervisión bancaria*. Universitas, (105), 431-462.
- Gutiérrez Murillo, J. E. (2021). *Gestión del conocimiento y propósitos financieros en departamentos de gestión del fraude: Entidades financieras de Medellín-Colombia*.
- Instituto de auditores internos de España. (2015). *Gestión del riesgo de fraude: prevención, detección, e investigación*.
- Jácome Armas, J. K. (2022). *Efectos de la aplicación de la sección IV factores de riesgo operativo de la resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279 en las cooperativas de ahorro y crédito segmento 3 en el cantón Quito periodo 2020* (Bachelor's thesis).
- Konrad Lorenz, F. U. (2019). *Fraude: perspectivas para su comprensión e intervención*. Bogotá, Editorial El Manual Moderno Colombia.
- Leuro, A. (2019). *Capacidad dinámica de absorción y su relación con el riesgo operativo*. (Tesis doctoral). Universidad EAN, Bogotá.
- López, K. J. I., Piñaloza, D. V. R., & Colcha, O. P. T. (2021). *Gestión de los factores de riesgo operacional en las instituciones del sistema financiero popular y solidario*. ConcienciaDigital, 4(3), 81-93.

- Machado, M. R. R., & Gartner, I. R. (2017). *Triángulo de fraudes de Cressey (1953) e teoria da agência: estudo aplicado a instituições bancárias brasileiras*. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 14(32), 108-140.
- Moeller, R. R. (2007). *COSO Enterprise Risk Management: understanding the new integrated ERM framework*. John Wiley & Sons.
- Moreno, W. L., & Ríos, J. A. S. (2012). *El triángulo del fraude*. In *Forum Empresarial* (Vol. 17, No. 1, pp. 65-81). Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas.
- Muncha Quezada, A. C. (2018). *Administración del riesgo operativo y los efectos económicos-financieros antes y posterior a la normativa de la gestión del riesgo operativo* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Ingeniería Financiera).
- Muñoz, C. (2004). *Gestión de Riesgos*. Dirección de Post grado, Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
- Nelson L. (2020). *Modelo para gestionar el riesgo de fraude corporativo durante una pandemia*. Orden Olasagasti, O. D. (2015). *Gestión del riesgo y mercados financieros*. Madrid, Delta Publicaciones.
- Nieto Giménez-Montesinos, M. (2005). *El tratamiento del riesgo operacional en Basilea II. Estabilidad financiera*. N° 8 (mayo 2005), p. 163-185.
- Obando Changuán, C. A. (2014). *Artículo científico-Auditoría basada en coso ERM a la Gestión de Riesgo Operativo para Cooperativas de Ahorro y Crédito*.
- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid, Spain: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

- Prado Delgado, A. R. (2022). *Modelo de gestión de riesgos operativos en la cooperativa de ahorro y crédito Tulcán Ltda. con base al cumplimiento de la resolución SEPS-0279 e ISO 31000* (Master's thesis).
- Quintana, A. J. S., Stagg, M., & Martínez, M. R. V. (2009). *Gestión del riesgo operacional en la banca universal Venezolana*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(45), 96-109.
- Ramon, J. (2004) *El Control interno en las empresas privadas*. *Revista Quipukamayoc*, Vol 11 N° 22.
- Rodríguez, E. J. J., & Marín, J. L. M. (2005). *El nuevo acuerdo de Basilea y la gestión del riesgo operacional*. *UCJC Business and Society Review* (formerly known as *Universia Business Review*), (7).
- Sánchez Viteri, Á. H. (2018). *Los eventos de riesgo operativo y su incidencia en la continuidad del negocio* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial. Maestría en Gestión de Bases de Datos).
- Sánchez, L. (2015). *COSO ERM y la gestión de riesgos*. *Quipukamayoc*, 23(44), 43-50.
- Slosse, C. (2000). *Auditoría, un enfoque empresarial*, Océano Centrum España.
- Torres Aldana, L. L., & Canaza Tapia, A. A. *Gestión de riesgos empresariales COSO ERM 2017 y la prevención de fraude en las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima* (Lima Metropolitana-Callao 2018).

- Vargas, J. L. C., Estrada, S. M. D., & Castro, C. R. M. (2019). *Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. *Revista de ciencias sociales*, 25(4), 134-147.
- VEGA, E. (2008) Tesis para optar el grado de Magíster en Administración: *El Sistema de control interno en la empresa moderna*. Universidad San Martín de Porres.
- Velezmore La Torre, O. A. (2010). *Modelo de gestión de riesgo operacional en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Viteri Cabrera, M. L. (2018). *Desarrollo de una metodología para la administración del riesgo operativo en una institución financiera del sector de economía popular y solidaria, basada en el marco integrado COSO ERM* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Viteri, M. (2018). *Desarrollo de una metodología para la administración del riesgo operativo en una institución financiera del sector de economía popular y solidaria, basada en el marco integrado COSO ERM*. (Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Young, K. (2011). *The Basel Committee on Banking Supervision*. (ed.) Hale, Thomas ve Held, David, *Handbook of Transnational Governance: Institutions and Innovations*, içinde, 39-45.

ANEXOS

Anexo 1

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENTREVISTA**

Tema: MODELO DE GESTIÓN DE RIESGO PARA EL CONTROL DE FRAUDE INTERNO EN ENTIDADES FINANCIERAS

Entrevista

Objetivos:

Identificar los factores que influyen en el cometimiento de fraude interno para los procesos de “Gestión: de depósitos, retiros, y otros servicios” en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

Determinar el nivel de gestión del riesgo de fraude en los procesos de gestión de depósitos, retiros, y otros servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

Se aplica: Director de riesgos, Oficial de Cumplimiento, Auditor, Director de Operaciones, Jefe de Cajas, Jefe de Agencias, Supervisores de Caja. **Total 20 personas**

1. ¿La Cacpe Pastaza por medio de que instrumentos gestiona el riesgo de fraude interno en sus procesos?

Definición de la política de fraude interno
Programas para prevenir, disuadir y detectar fraude
Matriz de riesgo de fraude interno
Aplica política conozca su empleado
Implementación de un canal de denuncias

2. ¿Qué procesos considera que existe mayor posibilidad de fraude interno?

Depósitos	<input type="checkbox"/>
Retiros	<input type="checkbox"/>
Crédito	<input type="checkbox"/>
Inversiones	<input type="checkbox"/>

Pago de bono de desarrollo humano
 Pago de otros servicios

3. ¿Cuáles con los factores/indicadores que considera Ud., principales y de atención continúa en el cometimiento de fraude interno en los procesos de Gestión de depósitos, retiros, y otros servicios?

1. Inconformidad con sueldos y salarios
2. Problemas familiares
3. Estilos de vida inadecuados
4. Problemas económicos
5. Problemas de salud y adicción
6. Rechazo a tomar vacaciones
7. Problemas legales pasados
8. Excesivo número de anulaciones o reversas transacciones
9. Accesos constantes fuera de horarios de oficina

4. ¿Qué áreas realizan los controles al afectivo y sus equivalentes?

Auditoría Interna
 Auditoría externa
 Control Interno
 Contabilidad
 Operaciones
 Negocios
 Consejo de Vigilancia
 Seguridades físicas

5. ¿Cuáles con las medidas de prevención del riesgo de fraude interno en proceso de cajas?

Controles automáticos
 Controles manuales
 Controles semiautomáticos

6. ¿Qué impacto representaría los eventos de fraude materializados?

Impacto económico
 Impacto legal
 Impacto reputacional

7. ¿El sistema de monitoreo para reducir los riesgos derivados de las prácticas fraudulentas internas es aplicado por?

Personal de Operaciones
Supervisor de Cajas
Jefe de Agencia
Personal de riesgos
Personal de auditoría interna
Personal de control interno

8. ¿Se identifican los riesgos de fraude frente a nuevos productos, canales o servicios, o en la modificación de procesos de la institución?

Mencione en que productos y cuál es su nivel de riesgo

9. Cada una de las siguientes responsabilidades están asignadas a un empleado diferente, detalle el área que realiza cada actividad.

Registro de depósitos y retiros
Cuadre de caja
Conciliación bancaria
Cuadre de bóveda
Recepción y custodia de efectivo
Control de efectivo

10. Los cuadros de caja contienen los documentos necesarios para auditar un potencial caso de fraude o abuso.

Información suficiente física y digital
Información incompleta física y digital

Gracias por su colaboración.

Anexo 2

Check list Inicial para detectar el riesgo y/o factores de riesgo de fraude					
La Institución están atentas a detectar o identificar las situaciones que alertan sobre el riesgo de fraude y/o los factores llevan a su materialización, de tal forma que se consideren diferentes campos y acciones a implementar.					
No	Pregunta	Respuestas			Puntos
		SI	NO	PARCIAL	
1	¿La Institución cuenta con un Código de Ética definido, documentado y divulgado?	1			10
2	¿Se revisa anualmente el Código de Ética?	1			10
3	¿La Institución cuenta con un líder responsable de las investigaciones de fraude?	1			10
4	¿La Institución cuenta con una política de Fraude?	1			10
5	¿Se realiza la divulgación de las políticas y procedimientos de lucha contra el fraude en la Institución?	1			10
6	¿La Institución ha establecido un proceso de monitoreo de los riesgos de fraude, para ser ejecutado por parte del Consejo de Vigilancia?	1			10
7	¿La Institución cuenta con un responsable de alto nivel encargado de la gestión del riesgo de fraude, que incluya la comunicación con los dueños de procesos sensibles?	1			10
8	¿Se cuenta con un método de identificación periódica de los principales riesgos de fraude que se materializan en la organización?	1			10
9	¿La Institución cuenta con un modelo que le permita determinar el tipo de riesgos de fraude que son asumido dentro del giro normal del negocio, diferenciándolos de aquellos que son inadmisibles?	1			10
10	¿Se han implementado medidas de tratamiento de los riesgos identificados, antes de su materialización, que incluyan modificación de procesos, cambios en los niveles de autorización, desconcentración de funciones incompatibles o similares?	1			10
11	¿La Institución cuenta con líneas anónimas de reporte de sospechas o para denunciar hechos fraudulentos?	1			10
12	¿La Institución cuenta con un sistema formal para detectar, investigar y solucionar casos de fraude?	1			10
13	¿Se han identificado las posiciones sensibles en la Institución, de cara al riesgo de fraude?	1			10
14	¿En el proceso de incorporación de personal se recurre a métodos eficaces de verificación de antecedentes y referencias de los candidatos a ocupar todas las posiciones sensibles de la institución?	1			10
15	¿La Institución realiza evaluaciones anuales de desempeño de su personal, que incluya la determinación del grado de motivación y compromiso del empleado?	1			10
16	¿Se tiene una política de CERO TOLERANCIA al fraude en la Institución, la cual es conocida por todos los empleados?	1			10
17	¿Los empleados que ocupan posiciones sensibles en la Institución deben declarar anualmente que no están incurso en conflictos de interés?	1			10
TOTAL PUNTOS					10
Nivel de Riesgo de fraude Interno					EFFECTIVO