UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

CONTROL INTERNO BASADO EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADO A LAS REMESAS FAMILIARES EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

FERMIN ANTONIO LÓPEZ PÉREZ

CHIQUIMULA, GUATEMALA, MARZO 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

CONTROL INTERNO BASADO EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADO A LAS REMESAS FAMILIARES EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

TRABAJO DE GRADUACIÓN
(MONOGRAFÍA)

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

FERMIN ANTONIO LÓPEZ PÉREZ

Al conferírsele el título de

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

En el grado académico de

LICENCIADO

CHIQUIMULA, GUATEMALA, MARZO 2019

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

RECTOR
M.Sc. Ing. MURPHY OLYMPO PAIZ RECINOS

CONSEJO DIRECTIVO

Presidente:	Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Cordón
Representante de Profesores:	MSc. Mario Roberto Díaz Moscoso
Representante de Profesores:	MSc. Gildardo Guadalupe Arriola Mairén
Representante de Graduados:	Inga. Evelin Dee Dee Sumalé Arenas
Representante de Estudiantes:	P.C. Diana Laura Guzmán Moscoso
Representante de Estudiantes:	M.E.P. José Roberto Martínez Lemus
Secretaria:	Licda. Marjorie Azucena González Cardona

AUTORIDADES ACADÉMICAS

Coordinador Académico:	M. A. Edwin Rolando Rivera Roque
Coordinador de Carrera:	MSc. Gildardo Guadalupe Arriola Mairén

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

Presidente:	Lic. Edy Alfredo Cano Orellana
Secretario:	PhD. Miguel Angel Samayoa
Vocal:	Lic. Maynor Israel Rivera Acuña

TERNA EVALUADORA

Presidente:	Lic. Jorge Mario Galván Toledo
Secretario:	Lic. Juan Octavio Díaz Santiago
Vocal:	Lic. Luis Eduardo Castillo Ramírez

Chiquimula, 8 de marzo de 2019

Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Cordón
Presidente Consejo Directivo
Centro Universitario de Oriente
Su despacho

Señor Presidente del Consejo Directivo:

A través del nombramiento emitido por la Coordinatura del Programa de Ciencias Económicas de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría del Centro Universitario de Oriente se me asignó como asesor principal de **FERMIN ANTONIO LÓPEZ PÉREZ,** cuyo Trabajo de Graduación en modalidad de monografía intituló: "**CONTROL INTERNO BASADO EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADO A LAS REMESAS FAMILIARES EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO"**

Abordar una investigación desde la perspectiva del quehacer de las cooperativas de ahorro y crédito en Guatemala, resulta encontrarse con una serie de estructuras en el orden financiero, de indicadores particulares, de control interno, entre otros; por el auge que las mismas han tenido en el país, que las convierte en centros de apoyo financiero para micro y pequeñas empresas, de desarrollo local, así como de satisfacción de necesidades en los asociados que confían y se benefician a través de los servicios que estas prestan.

El informe del Trabajo de Graduación de **FERMIN ANTONIO,** ofrece los elementos con los que las cooperativas deben contar para administrar el riesgo referido a las transacciones de remesas familiares, mismas que constituyen un potencial en el ingreso de divisas a nivel nacional, llegando a constituirse en una de las principales fuentes de ingresos para las familias. Fortalecer la administración de riesgos es una acción que las cooperativas deben implementar para atender en primera instancia los controles referidos a las políticas de conocer a sus asociados, así como dar respuesta a los requerimientos de entidades como la Intendencia de Verificación Especial para prevenir el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo.

Considerando el cumplimiento en cuanto a forma y estilo, y siendo el ponente, responsable del contenido, uso de fuentes y forma de presentación, extiendo la presente para lo que ha de proceder.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Edy Alfredo Cano Orellana, CPA.
Asesor principal

COORDINATURA GENERAL DEL PROGRAMA DE CIENCIAS ECONÓMICAS DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Chiquimula, uno de marzo de dos diecinueve. ----------

ASUNTO: Solicitud de impresión del informe final del trabajo de graduación, intitulado: **"CONTROL INTERNO BASADO EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADO A LAS REMESAS FAMILIARES EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO"**, que para optar al título de **CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR** en el grado académico de **Licenciado**, presenta el estudiante **FERMIN ANTONIO LÓPEZ PÉREZ**, quien fuera asesorado por el Licenciado Edy Alfredo Cano Orellana.

Considerando que el informe final del trabajo de graduación presentado, fue aprobado por la Terna Evaluadora; y con base en el aval del asesor, quien conjuntamente con el autor, son los únicos responsables de la incorporación de las correcciones recomendadas por la terna, además, de la forma, contenido, originalidad, autenticidad de los datos aportados, opiniones o doctrinas sustentadas, redacción, ortografía, reconocimiento de los créditos de autoría, y de la correcta redacción de las citas y referencias bibliográficas; atentamente, esta Coordinatura se permite remitirlo a la Dirección, para que se sirva autorizar su impresión.----------

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Gildardo Guadalupe Arriola Mairén
COORDINADOR GENERAL

CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE
CIENCIAS ECONOMICAS
COORDINADOR GENERAL
-USAC-

c.c. Archivo

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Chiquimula, uno de marzo de dos mil diecinueve. -

Con base en el dictamen emitido por el Licenciado EDY ALFREDO CANO ORELLANA, quien fuera designado como Asesor Principal por la Coordinatura General del Programa de Ciencias Económicas, y con la opinión favorable de esta última, se acepta el informe final del trabajo de graduación intitulado: **"CONTROL INTERNO BASADO EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADO A LAS REMESAS FAMILIARES EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO"**, que como requisito parcial para optar al título de **CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR** y el grado académico de **Licenciado**, presenta el estudiante **FERMIN ANTONIO LÓPEZ PÉREZ**, autorizándose su impresión. -

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Cordón
DIRECTOR

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Oriente
Chiquimula
Dirección

c.c. Archivo

DEDICATORIA

A DIOS: Creador y dador de vida, que con su luz guía mis pasos y me bendice cada día, mi éxito se debe a su infinita misericordia y amor divino.

A MIS PADRES: Oscar Ovidio López y Tomasa del Carmen Pérez Guerra (†) por su amor, cariño y cuidado. Mi mamá por los sabios consejos valiosos y sé que desde el cielo me ve y se siente orgullosa de mí. Mi papá por heredarme su fortaleza y paciencia en tiempos difíciles.

A MI ESPOSA: Marylyn Eunice Guerra Martínez, que ha sido mi apoyo incondicional, moral y espiritual en mi vida familiar, académica y laboral. Este logro es fruto de nuestro amor.

A MIS HIJOS: Anna Ximena y Emilio Antonio, mis hijos amados, regalos de Dios, mi motivación principal de vida y que este logro académico sirva de ejemplo en sus vidas.

A MIS HERMANOS: Roxana, Orlando (†), Servio, María Guadalupe, Ovidio, Luisa y Diego, por su cariño, consejos y el cuidado de hermanos que siempre me han demostrado.

A LOS LICENCIADOS: Edy Alfredo Cano Orellana, Jorge Mario Galván Toledo, Luis Felipe López Díaz y Luis Francisco Roldán Ramírez. Por el apoyo académico y profesional en este proceso que culmino con éxito. Gracias mis estimados licenciados.

A MIS CATEDRÁTICOS: Por los conocimientos y orientación que han sido fundamentales en mi desarrollo académico.

A MIS AMIGOS: Que siempre estuvieron en los momentos precisos y confiaron en mí, apoyándome incondicionalmente y hoy son parte de mi logro; entre ellos, Ana María Villeda y Carlos Rafael Gómez Arroyo.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Alma máter, tricentenaria y grande entre las del mundo y que, por medio del Centro Universitario de Oriente, son testigos de mi esfuerzo, dedicación y perseverancia. Gracias por la formación profesional.

RESUMEN

El objetivo general del presente informe monográfico fue evaluar el control interno en una cooperativa de ahorro y crédito, con el propósito de identificar si la administración de las cooperativas, cumple con los componentes de control interno del Marco Integrado COSO, en la administración de riesgos para los servicios de remesas familiares, identificando las posibles áreas de oportunidad y sugerir las acciones que fortalezcan e incidan en la eficacia del control interno.

Para darle cumplimiento al objetivo general, se formularon los siguientes objetivos específicos: a) Describir el origen, evolución e importancia del control interno; b) Sintetizar los contenidos relacionados con la administración y gestión de riesgos; c) Identificar las generalidades de las remesas familiares y la intermediación de las cooperativas de ahorro y crédito; y, d) Determinar la existencia de los componentes del sistema del control interno y los riesgos que resultan del proceso de las remesas familiares, implementando la administración de riesgos con base a la metodología COSO Marco Integrado en una cooperativa de ahorro y crédito.

Se consideraron las siguientes conclusiones: a) La importancia del control interno en las organizaciones radica en la implementación de controles de medición de la eficiencia y la productividad, incrementando sus fortalezas y mitigando sus riesgos con el fin de mantenerse en el mercado local y global; b) En las organizaciones la administración y gestión de los riesgos se identifican como parte de un proceso en donde se pueden medir y administrar los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee; así mismo identifican los recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, proveyendo los medios para la oportuna detección y corrección de erradas e inadecuadas decisiones; c) Las remesas familiares representan una fuente de ingresos para las familias receptoras, son utilizadas para el consumo, ahorro y la inversión, lo que contribuye a reducir los niveles de pobreza en el país. Las cooperativas de ahorro y crédito contribuyen en la intermediación de

estas remesas; y, d) Las cooperativas de ahorro y crédito federadas, carecen de una metodología de gestión integral de riesgos que incluya la evaluación de los componentes claves para identificar, analizar y responder a factores de riesgos de las actividades de la prestación de servicios de remesas familiares y actividades propias de ahorro y crédito; por lo que se presenta un ejemplo de evaluación del control interno, como herramienta para atender esta carencia de administración y gestión de riesgos.

Derivado de las conclusiones de la investigación realizada surgieron las recomendaciones siguientes: a) La administración de las cooperativas de ahorro y crédito debe de conocer la importancia del control interno en general previo a la implementación de una metodología adecuada, con estándares internacionales que les permitirá la administración de los diferentes niveles de riesgo, estableciendo confiabilidad de la información y la correcta toma de decisiones; b) Que la administración de la cooperativa, cuando corresponda crear sus normativas internas o actualizarlas, que se realicen con el enfoque para la administración integral de riesgos, con el propósito de fortalecer los procesos de las distintas áreas de operación de la organización y garantizar la confiabilidad de la información; c) Las cooperativas de ahorro y crédito federadas, debido a la concentración importante de remesas familiares, es necesario que implementen controles específicos para la adecuada administración de la recepción y pago de remesas familiares y toda transacción que generan las mismas; y, d) Que las cooperativas de ahorro y crédito, derivado de la ausencia de una metodología de gestión integral de riesgos, se contrate un especialista certificado en riesgos para que realice el diagnóstico de la situación de la administración y gestión de los riesgos en los servicios de las remesas familiares y se adopte una metodología acorde a la búsqueda de la eficiencia y eficacia del control interno.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO III

REMESAS FAMILIARES E INTERMEDIACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR REMESAS FAMILIARES A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

LISTADO DE FIGURAS

LISTADO DE CUADROS

LISTADO DE ABREVIATURAS

AICPA	*American Institute of Certified Public Accountants.* (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados).
CAC	Cooperativas de Ahorro y Crédito.
COBIT	*Control Objectives on Information and Related. Information Systems Audit and Control Foundation*. (Objetivos de control en información y relacionados. Fundación de Auditoría y Control de Sistemas de Información).
COCO	*Canadian Institute of Certified Accountants, Control Concepts*, *1992*. (Conceptos de Control, Instituto Canadiense de Contadores Certificados, 1992).
COSO	*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.* (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway).
ERM	*Enterprise Risk Management.* (Administración de Riesgo Empresarial).
IMF	Instituciones Microfinancieras
ISO	*International Organization for Standardization.* (Organización Internacional de Normalización).

INTRODUCCIÓN

La administración de riesgos dentro las cooperativas de ahorro y crédito, se desarrolla cada día más con suma importancia, debido que como intermediadoras financieras buscan ser más eficientes en el logro de los objetivos empresariales, permitiendo ser conscientes del nivel de rentabilidad que financieramente se desee lograr y la eficacia de aplicación de controles que garanticen la solidez como institución financiera e intermediaria de servicios; la gestión de riesgo provee y permite a la alta dirección de una empresa tomar decisiones con conocimiento del riesgo, estudiando la probabilidad que sucedan y el impacto que generan dentro de la cooperativa, la mitigación y el nivel de tolerancia del riesgo.

Las remesas familiares son una base importante para el crecimiento en la economía guatemalteca, puesto que estos ingresos benefician a muchas familias, generando oportunidades de negocio, inversión, crédito y ahorro.

Una cooperativa de ahorro y crédito para su funcionamiento necesita de diversas áreas administrativas y de control, que interactúen entre sí, para otorgar servicios a los asociados; entre los servicios principales se mencionan: Cuentas de ahorro, préstamos, servicio de cobro de energía eléctrica, pago de remesas familiares, entre otros. Resaltando para este informe monográfico el servicio de pago de remesas familiares y su control interno, el cual se evalúa aplicando la metodología COSO Marco Integrado, que consiste en determinar la aplicación de 5 componentes dentro de su control interno.

El informe de la investigación monográfico está conformado por los capítulos siguientes:

Capítulo I Se describe los diferentes conceptos del control interno, desde su origen hasta la actualidad, la importancia de adaptar y aplicar a la administración de las entidades financieras un sistema de control interno que apoye la ejecución de sus

operaciones y cumplimiento de las metas propuestas.

Capítulo II Se sintetiza el contenido relacionado con la administración y gestión de riesgos, describiendo la estructura de un control interno basado en la metodología del informe COSO Control Interno-Marco Integrado, la relación entre sus objetivos y componentes, así como la identificación de los riesgos que conlleva la implementación de servicios de remesas familiares dentro de una entidad financiera.

Capítulo III Se identifican las generalidades y la importancia de las remesas familiares en Guatemala, la intermediación financiera para el servicio de remesas familiares y regulación legal de una cooperativa de ahorro y crédito para prestar el servicio de pago de remesas en Guatemala.

Capítulo IV Se determinan los riesgos a que está expuesta una cooperativa de ahorro y crédito, al prestar servicios para el pago de remesas familiares, implementando la administración de riesgos con base en el informe COSO Marco Integrado, con el objetivo de obtener información y evidencia que permita determinar la existencia de los componentes del sistema de control interno dentro de la cooperativa.

CAPÍTULO I
ORÍGEN Y EVOLUCIÓN DEL CONTROL INTERNO

1.1 Origen del control interno

El origen del control interno, surge particularmente con la creación del sistema de partida doble en el año 1494. Sistema desarrollado por el monje Fray Lucas Pacciolli, como una de las medidas de control, que se aplicaba en ese tiempo para llevar registros contables más exactos, evolucionando con el tiempo por el incremento del comercio en las ciudades italianas, donde se hizo necesario registrar de forma eficiente las transacciones y emergiendo los libros de contabilidad para plasmar las operaciones de los negocios.

A inicios del siglo XX, se comenzó a utilizar la expresión control interno como tal en el campo de la contabilidad y los negocios, acuñada por profesionales de la auditoría. Existen indicios que el control interno se aplicaba para la rendición de cuentas por parte de la administración pública y haciendas privadas. Y que utilizaban al auditor, como persona competente para escuchar las rendiciones de cuentas que le hacían los colaboradores públicos o propietarios de haciendas.

1.2 Antecedentes del concepto control interno

En 1905, Lawrence Robert Dicksee, creó el concepto *Internal Check* (comprobación interna) el cual incluías tres elementos: división de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal.[1]

En el año 1913, Robert Hiester Montgomery, define: “El control interno implica que los libros y métodos de contabilidad, así como la organización general del negocio, están de tal manera establecidos, que ninguna de las cuentas o procedimientos se

[1] Joaquín Gómez Morfin, El control en la administración de empresas (México, D.F.: Editorial Diana,1991) p. 245.

encuentra bajo el control independiente y absoluto de una sola persona, sino que, por el contrario, el trabajo de un empleado es complementario del hecho por otro y se hace una revisión continua de los detalles del negocio”[2].

En 1930, George Bennett, consideraba que “Un sistema de control interno puede definirse como la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude”.[3]

En el año 1936, Víctor Stempf, hace referencia que “El sistema interno de comprobación y control puede explicarse como la distribución apropiada de funciones del personal, de tal manera que el trabajo de cada empleado pueda coordinarse y comprobarse independientemente del trabajo de otros empleados”.[4]

En 1948, el *Committee on Auditing Procedures* (Comité de Procedimientos de Auditoría) del AICPA conceptualiza: “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto coordinado de los métodos y medidas adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de su información contable, promover la eficiencia operativa y alentar la adhesión a las políticas prescritas por la gerencia”.

En 1957, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos describe: "En un sentido más amplio, el control interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica. En ese sentido, el término administración se emplea

---

[2] Robert H. Montgomery. Teoría y Práctica de Auditoría. (New York: The Ronald Press Company, 1913), p. 83.

[3] Marcos Izzo. Informe COSO – Aplicación Práctica. (Tesis de Maestría en Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Posgrados: Universidad del Salvador, 2006), p. 5

[4] Ibíd., p. 6

para designar el conjunto de actividades necesarias para lograr el objeto de la entidad económica. Abarca, por lo tanto, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento".[5]

En 1965, William L. Chapman, da a conocer que por control interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

1.3 Definición de control interno en la actualidad

En el año 1992, en el Informe COSO, el control interno, queda expresado y lo define como: "El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas".[6]

Como se menciona anteriormente, en 1992, ya en la última década del siglo pasado, surgió un concepto claro sobre el control interno, llamado COSO que es hoy en día un estándar internacional, a la vez que surgió el sistema canadiense COCO y el COBIT el cual se enfoca en controles de materia tecnología de la información. Estos tres sistemas del control internos son los más conocidos a nivel latinoamericano.

El sector privado de Estados Unidos de Norte América generó la iniciativa de financiar un trabajo de diversas instituciones para la búsqueda de las mejores

---

5 Ibíd, p.7

6 Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos de España: Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO). (Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1997), p. 4

prácticas en aras de sistematizar un modelo universal de control interno. El trabajo lo centró la *National Commission on Financial Report Treadway Commission* (Comisión Nacional sobre el Informe Financiero Comisión Treadway).

COSO es una sigla cuyo nombre completo es *Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission* (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) y su objetivo es guiar a los gerentes, a los directores y comité de auditoría (control) que desean mejorar su compresión acerca de su control interno y su efectividad.

COSO es una iniciativa del sector privado de Estados Unidos de Norte América, establecida en 1985 por asociaciones profesionales contables y financieras compuestas por integrantes de:

- *American Institute of Certified Public Accountants.* (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados);
- *American Accounting Association.* (Asociación Americana de Contabilidad);
- *The Institute of Internal Auditors. (*El Instituto de Auditores Internos)*;*
- *Institute of Management Accountants. (*Instituto de Contadores de Gestión) y;
- *Financial Executives Institute.* (Instituto de Ejecutivos Financieros).

En la actualidad a nivel internacional, se está enfocando el control interno hacia la gestión de riesgos empresariales, teniendo en cuenta las limitaciones que han enfrentado las organizaciones en la aplicación del COSO. Este es un documento en el cual por primera vez se habla de gestionar los riesgos a que están sometidas las entidades desde el punto de vista de control interno.

El 29 se septiembre del 2004, se lanzó el marco de control denominado COSO ERM *Enterprise Risk Management* (Gestión del Riesgo Empresarial) o COSO II, que

según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos. El informe COSO II abarca un total de 8 componentes, destacándose los relacionados directamente con los riesgos, desarrollándose y perfeccionándose, por lo que actualmente los riesgos que pueden ocurrir en una entidad se logran identificar, evaluar (cuantificar) y gestionar, siendo este último el paso de avance en el COSO II que desarrolla la gestión de riesgos empresariales. Además, consigue agrupar puntos en común con relación al tamaño, sector, cultura, complejidad, estilo de gestión y otras características de las entidades, así como una variedad de enfoques y opiniones, que influyen en la implementación de la gestión de riesgos empresariales.

Lo novedoso de la gestión de riesgos es que, como su nombre lo indica, se encarga de gestionar riesgos, teniendo en cuenta para ello la relación costo beneficio, donde nunca los costos de controlar pueden exceder los beneficios que se esperan de la acción de control. En este nuevo enfoque se consideran riesgos todos aquellos acontecimientos que afectan negativamente el cumplimiento de los objetivos de una entidad. Se habla de gestión de riesgos, ya que todos los riesgos no se tratan de la misma manera, en dependencia del riesgo se aplican en mayor o menor medida las actividades de control, en otros casos se trata por todos los medios de evitar que ocurra el riesgo, en las situaciones que lo permiten, se trata de compartir el riesgo y cuando no hay otra opción o sería muy costosa, se acepta el riesgo. En fin, de eso se trata, de lograr eficiencia en el tratamiento de los riesgos.

En el mes de mayo del año 2013 el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission –COSO–* (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) lanza el marco de control interno Marco Integrado, el cual define el concepto de control interno de la siguiente manera: “El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la

dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento".[7]

En el mes de junio 2017 es lanzado el documento denominado: Gestión del Riesgo Empresarial -Integrando Estrategia y Desempeño- que es la actualización del COSO ERM *Enterprise Risk Management* (Gestión del Riesgo Empresarial). Este nuevo documento, pone de manifiesto la importancia de tener en cuenta el riesgo tanto en el proceso de definición de la estrategia como en la ejecución del desempeño.

La primera parte de la publicación actualizada ofrece una perspectiva sobre los conceptos y aplicaciones actuales de la gestión del riesgo empresarial, que se encuentran en continua evolución.

La segunda parte menciona que el marco está organizado en cinco componentes fáciles de comprender que se adaptan a diferentes puntos de vista y estructuras operativas y mejoran las estrategias y la toma de decisiones, así mismo se actualiza describiendo 20 principios que cubren todos los aspectos, desde el gobierno hasta la monitorización.

Existe diferencia entre el Marco Integrado del control interno publicado en el año 2013 el cual es una herramienta de evaluación integral del control interno adaptable a cualquier tipo de organización que desee evaluar su control interno, mientras que el nuevo documento actualizado de Gestión del Riesgo Empresarial -Integrando Estrategia y Desempeño- publicado en junio 2017 se enfoca principalmente a evaluar de forma integral los riesgos empresariales en cualquier organización. Por lo que ambos marcos COSO 2013 y COSO 2017 son distintos, con diferente enfoque y a la fecha son los modelos de evaluación más actualizados.

---

[7] *Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), Control Interno Marco Integrado. (Madrid: PricewaterhouseCooper, 2013) p. 1

1.4 Control interno según Norma Internacional de Auditoría 315

Las Normas Internacionales de Auditoría o NIAS como se le conocen en forma abreviada, también describen lo que es el control interno, tal es el caso de la NIA 315: Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno; que en su apartado de definiciones, describe que “es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno”[8].

1.4.1 Componentes del control interno según Norma Internacional de Auditoría 315

a) Entorno de control: El auditor obtendrá conocimiento del entorno de control

Como parte de este conocimiento el auditor evaluará si la dirección, bajo la supervisión de los responsables del gobierno de la entidad, ha establecido y mantenido una cultura de honestidad y de comportamiento ético; y si los puntos fuertes de los elementos del entorno de control proporcionan colectivamente una base adecuada para los demás componentes del control interno y si estos otros componentes no están menoscabados como consecuencia de deficiencias en el entorno de control[9].

b) El proceso de valoración del riesgo por la entidad

---

[8] *Internacional Auditing and Assurance Standards Board* (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento) Norma Internacional de Auditoría 315. (Madrid: Tr. por Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 2013). p. 2

[9] Ibid., p. 4.

Se debe conocer si la entidad tiene un proceso para: La identificación de los riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera; la estimación de la significatividad de los riesgos; la valoración de su probabilidad de ocurrencia; y la toma de decisiones con respecto a las actuaciones para responder a dichos riesgos.

Si la entidad ha establecido dicho proceso (denominado en lo sucesivo “proceso de valoración del riesgo por la entidad”), el auditor obtendrá conocimiento de tal proceso y de sus resultados.

Cuando el auditor identifique riesgos de incorrección material no identificados por la dirección, evaluará si existía un riesgo subyacente de tal naturaleza que, a juicio del auditor, debería haber sido identificado por el proceso de valoración del riesgo por la entidad. Si existe dicho riesgo, el auditor obtendrá conocimiento del motivo por el que el citado proceso no lo identificó, y evaluará si dicho proceso es adecuado en esas circunstancias o determinará si existe una deficiencia significativa en el control interno en relación con el proceso de valoración del riesgo por la entidad.

Si la entidad no ha establecido dicho proceso, o cuenta con uno destinado a determinado propósito, el auditor discutirá con la dirección si han sido identificados riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera y el modo en que se les ha dado respuesta.

Se evaluará si es adecuada, en función de las circunstancias, la ausencia de un proceso de valoración del riesgo documentado o determinará si constituye una deficiencia significativa en el control interno.

c) El sistema de información, incluidos los procesos de negocio relacionados, relevante para la información financiera, y la comunicación

Se debe obtener el conocimiento del sistema de información, incluidos los procesos

de negocio relacionados, relevante para la información financiera, incluidas las siguientes áreas: los tipos de transacciones en las operaciones de la entidad que son significativos para los estados financieros; los procedimientos, relativos tanto a las tecnologías de la información (TI) como a los sistemas manuales, mediante los que dichas transacciones se inician, se registran, se procesan, se corrigen en caso necesario, se trasladan al libro mayor y se incluyen en los estados financieros; los registros contables relacionados, la información que sirve de soporte y las cuentas específicas de los estados financieros que son utilizados para iniciar, registrar y procesar transacciones e informar sobre ellas; esto incluye la corrección de información incorrecta y el modo en que la información se traslada al libro mayor; los registros pueden ser tanto manuales como electrónicos; el modo en que el sistema de información captura los hechos y condiciones, distintos de las transacciones, significativos para los estados financieros; el proceso de información financiera utilizado para la preparación de los estados financieros de la entidad, incluidas las estimaciones contables y la información a revelar significativas; y los controles sobre los asientos en el libro diario, incluidos aquellos asientos que no son estándar y que se utilizan para registrar transacciones o ajustes no recurrentes o inusuales.

El conocimiento del modo en que la entidad comunica las funciones y responsabilidades relativas a la información financiera y las cuestiones significativas relacionadas con dicha información financiera, incluidas: comunicaciones entre la dirección y los responsables del gobierno de la entidad; y comunicaciones externas, tales como las realizadas con las autoridades reguladoras[10].

d) Actividades de control relevantes para la auditoría

El conocimiento de las actividades de control relevantes para la auditoría, que serán aquellas que, el auditor a su juicio, es necesario conocer para valorar los riesgos de incorrección material en las afirmaciones y para diseñar los procedimientos de

[10] Ibid., p. 5.

auditoría posteriores que respondan a los riesgos valorados. Una auditoría no requiere el conocimiento de todas las actividades de control relacionadas con cada tipo significativo de transacción, de saldo contable y de información a revelar en los estados financieros o con cada afirmación correspondiente a ellos.
Para llegar a conocer las actividades de control de la entidad, el auditor obtendrá conocimiento del modo en que la entidad ha respondido a los riesgos derivados de las tecnologías de la información.

e) Seguimiento de los controles

En esta actividad el auditor es donde obtendrá el conocimiento de las principales actividades que la entidad lleva a cabo para realizar un seguimiento del control interno relativo a la información financiera, en donde se deben incluir todas las actividades de control interno que sean relevantes para la auditoría, y del modo en que la entidad debe iniciar aquellas medidas correctoras de las deficiencias en sus controles.

Si la entidad cuenta con una función de auditoría interna, el auditor, con el fin de determinar si la función de auditoría interna puede ser relevante para la auditoría, obtendrá conocimiento de lo siguiente: la naturaleza de las responsabilidades de la función de auditoría interna y el modo en que se integra en la estructura organizativa de la entidad; y las actividades que han sido o que serán realizadas por la función de auditoría interna[11].

Conforme a esta NIA 315, que corresponde a la identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, el auditor obtiene el conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Es importante primeramente excluir de su análisis los controles internos que van encaminados a temas no relacionados con la información financiera, y posteriormente identificar cuáles de los controles internos relacionados con

[11] Ibid., p. 6.

información financiera son relevantes, conforme su juicio profesional, para que con base en estos realice su evaluación. La evaluación del control interno con la NIA 315 nos permite obtener un conocimiento de las empresas e informar a la administración o a los responsables del gobierno corporativo, respecto a fallas o debilidades en el sistema de control interno, las cuales han sido identificadas en el transcurso de la auditoría que se realice; esto brinda un valor agregado al cliente al contratar los servicios como auditores para evaluar el control interno de la organización.

1.5 Métodos de evaluación del control interno

La evaluación del control interno que prevalece en la entidad sujeta a auditoría se debe llevar a cabo por el auditor para determinar el grado de confianza que va a depositar en él; asimismo, para que pueda determinar la naturaleza, extensión o alcance y oportunidad que va a dar en la aplicación de los procedimientos de auditoría.[12]

Para el examen y evaluación del control interno existen métodos que se aplican en el trabajo de auditoría interna específicamente: Descriptivo, gráfico y cuestionarios.

1.5.1 Método descriptivo

Este método consiste en describir las actividades y procedimientos, en un sentido procesal, que el personal desarrolla en la unidad administrativa, proceso o función sujeto a auditoría; haciendo referencia, en su caso, a los sistemas administrativos y de operación, y a los registros contables y archivos que intervienen.

Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso normal de las operaciones en todas las áreas o unidades administrativas participantes; nunca se

[12] Juan Ramón Santillana González. Sistemas de Control Interno. (México D.F.: Pearson Educación, 2015), p. 452.

practicará en forma aislada o con subjetividad, sino teniendo en cuenta la operación en el área o unidad administrativa precedente o donde se inicia, y su impacto en el área o unidad siguiente donde concluye.

1.5.2 Método gráfico

En este método mediante el cual se contempla, por medio de cuadros o gráficas, el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares de trabajo donde se encuentran establecidas las medidas o acciones de control para su ejecución.

Permite detectar con mayor facilidad los riesgos o aspectos donde se encuentra debilidades de control; aun reconociendo que el auditor requerirá invertir más tiempo en la elaboración de los flujogramas y habilidad para desarrollarlos.

1.5.3 Método de cuestionarios

Este método consiste en el empleo de cuestionarios que el auditor haya elaborado previamente, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y transacciones, y quien tiene a su cargo las actividades o funciones inherentes.

Los cuestionarios los formulará de tal manera que las respuestas afirmativas indiquen la existencia de una adecuada medida o acción de control; mientras que las negativas señalen una falla o debilidad en el sistema establecido.

El empleo de esta herramienta para el examen y evaluación del control interno es el más generalizado en virtud de la rapidez en su aplicación.

Los métodos indicados tienen seguidores que enfatizan en sus ventajas y desventajas, siendo algunas de ellas de carácter general como se ilustran en el cuadro siguiente.

CUADRO 1: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MÉTODOS DE EVALUACIÓN

CUESTIONARIOS	DESCRIPTIVO	GRÁFICO
Ventajas	**Ventajas**	**Ventajas**
Facilidad en su aplicación	Analiza actividades	Delimita pasos a seguir
Rapidez en resultados	Detalla procesos por escrito	Ilustra pasos de operaciones
Preciso	Describe normas de control	Utiliza simbología
Desventajas	**Desventajas**	**Desventajas**
Se refiere a controles existentes	Al existir procesos amplios se complica la descripción	Utilización de lenguaje grafico deficiente
La respuesta es precisa	Estilo de redacción	Diagramas no técnicos
En ocasiones no está actualizado.	Comprensión de la descripción del proceso	Comprensión de la presentación gráfica.

Fuente: Alfonso Amador Sotomayor. Control interno y auditoría. Su aportación a las organizaciones. (Monterey: Universidad Autónoma de Nuevo Léón, 2002), p. 90.

1.6 Importancia de adoptar un sistema de control interno

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conocerá la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman

una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

La importancia que va adquiriendo el control interno, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración o su órganos de dirección, asumieran de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, entre otros. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas.

CAPÍTULO II
ADMINISTRACIÓN Y GESTION DE RIESGOS

2.1 Definición de gestión de riesgos

La gestión de riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales.

Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

2.1.1 Filosofía de la gestión de riesgos

La filosofía de la gestión de riesgos de una organización es el conjunto de creencias y actitudes compartidas que caracterizan el modo en que la entidad contempla el riesgo en todas sus actuaciones, desde el desarrollo e implantación de la estrategia hasta sus actividades cotidianas. Dicha filosofía queda reflejada prácticamente en todo el quehacer de la dirección al gestionar la entidad y se plasma en las declaraciones sobre políticas, las comunicaciones verbales y escritas y la toma de decisiones. Tanto si la dirección pone su énfasis en las políticas escritas, normas de conducta, indicadores de rendimiento e informes de excepción, como si prefiera operar más informalmente mediante contactos personales con los directivos claves, lo críticamente importante es que desde ella se potencie la filosofía, no solo con palabras, sino con acciones diarias.[13]

---

[13] *Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) Marco integrado. Técnicas de aplicación. (Madrid: PricewaterhouseCooper, 2005). p. 10.

2.1.2 Eventos, riesgos y oportunidades

Evento: Es un incidente o acontecimiento procedente de fuentes internas o externas que afecta a la consecución de objetivos y que puede tener un impacto negativo o positivo o de ambos tipos a la vez. Los eventos de signo negativo constituyen riesgos.

Riesgo: Es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte desfavorablemente al logro de los objetivos.

Oportunidad: Es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte positivamente a la consecución de objetivos.

Los objetivos de una entidad pueden catalogarse como:

- Estrategia: Relativos a los objetivos de alto nivel, alineados con la misión de la entidad y prestándole apoyo;
- Operaciones: Relativos al uso eficaz y eficiente de los recursos de la entidad;
- Información: Relativos a la fiabilidad de los informes de la entidad;
- Cumplimiento: Relativos al cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.1.3 Evaluación de los riesgos según el Marco Integrado COSO

El Marco Integrado del COSO, es un método que incluye entre sus componentes, la evaluación de riesgos, el cual se creó con el fin de identificar y analizar los riesgos, desarrollar y gestionar las respuestas adecuadas a dichos riesgos, dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque sobre la medida antifraude.

Para la evaluación de riesgos el Marco Integrado COSO establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de

los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

En el Marco Integrado COSO se da una relación directa entre los objetivos de la entidad, los componentes y la estructura organizacional que es representada en forma de cubo, que a continuación se menciona.

2.2 Estructura del control interno - Marco Integrado

La estructura consta de cinco componentes los cuales se interrelacionan, de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes son interdependientes, existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos.

FIGURA 1: RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS Y COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO MARCO INTEGRADO COSO.

Fuente: Resumen Ejecutivo COSO**, Control Interno - Marco Integrado** (Madrid: PricewaterHouseCooper, 2013). p.6

2.2.1 Entorno de control

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización.

Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

Un entorno de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial.

Por esta razón, este componente tiene una influencia muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura.

Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con:

- Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos;
- Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas;
- Asignación adecuada de responsabilidades y;

- Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Por esta razón, el entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como:

- La integridad y los valores éticos de los recursos humanos;
- La competencia profesional;
- La delegación de responsabilidades;
- El compromiso con la excelencia y la transparencia;
- La atmosfera de confianza mutua;
- La filosofía y estilo de dirección;
- La estructura y plan organizacional;
- Los reglamentos y manuales de procedimientos;
- Las políticas en materia de recursos humanos y;
- El comité de control.

El entorno de control, como primer componente del Marco Integrado, agrupa los siguientes cinco principios de los diecisiete que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente[14].

- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos;
- El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno;
- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos;
- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de

[14] *Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) Control Interno Marco Integrado. (Madrid: PricewaterhouseCooper, 2013). p. 14

la organización y;

- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

2.2.2 Evaluación de riesgos

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia)

- Riesgo inherente y residual

El riesgo inherente es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o su impacto.
El riesgo residual es aquel que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

El riesgo residual refleja el riesgo remanente una vez se han implantado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente.

Estas acciones pueden incluir las estrategias de diversificación relativas a las concentraciones de clientes, productos u otras, políticas y procedimientos que establezcan límites, autorizaciones y otros protocolos, el personal de supervisión para revisar medidas de rendimiento e implantar acciones al respecto o la automatización de criterios para estandarizar y acelerar la toma de decisiones recurrentes y la aprobación de transacciones. Además, puede reducir la probabilidad de ocurrencia de un posible evento, su impacto o ambos conceptos a la vez.

La evaluación de riesgos, agrupa los siguientes cuatro principios de los diecisiete que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente[15].

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados;
- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar;
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos y;
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno

2.2.3 Actividades de control

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad

[15] Ibíd., p. 15.

razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos.

Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno.

Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios;
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos y;
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

Las actividades de control, agrupa los siguientes tres principios de los diecisiete que

representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. [16]

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos;
- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos y;
- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

2.2.4 Información y comunicación

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones.

Por ejemplo, toda la información presentada a la dirección con relación a medidas monetarias facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, la evolución de deudores, las cuotas en el mercado y las tendencias en reclamaciones.

La información está compuesta por los datos que se combinan y sintetizan con base

---

[16] Ibíd., p. 16.

en la relevancia para los requerimientos de información.

Es importante que la dirección disponga de datos fiables a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La comunicación es el proceso continuo y repetitivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control.

La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. Para esto se tiene en cuenta:

- Integración de la información con las operaciones y calidad de la información; analizando si ésta es apropiada, oportuna, fiable y accesible;
- Comunicación de la información institucional eficaz y multidireccional;
- Disposición de la información útil para la toma de decisiones y;

- Los canales de información deben presentar un grado de apertura y eficacia acorde con las necesidades de información internas y externas.

La comunicación puede ser materializada en manuales de políticas, memorias, avisos o mensajes de video. Cuando se hace verbalmente la entonación y el lenguaje corporal le dan un énfasis al mensaje. La actuación de la dirección debe ser ejemplo para el personal de la entidad.

Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, e involucra personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la organización obtenga, genere, use y comunique transacciones de información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

El componente correspondiente a la información y comunicación, agrupa los siguientes tres principios de los diecisiete que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente[17].

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno;
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno y;
- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

2.2.5 Supervisión

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el sistema de control interno debe ser flexible

[17] Ibíd., p. 16.

para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad;
- Evaluaciones separadas;
- Condiciones reportables y;
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema de control interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

El componente correspondiente a la supervisión, agrupa los últimos dos principios de los diecisiete que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente[18].

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento y;
- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

---

[18] Ibíd., p. 16.

2.3 Relación entre objetivos y componentes del Marco Integrado COSO

Existe una relación directa entre los objetivos, que es los que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás)[19]. La relación que se representa en forma de cubo se resume así:

- Las tres categorías de objetivos: Operativos, de información y de cumplimiento. Están representadas por las columnas;
- Los cinco componentes: Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. Se representan por las filas y;
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión: representa los objetivos y los componentes en relación al nivel de la entidad, la división, unidad operativa y la función.

2.4 Riesgos en el mercado de remesas

En el mercado de remesas el sistema financiero regulado y no regulado, están propensos a riesgos, los cuales se refieren a posibles pérdidas para cada entidad, para ello es necesario en el corto plazo mantener la estabilidad financiera, protegiendo sus activos e ingresos de los riesgos que se está expuesta, y en el largo plazo minimizar las pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de riesgos identificados en ilícitos o problemas que las hayan afectado sustancialmente.

Principalmente el sistema financiero se encuentra propenso a los riesgos dentro del mercado de remesas familiares y se mencionan los siguientes:

---

[19] *Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), Resumen Ejecutivo Control Interno Marco Integrado. (Madrid: PricewaterhouseCooper, 2013). p. 6

2.4.1 Riesgo de lavado de dinero u otros activos

El delito de lavado de dinero u otros activos se define como “el conjunto de operaciones realizadas por una persona individual o jurídica con el objetivo de ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. Se lleva a cabo mediante la realización de varias operaciones encaminadas a encubrir cualquier rastro de origen delictivo de los recursos.”[20]

Es uno de los principales riesgos a los que se exponen las instituciones públicas o privadas al darse la probabilidad de verse involucrado en una actividad sospechosa, lo que a su vez se ve directamente relacionado con el riesgo operacional, el legal y el reputacional; y, en consecuencia, la administración de dicho riesgo requiere más que un simple enfoque en el efectivo puramente dicho. Es decir, demanda de un conocimiento integral del funcionamiento del negocio, de cada una de las operaciones que realiza, de los clientes y de todos los grupos de interés con los cuales se relacionan, y en general de todo el entorno en el que se desenvuelve una empresa.

2.4.2 Riesgo operacional

Es el riesgo de una pérdida directa o indirecta resultante de una falla en los procesos, en el personal y/o en los sistemas internos o acontecimientos externos. Se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. Asimismo “Es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la inadecuación de procesos, sistemas, equipos técnicos y humanos, o por fallos en los mismos, así como por hechos externos. Incluye el riesgo legal”[21].

---

[20] Superintendencia de Bancos de Guatemala, C. A. Definición del delito de lavado de dinero u otros activos, consulta realizada en: www.sib.gob.gt; el 19/06/2018.

[21] Superintendencia de Bancos de Guatemala, Revista visión financiera, edición No. 10, consultada y disponible en: www.sib.gob.gt/web/sib/comunicacion_institucional/revista-vision-financiera; diciembre 2013. p.9

Este tipo de riesgo se atribuye a las pérdidas en que puede incurrir una empresa o institución por la eventual renuncia de algún empleado o funcionario, quien durante en el periodo que laboró en dicha empresa concentró todo el conocimiento especializado en algún proceso clave.

2.4.3 Riesgo legal

Se refiere a “La probabilidad de pérdidas o interferencias a un negocio derivadas principalmente de transacciones defectuosamente documentadas, reclamos o acciones legales, protección legal defectuosa de los derechos/activos de la empresa y/o desconocimiento normativo o cambios en la ley o su interpretación.”[22] También se refiere a la pérdida que sufre la institución en caso de que exista incumplimiento de una contraparte y no se pueda exigir, por la vía jurídica, cumplir con los compromisos de pago. Así mismo a las operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión en la documentación.

En relación al riesgo de lavado de dinero y otros activos, es aquel en que las Instituciones pueden ser objeto de acciones procesales por no respetar la normativa legal vigente de cada país.

2.4.4 Riesgo reputacional

Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.[23]

---

[22] Superintendencia de Bancos de Guatemala, Riesgo Legal, edición No. 10, consultada y disponible en: www.sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=3632929&name=DLFE-26220.pdf; abril 2017. p.26

[23] Superintendencia de Bancos de Guatemala, Otros Riesgos, Programa de Capacitación sobre Gestión de Riesgos Financieros; abril 2017. p.27

2.4.5 Riesgo cambiario

Este riesgo se le conoce como riesgo de tipo de cambio o también denominado riesgo de divisas, el cual consiste en mantener o asumir posiciones en moneda extranjera, incluido el oro.[24] Es un riesgo financiero asociado a la fluctuación en el tipo de cambio de una divisa respecto a otra. El riesgo cambiario puede resultar en un balance negativo o positivo (en pérdidas o en ganancias) dependiendo de si el tipo de cambio ha cambiado a favor o en contra de los intereses del inversor o compañía. El riesgo cambiario se relaciona con el riesgo de mercado.

2.4.6 Riesgo de contraparte

El riesgo de que la contraparte no entregue el valor o el dinero correspondiente a la transacción en la fecha de liquidación.[25]

2.4.7 Riesgo tecnológico

El riesgo tecnológico es uno de los componentes principales del riesgo operacional y se define así a la contingencia de que la interrupción, alteración, o falla de la infraestructura de tecnología de la información, sistemas de información, bases de datos y procesos de tecnologías de información, provoque pérdidas financieras a la institución.[26]

2.5 Sistema tres líneas de defensa en gestión de riesgos y control

Actualmente la mayoría de organizaciones financieras, como bancos, cooperativas

---

[24] Superintendencia de Bancos de Guatemala, Riesgo tecnológico, programa de capacitación sobre gestión de riesgos. http://www.sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=3814500&name =DLFE-26850.pdf; abril 2017. p.9

[25] BNValores Puesto de Bolsa S.A., Riesgo de contraparte, Glosario bursátil. San José, Costa Rica. https://www.bnvalores.com/app/html/glosarioC.html

[26] Superintendencia de Bancos de Guatemala, Riesgo de mercado, disponible en: www.sib.gob.gt; abril 2017. p.9

de ahorro y crédito, pequeñas y medianas empresas, cuentan con áreas y personal especializado para la gestión de riesgos y control interno, aunque muchas se distribuyen sus actividades de forma inadecuada en el sentido de coordinación y comunicación, por lo que pueden existir espacios en la cobertura de la aplicación de controles internos e incluso la duplicación de esfuerzos y actividades innecesarias.

Por lo que el denominado modelo de las tres líneas de defensa es el que proporciona de una manera simple y efectiva los lineamientos para mejorar las comunicaciones en la gestión de riesgos y control mediante la aclaración de las funciones y deberes esenciales relacionados. Este modelo proporciona una mirada nueva a las operaciones, ayudando a asegurar el éxito continuo de las iniciativas de gestión del riesgo, y este modelo es apropiado para cualquier organización – independientemente de su tamaño o complejidad. Aún en organizaciones donde un marco o sistema de gestión de riesgos formal no existe, el modelo de las tres líneas de defensa puede aumentar la claridad respecto a los riesgos y los controles y ayudar a mejorar la efectividad de los sistemas de gestión de riesgos.[27]

2.5.1 Primera línea de defensa: La gestión operativa

El modelo de las tres líneas de defensa distingue tres grupos (o líneas) que participan en una efectiva gestión de riesgos:

f) Las funciones que son propietarias de los riesgos y los gestionan;
g) Las funciones que supervisan los riesgos y;
h) Las funciones que proporcionan aseguramiento independiente.

Como primera línea de defensa, las gerencias operativas son propietarias de los riesgos y los gestionan. Estas gerencias también son responsables de la implementación de acciones correctivas para hacer frente a deficiencias de proceso

---

[27] *The Institute of Internal Auditors* (Instituto de Auditores Internos) Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de control de riesgos. (Santiago de Chile: *The IIA*, 2013). p. 2

y control. Así mismo como gerencia operativa, es responsable de mantener un control interno efectivo y de ejecutar procedimientos de control sobre los riesgos de manera constante en el día a día.

Otras actividades de la gerencia operativa: identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos, guiando el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas son consistentes con las metas y objetivos. A través de una estructura de responsabilidad distribuida en cascada, los gerentes de nivel medio diseñan e implementan procedimientos detallados que sirven como controles y supervisan la ejecución de tales procedimientos por parte de sus empleados.

Por último la gerencia operativa sirve naturalmente como primera línea de defensa porque los controles están diseñados dentro de los sistemas y procesos bajo su dirección como administración operacional. Deberían estar implementados adecuados controles de gestión y supervisión para a asegurar su cumplimiento y para destacar excepciones de control, procesos inadecuados y eventos inesperados.

2.5.2 Segunda línea de defensa: Funciones de gestión de riesgos y cumplimiento

En un mundo perfecto, tal vez sólo una línea de defensa sería necesaria para asegurar una gestión de riesgos efectiva. En el mundo real, sin embargo, una sola línea de defensa con frecuencia puede resultar insuficiente. La gerencia establece diversas funciones de gestión de riesgos y cumplimiento para ayudar a crear y/o monitorear los controles de la primera línea de defensa.[28] Las funciones específicas varían según la organización e industria, pero las funciones típicas de esta segunda línea de defensa comprenden:

---

[28] Ibid., p. 4.

- La gestión de riesgos (y/o comité) que facilita y monitorea la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte de la gerencia operativa y que asiste a los propietarios del riesgo en la definición del objetivo de exposición al riesgo y en la presentación adecuada de información relacionada con riesgos a toda la organización;

- Cumplimiento para monitorear diversos riesgos específicos tales como el incumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. Con esta capacidad, esta función independiente reporta directamente a la alta dirección, y en algunos sectores económicos, directamente a los organismos de gobierno corporativo. Múltiples funciones de cumplimiento con frecuencia existen en una misma organización, con responsabilidades para monitorear tipos específicos de cumplimiento, como salud y seguridad, cadena de suministros, ambiente o control de la calidad y;

- La contraloría que monitorea riesgos financieros y la emisión de la información financiera.

La gerencia establece estas funciones para asegurar que la primera línea de defensa está apropiadamente diseñada, implementada y operando según lo previsto. Cada una de estas funciones tiene algún grado de independencia respecto de la primera línea de defensa, pero son por naturaleza funciones gerenciales. Como funciones gerenciales, pueden intervenir directamente en la modificación y desarrollo de los sistemas de control interno y riesgos.
Por lo tanto, la segunda línea de defensa tiene un propósito vital, pero no puede ofrecer análisis del todo independientes a los organismos de gobierno corporativo respecto a la gestión de riesgos y a los controles internos.

Las responsabilidades de estas funciones varían según su naturaleza específica, pero pueden incluir:

- Apoyar en la administración de políticas en cuanto a la definición de roles y

responsabilidades y el establecimiento de objetivos para su implementación;

- Proporcionar marcos para la gestión de riesgos;
- Identificar asuntos conocidos y emergentes;
- Identificar cambios en el apetito de riesgo implícito de la organización;
- Asistir a la administración en el desarrollo de procesos y controles para la gestión de riesgos y problemas;
- Proporcionar guía y entrenamiento en procesos de gestión de riesgos;
- Facilitar y monitorear la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte de la gerencia operativa;
- Alertar a la gerencia operativa de asuntos emergentes y de cambios en los escenarios regulatorios y de riesgos y;
- Monitorear la adecuación y efectividad del control interno, la exactitud e integridad de la información, el cumplimiento de las leyes y regulaciones, y la remediación oportuna de deficiencias.

2.5.3 Tercera línea de defensa: auditoria interna

Los auditores internos proporcionan a los organismos de gobierno corporativo y a la alta dirección un aseguramiento comprensivo basado en el más alto nivel de independencia y objetividad dentro de la organización. Este alto nivel de independencia no está disponible en la segunda línea de defensa. Los auditores internos proveen aseguramiento sobre la efectividad del gobierno corporativo, la gestión de riesgos y el control interno, incluyendo la manera en que la primera y segunda línea de defensa alcanza sus objetivos de gestión de riesgos y control.[29]

El alcance de este aseguramiento, que es reportado a los organismos de gobierno corporativo y alta dirección, usualmente cubre:

- Un amplio rango de objetivos, incluyendo la eficiencia y efectividad de las operaciones, salvaguarda de activos, confiabilidad e integridad de los

[29] Ibid., p. 5.

procesos de reporte, y cumplimiento con leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos;

- Todos los elementos de los marcos de gestión de riesgos y control interno, que incluyen: Entorno de control interno, los componentes del marco de gestión de riesgos de la organización (por ejemplo, identificación de riesgos, evaluación de riesgos y respuesta), información y comunicación, y monitoreo y;
- La entidad en su conjunto, divisiones, subsidiarias, unidades operativas y funciones – incluyendo procesos de negocios, tales como ventas, producción, marketing, seguridad, funciones de clientes, y operaciones – como también funciones de soporte (por ejemplo, contabilización de ingresos y gastos, recursos humanos, adquisiciones, remuneraciones, presupuestos, gestión de infraestructura y activos, inventario, y tecnología de la información)

El establecimiento de una actividad de auditoría interna profesional debería ser un requerimiento de gobierno corporativo para todas las organizaciones. Esto no sólo es importante para las grandes y medianas organizaciones, sino también puede ser igualmente importante para las pequeñas entidades, ya que ellas igualmente pueden enfrentar ambientes complejos, con una menos formal pero robusta estructura organizacional, para asegurar la efectividad de sus procesos de gobierno corporativo y gestión de riesgos.

Auditoría interna contribuye activamente a la efectividad del gobierno corporativo organizacional proporcionando ciertas condiciones – fomentando su independencia y profesionalismo – que se cumplan. La mejor práctica es establecer y mantener una función de auditoría interna independiente con personal adecuado y competente, lo cual incluye:

- Actuar en concordancia con las normas internacionales reconocidas para la práctica de la auditoría interna;
- Reportar a un nivel suficientemente alto para ser capaz de desempeñar sus

funciones de manera independiente y;

- Tener una activa y efectiva línea de reporte con los organismos de gobierno corporativo.

2.5.4 Auditores externos, reguladores y otros entes externos

Los auditores externos, reguladores y otros entes externos se ubican fuera de la estructura de la organización, pero ellos pueden tener un rol en la estructura general de gobierno corporativo y control de la organización. Este es particularmente el caso en industrias reguladas, como servicios financieros o seguros. Los reguladores en ocasiones establecen requerimientos con la intención de fortalecer los controles de una organización y en otras ocasiones realizan una función independiente y objetiva para evaluar la totalidad o una parte de la primera, segunda o tercera línea de defensa con respecto a esos requerimientos. Cuando están efectivamente coordinados, auditores externos, reguladores y otros grupos fuera de la organización pueden ser considerados como adicionales líneas de defensa, proporcionando aseguramiento a las partes interesadas de la organización, incluyendo los organismos de gobierno corporativo y la alta dirección.[30]

Dados los objetivos y el alcance específico de su misión, sin embargo, la información de riesgo recopilada es generalmente menos extensa que el alcance abordado por las tres líneas de defensa internas de la organización.

2.6 Gestión de riesgos según Norma ISO 31000

En noviembre de 2009 la *International Organizatión for Standardization (ISO)* (Organización Internacional de Estandarización) publicó un conjunto de principios y pautas para servir de ayuda a todo tipo de organizaciones a la hora de enfrentar, de una manera sistematizada y eficaz el proceso de instauración de un sistema para la gestión de riesgos El estándar 31000 proporciona un marco para que la función de

[30] Ibid., p. 6.

gestión de riesgos dentro de una organización tenga éxitos en la consecución de sus propósitos y objetivos.

2.6.1 Ámbito de aplicación

Esta norma internacional proporciona principios y directrices de carácter genérico sobre la gestión de riesgos. Esta norma internacional puede ser utilizado por cualquier institución pública, privada o empresa de la comunidad, grupo o individuales. Por lo tanto, esta Norma Internacional no es específica de cualquier industria o sector.

Puede ser aplicada en toda la vida de una organización, y para una amplia gama de las actividades, incluidas las estrategias y las decisiones, operaciones, procesos, funciones, proyectos, productos, servicios y los activos. Así mismo a cualquier tipo de riesgo, cualquiera que sea su naturaleza, si el hecho positivo o consecuencias negativas.

Aunque proporciona directrices genéricas, no es la intención de promover la uniformidad de riesgo la gestión de las organizaciones. El diseño y ejecución de planes de gestión de riesgos y marcos tendrá que tomar en cuenta las diferentes necesidades de una organización específica, sus objetivos particulares, contexto, estructura, operaciones, procesos, funciones, proyectos, productos, servicios o activos específicos y prácticas empleadas. Se pretende que esta norma internacional se utilizará para armonizar los procesos de gestión de riesgos en los actuales y las normas futuras.

2.6.2 Principios básicos del proceso de gestión riesgos según Norma ISO 31000

Los principios para la gestión del riesgo buscan establecer el enfoque cultural e ideológico con que se deben gestionar los riesgos en toda organización. Estos

elementos suelen no ser considerados relevantes al no ser tangibles y medibles.

Este enfoque cultural e ideológico respalda la respuesta de las personas que forman las organizaciones según sus propias percepciones y actitudes. Es por ello que la percepción y actitud de todos los miembros de la organización va a determinar la poca o mucha probabilidad de éxito que tendrá la adopción de un nuevo modelo o técnica. En la norma ISO 31000 se establece como uno de los elementos claves a los principios de la gestión de riesgo, amparando la razón de ser de la gestión de riesgos.

Las organizaciones que deseen implementar la gestión de riesgo para garantizar la eficiencia y eficacia del proceso en todos sus niveles pueden aplicar estos principios.

Los principios que establece la Norma ISO 31000 se describen a continuación:

a) La gestión del riesgo crea y protege el valor

La gestión del riesgo contribuye a la consecución de los objetivos y a la mejora del rendimiento, por ejemplo, en la salud y la seguridad, la legalidad y el cumplimiento regulatorio, la pública aceptación, la protección del medio ambiente, la calidad del producto, la gestión de proyectos, la eficiencia en las operaciones, la gobernabilidad y la reputación; evidentemente debe contribuir con el logro de los objetivos institucionales y mejorar su desempeño.

Cualquier institución que quiera crear y proteger el valor del servicio que presta debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- La satisfacción de los clientes internos, que son representados por los colaboradores de la institución;
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentos internos establecidos;

- El interés en la satisfacción de los servicios que presta;
- Garantizar la calidad en los productos y/o servicios que ofrece;
- Gestionar los proyectos eficientemente y con responsabilidad;
- Garantizar eficiencia en las operaciones y;
- Garantizar su prestigio en el sector en el que se desenvuelve.

b) La gestión del riesgo es una parte integral de todos los procesos de la institución

En todas las actividades y procesos de la institución, está vinculada directamente con la estructura organizacional, con la planificación estratégica y normas que la rige.

En la gestión de riesgo ningún área, nivel, programa o proyecto puede trabajar de forma aislada a los procesos institucionales y sin alinearse a los objetivos, metas de la planificación estratégica.

c) La gestión del riesgo es parte de la toma de decisiones

Es una herramienta que permite a todos los integrantes de una institución y especialmente a las autoridades a tomar decisiones y a establecer las líneas estratégicas a seguir de acuerdo a la complejidad del riesgo, aprovechando las oportunidades que crean valor a la institución.

d) La gestión del riesgo trata explícitamente la incertidumbre

Se posee en cuenta explícitamente la incertidumbre, la naturaleza de esa incertidumbre y la manera en que se puede tratar. La incertidumbre es el desconocimiento de lo que puede suceder en cada acción que se ejecute, siendo esta inseguridad la que debe ser tratada mediante la gestión del riesgo.

e) La gestión del riesgo es sistémica, estructurada y oportuna

Para garantizar la fiabilidad de la gestión de riesgo se debe tener un enfoque sistémico, oportuno y estructurado que contribuya a la eficacia de la gestión del riesgo y proporcionar resultados fiables que les permita a los directivos tomar decisiones oportunas.

f) La gestión del riesgo se basa en la mejor información disponible

El proceso de la gestión del riesgo se basa en datos reales, pero se debe tener en cuenta las limitaciones que puede tener la información recopilada la cual debe ser consistente y objetiva.

La importancia de este principio radica en que las instituciones públicas adopten mecanismos sistemáticos en los cuales se procese y se obtenga información confiable de la ejecución de las actividades y de los resultados obtenidos.

g) La gestión del riesgo se adapta

Se alinea al contexto externo e interno de la organización y con el perfil del riesgo. Las instituciones públicas deben conocer su entorno y el ámbito en el cual se desenvuelven, identificando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con el fin de que se pueda realizar un plan de riesgo adaptado a esta realidad.

h) La gestión del riesgo integra los factores humanos y culturales

Permite identificar las aptitudes, percepciones e intenciones de las personas que pueden atentar contra el logro de los objetivos institucionales. El éxito de la gestión de riesgo se fundamenta en los equipos de trabajo que conforman una institución pública, ya que del recurso humano depende el logro de los objetivos y el desarrollo de la institución.

El factor humano es una de los recursos más importantes del cual depende el desarrollo, la implementación y el eficiente funcionamiento de cualquier proceso y sistema.

i) La gestión del riesgo es transparente y participativa

Es muy importante la participación y el compromiso de todos los colaboradores de la institución en el proceso de la gestión del riesgo, en especial la participación de los que toman decisiones en todos los niveles que lideran la institución, lo cual produce una imagen de compromiso que es proyectada a todo el personal, esto conlleva a que todos los colaboradores se involucren en el diseño e implementación de la gestión del riesgo.

j) La gestión del riesgo es dinámica, iterativa y responde a los cambios

Es sensible a los cambios sucedidos al interior y al exterior de la institución, surgen nuevos riesgos, cambian o desaparecen, pero la gestión de riesgo da respuesta a todos estos cambios.

Es importante tener en cuenta que los cambios en la gestión de riesgo pueden constituirse en impactos negativos o en oportunidades para las instituciones y por lo tanto es necesario su control y seguimiento.

k) La gestión del riesgo facilita la mejora continua de la institución

Las instituciones deberán desarrollar e implementar estrategias para mejorar su madurez en la gestión del riego en todos los demás aspectos de la organización.

La madurez del riesgo busca establecer una valoración estandarizada con la que se pueda determinar el estado de capacidad de la administración de riesgos y efectuar una evaluación, con el fin de identificar el grado o nivel de madurez al que

se desea llegar.

Los modelos de madurez son aplicables para el establecimiento y mejora de los procesos institucionales, midiendo su capacidad según la escala de madurez que tienen los procesos.

A continuación, se presenta la figura 2, el cual consiste en un mapa de procesos correspondiente a la relación entre principios, estructura de soporte y proceso de gestión del riesgo de acuerdo a la Norma internacional1 ISO 31000.

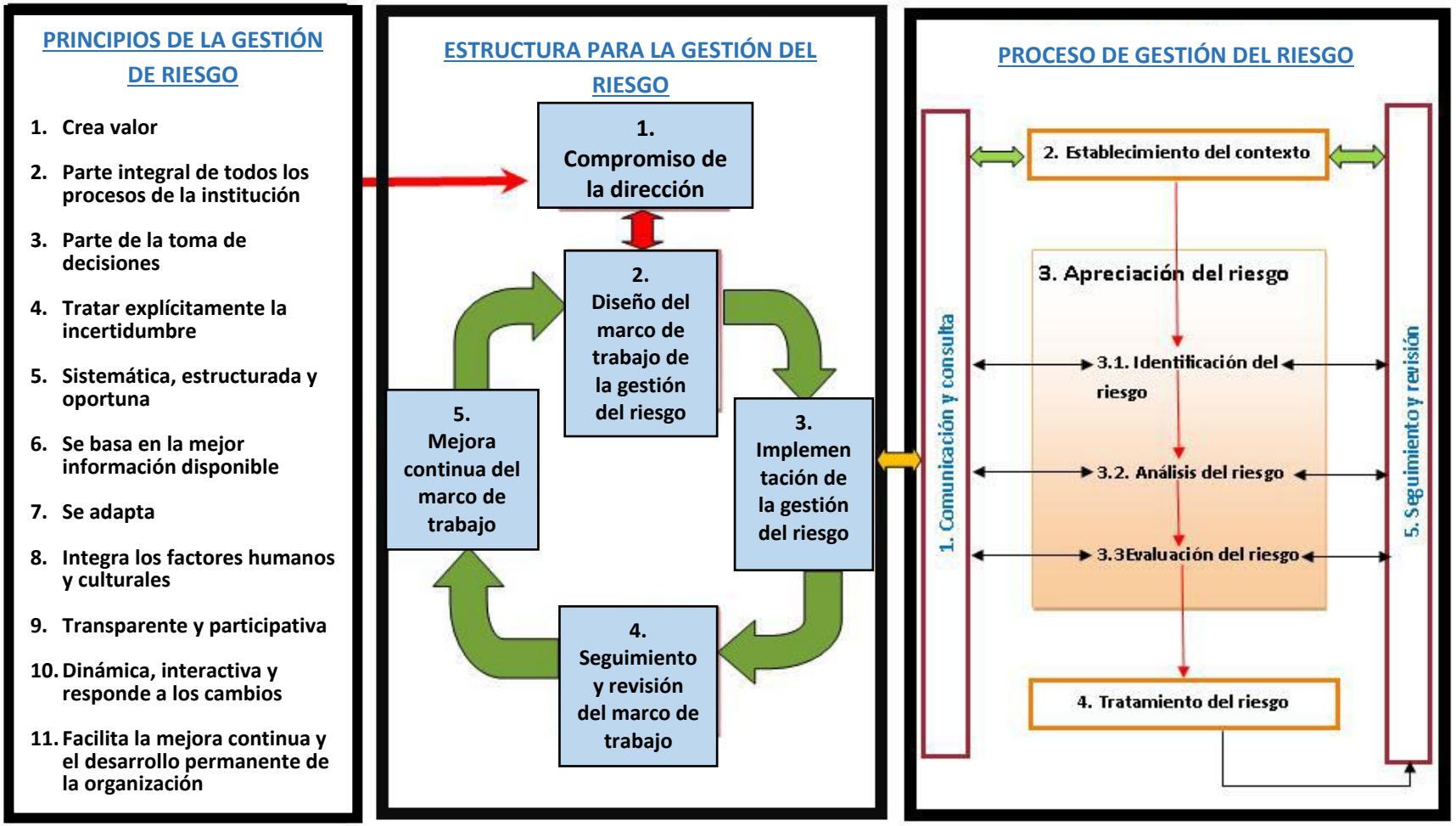

FIGURA 2: RELACIÓN ENTRE PRINCIPIOS, ESTRUCTURA DE SOPORTE Y PROCESO DE GESTIÓN DEL RIESGO
Fuente: Norma internacional1 ISO 31000. Carlos R. Serra; www.isaca.org (Montevideo, 2011)

CAPÍTULO III
REMESAS FAMILIARES E INTERMEDIACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

3.1 Remesas familiares

Las remesas familiares son los envíos de dinero (en efectivo, cheques, giros, transferencias, entre otros) y de mercancías efectuadas por guatemaltecos que viven mayoritariamente en los Estados Unidos de Norte América. La mayoría de las remesas familiares se hace por medio de transferencias electrónicas porque no existe posibilidad de extravío, debido a que llega directamente desde una empresa remesadora en un banco guatemalteco.[31]

3.1.1 Antecedentes históricos

Las remesas familiares tienen su origen desde la migración masiva de guatemaltecos durante el conflicto armado que duró 36 años hasta la firma de la paz el 29 de diciembre de 1996, donde estos huían de la represión social en aquellos momentos, buscaban el sueño americano al viajar especialmente a los Estados Unidos de Norteamérica, ya sea de forma legal o de forma ilegal. Pero fue después de los acuerdos de paz en 1996, que la migración creció más, debido a la escasez de fuentes de trabajo y desarrollo en Guatemala, con el fin de mejorar sus vidas y la de sus familias, al enviar remesas familiares.

Un informe del *Migration Policy Institute (MPI).* (Instituto de Políticas Migratorias) indica que, en Estados Unidos de Norteamérica, hasta el 2013, había 704 mil guatemaltecos sin documentos, un porcentaje de 497% más que en 1990, cuando se hizo la primera medición.

---

[31] Banco de Guatemala. Sistema de pagos y remesas familiares. Ciudad de Guatemala: Formación Económica Banco de Guatemala, 2006). p. 9.

Según los registros, en 1990 había 118 mil indocumentados en Estados Unidos, para el 2000, la cifra se había incrementado a 144 mil (22% más), mientras que para el 2013 la cantidad se incrementó hasta alcanzar los 704 mil.

La ciudad de Los Ángeles, California, es donde reside el 19% de los guatemaltecos indocumentados, pero también hay una presencia representativa en las áreas metropolitanas de Nueva York, Miami, Washington, Boston, Providence y Houston.

De acuerdo con las estadísticas divulgadas por el Banco de Guatemala, los recursos recibidos entre enero y noviembre pasado son superiores en US$142.74 millones a los US$5 mil 544.09 millones de todo el 2014.

Sólo en noviembre de 2015 los inmigrantes guatemaltecos que radican en Estados Unidos enviaron al país centroamericano 508,66 millones de dólares en remesas familiares.

Desde el 2010, el envío de estos recursos, que representan un 10 % del Producto Interno Bruto (PIB), de acuerdo con la Organización Mundial para las Migraciones (OIM), ha ido en constante aumento.

En 2010 los inmigrantes enviaron a Guatemala 4,126.78 millones de dólares, en el 2011 la cifra aumentó a 4,378.03 millones, en el 2012 pasó a 4,782.72 millones, en el 2013 a 5,105.18 millones y el año pasado (2014) a 5,544.09 millones de dólares.

En el siguiente cuadro se muestra el comportamiento que ha tenido el ingreso de divisas por medio de las remesas familiares desde el año 2010 al mes de diciembre de 2017:

CUADRO 2: INGRESO DE DIVISAS POR REMESAS FAMILIARES

Guatemala: Ingreso de divisas por remesas familiares								
Años: 2010 – 2017								
- En miles de US dólares -								
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TOTALES	**4,126,784.1**	**4,378,032.0**	**4,782,728.7**	**5,105,189.0**	**5,544,097.6**	**6,284,977.8**	**7,159,967.6**	**3,328,659.7**
Enero	246,129.3	283,348.1	305,090.5	357,872.2	394,193.1	407,433.9	481,961.4	587,634.1
Febrero	274,512.7	304,621.2	350,387.4	351,169.1	383,939.7	431,979.9	558,037.9	613,901.5
Marzo	369,953.3	384,120.4	402,127.6	424,053.2	459,229.1	556,476.5	622,985.5	739,817.0
Abril	344,408.9	371,286.6	418,968.1	451,241.2	490,683.1	503,848.9	609,311.8	639,881.2
Mayo	357,017.2	415,324.7	451,558.0	476,990.3	494,058.8	518,952.8	625,300.4	747,425.9
Junio	394,289.7	416,388.4	432,674.9	417,195.1	481,857.1	536,302.7	614,661.8	723,705.8
Julio	384,612.4	349,829.6	422,088.8	445,758.5	509,730.1	573,714.5	536,124.7	664,187.5
Agosto	377,358.3	409,558.4	441,401.2	456,338.7	476,792.8	527,340.1	619,225.4	707,841.6
Septiembre	359,310.4	364,782.7	365,797.8	420,684.3	458,776.3	538,353.1	607,665.2	672,939.4
Octubre	339,374.1	356,804.6	415,446.5	480,044.3	500,533.1	583,763.7	605,940.4	728,273.0
Noviembre	331,384.7	343,499.2	367,955.4	376,589.2	398,283.1	508,664.7	600,341.2	646,301.1
Diciembre	348,433.1	378,468.1	409,232.5	447,252.9	496,021.3	598,147.0	678,411.9	720,305.0

Fuente: Banco de Guatemala **Ingreso de Divisas por Remesas Familiares, Años: 2010-2017.** (Guatemala, 06 de junio 2018). https://www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/estaeco/remesas/remfam201.0_2018.htm&e=138076

3.1.2 Definición de remesas familiares

Según la Organización Internacional para la Migración, el término remesas puede definirse por lo general como la porción de sus ingresos que el migrante internacional envía desde el país de acogida a su país de origen. También se entiende como remesa familiar toda suma de dinero que personas envían de un país a otro o bien a lo interno del mismo país, con el fin de cubrir necesidades propias o de terceros, llámense estos padres, hijos, dependientes, entre otros.[32]

[32] Vanessa Vizcarra. Manual para la implementación de remesas. (Bogotá: Proyecto BID Rural ATN/ME-11055-RG, 2011). p. 6

3.1.3 Clasificación de remesas familiares

Las remesas familiares se clasifican en remesas oficiales que se transfieren a través de canales del sistema financiero, entre ellos las cooperativas de ahorro y crédito federadas, por consiguiente, figuran en las estadísticas del país; y las remesas informales, que se envían a través de sistemas privados de transferencia de dinero a través de amigos y parientes, o que son llevados consigo por los propios migrantes a su hogar.

Para clarificar por tipos las remesas familiares, cabe distinguir los tipos de remesas que propone Sadek Wahba[33], clasificación que puede ser útil para el análisis de las remesas, misma que podemos observar en el cuadro siguiente:

CUADRO 3: CLASIFICACIÓN DE LAS REMESAS FAMILIARES

Tipo	Descripción
Remesas potenciales	Que son los ahorros disponibles para el migrante sufragados todos los gastos en el país receptor. Estas significan el máximo que el migrante puede transferir en cualquier momento.
Remesas fijas	Consisten en el mínimo que el migrante necesita transferir para satisfacer las necesidades básicas de su familia y otras obligaciones efectivas.
Remesas discrecionales	Son las transferencias que exceden las remesas fijas, es decir, son un envío extra a las remesas fijas, a veces motivada por un tipo de cambio o tasas de interés más atractivos. Junto con ellas, constituyen el nivel de remesas efectivas.
Remesas ahorradas o (ahorro retenido)	Estos recursos se acumulan mediante el ahorro, mismo que puede utilizarse para complementar las remesas efectivas en una fecha determinada. Este monto ahorrado es resultado de una decisión de cartera del migrante y son los recursos que podrían destinar para el desarrollo de sus comunidades de origen.

Fuente: Sadek Wahba, citado por Samuel Wendell. Migración y Remesas: Un estudio de caso del Caribe (Santiago de Chile: Revista Notas de Población, Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía CELADE, 2001) p. 198

[33] Sadek Wahba, nacido en El Cairo, Egipto, en 1966. Su investigación en la Universidad de Harvard incluyó la migración laboral y las remesas de los trabajadores como fuente de capital extranjero para los mercados emergentes.

3.2 Empresas remesadoras

Son empresas receptoras de remesas familiares o también llamadas proveedoras de transferencias de remesas; estas transfieren dinero de forma electrónica de los consumidores a personas y empresas en el extranjero. Incluyen a la mayoría de los transmisores de dinero, bancos, cooperativas de ahorro y crédito[34] y posiblemente otros tipos de instituciones financieras.

3.2.1 Definición de empresa receptora de remesas familiares

Es la institución o agente económico, cuya actividad productiva consiste en ofrecer la posibilidad al beneficiario de recibir remesas, por medio de sus diferentes modalidades de recepción, enviadas prácticamente de cualquier país.

Específicamente la empresa receptora de remesas, por medio de transferencias electrónicas, es la institución que ofrece el servicio de pago de remesas en efectivo, en tan solo unos minutos, mediante la utilización de un sistema de transmisiones de mensajes electrónicos sobre estas transacciones.

3.2.2 Generalidades básicas de las empresas remesadoras

Generalmente los proveedores de transferencias de remesas deben cumplir con proporcionar la información necesaria antes que los migrantes, realicen el pago de la transferencia internacional de dinero. Esta información incluye:

- La tasa de cambio;
- Los cargos e impuestos que cobran;
- Los cargos que cobran los agentes de las compañías en el extranjero y otras

[34] Las cooperativas de ahorro y crédito por su naturaleza jurídica y por carecer de ánimo de lucro, no se consideran como empresa (Expediente 4476-2008, Corte de Constitucionalidad: Guatemala, doce de enero de dos mil nueve), sin embargo son intermediadoras del servicio de pago de remesas familiares.

instituciones involucradas en el proceso de transferencia;

- La cantidad de dinero que se entregará, sin incluir impuestos extranjeros ni ciertos cargos cobrados al que recibe el dinero y;
- Si es apropiado, una declaración de que se pueden deducir impuestos extranjeros y cargos adicionales de la transferencia de remesa.

Además de la información básica anterior, es importante mencionar que también se debe hacer del conocimiento del cliente:

- Acerca de cuándo estará disponible el dinero, instrucciones sobre el derecho a cancelar las transferencias, que hacer en caso de que haya un error y cómo presentar una queja;
- La oportunidad de cancelar la transacción. Por lo general se tienen hasta 30 minutos y a veces más, para cancelar la transacción sin costo, a menos que la trasferencia ya haya sido recibida o depositada en la cuenta del destinatario;
- Investigar errores. Si se cree que hubo un error con la transferencia y presenta rápidamente una queja, la empresa remesadora por lo general tiene 90 días para investigar el asunto y también debe notificarle al cliente sobre los resultados de la investigación;
- Otras protecciones pueden estar disponibles para el cliente, según la forma de enviar el dinero y las leyes de su estado.

Es importante mencionar que las empresas remesadoras o intermediadoras para la recepción y pago de remesas familiares, están aliadas con empresas internacionales, que son marcas reconocidas dependiendo el lugar o Estado de Estados Unidos de Norteamérica, donde le convenga al migrante, o se le haga más cómodo el envío de su remesa.

En particular se mencionan las siguientes marcas reconocidas.

Marcas reconocidas en el mercado de remesas familiares:

- Vigo – Money transfer;
- Money Gram;
- Intermex;
- DolEx;
- Maxitransfers Corporation;
- Ria envía;
- Intercapitales;
- Ordex Express;
- Groupex;
- La Nacional;
- Sigue;
- Boss Revolution;
- Golden Money Transfer;
- InterCambio Express;
- Dinex;
- Trans-Fast;
- Choice Money Transfer;
- Girosol;
- Viamericas;
- Itransfer - Tempo Financial Holdings (i-transfer);
- South Exchangeñ;
- Barri;
- UNO Money transfers;
- Unidos – Financial Services;
- Giromex;
- Alodiga;
- Nobel Financial;
- Occidente corp;
- King express;
- Afex;
- Quisqueyana;
- Bts bancomer;
- Ficohsa express;
- La Curacao;
- Pronto envios;
- Bancomercio;
- Western Union;
- Orlandi Valuta;
- AlertPay;
- Mateo Express, Inc;
- Wells Fargo;
- Intermex;
- Enramex;
- Microfinance Internacional Corp.;
- Especial Express II, Corp.;
- Uniteller Financial Services;
- Courur Multi-Express.
- Envios de Dinero Bancomer;
- Univisión Remesas;

3.3 Remesas y otras tecnologías de innovación

La evolución del envío de remesas a través de los años ha seguido los pasos de la tecnología. La evolución va desde el envío en tiendas o pequeños negocios hechos por proveedores únicos en el mercado como Western Union o Money Gram al envío definido en locaciones de entidades financieras de preferencias de microfinanzas para garantizar la accesibilidad del beneficiario de remesas ubicado en las zonas más alejadas y rurales.

En cuanto a las plataformas de envío, mientras que antes se usaban sistemas propios, para pasar luego a sistemas basados en internet o sistemas soportados por el envío de archivos planos con la información de las remesas, ahora contamos con nuevas plataformas y puntos de distribución. En la actualidad, las remesas pueden utilizar la red de agentes asociada a la entidad que ha habilitado el servicio. No hay mayores limitantes y nuevos actores han ingresado en este mercado: las empresas de telefonía que en su modelo de negocios observaron el incremento de sus rentabilidades por medio de un mejor uso de sus clientes de recarga par el pago de otros servicio y remesas.

La tendencia es entonces la de mantener nuevos canales de distribución que como parte de la oferta de productos que atienda tenga a las remesas en la lista. Esta tendencia la podemos observar en la figura 3, donde se muestra las diversas formas de envío de dinero según canales siendo el efectivo la que sigue liderando el esquema de envío, los nuevos canales muestran un cambio en la tendencia de envío.

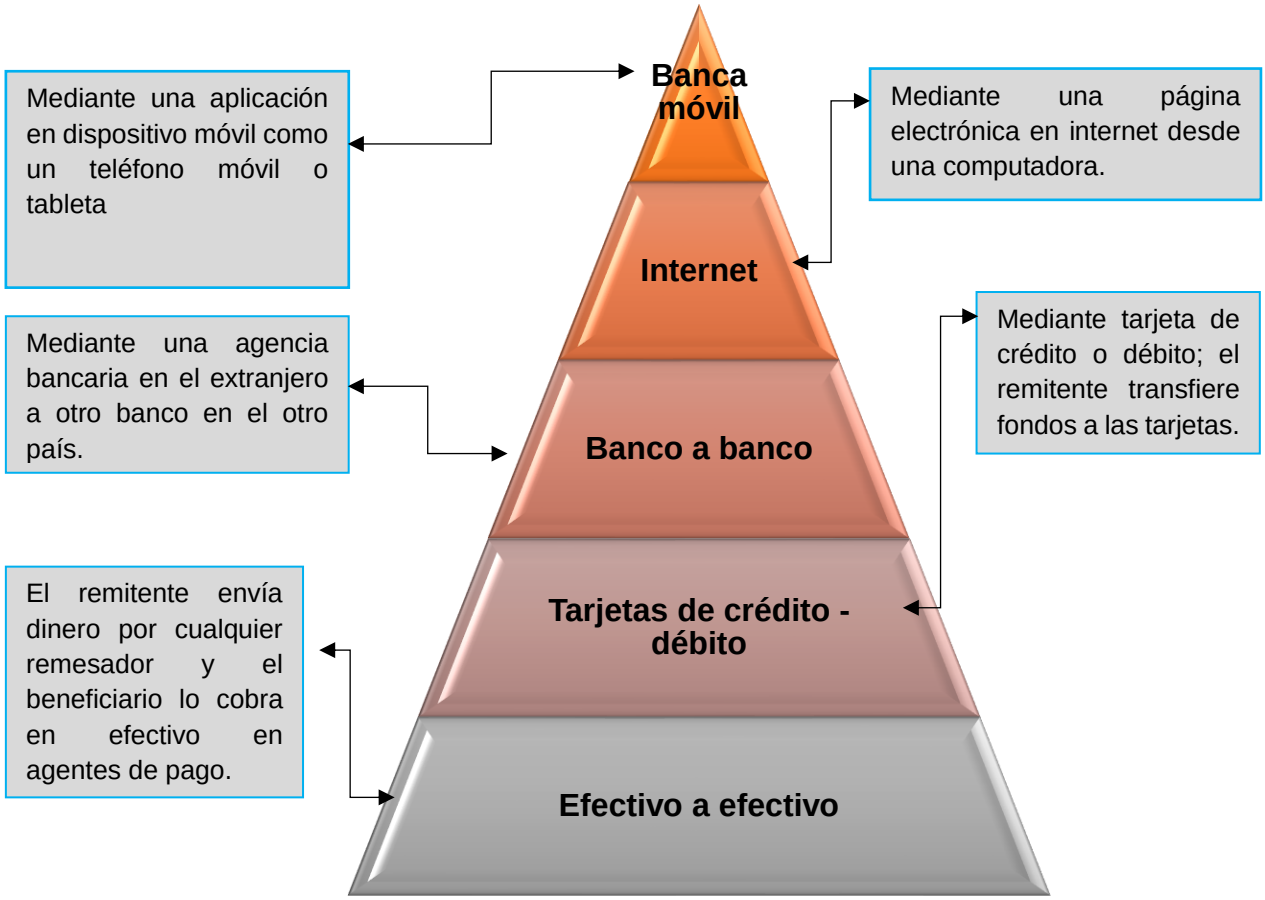

FIGURA 3: MÉTODOS DE ENVÍO DE REMESAS
Fuente: Vanessa Vizcarra. Manual para la implementación de remesas. (Bogotá: Proyecto BID Rural ATN/ME-11055-RG, 2011). p. 28, 29.

CUADRO 4: EJEMPLOS DE MECANISMOS DE ENVÍO DE REMESAS

Método de envío	Ejemplos en la industria
Efectivo a efectivo	• Grandes montos (Wertern Union, Moneygram) • Medianos montos (Sigue, Riaenvia, Quisqueyana) • Pequeños montos (Viamericas, Girosol)
Bank-to-bank	• US Commercial Banks (Wells Fargo, Bank of America, Citibank) • Credir Unions (IR Net-Vigo) • España; La Caixa, Ceca, Banco Popular
Tarjetas	**Modelos de negocio:** • Centrado en el remitente: liderado por el banco del remitente o el operador de envío de dinero; una tarjeta pre pago es enviada al beneficiario; el remitente carga la tarjeta con efectivo. Ej. Citi-Banamex Tricolor Card. • Centrado en el beneficiario: liderado por el banco del beneficiario o el operador de recibo de dinero; el remitente puede usar un método tradicional de envío de dinero y el dinero es colocado en una tarjeta para su entrega. (cash-to-card) Ej. El Comercio-Paraguay, HSBC-México). • Tarjeta a tarjeta: ambos, el remitente y el beneficiario tiene una (crédito/débito/prepago); el monto es transferido de tarjeta a tarjeta usando el network (red) del emisor de la tarjeta. (Mastercard, Visa, Cirrus) Ej. Micash-Home Depot. – La tarjeta fue piloteada en el 2008 y en el 2008 y luego descontinuada.
Internet	Empresas de envío por internet (Xoom, Ikobo, Paypal)
Banca móvil	Además de los existentes en otras regiones como: M-pesa, Kenya; Wizzit, Sout Africa; G-cash, Philippines; Smart-padala, en Latinoamérica se están haciendo intentos con nuevos proveedores.

Fuente: Vanessa Vizcarra. Manual para la implementación de remesas. (Bogotá: Proyecto BID Rural ATN/ME-11055-RG, 2011). p. 29.

3.4 Las cooperativas de ahorro y crédito como intermediadoras de recepción y pago de remesas familiares.

En Guatemala quienes intermedian entre el migrante y el beneficiario de las remesas familiares son las cooperativas de ahorro y crédito, el sector bancario, así como las empresas remesadoras con representación internacional.

3.4.1 Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Guatemala (FENACOAC) es un sistema de cooperativas afiliadas y asociadas, las que se especializan en la intermediación financiera de recursos, particularmente en el área rural, promocionando servicios y productos financieros. Actualmente FENACOAC es una institución que participa activamente como intermediaria, en el envío de remesas familiares procedentes de los Estados Unidos de Norteamérica, a través de la alianza con la empresa Red Chapina, S. A., misma que se encuentra afiliada con más de 20 empresas importantes en el envío de dinero a nivel mundial.

La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito cuenta con 25 cooperativas afiliadas, actualmente se identifican con la marca MICOOPE.

3.4.2 Cooperativas de ahorro y crédito

Las cooperativas MICOOPE son instituciones financieras democráticas, propiedad de sus asociados, quienes las dirigen y controlan. Al 31 de marzo de 2018 cuentan con una membresía aproximadamente de 1.8 millones de asociados[35] Entre los productos que ofrecen e stán las cuentas de ahorro, préstamos, tarjeta de crédito, tarjeta de débito, seguros y el pago de remesas familiares.

---

[35] Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito, R. L. Evolución de Asociados, Gráficas Sistema MICOOPE. Ciudad de Guatemala. https://www.micoope. com.gt/quienes-somos-2/graficas; el 30/06/2018.

3.5 Regulación legal de las cooperativas de ahorro y crédito para prestar el servicio de pago de remesas en Guatemala

Las cooperativas como intermediadoras en el pago de remesas familiares en Guatemala para que obtengan derechos y obligaciones deben cumplir con la normativa legal del país, así como acuerdos y tratados internacionales, aplicables al negocio que se dedicarán, y como las principales se mencionan:

3.5.1 Ley General de Cooperativas

El decreto número 82-78, Ley General de Cooperativas, establece los requisitos para la formación y funcionamiento de las cooperativas y el establecimiento de federaciones y confederaciones, entre las que se cuenta a las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) que canalizan remesas.

La legislación guatemalteca, que se menciona en este capítulo se aplica a tres grupos de proveedores de servicios de remesas familiares: El sistema financiero regulado, instituciones micro financieras (IMFs) y cooperativas de ahorro y créditos (CACs) y otros proveedores de servicios de remesas. (Tipo de sociedad mercantil según el código de comercio que puedan movilizar remesas familiares).

3.5.2 Ley de Libre Negociación de Divisas

Para el 1 de mayo de 2001 entró en vigor el decreto número 94-2000, Ley de Libre Negociación de Divisas, misma que fue aprobada y declarada de urgencia nacional por el Congreso de la Republica de Guatemala. Regula específicamente al sistema cambiario, en la libre disposición, tenencia, contratación, remesa, transferencia, compra, venta, cobro y pago de y con divisas y serán por cuenta de cada persona individual o jurídica, nacional o extranjera las utilidades, las pérdidas y los riesgos que se deriven de las operaciones que de esa naturaleza realice.

3.5.3 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Publicada en el Diario de Centro América el 17 de diciembre de 2001 y aprobada por el Congreso de la Republica de Guatemala como el decreto número 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos; esta ley tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas, entre ellas se mencionan, las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, las personas individuales o jurídicas que realicen actividades de compraventa de divisas y cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones pueda ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos, como se establezca en el reglamento de esta ley.

3.5.4 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

El decreto número 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, es declarada de interés público y tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo. El financiamiento del terrorismo es considerado delito de lesa humanidad y contra el derecho internacional.

Para los efectos de esta Ley, se considerarán personas obligadas las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su reglamento, y otras disposiciones relativas a dicha materia. Para el efecto, les será aplicable el mismo régimen, deberes, obligaciones, políticas para conocimiento de sus clientes y prohibiciones que establezca dicha normativa.

CAPÍTULO IV
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR REMESAS FAMILIARES A UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

4.1 Planeación de la evaluación del control interno y su alcance

Para efectos del presente caso práctico, la evaluación del control interno se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San Antonio, R. L. (COOPESAN)[36] por los servicios de remesas familiares, se aplica la metodología COSO Marco Integrado, con el propósito de determinar el establecimiento de sus componentes, identificar posibles áreas de oportunidad y sugerir acciones que fortalezcan el control interno e incidir en su eficacia. Así mismo se pretende que esta metodología utilizada para el evaluar el control interno de forma integral, sea una herramienta útil para las cooperativas de ahorro y crédito federadas que prestan el servicio de pago de remesas familiares.

4.1.1 Objetivos y alcance

Obtener información y evidencia que permita determinar la existencia de los componentes del sistema de control interno dentro de la cooperativa, con base en COSO Marco Integrado, específicamente en los servicios de relacionados a las remesas familiares e identificar las posibles áreas de oportunidad y sugerir acciones que fortalezcan el sistema de control interno de las remesas familiares e incidir en su eficacia.

Para determinar el diagnóstico del control interno de la cooperativa se aplica un cuestionario con base en los 5 componentes, 17 principios y 87 puntos de interés del modelo de control interno COSO Marco Integrado.

---

[36] El propósito principal de este capítulo es evaluar el control interno de una cooperativa de ahorro y crédito aplicando la metodología COSO en el área de servicio de remesas familiares, por lo que el nombre utilizado de la cooperativa de ahorro y crédito es referencia ficticia.

4.1.2 Determinación de las áreas a evaluar

La cooperativa para lograr sus objetivos y metas anuales para atender el servicio de remesas familiares, se apoya con la organización del área de gerencia de servicios cooperativos, área de caja de todas las agencias, departamento de contabilidad, departamento de servicios electrónicos, departamento de normatividad y departamento de investigación, desarrollo y tecnología, dichos departamentos se toman como base para evaluar el control interno.

4.1.3 Identificación de la normativa aplicable

Previo a evaluar el control interno se identifican las normas de carácter legal y normativa interna de la cooperativa, aplicables, las cuales se utilizan como apoyo específico en los criterios de evaluación de las respuestas del cuestionario y de sus evidencias. A continuación, se muestra el siguiente cuadro con la información al respecto:

CUADRO 5: ASPECTOS NORMATIVOS DE REFERENCIA PARA LA APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS PARA VALORAR LAS EVIDENCIAS DE LAS RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

1/4

COMPONENTE	NORMATIVA ACTUALIZADA
Entorno de control Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda dependencia o entidad. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales. El titular de la dependencia o entidad y, en su caso, el órgano de gobierno y demás colaboradores de la institución deben establecer y mantener un entorno de control que implique una actitud de respaldo hacia el control interno.	**Normativa legal aplicada** ✓ Ley General de Cooperativas, Decreto Número 82-78; ✓ Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto Número 94-2000; ✓ Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 y; ✓ Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005.

COMPONENTE	NORMATIVA ACTUALIZADA
Entorno de control Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda dependencia o entidad. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales. El titular de la dependencia o entidad y, en su caso, el órgano de gobierno y demás colaboradores de la institución deben establecer y mantener un entorno de control que implique una actitud de respaldo hacia el control interno.	**<u>Normativa interna</u>** ✓ Estatutos de la cooperativa; ✓ Política para la gestión del talento humano; ✓ Política de asociatividad y servicios; ✓ Política de comunicación institucional; ✓ Política balance trabajo familia; ✓ Código de ética y; Reglamento interno de trabajo.
COMPONENTE	**NORMATIVA ACTUALIZADA**
Evaluación de riesgos Es el proceso para identificar y analizar los riesgos que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos de la dependencia o entidad. Esta evaluación provee las bases para desarrollar respuestas apropiadas al riesgo, que mitiguen su impacto en caso de materialización. También se deben evaluar los riesgos provenientes tanto de fuentes internas como externas, incluidos los riesgos de corrupción.	✓ Política de seguridad de la información; ✓ Reglamento para el sistema de prevención y detección de fraude; ✓ Reglamento interno de los órganos directivos; ✓ Procedimiento de cancelación e. Inactivación de claves de acceso; ✓ Procedimientos caja general; ✓ Procedimientos de la gestión para la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo; ✓ Procedimiento de ingreso de información para inicio de relaciones y actualización de datos; ✓ Procedimiento de medidas disciplinarias en la administración de la relación laboral; ✓ Procedimiento transacciones receptores pagadores; ✓ Procedimiento de la gestión de servicios empresariales; ✓ Procedimiento uso de moneda extranjera en efectivo y; ✓ Procedimiento de ingresos de asociados.

3/4

COMPONENTE	NORMATIVA ACTUALIZADA
Actividades de control Son las acciones establecidas por la dependencia o entidad, mediante políticas y procedimientos, para responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logro de los objetivos. Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la dependencia o entidad, en las distintas etapas de los procesos y en los sistemas de información	✓ Reglamento de operaciones de caja; ✓ Reglamento para la administración de los accesos al sistema financiero interno; ✓ Guía para la administración del riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo; ✓ Manual de cumplimiento para la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y; ✓ Manual de procedimientos de gestión documental.
Información y comunicación La información es necesaria para que la dependencia o entidad lleve a cabo sus responsabilidades de control interno para el logro de sus objetivos. La dependencia o entidad requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos. La información y comunicación eficaces son vitales para la consecución de los objetivos institucionales.	✓ Reglamento interno de trabajo y; ✓ Política de comunicación institucional.

4/4

COMPONENTE	NORMATIVA ACTUALIZADA
Supervisión - monitoreo La supervisión del sistema de control interno es esencial para contribuir a asegurar que el control interno se mantiene alineado con los objetivos institucionales, el entorno operativo, el marco legal aplicable, los recursos asignados y los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos. Las evaluaciones en curso (de la dependencia o entidad) y las evaluaciones independientes (realizadas por auditores internos o externos y terceros interesados) o la combinación de las dos, se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, están presentes y funcionan de manera sistémica.	✓ Ley general de cooperativas; ✓ Ley de libre negociación de divisas; ✓ Ley de Lavado de dinero u otros activos; ✓ Ley para prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo; ✓ Reglamento interno de trabajo; ✓ Estatutos de la Cooperativa; ✓ Reglamento para el sistema de prevención y detección de fraude; ✓ Reglamento para la administración de los accesos al sistema financiero interno; ✓ Cancelación e inactivación de claves de acceso y; ✓ Procedimiento de medidas disciplinarias en la administración de la relación laboral.

Fuente: Elaboración propia, según información de normativa legal e interna aplicada, la cual fue proporcionada por COOPESAN.

4.1.4 Programa de actividades

Como parte importante de la planificación de la evaluación de control interno, se realiza un programa para determinar las actividades que se deben de llevar a cabo, de manera que se pueda programar su ejecución. Al respecto, a continuación, se enlista las que se consideran por medio del siguiente cuadro:

CUADRO 6: PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

1/2

Objetivos generales:

- Obtener información y evidencia que permita determinar la existencia de los componentes del sistema de control interno dentro de la cooperativa, con base en COSO Marco Integrado, específicamente en los servicios de relacionados a las remesas familiares.
- Identificar posibles áreas de oportunidad y sugerir acciones que fortalezcan el sistema de control interno de las remesas familiares e incidir en su eficacia.

Alcance: La evaluación al control interno incluye la aplicación de cuestionario de control interno basado en riesgos con base en los cinco componentes del modelo COSO Marco Integrado: Entorno de control, administración de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. A la vez la obtención del diagnóstico de la situación actual de la administración del servicio de remesas familiares y las acciones requeridas. Se incluye las áreas de gerencia de servicios cooperativos, caja de todas las agencias, contabilidad, servicios electrónicos, normatividad y departamento de investigación, desarrollo y tecnología.

No.	Objetivos específicos	Procedimientos y actividades	Técnicas
1	Identificar la existencia de elementos de cada uno de los componentes del control interno Marco Integrado COSO: Entorno de control; Evaluación de Riesgos; Actividades de Control; Información y Comunicación y; Supervisión	Obtención de respuestas y evidencia por medio del traslado de un cuestionario a los responsables de áreas, con la finalidad de evaluar cada uno de los 5 componentes en la siguiente forma: **Entorno de control,** 23 preguntas, con el propósito de identificar y evidenciar si se establecen las normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda la dependencia o entidad; **Evaluación de riesgos,**17 preguntas a fin de conocer si se cuenta con un proceso para identificar, evidenciar y analizar los riesgos que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos de la dependencia o entidad, así como proveer las bases para desarrollar respuestas apropiadas al riesgo, que mitiguen su impacto en caso de materialización; **Actividades de control,** 12 preguntas para identificar y dejar evidencias de las acciones establecidas por la dependencia o entidad, mediante políticas y procedimientos, para responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logro de los objetivos; **Información y comunicación**, 10 preguntas con la finalidad de identificar y evidenciar que la dependencia o entidad tenga acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos y; **Supervisión**, 4 preguntas con el propósito de identificar y evidenciar si se llevaron a cabo evaluaciones por instancias de la dependencia o entidad, así como evaluaciones independientes, realizadas por auditores internos o externos y terceros interesados, con el objetivo de determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno están presentes y funcionan de manera sistémica.	Investigación; Análisis; Estudio general; Inspección y; Confirmación

	Objetivos específicos	Procedimientos y actividades	Técnicas
2	Diagnosticar la situación actual de la administración del servicio de remesas familiares en la cooperativa y recomendar acciones para lograr un efectivo sistema de control interno.	Análisis de los componentes del control interno, si estos están relacionados con los servicios de remesas familiares que presta la cooperativa. Comprobación de existencia de los 17 principios de control interno según metodología COSO Marco Integrado, determinando cual es la situación actual de cada componente y sugerir acciones para fortalecer el sistema de control interno de la cooperativa.	Investigación; Análisis y; Estudio general.
3	Determinar la información relativa a las incertidumbres que afronta la cooperativa y colaborar en las estrategias destinadas a mitigar la exposición de los riesgos potenciales en el servicio que presta para remesas familiares.	Elaboración de un mapa de riesgos para identificar los riesgos en el proceso del servicio de remesas familiares y sus consecuencias operativas, tecnológicas y legales; determinando el nivel de impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y la mitigación de los mismos.	Análisis y; Estudio general.

Fuente: Elaboración propia

4.2 Ejecución de la evaluación

Durante la ejecución de la evaluación del control interno se le da cumplimiento al programa de actividades previamente establecido, con sus objetivos, alcance y metodología a aplicar a cada una de las áreas a evaluar.

4.2.1 Aplicación de cuestionario de control interno

Como parte central de la evaluación del control interno se aplica el cuestionario de control interno, el cual se conforma con 66 preguntas elaboradas con base al modelo COSO Marco Integrado, sobre los aspectos fundamentales para llevarse a cabo dicha evaluación.

Con la aplicación del cuestionario se busca cumplir uno de los objetivos, que es el poder obtener de manera sistemática y ordenada la información acerca de los componentes de entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, así como de sus principios y puntos de interés asociados.

El cuestionario de control interno incluye preguntas cerradas, a las que se les debe dar respuestas con las alternativas posibles o las que mejor responden a la situación que se desea conocer. También se puede dar respuesta con opción afirmativa y negativa y en algunas ocasiones las preguntas se plantean en forma categorizadas, donde las personas eligen respuestas entre una lista de opciones.

El resultado que se desea obtener es en principio, el poder determinar en qué nivel se encuentra el control interno en general, para luego establecer específicamente el nivel de riesgos del servicio del pago de remesas familiares.

En el siguiente numeral se muestran las preguntas y respuestas, así como su análisis y valoración.

4.2.2 Análisis y valoración de las respuestas y sus evidencias

Derivado de las respuestas obtenidas, se procede a analizar y valorar cada una de las respuestas y sus evidencias del cuestionario para la evaluación del control interno, determinando parámetros cuantitativos y cualitativos, donde se realizan las anotaciones correspondientes según la documentación que se adjunte, así como los comentarios procedentes al respecto. Todo lo anterior mencionado, se evidencia en la siguiente cédula:

CUADRO 7: CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Entorno de control		**SI**	**NO**				
1.1	En la cooperativa existen normas generales, lineamientos, acuerdos, decretos, u otros ordenamientos aplicables en materia de control interno.	SI		A	0.87	Políticas internas y última fecha de actualización: • Administración de riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. 31/01/2012; • Cumplimiento para la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. 31/01/2012; • Gestión del talento humano 30/03/2015; • Asociatividad y servicios 01/11/2014; • Comunicación institucional. 02/02/2015; • Política para la gestión de procesos y documentos normativos. 15/05/2015 y; • Política de seguridad de la información. 02/07/2012	La cooperativa posee la normativa interna, principal para ordenamiento de un control interno.
1.2	Tiene formalizado un código de ética	SI		A	0.87	Código de ética	Contiene elementos suficien-tes para un control interno.
1.3	Tiene formalizado un código de conducta	NO		C	0	No presenta documentación	Debilidad por no poseer un código de conducta

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Entorno de control		**SI**	**NO**				
1.4	Medios utilizados para la difusión de los códigos de ética y conducta al personal de la cooperativa	SI		B	0.43	Portal institucional	La cooperativa posee un portal institucional vía intranet, sin embargo, no hay forma de medir que si la información es comprendida por el personal.
1.5	Medios utilizados para la difusión de los códigos de ética y conducta a otras personas con las que se relaciona la Cooperativa	NO		C	0	No presenta documentación	Aunque la cooperativa posee un portal institucional por intranet, este solo es exclusivo para el personal y no para personas externas.
1.6	Obligación formal de hacer una manifestación por escrito del cumplimiento de los códigos de ética y conducta por parte de los colaboradores de la cooperativa	NO		C	0	No presenta documentación	No se tiene normado un documento de declaración y cumplimiento a los valores éticos.
1.7	Evidencia de que los colaboradores de la cooperativa destacan los temas éticos, de integridad e importancia del control interno	NO		C	0	No presenta documentación	No se tiene normado un documento de declaración y cumplimiento a los valores éticos.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Entorno de control		**SI**	**NO**				
1.8	Procedimiento para evaluar el apego y cumplimiento de los colaboradores a los códigos de ética y de conducta		NO	C	0	No presenta documentación	No se tiene normado un documento de declaración y cumplimiento a los valores éticos.
1.9	Procedimiento formal para la investigación de actos contrarios a la ética y conducta diferente al establecido por la contraloría interna, órgano interno de control o instancia de auditoría correspondiente	SI		A	0.87	Procedimiento de autorregulación administrativa	El procedimiento normado se encuentra automatizado en una herramienta informática, que es efectiva para el seguimiento de delitos
1.10	Línea ética u otros mecanismos similares para captar denuncias por actos contrarios a la ética y conducta, diferente al establecido por la contraloría interna, órgano interno de control o instancia de auditoría correspondiente	SI		A	0.87	Correo electrónico; Atención personalizada y; Correspondencia documental.	Los medios utilizados han sido efectivos en el seguimiento y la toma de decisiones respecto a los delitos.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Entorno de control		SI	NO				
1.11	Informes a instancias superiores de jefaturas que guardan las denuncias de los actos contrarios a la ética y conducta	SI		A	0.87	Informe de la investigación y Solicitud de investigación según actitudes que se describen.	Se mantiene constante monitoreo por la jefatura de las áreas de caja, ahorros y créditos para detectar actos irregulares.
1.12	La cooperativa cuenta con Comités formalmente establecidos para tratar asuntos internos específicos	SI		B	0.43	No presenta documentación	Poseen principalmente: Comités de: gestión de activos y pasivos; de administración de riesgos; de adquisiciones, que ayudan al cumplimiento de los objetivos.
1.13	La cooperativa cuenta con un reglamento interior, estatuto orgánico u otro documento normativo	SI		A	0.87	Reglamento interno de trabajo	Se posee autorizado su reglamento interno por el ministerio de trabajo y previsión social, lo que da certeza de los derechos y obligaciones de la cooperativa y colaboradores.
1.14	La cooperativa cuenta con Manual general de organización	SI		B	0.43	Manual de puestos y funciones	Dentro de cada uno de los puestos y funciones, figuran las diferentes responsabilidades y niveles de la organización de puestos.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Entorno de control		**SI**	**NO**				
1.15	Documento en el que se establezca la estructura organizacional, facultades y atribuciones de las áreas o unidades administrativas y, delegación de funciones y dependencia jerárquica	SI		B	0.43	Ley General de Cooperativas; Estatutos de la cooperativa; Reglamento interno de trabajo y; Manual general de puestos y funciones.	Aunque no existe un manual organizacional de la cooperativa, existe normativa que establece los diferentes niveles en que se organizan las responsabilidades de los puestos existentes autorizados.
1.16	Reglamento en el que se establecen las funciones y responsabilidades para dar cumplimiento en materia de transparencia, fiscalización, rendición de cuentas y armonización contable	SI		A	0.87	Reglamento interno de trabajo y estatutos de cooperativa.	Los estatutos de la cooperativa, se establece lo relacionado para rendir cuentas y la fiscalización por medio de una comisión de vigilancia.
1.17	Documento en el que se establezcan las líneas de comunicación e información entre los colaboradores superiores y los responsables de las áreas o unidades administrativas	SI		B	0.43	No presenta documentación	La mayoría de veces que se ha de dar alguna información general, se utilizan los memorandos.
1.18	Manual para la administración de los recursos humanos que considere el reclutamiento, selección, contratación, capacitación, evaluación, promoción, ascenso y separación del personal	SI		A	0.87	Política de talento humano	Existen normativa suficiente que abarca los temas en mención, sin embargo, no contempla la promoción y ascenso dentro la cooperativa.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Entorno de control		SI	NO				
1.19	Catálogo de puestos en el que se establezca el nombre del puesto; el área o unidad de adscripción; la supervisión ejercida o recibida; la categoría y nivel; la ubicación dentro de la estructura organizacional; la descripción de las principales funciones; el perfil requerido y los resultados esperados	SI		A	0.87	Manual de puestos y funciones	En cada uno de los puestos de trabajo de dicho manual, se establece el nivel de cada puesto dentro de la cooperativa.
1.20	Existen programas de capacitación para el personal en temas de ética e integridad; control interno y administración de riesgos (y su evaluación); prevención, disuasión, detección y corrección de posibles actos fraudulentos.	SI		A	0.87	Programa de inducción y capacitación.	Dentro del departamento de talento humano, existen programas específicos para cada uno de los puestos vacantes.
1.21	Procedimiento para evaluar la competencia profesional del personal que labora en la cooperativa	SI		A	0.87	Programa de evaluación de desempeño	Regularmente, se realiza de forma anual la evaluación de desempeño de personal.
1.22	Programa de objetivos y metas individuales alineadas con los del área o unidad administrativa y los estratégicos de la cooperativa	SI		A	0.87	Programa de evaluación de desempeño	La evaluación únicamente provee información para mejorar el desempeño del personal y tomar medidas correctivas, en su caso y está asociada a un sistema de incentivos.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Entorno de control		**SI**	**NO**				
1.23	Área responsable de coordinar las actividades del sistema de control interno.	SI		A	0.87	No presenta documentación	El depto. de auditoría Interna, se le ha delegado por parte del órgano directivo y gerencia general, ser el departamento que coordina y evalúa las actividades de control interno.
Evaluación de Riesgos		**SI**	**NO**				
2.1	Plan o programa estratégico o documento análogo, en el que se establezcan sus objetivos y metas estratégicos.	SI		A	1.18	Plan operativo anual	Al inicio de año se da a conocer los objetivos, metas y estrategias para el año que se inicia.
2.2	Metodologías para la realización de las actividades de planeación donde se tiene presencia como cooperativa	NO		C	0	No presenta documentación	No posee evidencia alguna de metodologías aplicadas para el estudio donde se tiene presencia como cooperativa.
2.3	Indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de su plan o programa estratégico, o documento análogo.	SI		B	0.59	Indicadores de operación o gestión.	Únicamente se contemplan indicadores para la operación y gestión de actividades de ahorro y crédito.
2.4	Respecto de los indicadores seleccionados en la pregunta 2.3, indique si se establecieron metas cuantitativas y si se determinaron parámetros de cumplimiento respecto de las metas establecidas.	SI		A	1.18	Plan Operativo Anual	En el plan operativo se plasman las metas a cumplir durante el año calendario.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Evaluación de riesgos		**SI**	**NO**				
2.5	La programación, presupuestación, distribución y asignación de los recursos se realiza con base en los objetivos estratégicos establecidos por la cooperativa.	SI		A	1.18	Plan operativo anual	La cooperativa, tiene dentro su plan operativo para el año que inicia el detalle de su presupuesto, distribución y asignación de recursos. Así mismo dar a conocer en asambleas ordinaria.
2.6	A partir de los objetivos estratégicos ¿se establecieron objetivos y metas específicos para las diferentes unidades o áreas de la estructura organizacional?	SI		A	1.18	Plan operativo anual	La cooperativa posee planes operativos por las 5 gerencias que posee: Gerencia general, gerencia de servicios cooperativos, gerencia financiera, gerencia de riesgos y gerencia de educación cooperativa.
2.7	Objetivos generales y específicos del plan o programa estratégico, comunicados y asignados a los titulares de las áreas responsables de su cumplimiento.	SI		A	1.18	Plan operativo anual	
2.8	Existencia de un comité de administración de riesgos formalmente establecido.	NO		C	0	No presenta documentación	La cooperativa posee un comité de riesgos financieros, y no un comité para la administración de los riegos
2.9	Existencia de una unidad específica para de coordinar el proceso de administración de riesgos	NO		C	0	No presenta documentación	No posee unidad de identificación y evaluación de riesgos.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Evaluación de riesgos		**SI**	**NO**				
2.10	Objetivos alineados y vinculados al cumplimiento de la normativa específica que regula sus funciones y los servicios que presta.	SI		A	1.18	Misión y visión	Los objetivos se encuentran establecidos en la misión y visión de la cooperativa
2.11	Riesgos identificados que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas.	NO		C	0	No presenta documentación	No se tienen identificados y tampoco documentados los riesgos que pudieran afectar a los procesos.
2.12	Metodología para identificar, evaluar, administrar y controlar los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el plan estratégico	NO		C	0	No presenta documentación	No posee metodología para detectar los riesgos integrales.
2.13	Tres procesos sustantivos y tres adjetivos a los que se haya realizado el análisis y la evaluación de los riesgos que de materializarse pudieran afectar la consecución de los objetivos	SI		A	1.18	Procesos sustantivos y adjetivos	Ahorros, créditos, educación cooperativa, son 3 procesos sustantivos que la cooperativa posee.
2.14	En la cooperativa se identifica, analiza y da respuesta al riesgo potencial de actos fraudulentos y contrarios a la integridad en todos los procesos	NO		C	0	No presenta documentación	No posee metodología para detectar los riesgos integrales.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Evaluación de riesgos		**SI**	**NO**				
2.15	En cuál de los procesos susceptibles que se mencionan, se realizó la identificación, análisis y respuesta a los riesgos de fraudes y, en su caso, a qué instancia se informó el resultado		NO	C	0	Informe de la investigación; Solicitud de investigación según Actitudes que se describen. Informe de seguimiento	Por lo regular es en la gerencia de servicios coop. que incluye los departamentos de caja y créditos, es de donde nace la necesidad de investigar y realizar informes de seguimiento por parte de la auditoria interna y es comunicado a la gerencia.
2.16	Metodología para la administración de riesgos de corrupción y la obligatoriedad de realizar la revisión periódica de las áreas susceptibles a posibles actos fraudulentos, para garantizar que están operando adecuadamente		SI	A	1.18	Procedimiento de autorregulación administrativa	En este documento para la aclaración y justificación por actos o errores operativos, incumplimientos a normativas por parte de los colaboradores por medio de una herramienta informática.
2.17	Instancia a la que se informa sobre la situación de los riesgos y su administración		SI	A	1.18	Informes por casos de fraudes y por resultados de las investigaciones.	Auditoría interna en acompaña de las áreas que conforman caja, ahorros, créditos y servicios electrónicos, para detectar actos irregulares o errores operativos.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Actividades de Control		**SI**	**NO**				
3.1	En relación con la pregunta núm. 2.13, señale si se tiene formalmente implantado un programa para fortalecer el control interno respecto de los procesos sustantivos y adjetivos relevantes.	SI		A	1.67	Programa para el fortalecimiento del control interno	En las diversas actividades planificadas de forma anual, se contemplan los temas que fortalecen el sistema de control interno.
3.2	En el Reglamento interior o manual general de organización se establecen las atribuciones y funciones del personal responsable de los procesos sustantivos y adjetivos por los que se da cumplimiento a los objetivos y metas.	SI		A	1.67	Reglamento interno de trabajo	De forma general en el reglamento interno de trabajo se describen funciones, derechos y obligaciones de los colaboradores.
3.3	Manuales de procedimientos de los procesos sustantivos y adjetivos mencionados en la pregunta núm. 3.2	SI		A	1.67	Procedimientos para operaciones de caja, por ahorros, créditos, otros.	Existen diversos procedimientos para la operatividad.
3.4	En los manuales de procedimientos señalados en la pregunta núm. 3.3 se establecen las áreas responsables de llevar a cabo las actividades del proceso y los puestos encargados de procesar, registrar, revisar y autorizar las operaciones	SI		A	1.67	Manual de puestos y funciones	Según los manuales de perfiles de puestos, se describen las áreas responsables de llevar a cabo las actividades de los procesos.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Actividades de Control		**SI**	**NO**				
3.5	En relación con los procesos sustantivos y adjetivos mencionados en la pregunta 3.4, señale los controles establecidos para asegurar que se cumplan los objetivos plan o programa estratégico	SI		A	1.67	Plan operativo anual	Revisiones oportunas a los procesos de las diferentes áreas por parte del departamento de auditoria interna.
3.6	Política o manual en el que se establezca la obligación de evaluar y actualizar periódicamente las políticas y procedimientos, particular-mente de los procesos sustantivos y adjetivos	NO		C	0	No presenta documentación	No posee ningúna política o manual para evaluar o actualizar las normativas internas.
3.7	Sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de las actividades sustantivas, financieras o administrativas. Anotar el nombre de los sistemas y los procesos que apoyan	SI		A	1.67	Manuales de uso de aplicaciones, sistemas informáticos, aplicativos informáticos.	Se posee un sistema financiero que resguarda la información general de los asociados, contiene módulos operativos. Sin embargo, hay otros programas para el manejo de información aleatoria y de soporte de otros procesos.Ejemplo: cumplimi-ento a la ley y reglamento para prevención del lavado de dinero y otros activos y financiamiento del terrorismo.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Actividades de Control		SI	NO				
3.8	Existe un comité de tecnología de información y comunicaciones donde participen los principales colaboradores, personal del área de tecnología y representantes de las áreas usuarias.		NO	C	0	No presenta documentación	No posee un comité de tecnología de información y comunicaciones.
3.9	Respecto de los sistemas informáticos y de comunicaciones indique si se cuenta con: A) programa de adquisición de equipos y *software*; B) inventario de aplicaciones en operación y, C) licencias y contratos para el funcionamiento y mantenimiento de los equipos	SI		B	0.83	Programa de compras y adquisiciones	La cooperativa no posee un inventario de aplicaciones y de licencias y contratos para el funcionamiento del equipo.
3.10	Normativos de sistemas informáticos y de comunicaciones (claves de acceso a los sistemas, programas y datos; detectores y defensas contra accesos no autorizados, y antivirus, entre otros)	SI		B	0.83	Programa de trabajo para el fortalecimiento del control interno	Existe política para la seguridad informática, aún falta procedimientos de cómo administrar los controles y accesos para las distintas aplicaciones y sistema informáticos de la cooperativa.
3.11	Documento formalizado por el cual se establezca(n) el(los) plan(es) de recuperación de desastres y de continuidad de la operación para los sistemas informáticos.		NO	C	0	No presenta documentación	No se posee con un plan de recuperación de información en caso dejen de funcionar los sistemas.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Actividades de Control		**SI**	**NO**				
3.12	Para los planes de continuidad y recuperación en caso de desastres que se encuentren contratados con un tercero, se tiene la documentación que ampare la selección del proveedor, así como las especificaciones de los servicios cubiertos		NO	C	0	No presenta documentación	No existe plan de continuidad y recuperación de información en caso de desastres.
Información y comunicación		**SI**	**NO**				
4.1	Plan de sistemas de Información formalizado, debidamente alineado y que apoye los procesos por los que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en su plan o programa estratégico		NO	C	0	No presenta documentación	No poseen un plan de sistemas de Información formalizado que apoye en el alcance de los objetivos del plan estratégico.
4.2	Normativas que establezcan las características y fuentes de obtención de datos, los elementos para su procesamiento y para la generación de información sobre los procesos o actividades que lleva a cabo de conformidad con la normativa aplicable		NO	C	0	No presenta documentación	No se poseen procedimientos para la obtención de datos o los elementos para su procesamiento y para la generación de información sobre los procesos o actividades.
4.3	Responsables designados para generar la información sobre el cumplimiento de los objetivos y metas		NO	C	0	No presenta documentación	La cooperativa no posee un plan de actividad

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Información y comunicación		**SI**	**NO**				
4.4	Responsables respecto de elaborar información sobre su gestión para cumplir con sus obligaciones en materia de presupuestos y responsabilidad tributaria, contabilidad, transparencia, fiscalización y rendición de cuentas	SI		A	2	Plan Operativo Anual	La cooperativa no posee una unidad administrativa para el acceso a la información, únicamente se da a conocer en la asamblea general de asociados.
4.5	Normativo donde se establezcan las obligaciones y responsabilidades de los colaboradores en materia de control interno, en sus respectivos ámbitos de autoridad	SI		A	2	Manuales de perfiles de puestos	En los perfiles de puestos, se encuentra descritos los roles, responsabilidades, niveles, entre otros, de los colaboradores de la cooperativa
4.6	Documento formal por el cual se informe periódicamente al gerente general de la cooperativa o, en su caso, al órgano de gobierno, la situación que guarda el funcionamiento general del sistema de control interno	NO		C	0	No presenta documentación	Los departamentos que trasladan información, no poseen formato uniforme o manual para informar periódicamente al gerente general de la cooperativa.
4.7	Cumple con la obligatoriedad de registrar contablemente operaciones y que éstas se reflejen financieramente	SI		A	2	Estados financieros; Libros Contables.	En lo fiscal da cumplimiento a las obligaciones formales;

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Información y comunicación		**SI**	**NO**				
4.8	La cooperativa ha cumplido con la generación de la información de los acuerdos por los que se emiten los manuales de contabilidad.	SI		A	2	Manual de contabilidad	Se ha socializado el manual de contabilidad y generado y operado la información de acuerdo al mismo.
4.9	Evaluación de control interno y/o de riesgos en el último ejercicio realizado a los sistemas informáticos, indicados en la pregunta núm. 3.7, que apoyan el desarrollo de las actividades sustantivas, financieras o administrativas	SI		A	2	Informes de auditoría interna	La auditoría interna, documenta sus informes de las actividades de evaluación a los diferentes procesos internos y los resultados son comunicados a las áreas responsables y C. V.
4.10	Metodología para la evaluación de control interno y riesgos en el ambiente de tecnologías de información y comunicaciones.	NO		C	0	No presenta documentación	No posee implementada metodología alguna para evaluar los riesgos tecnológicos de información.
Supervisión		**SI**	**NO**				
5.1	De acuerdo con el plan o programa estratégico, indique: a) periodicidad con que se evalúan los objetivos y metas, b) existe un programa de acciones para resolver las problemáticas detectadas en la evaluación y, c) se realiza el seguimientos.	SI		B	2.5	Informes de auditoría interna	No existe un programa de acciones para resolver las problemáticas detectadas en la evaluación.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Supervisión		SI	NO				
5.2	De los procesos sustantivos y adjetivos (pregunta 2.13), se llevaron a cabo autoevaluaciones de control interno por parte de los responsables de su funcionamiento en el último ejercicio y, en su caso, se establecieron programas de trabajo para atender las deficiencias identificadas	SI		A	5	Informes de auditoría interna y auditoría externa	La auditoría interna, recomienda aplica y recalca el funcionamiento de las 3 líneas de defensa para un control interno.
5.3	Procedimiento formal por el cual se establecen los lineamientos y mecanismos necesarios para que los responsables de los procesos, comuniquen los resultados de sus evaluaciones de control interno y de las deficiencias identificadas al responsable de coordinar las actividades de control interno para su seguimiento	NO		C	0	No presenta documentación	No existe normados procedimientos formal por el cual se establecen los lineamientos y mecanismos necesarios para que los responsables de los procesos, comuniquen los resultados de sus evaluaciones del control interno.

Componente / Pregunta		Respuesta		Evaluación	Valor	Documentación	Comentarios
Supervisión		**SI**	**NO**				
5.4	Auditorías internas o externas realizadas en el último ejercicio a procesos sustantivos y adjetivos señalados en la pregunta 2.13.	Sí		B	2.5	Informes de auditoría interna y auditoría externa	Se contrata firma de auditoría externa para la evaluación del sistema del control interno y cumplimiento de las leyes de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, para obtener un dictamen al respecto de la situación financiera y otras áreas. y las auditorías realizadas por el departamento de auditoría interna, son de mucho apoyo para la administración del sistema del control interno.
Procesos sustantivos: se relacionan directamente con el cumplimiento de la misión, plan, programas, objetivos y metas estratégicas de la Institución. Y **procesos adjetivos:** apoyan la operación de los procesos sustantivos, por ejemplo, la compra de suministros y materiales; remuneraciones al personal; contabilidad y presupuesto; tesorería e inventarios; entre otros.							

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Evaluación de la evidencia

Rango	Condición	%
A	Evidencia razonable, existe toda la documentación de soporte suficiente.	100%
B	Evidencia parcial, existe la documentación de soporte, está en proceso, desactualizada o no cumple los objetivos para la cual fue creada.	50%
C	La evidencia no corresponde a la solicitud o no existe el elemento	0%

Valor promedio por preguntas

Componente	A	B	C
1	0.87	0.43	0
2	1.18	0.59	0
3	1.67	0.83	0
4	2	1	0
5	5	2.5	0

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por los responsables de áreas administrativas de COOPESAN

Nota: Para la valoración de las respuestas del cuestionario y las evidencias, se asigna un valor de 20 puntos a cada uno de los 5 componentes de control interno para un total de 100 puntos. Lo anterior en virtud de la importancia e interrelación de los 5 componentes del modelo COSO. Se asignó un puntaje a cada pregunta en función del valor y del número de preguntas por componente. **Ver apéndice 2**.

4.3 Integración y presentación de resultados

Derivado del puntaje obtenido en la anterior cédula de evaluación de control interno es necesario integrar y presentar los resultados a manera de determinar la situación del control interno en la institución, total y por cada uno de los cinco componentes, conforme a los rangos y estatus según el modelo de evaluación: Bajo, medio o alto.

4.3.1 Determinación de resultados

Para determinar los resultados de la evaluación es necesario un modelo de evaluación que contenga los rangos y estado y así poder calificar y ponderar el estado de implantación de los 5 componentes del control interno. Al respecto se muestra el siguiente cuadro:

CUADRO 8: RANGOS Y CONDICIONES PARA LA EVALUACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

Rangos (puntos)		Estatus de implantación del sistema de control interno	
Total		Por componente	
0 a 39	0 a 8	**Bajo**	Se requieren mejoras sustanciales para establecer o fortalecer la implantación del sistema de control interno institucional.
40 a 69	9 a 14	**Medio**	Se requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el sistema de control interno institucional.
70 a 100	15 a 20	**Alto**	El sistema de control interno institucional es acorde con las características de la institución y a su marco jurídico aplicable. Es importante fortalecer su autoevaluación y mejora continua.

Fuente: Elaboración propia.

Los rangos y estados del anterior cuadro, son a criterio del evaluador, los cuales son propuestos a la gerencia general y son analizados para su validación según el apetito de riesgo de la cooperativa y se aplican para el análisis de los resultados del cuestionario de evaluación de control interno, dichos resultados se muestran a continuación:

CUADRO 9: CÉDULA PARA LA INTEGRACIÓN DE RESULTADOS DE LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA APLICACIÓN DE COMPONENTES DE CONTROL INTERNO COSO MARCO INTEGRADO **1/5**

Componentes de control interno	No. De pregunta del cuestionario	Evaluación de la existencia de los principios de control interno	Resultados y rangos observaciones /recomendaciones
C-10.1 Entorno de control: Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda la institución. Proporciona disciplina y estructura para apoyar al personal en la consecución de los objetivos institucionales. El titular de la institución y, en su caso, el órgano de gobierno y demás personal deben establecer y mantener un entorno de control que implique una actitud de respaldo hacia el control interno	1.1; 1.2; 1.3; 1.4; 1.5; 1.6; 1.7; 1.8; 1.9; 1.10 y 1.11	1.- El titular de la institución, el órgano de gobierno, en su caso, y los colaboradores responsables de la administración de la institución deben mostrar una actitud de respaldo y compromiso con la integridad, los valores éticos, las normas de conducta y la prevención de irregularidades administrativas y la corrupción.	**Estatus medio: 40 a 69 puntos:** Se determinó que la institución necesita actualizar o cumplimentar sus normas generales, lineamientos, acuerdos, u otros ordenamientos en materia de control interno; así como los códigos de ética y de conducta, las políticas de integridad institucional, y los mecanismos necesarios para su difusión y su aceptación entre los colaboradores; deben fortalecerse los procedimientos para la denuncia e investigación de actos contrarios a la ética y conducta institucional; verificar y en su caso actualizar la normativa emitida que permita definir la asignación de autoridad y responsabilidad de supervisión en materia de control interno que asegure la atracción, desarrollo y retención de personal competente, para un desempeño efectivo y eficiente que coadyuve al logro de los objetivos y metas de la institución.
	1.8; 1.9; 1.10; 1.11; 1.12; 1.17; 1.18; 1.19; 1.20; 1.21; 1.22 y 1.23	2.- El titular de la institución, así como los colaboradores responsables de la administración de la institución, son responsables de supervisar el funcionamiento del control interno, a través de las unidades que establezca para tal efecto.	
	1.13, 1.14; 1.15; 1.16; 1.17; 1.18; 1.19; 1.20 y 1.21	3.- El titular de la institución, así como los colaboradores responsables de la administración de la institución, deben autorizar, conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, la estructura organizacional, asignar responsabilidades y delegar autoridad para alcanzar los objetivos institucionales, preservar la integridad, prevenir la corrupción y rendir cuentas de los resultados alcanzados.	
	1.15; 1.16; 1.18; 1.19; 1.20 y 1.21	4.- El titular de la institución, así como los colaboradores responsables de la administración de la institución, son responsables de promover los medios necesarios para contratar, capacitar y retener profesionales competentes.	
	1.20; 1.21; 1.22 y 1.23	5.- Los colaboradores responsables de la administración deben evaluar el desempeño del control interno en la institución y hacer responsables a todos los colaboradores por sus obligaciones específicas en materia de control interno.	

87

Componentes de control interno	No. De pregunta del cuestionario	Evaluación de la existencia de los principios de control interno	Resultados y rangos observaciones /recomendaciones
C-10.2 Valuación de riesgos: Es el proceso para identificar y analizar los riesgos que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos de la institución. Esta evaluación provee las bases para desarrollar respuestas apropiadas al riesgo, que mitiguen su impacto en caso de materialización. También se deben evaluar los riesgos provenientes tanto de fuentes internas como externas, incluidos los riesgos de corrupción.	2.1;2.2; 2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 2.7 y 2.10	6.- El titular de la institución debe formular un plan estratégico que de manera coherente y ordenada oriente los esfuerzos institucionales hacia la consecución de los objetivos relativos a su mandato y las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, asegurando además que dicha planeación estratégica contempla la alineación institucional con los planes nacionales, regionales, sectoriales y todos los demás instrumentos y normativas vinculatorias que correspondan.	**Estatus medio: 40 a 69 puntos** Se determinó que la institución necesita actualizar o cumplimentar su plan estratégico institucional que oriente de manera ordenada y coherente los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos relativos a su mandato, alineado a los demás instrumentos normativos aplicables; es necesario revisar y actualizar en su caso la metodología específica para el proceso general de administración de riesgos, que permita identificar, evaluar, priorizar estrategias de mitigación y seguimiento; así como los procedimientos por el cual se informa al titular de la institución y demás personal responsable sobre la existencia o surgimiento de riesgos de fuentes internas o externas, incluidos los riesgos de fraude y posibles actos de corrupción.
	2.3; 2.4; 2.5; 2.6; 2.7; 2.8; 2.9;2.10; 2.11; 2.12 y 2.13	7.- Los colaboradores responsables de la administración deben identificar, analizar y responder a los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos institucionales, así como de los procesos por los que se obtienen los ingresos y se ejerce el gasto, entre otros.	
	2.8; 2.9; 2.11; 2.13; 2.14;2.15 y 2.16	8.- Los colaboradores responsables de la administración deben considerar la posibilidad de ocurrencia de actos de corrupción, fraude, abuso, desperdicio y otras irregularidades relacionadas con la adecuada salvaguarda de los recursos, al identificar, analizar y responder a los riesgos, en los diversos procesos que realiza la institución.	
	2.8: 2.9; 2.11; 2.12 y 2.17	9.- Los colaboradores responsables de la administración deben identificar, analizar y responder a los cambios significativos que puedan impactar al control interno.	

Componentes de control interno	No. De pregunta del cuestionario	Evaluación de la existencia de los principios de control interno	Resultados y rangos observaciones /recomendaciones
C-10.3 ACTIVIDADES DE CONTROL: Son las acciones establecidas por la institución, mediante políticas y procedimientos, para responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento y logro de los objetivos. Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la institución, en las distintas etapas de los procesos y en los sistemas de información.	3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5; 3.6 y 3.12	10.- Los colaboradores responsables de la administración deben diseñar, actualizar y garantizar la suficiencia e idoneidad de las actividades de control establecidas para lograr los objetivos institucionales y responder a los riesgos.	**Estatus medio: 40 a 69 puntos** Se determinó que la institución necesita actualizar o cumplimentar el diseño, actualización y garantizar la suficiencia e idoneidad de las actividades de control que contribuyan a mitigar y dar respuesta a los riesgos que dificultan el logro de los objetivos sustantivos y adjetivos de la institución, es de suma importancia la actualización y fortalecimiento de las políticas y lineamientos que permitan implementar, dar soporte y continuidad a los sistemas de información de las actividades sustantivas, financieras y administrativas.
	3.7; 3.8; 3.9; 3.10; 3.11	11.- Los colaboradores responsables de la administración deben diseñar los sistemas de información institucional y las actividades de control relacionadas con dicho sistema, a fin de alcanzar los objetivos y responder a los riesgos.	
	3.1; 3.2; 3.3; 3.4; 3.5; 3.6; 3.9; 3.10; 3.11 y 3.12	12.- Los colaboradores responsables de la administración deben implementar las actividades de control a través de políticas, procedimientos y otros medios de similar naturaleza. En este sentido, Los colaboradores responsables de la administración son responsables de que en sus unidades administrativas se encuentren documentadas y formalmente establecidas sus actividades de control, las cuales deben ser apropiadas, suficientes e idóneas para enfrentar los riesgos a los que están expuestos sus procesos.	

Componentes de control interno	No. De pregunta del cuestionario	Evaluación de la existencia de los principios de control interno	Resultados y rangos observaciones /recomendaciones
C-10.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: La información es necesaria para que la institución lleve a cabo sus responsabilidades de control interno para el logro de sus objetivos. La institución requiere tener acceso a comunicaciones relevantes y confiables en relación con los eventos internos y externos. La información y comunicación eficaces son vitales para la consecución de los objetivos institucionales.	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.5; 4.6; 4.7; 4.8; 4.9 y 4.10	13.- Los colaboradores responsables de la administración deben implementar los medios que permitan a cada unidad administrativa elaborar información pertinente y de calidad para la consecución de los objetivos institucionales y el cumplimiento de las disposiciones aplicables a la gestión financiera.	**Estatus medio: 40 a 69 puntos** Se determinó que la institución necesita actualizar y cumplimentar las políticas, los mecanismos y los medios adecuados para obtener, procesar, generar, clasificar, validar y comunicar de manera eficaz, eficiente, la información financiera, presupuestaria, administrativa, que permita al personal comprender sus funciones, las responsabilidades y su importancia para el logro de los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, así como para salvaguardar los documentos e información que se deben conservar en virtud de su importancia. Es necesario revisar y revaluar los aspectos generales en la institución relativos a la existencia de un plan de desarrollo de sistemas de información, la realización de evaluaciones de control interno y riesgos a los sistemas de información automatizados relevantes (sustantivos, financieros y administrativos) y la implementación de planes de recuperación de desastres y de continuidad de la operación de la institución.
	4.1; 4.2; 4.3; 4.6 y 4.8	14.- Los colaboradores de la administración son responsables de que cada unidad administrativa comunique internamente, por los canales apropiados y de conformidad con las disposiciones aplicables, la información de calidad necesaria para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales y la gestión financiera.	
	4.1; 4.2; 4.3; 4.4; 4.5; 4.6 y 4.9	15.- Los colaboradores responsables de la administración, son responsables de que cada unidad administrativa comunique externamente, por los canales apropiados y de conformidad con las disposiciones aplicables, la información de calidad necesaria para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales y la gestión financiera.	

Componentes de control interno	No. De pregunta del cuestionario	Evaluación de la existencia de los principios de control interno	Resultados y rangos observaciones /recomendaciones
C-10.5 SUPERVISIÓN: La supervisión del sistema de control interno es esencial para contribuir a asegurar que el control interno se mantiene alineado con los objetivos institucionales, el entorno operativo, el marco legal aplicable, los recursos asignados y los riesgos asociados al cumplimiento de los objetivos. Las evaluaciones internas en curso y las independientes (realizadas por auditores internos o externos y terceros interesados) o la combinación de las dos, se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, están presentes y funcionan de manera sistémica.	5.1; 5.2; 5.3 y 5.4	16.- Los colaboradores responsables de la administración deben establecer actividades para la adecuada supervisión del control interno y la evaluación de sus resultados, en todas las unidades administrativas de la institución. Conforme a las mejores prácticas en la materia, en dichas actividades de supervisión contribuye generalmente el área de auditoría interna, la que reporta sus resultados directamente al titular de la institución o, en su caso, el órgano de gobierno.	**Estatus medio: 40 a 69 puntos** Se determinó que la institución necesita reforzar o implementar, en su caso, las autoevaluaciones de control interno por procesos, actividades o programas, en particular a los sustantivos y adjetivos por los cuales se ejerce el gasto, así como a los susceptibles a la corrupción, con el propósito de determinar si los controles establecidos son los idóneos para atender los riesgos correspondientes. En cuanto a contratos celebrados para el desarrollo de sistemas automatizados, se debe tener especial cuidado en los trabajos previos de selección de proveedores que reúnan las condiciones necesarias, en la definición adecuada de los requerimientos y en verificar que se dé la supervisión necesaria continua, a efecto de asegurar que los entregables se proporcionen en tiempo y forma.
	5.1; 5.2; 5.3 y 5.4	17.- Los colaboradores responsables de la administración son responsables de que se corrijan oportunamente las deficiencias de control interno detectadas.	

Fuente: Elaboración propia.

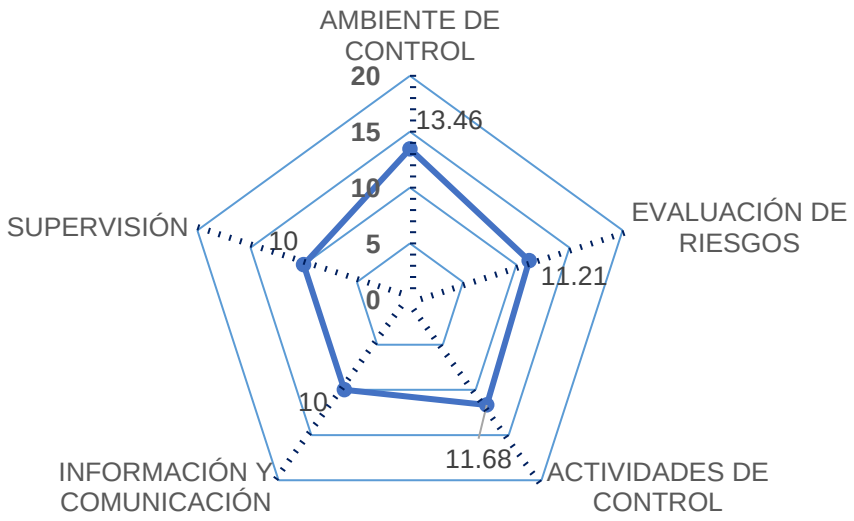

FIGURA 4: COMPARATIVO DE PROMEDIO GENERAL POR COMPONENTE
Fuente: Gráfico de elaboración propia, con información de resultados en puntajes obtenidos del cuestionario de control interno de la cooperativa.

Se interpreta que los 5 componentes dentro del control interno de la cooperativa se mantienen en un estatus medio la implantación del sistema de control interno, según la metodología COSO Marco Integrado, derivado de los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno, donde la puntuación óptima es de 20 puntos. Obteniendo los resultados en entorno de control con 13.46, evaluación de riesgos 11.21, actividades de control con 11.68, información y comunicación con 10 y supervisión con 10. Lo que indica que se deben de implementar estrategias que ayude a elevar el nivel de los diferentes componentes del control interno.

4.4 Diagnóstico de evaluación del control interno al servicio de remesas familiares

Con base a los componentes de la metodología COSO Marco Integrado, se realiza el diagnóstico de la situación actual del área de servicios cooperativos, referente al servicio de remesas familiares de la cooperativa, el cual se presenta a continuación:

CUADRO 10: CÉDULA DE DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO AL SERVICIO DE REMESAS FAMILIARES

1/8

No.	Componentes COSO Marco Integrado	Situación actual	Acción requerida	Referencia evaluación de control interno
1	**Entorno de control**			
1.1	Demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos.	Los colaboradores de los departamentos de caja y contabilidad, se han capacitado en valores, conocen el código de ética y además de esto el consejo de administración aprobó los valores y conductas que deben aplicarse dentro de la misma. Sin embargo, no existe un comité de ética para la constante evaluación de las conductas de los colaboradores en general en relación a las responsabilidades específicas de cada área.	Implementar un manual de conductas y un comité de ética, con el fin de estar en constante supervisión del actuar de los colaboradores y directivos en todos los ambientes de la cooperativa.	**C-10.1**
1.2	Ejercer la responsabilidad de supervisión	La cooperativa posee según sus estatutos a parte de un consejo de administración, una comisión de vigilancia, quien supervisa y fiscaliza la administración, esta comisión se apoya en los departamentos de talento humano para la contratación del personal con el perfil idóneo para los puestos que servirán de apoyo para la supervisión del control interno dentro de la cooperativa. Aunque se evidencia que los integrantes de la comisión de vigilancia poseen escaso conocimiento relacionado a la mentalidad de control interno: escepticismo profesional, enfoques para la identificación y respuesta a riesgos, evaluación de la efectividad de control interno, lo que conlleva que siempre se apoya con el departamento de auditoría interna para realizar un trabajo más objetivo. El departamento de auditoría interna no posee dentro su planificación la evaluación de las operaciones por remesas familiares; y a nivel de cumplimiento de leyes para la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, se cumplen los controles que demanda dicha ley siendo eficientes en el proceso, sin embargo, no son eficaces los controles implementados.	Fortalecer a los integrantes de la comisión de vigilancia, por medio de capacitaciones, para elevar el nivel de las capacidades en temas de mentalidad de control interno: escepticismo profesional, enfoques para la identificación y respuesta a riesgos, evaluación de la efectividad de control interno. Así mismo el departamento de talento humano, deberá mantener actualizados los perfiles de puestos de trabajo (auditoría interna, cumplimiento) para la contratación de personal idóneo que sirva de apoyo en la supervisión de actividades del control interno y actividades de cumplimiento de leyes de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.	**C-10.1**

No.	Componentes COSO Marco Integrado	Situación actual	Acción requerida	Referencia evaluación de control interno
1.3	Establecer la estructura, la autoridad y la responsabilidad	La estructura organizativa de la cooperativa, establece el nivel jerárquico de los departamentos que poseen responsabilidad en la gestión del servicio de remesas familiares. Los departamentos de caja y contabilidad pertenecen a gerencias diferentes, una de servicios cooperativos y el otro a la gerencia financiera, lo que hace que se mantengan en constante revisión de la auditoría interna en las operaciones que realizan ambos departamentos. Aunque el proceso de remesas familiares trasciende como un servicio más que presta la cooperativa, a la fecha no existen normados procedimientos para el control, pago y documentación de las transacciones por remesas familiares.	Se debe socializar con las áreas, la estructura organizativa de los departamentos responsables de la gestión del proceso de remesas familiares y las principales funciones.	**C-10. 1**
1.4	Demostrar compromiso con las competencias	La cooperativa posee desactualizados sus manuales de roles y funciones de los puestos de trabajo, los cuales llevan más de 15 años desde su última revisión y actualización. Falta de programas de capacitación y entrenamiento para las áreas de atención al asociado.	Revisar y actualizar el diseño, roles, funciones y responsabilidades en los manuales de trabajo y socializar o entregar a los colaboradores copia de lo que corresponde a sus puestos.	**C-10.1**
1.5	Hace cumplir con la responsabilidad	El consejo de administración al final de cada año aprueba el plan operativo para el siguiente año, donde se establecen los objetivos a trabajar, así como los lineamientos para poder cumplir las metas trazadas han establecido las medidas de evaluación de desempeño, las cuales solo se enfocan a cumplir metas y obtener incentivos y otras compensaciones de acuerdo a las responsabilidades de los colaboradores. No son evaluadas las actividades para el cumplimiento de las responsabilidades y otorgamiento de servicio de calidad a los asociados.	Se entiende que los colaboradores de caja se les otorgan comisiones y bonos por el buen desempeño de sus actividades con el asociado, lo que requiere que la supervisión por parte del departamento de talento humano aplique evaluaciones de desempeño, con fin de establecer la efectividad de dichos bonos. Así mismo la auditoría interna analizar esas evaluaciones de desempeño, con el fin de establecer si son objetivas, efectivas.	**C-10.1**

No.	Componentes COSO Marco Integrado	Situación actual	Acción requerida	Referencia evaluación de control interno
2	**Evaluación de Riesgos**			
2.1	Especificar objetivos adecuados	La cooperativa no posee normados los objetivos específicos para las operaciones de las remesas familiares. Lo que indica que las actividades se realizan a criterio contable, aceptables, sin analizar los eventos que pudieran darse en el proceso de la administración de las remesas familiares.	Que la administración delegue al departamento de normatividad la gestión del reglamento para operaciones de remesas familiares y sus procedimientos respectivos con los dueños del proceso.	**C-10.2**
2.2	Identificar y analizar los riesgos	Se poseen identificados los riesgos por los servicios de remesas familiares por parte del departamento de cumplimiento, en lo que respecta al lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Así mismo se posee un programa de monitoreo transaccional de las operaciones por remesas familiares por asociados y por clientes. La cooperativa posee formularios preimpresos con numeración correlativa, para su control se utiliza un aplicativo computacional para la carga y descarga de los mismos, sin embargo, los receptores no lo utilizan adecuadamente y no descargan de forma oportuna los formularios. El personal de recién ingreso no se le da la suficiente inducción en el tema de remesas familiares, por lo que no amplían lo suficiente la información a los asociados que cobran remesas familiares. Los formularios en blanco, los receptores los mantienen a la vista de los asociados, estos según reglamento de operaciones, deben estar dentro de la gaveta del escritorio y bajo llave cuando no los utilicen.	Validación del reglamento de operaciones de remesas familiares y sus procedimientos, determinando que la normativa en revisión mitigan los riesgos internos y externos. Analisis a diario las transacciones de los asociados que reciben remesas familiares, que determinen comportamientos de los asociados y que documenten. Evalación de los montos que administran los asociados que reciben remesas familiares y que estos montos no sobrepasen los montos declarados en el inicio de relaciones con la cooperativa. Que el departamento de investigación, desarrollo y tecnología, realice un plan operativo para la supervisión y diagnóstico del *software* y *hardware* computacional, para evitar futuros incidentes.	**C-10.2**

No.	Componentes COSO Marco Integrado	Situación actual	Acción requerida	Referencia evaluación de control interno
2.2	Identificar y analizar los riesgos	La cooperativa no utiliza el equipo de computación que da seguridad que posee (controles biométricos de acceso) el cual permite realizar operaciones únicamente por el asociado que lo requiera. En algunas agencias el equipo de computación se encuentra expuesto a cortos circuitos por el cableado de energía eléctrica y redes que no están ordenados de forma adecuada. Se observan computadoras con antivirus vencido. La administración del sistema financiero está a cargo de un colaborador dentro la administración de la gerencia de servicios cooperativos. Se cancelan de vez en cuando remesas familiares a asociados que no han actualizado los datos de acuerdo a las leyes de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Los receptores han realizado en ocasiones, transacciones de pago de remesas a familiares de ellos mismos. El aplicativo auxiliar que posee la cooperativa, no posee información actualizada de los parentescos de los colaboradores, especialmente de los receptores pagadores.	Que el departamento de talento humano junto a un equipo gerencial, revisen los manuales de trabajo por perfiles y responsabilidades, con el fin de actualizarlos. Que el departamento de investigación y desarrollo tecnológico, elabore un plan de acción para evaluar y atender de forma oportuna los problemas de infraestructura de redes en todas las agencias.	**C-10.2**

No.	Componentes COSO Marco Integrado	Situación actual	Acción requerida	Referencia evaluación de control interno
2.3	Evaluar el riesgo de fraude	La cooperativa posee controles para monitorear las transacciones derivadas del pago de remesas familiares y están contantemente en revisión por parte de las unidades supervisoras. No se realizan auditoría de sistemas.	Automatizar las revisiones de transacciones de asociados, referentes a remesas familiares, de forma que agilice la búsqueda de operaciones irregulares. Y Que la auditoría interna, dentro de su plan de actividades, integre actividades para la evaluación a los sistemas de información de la cooperativa.	**C-10.2**
2.4	Identificar y analizar cambios significativos	Se analizan las transacciones de forma constante con el fin de identificar nuevas tipologías de fraude y de lavado de dinero.	Que los departamentos de caja, contabilidad, auditoria interna, cumplimiento, trabajen en equipo los cambios que surjan de eventos internos o externos, a manera de mitigar los riesgos de la administración de remesas familiares.	**C-10.2**
3	**Actividades de Control**			
3.1	Seleccionar y desarrollar actividades de control	La cooperativa por medio de los departamentos de auditoría y el departamento de cumplimiento, gestionan con el departamento de tecnología los accesos necesarios a informes de las aplicaciones informáticas, de allí extraen, filtran, comprimen y dan seguimiento a información crítica de las transacciones de los asociados relacionadas a los movimientos de las remesas familiares.	Que la planificación anual de los departamentos de auditoria y cumplimiento, incluyan evaluaciones al control interno de las remesas familiares, con el fin de prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios. Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos. Y restablecer el sistema en el menor tiempo posible.	**C-10.3**

No.	Componentes COSO Marco Integrado	Situación actual	Acción requerida	Referencia evaluación de control interno
3.2	Seleccionar y desarrollar controles generales sobre la tecnología	La cooperativa posee una gerencia de riesgos, que incluye el departamento de investigación desarrollo y tecnología, que están en constante monitoreo y soporte de las aplicaciones que se utilizan para las operaciones y respaldo de las transacciones de los asociados, almacenándolos en servidores de alta densidad.	Que la gerencia de riesgos evalúe el funcionamiento, soporte y almacenamiento de datos de las aplicaciones que se utilizan de forma auxiliar para la información que se administra en el sistema financiero de la cooperativa. Que la gerencia de riesgos cuente con un plan operativo para poder actuar en tiempos de contingencia por falta de enlace y saber mitigar los riesgos que se puedan generar por diferentes causas.	**C-10.3**
3.3	Implementación a través de políticas y procedimientos	La gerencia de riesgos, posee el departamento de normatividad y aseguramiento de la calidad, el cual está constantemente en revisión de las normativas internas y recibiendo solicitudes de creación, actualización de las normas existentes, con el fin de dar seguridad y mitigar los riesgos desde las políticas, procedimientos, manuales, reglamentos, entre otros.	Que el departamento mantenga un constante monitoreo sobre los posibles cambios que se deben realizar a las normativas internas, aportando el conocimiento necesario para mitigar los riesgos.	**C-10.3**

No.	Componentes COSO Marco Integrado	Situación actual	Acción requerida	Referencia evaluación de control interno
4	**Información y Comunicación**			
4.1	Utilizar información pertinente	Se posee un sistema financiero para las operaciones directas con los asociados, a la vez este resguarda todos los datos personales cuando es asociado y cuando no es asociado se crea un código de cliente para mantener monitoreado en ambos casos la información transaccional. El departamento de investigación, desarrollo y tecnología, tiene el personal necesario para proveer la información a los entes fiscalizadores, sin embargo, no se tienen las fuentes necesarias para poder extraer y procesar los datos y atender oportunamente los requerimientos de entes fiscalizadores.	La administración o departamentos a quienes se les requiera información, que esta la trabajen de forma clara y suficiente, y que todo esto se cree una salvaguarda de la información a entregar a los entes internos o externos.	**C-10.4**
4.2	Comunicación interna	La gerencia general se reúne con los jefes de áreas, de forma anual, al principio de cada año para informar sobre las metas trazadas para el año que se inicia, explica los objetivos, y las expectativas de la cooperativa. Así mismo se aborda al final de la reunión la importancia, relevancia y beneficios de un control interno efectivo. La gerencia general recibe informes de los departamentos de auditoría interna y cumplimiento y si es necesario, el gerente general comunicar al consejo de administración o comisión de vigilancia sobre la adherencia, cambios o problemas que se presentan en el sistema de control interno. Sin embargo, dichos informes por lo general llegan por lo general a un mes de ocurridos los eventos. La cooperativa posee un portal informativo tranet, que constantemente se utiliza para informar a to aboradores sobre cambios en normativas internas, actividades de la cooperativa, socialización de bajas y altas de colaboradores, entre otros.	Los departamentos involucrados en procesos operativos de remesas familiares, atender de forma efectiva los requerimientos que las unidades de evaluación realicen. Entregando oportunamente y de forma efectiva la información requerida	**C-10.4**

No.	Componentes COSO Marco Integrado	Situación actual	Acción requerida	Referencia evaluación de control interno
4.3	Comunicación externa	La cooperativa no posee un departamento que se dedique directamente a comunicar información que es útil a grupos de interés externos, sin embargo, se utilizan personal a fin para transmitir información de acuerdo a los requerimientos que le realizan. Las personas encargadas en el área de recepción no manejan la información general sobre la situación actual para transmitir una comunicación clara a los asociados, cuando esta la requieran; y se utilizan medios de comunicación, radial, escrita y por páginas electrónica de internet para informar a los asociados sobre actividades de la cooperativa.	La cooperativa haga efectivo el cumplimiento de la normativa de comunicación institucional y que delegue a un área o un colaborador para dar declaración en general a los asociados. Que los departamentos involucrados en procesos operativos de remesas familiares, atender de forma efectiva los requerimientos de los entes externos realicen. Entregando de forma oportuna y efectiva la información requerida.	**C-10.4**
5	**Actividades de Monitoreo**			
5.1	Realizar evaluaciones continuas y / o separadas	La gerencia general, aprueba a principio de cada año el plan anual de auditoría interna para realizar las auditorias de diferentes tipos: cumplimiento, financieras, administrativas, continuas, entre otras. Se contrata los servicios de una auditoría externa para tener el dictamen correspondiente de la situación financiera y administrativa de la cooperativa, así como el nivel de riesgo en lo que respecta al lavado de dinero y financiamiento del terrorismo	La cooperativa debe implementar un programa de evaluación constante del desempeño de labores de todos los colaboradores, ya sea de forma manual con indicadores que poseen ponderación y determinen una calificación del desempeño del personal. También debe gestionar con la gerencia de riesgos que se automaticen las evaluaciones de desempeño del personal.	**C-10.5**
5.2	Evaluar y comunicar las deficiencias	La cooperativa posee comité de riesgos que evalúa los diferentes eventos de riesgos, especialmente el de fraudes, donde se analizan las actividades, los cambios a normativas internas. Se generan informes para la gerencia general y consejo de administración para el conocimiento y poder tomar decisiones objetivas	Establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema de control interno, sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes	**C-10.5**

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por las áreas administrativas de COOPESAN

4.5 Mapa de riesgos de la cooperativa por servicio de remesas familiares

Con el objeto de mostrar gráficamente el diagnóstico del proceso de evaluación de riesgo y determinar mediante la interacción de la probabilidad por el impacto de los tipos de riesgos en los diferentes procesos de servicios de remesas familiares en la COOPESAN y en simultaneo contribuir a la revisión del control interno aplicando los mitigadores de riesgos, se realiza el siguiente mapa de riesgos:

CUADRO 11: MAPA DE RIESGOS DE LA COOPERATIVA POR SERVICIOS DE REMESAS FAMILIARES 1/5

No.	Proceso	Riesgo identificado	Consecuencia	Riesgo inherente				Control y forma de mitigación	Riesgo residual			
				Impacto	Probabi-lidad	Riesgo total	Bajo medio alto		Impacto	Probabi-lidad	Riesgo total	Bajo medio alto
1	Pago de remesas familiares	Riesgo operacional	Que los productos sean utilizados para el movimiento de fondos de origen ilícito.	3	**3**	9	Medio	Aplicación de procesos y políticas de prevención de lavado de dinero, enfocándose a la identificación de transacciones sospechosas.	2	1	2	Bajo
2	Pago de remesas familiares	Riesgo de contagio	Realización de transacciones con montos menores a los requerimientos legales para evadir los controles normados.	2	**3**	6	Medio	Parametrización adecuada las alertas establecidas en el sistema financiero o en el aplicativo para el pago de remesas familiares para detectar las transacciones con cantidades diferentes a las declaradas por los asociados. Identificación conductas sospechosas de los colaboradores.	3	2	6	Medio

No.	Proceso	Riesgo identificado	Consecuencia	Riesgo inherente				Control y forma de mitigación	Riesgo residual			
				Impacto	Probabilidad	Riesgo total	Bajo medio alto		Impacto	Probabilidad	Riesgo total	Bajo medio alto
3	Pago de remesas familiares	Riesgo operacional	Realización de transacciones con montos menores a los requerimientos legales para evadir los controles normados.	2	**3**	6	Medio	Capacitación de forma anual a los colaboradores en general como lo establece la ley del lavado de dinero, y realizar más de una vez con talleres y casos prácticos a los colaboradores que realizan operaciones de caja.	4	2	8	Medio
4	Pago de remesas familiares	Riesgo operacional	Recepción de documentación de los asociados falsa o no vigente.	3	**3**	9	Medio	Manual de procedimientos y documentación de comprobación de asociados y no asociados en el pago de remesas familiares.	3	1	3	bajo
5	Pago de remesas familiares	Riesgo operacional	Que los montos de remesas familiares que se paguen al beneficiario no tengan relación con la actividad económica, con los ingresos declarados o con el estado patrimonial.	2	**2**	4	Bajo	Sistema informático generador de alertas, parametrizado con información financiera de los asociados, cuando aperturan o actualizaron sus datos.	2	2	4	bajo
6	Pago de remesas familiares	Riesgo operacional	Transacciones que realicen las personas políticamente expuestas, no se identifique al momento de la gestión y aproveche evitar los controles.	3	**3**	9	Medio	Sistema informático generador de alertas, parametrizado con información financiera de los asociados, cuando aperturan o actualizaron sus datos. Manual de monitoreo de personas políticamente expuestas y actualización en el sistema financiero.	1	1	1	Bajo

No.	Proceso	Riesgo identificado	Consecuencia	Riesgo inherente				Control y forma de mitigación	Riesgo residual			
				Impacto	Probabilidad	Riesgo total	Bajo medio alto		Impacto	Probabilidad	Riesgo total	Bajo medio alto
7	Pago de remesas familiares	Riesgo operacional	Realización de transacciones con países incluidos en listas negras de los organismos internacionales.	2	**2**	4	Bajo	Actualización constante en el portal institucional interactivo, de los países incluidos en listas negras de los organismos internacionales, para que los colaboradores se mantengan informados de las actualizaciones.	2	1	2	Bajo
8	Pago de remesas familiares	Riesgo operacional	Controles vulnerables en los servicios del pago de remesas familiares, por desconocimiento de leyes, falta de capacitación y por débil seguimiento a operaciones erróneas.	3	**3**	9	Medio	Seguimiento a las operaciones sospechosas detectadas, lleve a cabo las capacitaciones necesarias y que socialice los diferentes casos de lavado de dinero para evitar el contagio con personas involucradas en casos de lavado de dinero.	2	1	2	bajo
9	Mercadeo relacional	Riesgo reputacional	Agencias localizadas en zonas de alto riesgo se vean involucradas en actividades ilícitas y crearían una mala imagen para la cooperativa.	2	**5**	10	Medio	Desarrollo, socialización y aplicación de políticas, reglamentos, manuales en materia de prevención de lavado de dinero para determinar las alertas necesarias para detectar si los lugares donde se encuentran las agencias no tienen índices de criminalidad, zonas fronterizas, o si se necesita aperturas una agencia en ese tipo de zonas de alto riesgo.	3	1	3	Bajo

No.	Proceso	Riesgo identificado	Consecuencia	Riesgo inherente				Control y forma de mitigación	Riesgo residual			
				Impacto	Probabilidad	Riesgo total	Bajo medio alto		Impacto	Probabilidad	Riesgo total	Bajo medio alto
10	Finanzas	Riesgo operacional	Ocasión de cese de operaciones, por verse involucrada la cooperativa en actividades ilícitas.	2	**2**	4	Bajo	Utilización de un sistema de gestión de riesgos para documentar las transacciones de lavado de dinero y colocarlos como casos en los talleres o capacitaciones de lavado de dinero para los colaboradores.	3	1	3	Bajo
11	Finanzas	Riesgo de liquidez	Altos costos en la prestación de servicios al intentar tomar medidas alternativas para contrarrestar los efectos de actividades ilícitas.	2	**3**	6	Medio	Reuniones ordinarias del comité de activos y pasivos para el análisis de medidas tomadas como alternativas para contrarrestar los efectos que pudieran ocasionar si se presentaran asociados con actividades ilícitas.	3	1	3	Bajo
12	Finanzas	Riesgo cambiario	Que las políticas cambiarias de estado, afecten el envío de remesas familiares por parte de los familiares de los asociados, en los Estados Unidos de Norteamérica u otros países.	3	**2**	6	Medio	Catálogo de productos de ahorros y créditos, que ofrezcan opciones a los asociados, cuando se vean afectados por el cambio del dólar estadounidense, como incentivo al trabajo que realizan los emigrantes y familiares.	3	1	3	Bajo

No.	Proceso	Riesgo identificado	Consecuencia	Riesgo inherente				Control y forma de mitigación	Riesgo residual			
				Impacto	Probabilidad	Riesgo total	Bajo medio alto		Impacto	Probabilidad	Riesgo total	Bajo medio alto
13	Finanzas	Riesgo de liquidez	Que se cree una imagen empresarial deficiente y repercutir en la generación de ingresos.	2	**2**	4	Bajo	Constante revisión de las políticas, reglamentos, manuales de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, para actualizar si es necesario de acuerdo a los casos que surjan.	4	1	4	Bajo
14	Administración de tecnología de la información	Riesgo tecnológico	Que las aplicaciones de informáticas sean deficientes para generar las alertas necesarias para identificar los clientes como sospechosos y esto ocasione la implicación de la cooperativa en actividades de lavado dinero.	3	**2**	6	Medio	Evaluación de las aplicaciones informáticas detectan de forma eficiente las alertas necesarias para identificar transacciones de clientes sospechosos.	2		2	bajo
15	Administración de tecnología de la información	Riesgo operacional	Descarga de remesas familiares provenientes de fondos con orígenes ilícito, por deficiencia en la parametrización adecuada del sistema informático.	2	**4**	8	Medio	Evaluación de las aplicaciones informáticas, poseen medidas de seguridad y evitar que sean vulnerables a ataques cibernéticos o robo de información con unidades extraíbles u otros medios.	3	1	3	Bajo

Fuente: Elaboración propia, con información proporcionadas con las áreas administrativas de la COOPESAN.

Nota: En el **apéndice 3** se describen los criterios de evaluación de la probabilidad, impacto y nivel de riesgo aplicados

4.6 Informe final de la evaluación al control interno

Guatemala, 31 de marzo de 2018

Señores:
Consejo de Administración
Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral San Antonio, R. L.

Se ha concluido con la evaluación de las actividades del sistema de control interno de la cooperativa para el área del servicio de remesas familiares.

La revisión cubrió el período comprendido del 1 al 31 de marzo de 2018. Dicha actividad fue realizada por el auditor Lucas Bonifacio García y supervisada por el Lic. Pedro Felipe Marcos, CPA.

El trabajo de evaluación se realizó aplicando la metodología de COSO Marco Integrado, con el objetivo de obtener información y evidencia que permitiera determinar la existencia de los componentes del sistema de control interno dentro de la cooperativa, haciendo énfasis en los servicios de relacionados a las remesas familiares. Así como el poder identificar las posibles áreas de oportunidad y sugerir acciones que fortalezcan el sistema de control interno de las remesas familiares e incidir en su eficacia.

De la evaluación realizada se detectaron los aspectos a mejorar según cada componente de COSO Marco Integrado, detallados a continuación:

I. Entorno de control

a) Ausencia de un comité de ética para la constante evaluación de las conductas de los colaboradores en general en relación a las responsabilidades específicas del área de remesas familiares.
b) Debilidad en el proceso de la planificación de auditorías para evaluar el proceso de remesas familiares por parte del departamento de auditoría interna.

c) Ineficacia en la aplicación de controles implementados por la administración para la detección de alertas para la prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
d) Ausencia de procedimientos internos normados para el control, pago y documentación de las transacciones por remesas familiares.
e) Debilidad en actualizar periódicamente los manuales de roles y funciones de los puestos de trabajo de la cooperativa.
f) Ausencia de seguimiento a programas de capacitación y entrenamiento por parte de los colaboradores del departamento de talento humano para las áreas de atención al asociado.
g) Debilidad de los jefes de áreas en realizar evaluaciones el desempeño de forma constante para determinar que las actividades que conllevan responsabilidad y cumplimiento en prestar servicio de calidad al asociado sean efectivas.

II. Evaluación de riesgos

a) Ausencia de objetivos específicos para el proceso de servicios de remesas familiares.
b) Falta de identificación de riesgos para los servicios de remesas familiares, por parte de un comité de riesgos donde se incluyan los riesgos en lo que respecta a lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
c) Debilidad en el seguimiento de hallazgos por parte de la gerencia de servicios cooperativo, los cuales son detectados por los entes de revisión del control interno y externo, en lo que respecta al adecuado uso de los programas, formularios preimpresos para la gestión y documentación de operaciones de remesas familiares.
d) Poca inducción y/o retroalimentación a colaboradores de recién ingreso en el tema de remesas familiares.
e) Débil control de formularios en blanco para las transacciones de remesas familiares, los receptores los mantienen a la vista y alcance de los

asociados.

f) Débil proceso de implementación de tecnología por parte del departamento de investigación y tecnología, para brindar seguridad informática al asociado (Controles biométricos de acceso) el cual permite realizar operaciones únicamente con la presencia del asociado que lo requiera.
g) Inadecuada infraestructura de cableado de redes y tomas eléctricas lo que expone al equipo de computación a cortos circuitos.
h) Deficiencia en el soporte, adquisición y renovación de antivirus para los diferentes equipos de computación.
i) Inadecuada segregación de funciones para administración del sistema financiero, donde el colaborador que administra perfiles de accesos y permisos, son administrados dentro una misma gerencia.
j) Incumplimiento en actualizar datos a asociados que cobran constantemente remesas familiares.
k) Ausencia de régimen sancionatorio para aplicarlo a los colaboradores que realicen transacciones de pago de remesas a familiares para ellos mismos.
l) Insuficiente información en sistema de gestión documental de parentesco familiar de colaboradores de los receptores pagadores.
m) Ausencia de controles para monitorear las transacciones derivadas del pago de remesas familiares y están constantemente en revisión por parte de las unidades supervisoras.
n) Incumplimiento de procesos que permitan descubrir el origen y destino de las remesas familiares.
o) Incumplimiento del proceso de requisitos de identificación de beneficiarios de remesas familiares.
p) Apropiación indebida de remesas por parte de colaboradores de la cooperativa.
q) Ausencia de práctica de auditoría de sistemas.
r) Desconocimiento de la administración por el porcentaje de comisiones

por el pago de remesas familiares.

III. Actividades de control

a) Falta de un manual de procedimientos, en el que se establezca de forma adecuada los pasos para la prestación de servicios de remesas familiares dentro la cooperativa.
b) Carencia de un comité de tecnología de información y comunicaciones donde participen los principales colaboradores, personal del área de tecnología y representantes de las áreas usuarias de las aplicaciones para el registro de operaciones de remesas familiares.
c) Se carece de un plan operativo para el debido mantenimiento de los equipos de computación, especialmente del área de caja donde se atiende los servicios de remesas familiares.
d) No se cuenta con un documento formalizado por el cual se establezca(n) el(los) plan(es) de recuperación de desastres y de continuidad de la operación para los sistemas informáticos.
e) Las verificaciones de cuentas y traslados entre remesadora y cooperativa no se realizan oportunamente. (El cuadre se realiza al finalizar el día).
f) Dificultad para la reconciliación de cuentas de la cooperativa y remesadora por desconocimiento del porcentaje de comisiones que recibe la cooperativa.

IV. Información y comunicación

a) Escasez de las fuentes necesarias para poder extraer y procesar los datos de los sistemas financieros, para atender oportunamente los requerimientos de entes fiscalizadores.
b) Ausencia de un sistema de seguimiento a las opiniones de asociados y procesamiento de las mismas, para una mejora en el servicio de remesas familiares.
c) Débil comunicación de resultados por descuadres frecuentes y no investigados de pago de comisiones de parte de las remesadoras.

d) Carencia de políticas y/o procedimientos autorizados que establezcan las características y fuentes de obtención de datos, los elementos para su procesamiento y para la generación de información sobre los procesos o actividades que lleva a cabo de conformidad con la normativa aplicable al servicio de remesas familiares.
e) Ausencia de responsable designado para generar la información de estadísticos de pagos de remesas familiares.
f) Ausencia de un documento formal por el cual se informe periódicamente al titular de la cooperativa o, en su caso, al gerente general, la situación de las remesas familiares en general del sistema de control interno.
g) Carencia de una metodología para la evaluación de control interno y riesgos de las remesas familiares en el ambiente de tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

V. Actividades de monitoreo

a) Ausencia de planificación de auditorías al proceso de remesas familiares por parte de auditoría interna.
b) Escaso alcance de las auditorías externas para la evaluación al sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, específicamente a los riesgos por el servicio de remesas familiares.
c) Ausencia de un comité de riesgos que evalué los diferentes eventos de riesgos por las remesas familiares, especialmente el de fraudes, donde se analizan las actividades y los cambios a normativas internas.

De igual forma y en el mismo orden que se mencionaron los aspectos a mejorar, se describen a continuación los efectos de los eventos de riesgo:

I. Entorno de control

a) Apropiación indebida de remesas por parte de colaboradores de la cooperativa.
b) No detección de actos irregulares o fraude por no realizarse las auditorias

al proceso de remesas familiares.

c) Fallas del empleado con cuanto a completar la información clave del perfil del beneficiario de remesas.
d) Incumplimiento de procesos que permitan descubrir el origen y destino de las remesas familiares.
e) Recepción de remesas cuyo propósito es financiar o facilitar actividades de alto riesgo.
f) Recepción de remesas de parte de países que presentan riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
g) Errores operativos en las transacciones diarias de remesas familiares.
h) Contratación de personal con las competencias inadecuadas para la prestación de servicios en el área de servicio al asociado,
i) Constantes requerimientos de soporte por la inadecuada utilización de programas y aplicación de reglamentos y/o procedimientos para el pago de remesas familiares.
j) Acomodamiento y relajación de personal dentro de la institución para el cumplimiento de sus responsabilidades.

II. Evaluación de riesgos

a) Incumplimiento de indicadores de cumplimiento de servicios de remesas familiares.
b) Posibilidad de actos fraudulentos, actos irregulares, por no contar con una matriz de riesgos integral de la cooperativa, por concepto del servicio de remesas familiares.
c) Apropiación de fondos de la cooperativa por la utilización de formularios preimpresos para la gestión y documentación de operaciones de remesas familiares.
d) Disminución y debilitamiento de las competencias de los colaboradores, por no recibir las inducciones y capacitaciones adecuadas.
e) Pérdida de formularios y recibos en blanco de remesas familiares por el débil control de los colaboradores del área de caja.

f) Pérdida de información por poseer equipos de computación sin los antivirus actualizados.
g) Recargo de actividades en colaboradores en particular por una inadecuada segregación de funciones.
h) Insuficiente cobertura de remesadoras para cubrir la demanda.
i) Recepción de remesas de parte de países que presentan riesgo de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
j) Recepción de remesas cuyo propósito es financiar o facilitar actividades de alto riesgo.
k) Pérdidas por situaciones políticas en el extranjero que afecte la baja o incremento de la recepción de remesas.
l) Usurpación de identidad en el cobro de remesas.
m) Apropiación indebida de remesas por parte de colaboradores de la cooperativa.
n) Uso de empleados de la cooperativa para recepción de remesas por parte de terceras personas.
o) Fallas en los sistemas informáticos que proveen información clave en la entrega de remesas.
p) Incremento sustancial en el envío de remesas a un mismo beneficiario o a grupos masivos.
q) Fallas del empleado con cuanto a completar la información clave del perfil del beneficiario de remesas.
r) Uso de remesas para compensar faltantes en cortes diarios de caja.
s) Colusión de empleados clave y operativos de la cooperativa con terceros interesados en utilizar las remesas familiares para lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
t) Recepción de remesas de múltiples países a un solo beneficiario en Guatemala.
u) Utilización de la cooperativa como puente entre recepción de remesas y envío inmediato de la misma a otro beneficiario.
v) Apropiación indebida de remesas por parte de colaboradores de

cooperativa.

III. Actividades de control

a) Aplicación de procedimiento inadecuados para la prestación de servicios de remesas familiares dentro la cooperativa.
b) Débil aporte para el cumplimiento de objetivos de la cooperativa.
c) Se carece de un plan operativo para el debido mantenimiento de los equipos de computación, especialmente del área de caja donde se atiende los servicios de remesas familiares.
d) Pérdida total de bases de datos por no realizar los Back Ups de información de operaciones realizadas.
e) Descuadres frecuentes y no investigados de pago de comisiones de parte de las remesadoras.
f) Posible incumplimiento del porcentaje de comisiones por el pago de remesas familiares.
g) Ausencia de práctica de auditoría de sistemas.
h) Incumplimiento de las cláusulas contractuales entre la cooperativa y las remesadoras.
i) Recurrencia de faltas a lo normado para los procedimientos del pago de remesas familiares por parte de los receptores pagadores.
j) Falla en el proceso de conciliación de pago de remesas.
k) Fallas en la plataforma tecnológica que no permitan el pago de remesas fuera del perfil socioeconómico de una remesa familiar.
l) Incumplimiento de procesos que permitan descubrir el origen y destino de las remesas familiares.
m) Incumplimiento del proceso de requisitos de identificación de beneficiarios de remesas familiares.

IV. Información y comunicación

a) Escasez de las fuentes necesarias para poder extraer y procesar los

datos de los sistemas financieros, para atender oportunamente los requerimientos de entes fiscalizadores.

b) Ausencia de un sistema de seguimiento a las opiniones de asociados y procesamiento de las mismas, para una mejora en el servicio de remesas familiares.

c) Débil comunicación de resultados por descuadres frecuentes y no investigados de pago de comisiones de parte de las remesadoras.

d) Carencia de políticas y/o procedimientos autorizados que establezcan las características y fuentes de obtención de datos, los elementos para su procesamiento y para la generación de información sobre los procesos o actividades que lleva a cabo de conformidad con la normativa aplicable al servicio de remesas familiares.

e) Toma de decisiones administrativas erróneas por no tener estadísticos actualizados e informes oportunos de pagos de remesas familiares.

f) Exposición a vulnerabilidades y amenazas informáticas, internas y externas por falta de una metodología para la evaluación de control interno y riesgos de las remesas familiares en el ambiente de tecnologías de información y comunicaciones (TIC).

V. Actividades de supervisión

a) No detección de deficiencias en el procedimiento del pago de remesas familiares por ausencia de planificación de auditorías al proceso de remesas familiares por parte de Auditoría Interna.

b) Sanciones legales por un escaso alcance de las auditorías externas para la evaluación al sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, específicamente a los riesgos por el servicio de remesas familiares.

c) Eventos de fraude por la ausencia de un comité de riesgos que evalué los diferentes eventos de riesgos por las remesas familiares.

Las acciones propuestas se presentan a continuación:

a) Establecer un comité de ética y comportamiento con sus reglas de operación y funcionamiento, acorde a la cooperativa, con el propósito de conocer e investigar las denuncias éticas y de comportamiento, asimismo, para atender dilemas éticos y de comportamiento que presenten los colaboradores.
b) Fortalecer el plan anual de actividades de auditoría interna, con evaluaciones para el proceso de remesas familiares y los controles respectivos.
c) Fortalecer el sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, automatizando controles e indicadores que identifiquen de forma adecuada las alertas en operaciones y personas que realicen transacciones por remesas familiares.
d) Que la administración gestione, establezca y norme los procedimientos necesarios para el servicio de remesas familiares, desde su negociación con la remesadora, pago de remesas y recepción de comisiones por pagos de remesas familiares.
e) Que la administración por medio del departamento de talento humano, se realicen las actualizaciones correspondientes de los manuales de roles y funciones de los puestos de trabajo, de acuerdo a las competencias que se necesitan y con remuneraciones que sean de acuerdo al mercado actual.
f) Realizar evaluaciones constantes o por lo menos dos veces al año para medir el nivel de competencias de los colaboradores, con el fin de diagnosticar las necesidades de capacitación y/o fortalecimiento de áreas en particular.
g) Que la administración de la cooperativa establezca los objetivos específicos para la prestación del servicio de remesas familiares, con el fin obtener resultados más eficientes y enfocados a mejorar el servicio y la calidad.
h) Que el departamento de auditoría interna gestione ante la gerencia general la implementación de auditoría basada en riesgos y que se

detecten de forma integral los aspectos administrativos, financieros y de lavado de dinero y financiamiento de terrorismo.

i) Que la administración le dé el seguimiento de forma oportuna a los informes de hallazgos emitidos por los entes de revisión interno y externos, en especial atención a aquellos hallazgos de deficiencias en el control de formularios preimpresos y de valor.

j) Fortalecer los procesos de inducción y capacitación para los colaboradores de recién ingreso, detallándoles los riesgos que se está expuestos como cooperativa ante el servicio de remesas familiares.

k) Mantener fuera del alcance y de la vista de los asociados, los formularios preimpresos y de valor, que se utilizan para la prestación de servicios por remesas familiares.

l) Implementar equipo de seguridad y software adecuado para dar seguridad al asociado en las transacciones que realicen en general y por pagos de remesas familiares.

m) Realizar supervisiones preventivas del cableado de redes y tomas eléctricas, así como realizar un plan de atención de contingencia por cualquier eventualidad en la infraestructura informática de la cooperativa.

n) Adquirir licencias para antivirus de mayor efectividad y para largos períodos de servicio y planificar la verificación de equipos de computación con el fin de dar el soporte necesario de forma oportuna.

o) Asignar funciones con relación al área, puesto y conflicto de intereses para la generación de reportes relacionados con el servicio de remesas familiares pagadas y pendientes de pago.

p) Designar puestos de trabajos exclusivos para la actualización de datos, previo a que los asociados cobren sus remesas familiares, y poder así agilizar el servicio en general.

q) Aplicar las sanciones correspondientes a los colaboradores cuando ameriten, previo al avance de los niveles establecidos y normados por la cooperativa.

r) Que la administración al inicio de año, gire lineamientos para la

actualización de información patrimonial y de parentescos familiares, sancionando a los colaboradores que no cumplan con dicho lineamiento.

s) Que los entes de revisión interna, gestionen ante el departamento de investigación, desarrollo y tecnología, los diferentes reportes de transacciones con el fin de que estos puedan ejecutarse en diferente tiempo y condiciones.

t) Gestionar y normar los procesos adecuados, capacitando a los colaboradores las formas de indagar y documentar el origen y destino de las remesas familiares.

u) Capacitar de forma constante e indicar la importancia de que los asociados o personas no asociadas se identifiquen e identifique los beneficiarios de las remesas familiares.

v) Que los entes de revisión interna o externa realicen arqueos sorpresivos a los cajeros. Así mismo que a diario se realicen al final del día el cuadre correspondiente del efectivo, documentos de valor, formas en blancos, recibos contra reportes del sistema financiero y aplicativos del registro de las operaciones de remesas familiares.

w) Capacitar al personal de auditoría interna y/o contratar profesionales en el tema de auditoría en sistemas, para las constantes evaluaciones a los sistemas de tecnologías de la información en la cooperativa.

x) Que la administración comparta con los departamentos de supervisión, revisión y/o contabilización de operaciones de la cooperativa, los convenios donde se estipulen las cláusulas de negociación y comisiones por la prestación de servicios del pago de remesas familiares.

y) Que la gerencia general gestione la creación y autorización ante el consejo de administración un comité de tecnología de información y comunicaciones.

z) Que la gerencia de riesgos, establezca un plan de recuperación de desastres y de continuidad de las operaciones de los sistemas informáticos al inicio de cada año y se mantenga en constante evaluación del mismo.

aa) Monitorear constantemente las operaciones de cuentas y traslados entre remesadora y cooperativa, varias veces al día para medir el comportamiento transaccional real.

bb) Que el contador general de la cooperativa solicite a la gerencia general, copia del convenio o contrato de negociaciones con las diferentes instituciones (FENACOAC, Banco Comercial de la Paz) que prestan el servicio de remesadoras y conocer las cláusulas de negociación y porcentajes de comisión que se deben obtener por el pago de las remesas familiares.

cc) Gestionar la implementación de sistema aplicativo en línea con encuestas para medir la calidad del servicio, por medio de las opiniones, observaciones, consultas, reclamos y otros comentarios de los asociados que utilizan los servicios cooperativos. Con encuestas para medir la calidad del servicio.

dd) Que el departamento de contabilidad semanalmente realice un reporte de descuadres de la semana y enviarlos a la gerencia de servicios cooperativos, con el fin de dar a conocer los descuadres frecuentes por transacciones de remesas familiares, para su seguimiento correspondiente.

ee) Desarrollar las políticas y/o procedimientos necesarios para establecer las características y fuentes de obtención de datos, los elementos para su procesamiento y para la generación de información sobre los procesos o actividades que lleva a cabo de conformidad con la normativa aplicable al servicio de remesas familiares.

ff) Designar un responsable encargado como parte de sus responsabilidades, generar la información de estadísticos de pagos de remesas familiares y enviarlos la gerencia de servicios cooperativos, para el seguimiento y toma de decisiones.

gg) Que el auditor interno comunique mensualmente a los órganos directivos de fiscalización, la situación del servicio de remesas familiares o cuando se generen reportes con hechos fraudulentos debidamente investigados.

hh) Gestionar la aplicación de buenas prácticas para el control de riesgos por medio de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) y evaluar la efectividad de los sistemas informáticos implementados.

ii) Que el plan anual de auditoría interna incluya programas para la evaluación del proceso de remesas familiares.

jj) Solicitar a la auditoría externa que incluya dentro sus evaluaciones a las diferentes áreas operativas, la revisión al proceso de remesas familiares en relación a los riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, específicamente a los riesgos por el servicio de remesas familiares.

kk) Que el comité de riesgos establezca una cultura de riesgos y que apoye a auditoría interna en la evaluación de diferentes eventos de riesgos por las remesas familiares, especialmente el de fraudes.

Consideramos que, para atender los aspectos a mejorar y aplicar las acciones propuestas, se recomienda que la administración realice un plan de mejoramiento del control interno para la prevención y mitigación de los riesgos del proceso de remesas familiares.

Quedando a su disposición y agradeciendo la confianza en nuestros servicios profesionales.

Atentamente,

Lic. Lucas Bonifacio García, CPA.
Auditor de Riesgos

Lic. Pedro Felipe Marcos, CPA
Supervisor de Auditoría

CONCLUSIONES

1. La importancia del control interno en las organizaciones radica en la implementación de controles de medición de la eficiencia y la productividad, incrementando sus fortalezas y mitigando sus riesgos con el fin de mantenerse en el mercado local y global.

2. En las organizaciones la administración y gestión de los riesgos se identifican como parte de un proceso en donde se pueden medir y administrar los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee; así mismo identifican los recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, proveyendo los medios para la oportuna detección y corrección de erradas e inadecuadas decisiones.

3. Las remesas familiares representan una fuente de ingresos para las familias receptoras, son utilizadas para el consumo, ahorro y la inversión, lo que contribuye a reducir los niveles de pobreza en el país. Las cooperativas de ahorro y crédito contribuyen en la intermediación de estas remesas.

4. Las cooperativas de ahorro y crédito federadas, carecen de una metodología de gestión integral de riesgos que incluya la evaluación de los componentes claves para identificar, analizar y responder a factores de riesgos de las actividades de la prestación de servicios de remesas familiares y actividades propias de ahorro y crédito.

RECOMENDACIONES

1. Las cooperativas de ahorro y crédito deben de conocer la importancia del control interno en general previo a la implementación de una metodología de control interno y herramientas, con estándares internacionales que les permitirá la adecuada administración de los diferentes niveles de riesgo, estableciendo confiabilidad de la información y la correcta toma de decisiones.

2. Que la administración de la cooperativa, cuando corresponda crear sus normativas internas o actualizarlas, que se realicen con el enfoque para la administración integral de riesgos, con el propósito de fortalecer los procesos de las distintas áreas de operación de la organización y garantizar la confiabilidad de la información.

3. Las cooperativas de ahorro y crédito federadas, debido a la concentración importante de remesas familiares, es necesario que implementen controles específicos para la adecuada administración de la recepción y pago de remesas familiares y toda transacción que generan las mismas.

4. Que las cooperativas de ahorro y crédito, derivado de la ausencia de una metodología de gestión integral de riesgos, se contrate un especialista certificado en riesgos para que realice el diagnóstico de la situación de la administración y gestión de los riesgos en los servicios de las remesas familiares y se adopte una metodología acorde a la búsqueda de la eficiencia y eficacia del control interno.

LITERATURA CITADA Y CONSULTADA

Agencia Centroamericana de Noticias-EFE. Guatemala alcanza cifra récord en ingreso de remesas. Prensa Libre, Guatemala, 4 de diciembre, 2015. http://www.prensalibre.com/economia/guatemala-alcanza-cifra-record-en--in-greso-de-remesas

Auditool.org. Video 2: 0 Fase I, metodología de la auditoría interna. Introducción Metodología de auditoria interna auditool. https://auditool.org/cursos-virtuales-auditool/cursos/guruPrograms/4-auditor-%C3%ADa-interna/25-metodologia-de-auditoria-interna

Banco de Guatemala, Formación Económica, Sistema de Pagos y Remesas Familiares. 2006, http://www.banguat.gob.gt/publica/libritos/sisdepagosyremfami.pdf

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission –COSO– (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), Marco Integrado del Control Interno, Gestión de Riesgos Corporativos, Control Interno Estructura Conceptual Integrada, Control Interno - Marco Integrado, Madrid: PwC, 2004

--------, Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado (Informe COSO II ERM). Madrid: PwC, 2005

--------, Control Interno, Marco Integrado. Madrid: PwC, 2013

--------, Gestión del Riesgo Empresarial – Integrando Estrategia y Desempeño. Madrid: PwC, 2017

--------, Control Interno Estructura Conceptual Integrada / tr. Samuel Alberto Mantilla B. Bogotá: Ecoediciones, 1998.

Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos, España: Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO). (Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1997)

Congreso de la República de Guatemala, Ley General de Cooperativas. Decreto número 82-78, Guatemala. https://www.sib.gob.gt/Leyes/#!leyesAcuerdos/Ley_general_de_cooperativas

--------, Ley de Libre Negociación de Divisas. Decreto número 94-2000 del Congreso de la República de Guatemala. https://www.sib.gob.gt/Leyes/#!leyesAcuerdos/LeydeDivisas

--------, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala. https://www.sib.gob.gt/Leyes/#!leyesAcuerdos/FinanciamientoTerrorismo

--------, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Decreto número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala. https://www.sib.gob.gt/Leyes/#!leyesAcuerdos/lavadoactivos

De Lara Haro, Alfonso. Medición y control de riesgos financieros. 3ª. ed. México, D.F.: Limusa, 2003.

Estupiñán Gaitán, Rodrigo. Control Interno y Fraudes, Administración de Riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Bogotá: Ecoediciones, 2002.

--------, Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Bogotá: Ecoediciones, 2006.

Gómez Morfin, Joaquín, El Control en la Administración de Empresas, México, D.F.: Diana, 1991.

Informe COSO I y II, Auditool Red global de conocimientos en auditoría y control interno, https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-I-y-II

Instituto Mexicano de Contadores Públicos Examen del Control Interno, Boletín 5 Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, México, D.F.: IMCP, 1957.

---------,Normas de Auditoría y Normas para Atestiguar, Boletín 3050, Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, Estudio y Evaluación del Control Interno. México, D.F.: CONALEP, 2010.

Miranda Orozco, Elsy Yarcenia. Procedimientos de auditoría interna para minimizar el riesgo de actividades de lavado de dinero, en una empresa receptora de remesas familiares. Tesis de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad de San Carlos de Guatemala, 2009.

Norma ISO 31000:2009 Herramienta para evaluar la gestión de riesgos. https://www.isaca.org/chapters8/Montevideo/cigras/Documents/cigras2011c - serra-presentacion1%20modo%20de%20compatibilidad.pdf

Prensa Asociada y Orozco, Andrea. Guatemaltecos encabezan lista de indocumentados en EE. UU. Prensa Libre, Guatemala, 19 de Agosto, 2015. http://www.prensalibre.com/guatemala/migrantes/aumenta-ingreso-de-cen--tro americanos-no-autorizados-a-eeuu-y-guatemala-encabeza-la-lista

Robert H. Montgomery, C.P.A. *Auditing Teory and Practice*. Auditoría, teoría y práctica. Tr. Luis Sauleda. (New York, The Ronald Press Company. 1913, https://archive.org/stream/auditingtheorya00montgoog#page/n36/mode/2up

Sauleda, Luis. Control interno, Gestión de Riesgos y Prácticas de Gobierno Corporativo: excelencia en la gestión, transparencia y creación de valor agregado. Uruguay: Instituto Uruguayo de Auditoría Interna. http://studylib.es/doc/7160239/control-interno---fcea---facultad-de cien cia se- con%C3%B3micas-

Soler Ramos, José A. et. al. Gestión de riesgos financieros: Un enfoque práctico para países latinoamericanos. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo, 1999.

The Institute of Internal Auditors. (Instituto de Auditores Internos) IIA. Declaración de posición: Las tres líneas de defensa para una efectiva gestión de riesgos y control. Florida, USA. Enero 2013. https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/PP%20The%20Three%20Lines%20of%20Defense%20in%20Effective%20Risk%20Management%20and%20Control%20Spanish.pdf

William Leslie Chapman, Procedimientos de Auditoría, Buenos Aires: Abeledo Perrot, 1965.

APÉNDICE

APÉNDICE 1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Y SUS EVIDENCIAS

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Entorno de control				
1.1	En la cooperativa existen normas generales, lineamientos, acuerdos, decretos, u otros ordenamientos aplicables en materia de control interno.	Disposiciones administrativas: normas generales, lineamientos, acuerdos, decretos, u otro ordenamiento en materia de control interno de observancia obligatoria, publicadas en el medio oficial de difusión local.	Disposiciones administrativas: normas generales, lineamientos, acuerdos, decretos, u otro ordenamiento en materia de control interno en proyecto, no autorizados o no publicadas en el medio oficial de difusión local.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.2	La cooperativa tiene formalizado un código de ética.	Código de ética, independientemente de la fecha de su autorización o emisión.	Código de ética en proyecto, no autorizado o no publicado en el medio oficial de difusión local.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.3	La cooperativa tiene formalizado un código de conducta.	Código de conducta, independientemente de la fecha de su autorización o emisión.	Código de conducta en proyecto, no autorizado o no publicado en el medio oficial de difusión local.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.4	Medios utilizados para la difusión de los códigos de ética y conducta al personal de la cooperativa.	Evidencia de cursos de capacitación (programas de trabajo autorizados); carteles, trípticos y folletos; intranet; correo electrónico; página de transparencia y otros utilizados para la difusión de los códigos de ética y conducta (por lo menos una opción). Impartidos a todo el personal.	No aplica	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Entorno de control				
1.5	Medios utilizados para la difusión de los códigos de ética y conducta a otras personas con las que se relaciona la cooperativa.	Carteles, trípticos y folletos; intranet; correo electrónico; página de transparencia y otros utilizados para la difusión de los códigos de ética y conducta (por lo menos una opción). Impartidos a terceros, tales como contratistas, proveedores, prestadores de servicios, a la ciudadanía en general, etc.	No aplica	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.6	Obligación formal de hacer una manifestación por escrito del cumplimiento de los códigos de ética y conducta por parte de los colaboradores de la cooperativa.	Declaración, carta compromiso u otro documento formal del cumplimiento de los códigos de ética y de conducta, así como la evidencia soporte correspondiente, al menos a cinco colaboradores de la cooperativa de distintos niveles.	• sólo el formato de la declaración, carta compromiso u otro documento formal del cumplimiento de los códigos de ética y/o de conducta sin evidencia soporte. • evidencia de la declaración, carta compromiso u otro documento formal firmado al ingreso laboral de los colaboradores a la cooperativa.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.7	Evidencia de que los colaboradores de la cooperativa destacan los temas éticos, de integridad e importancia del control interno.	Evidencia de las conferencias, reuniones, carteles, trípticos y folletos, mensaje en página oficial o por correo electrónico o en la página de transparencia u homólogos.	No aplica	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Entorno de control				
1.8	Procedimiento para evaluar el apego y cumplimiento de los colaboradores a los códigos de ética y de conducta.	Procedimiento, formato, informe, acta o documento análogo, que evidencié la evaluación del conocimiento de los colaboradores de los códigos de ética y de conducta, distinta a la encuesta de clima organizacional o de percepción (no presentaciones).	Documentación sobre encuestas de clima organizacional institucional, siempre que consideren elementos de los códigos de ética y de conducta, ya que la encuesta no evalúa, por sí misma el apego a los códigos de ética y conducta.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.9	Procedimiento formal para la investigación de actos contrarios a la ética y conducta diferente al establecido por la contraloría interna, órgano interno de control o instancia de auditoría correspondiente.	Política, lineamiento o procedimiento formalizado que contenga los procedimientos a realizar para vigilar, detectar, investigar y documentar los actos contrarios a la ética y conducta institucional, diferentes a los establecidos por la contraloría interna, órgano interno de control o instancia de control interno correspondiente.	• no se cuenta con un procedimiento autorizado o formalizado, pero se presenta evidencia de que se realizaron acciones. • descripción parcial del proceso o mecanismo. • proceso o mecanismo correspondiente al órgano interno de control o instancia de control interno.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.10	Línea ética u otros mecanismos similares para captar denuncias por actos contrarios a la ética y conducta, diferente al establecido por la contraloría interna, órgano interno de control o instancia de auditoría correspondiente.	Evidencia de la existencia de uno o más medios para recibir denuncias (por ejemplo: número telefónico, dirección electrónica, buzón físico, asistencia personalizada, etc.) Y relación de las denuncias recibidas en el último ejercicio.	Presenta relación de denuncias recibidas, pero no comprueba la existencia de medios para recibirlas.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Entorno de control				
1.11	Informes a instancias superiores del estado que guardan las denuncias de los actos contrarios a la ética y conducta.	Informe entregado al titular de la cooperativa, órgano de gobierno, comité de ética, contraloría estatal o instancia de control correspondiente del estado que guardan las investigaciones de las denuncias por actos contrarios a la ética y conducta institucionales o evidencia de que se informó sobre dichas investigaciones en reunión, comité, asamblea, etc.	Informe del estado que guardan las investigaciones de las denuncias por actos contrarios a la ética y conducta institucionales, dirigidas a instancias diferentes de las señaladas.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.12	La cooperativa cuenta con comités formalmente establecidos para tratar asuntos internos específicos.	Se deberá presentar al menos para un comité, la información siguiente: • acta o documento formal de la integración de los comités y sus lineamientos o reglas de operación y funcionamiento, y • acta de la última sesión celebrados de los comités o al menos, de un comité.	Se deberá presentar al menos para un comité, la información siguiente: •acta o documento formal de la integración de los comités y sus lineamientos o reglas de operación y funcionamiento, o • el acta de la última sesión de los comités o, al menos, de un comité.	no adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.13	La cooperativa cuenta con un reglamento interior, estatuto orgánico u otro documento normativo.	Reglamento interior, estatuto orgánico u otro documento autorizado, formalizado o publicado en el medio oficial de difusión.	Reglamento interior, estatuto orgánico u otro documento sin formalizar.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.14	La cooperativa cuenta con manual general de organización.	Manual general de organización u otro documento, publicado en el medio oficial de difusión.	Reglamento de la administración pública municipal o manual general de organización sin formalizar.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Entorno de control				
1.15	Documento en el que se establezca la estructura organizacional, facultades y atribuciones de las áreas o unidades administrativas y, delegación de funciones y dependencia jerárquica.	Se evaluará con este criterio si , al menos, responde dos de las cuatro materias señaladas en la pregunta: ley orgánica de la administración pública estatal o ley de entidades paraestatales de la entidad federativa o estatuto orgánico, y en su caso el reglamento respectivamente, reglamento interior o manual de organización, debidamente formalizado, donde se identifiquen los temas o conceptos señalados.	Se evaluará con este criterio si , al menos, responde a una de las cuatro materias señaladas en la pregunta: ley orgánica de la administración pública estatal o ley de entidades paraestatales de la entidad federativa o estatuto orgánico, y en su caso el reglamento respectivamente, reglamento interior o manual de organización, debidamente formalizado, donde se identifiquen los temas o conceptos señalados.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.16	Reglamento, estatuto o manual en el que se establecen las funciones y responsabilidades para dar cumplimiento en materia de transparencia, fiscalización, rendición de cuentas y armonización contable.	Se evaluará con este criterio si, al menos, responde dos de las cuatro materias señaladas en la pregunta: reglamento interior o estatuto orgánico o manual general de organización, debidamente formalizado, donde se establecen las áreas, funciones y responsables para dar cumplimiento a los temas o conceptos señalados.	Se evaluará con este criterio si, al menos, responde a una de las cuatro materias señaladas en la pregunta: reglamento interior o código municipal, manual general de organización, sin formalizar, donde se establecen las áreas, funciones y responsables para dar cumplimiento a los temas o conceptos señalados.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Entorno de control				
1.17	Documento en el que se establezcan las líneas de comunicación e información entre los colaboradores superiores y los responsables de las áreas o unidades administrativas.	Disposiciones administrativas: lineamiento, manual, norma, oficio o circular, debidamente formalizados, donde se establezcan las líneas de comunicación e información señalados (estructura jerárquica y de subordinación o de mando)	Disposiciones administrativas, manuales administrativos, guías e instructivos, acuerdos, comunicados, avisos, etc., sin formalizar, donde se establezcan las líneas de comunicación e información señalados.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.18	Manual para la administración de los recursos humanos que considere el reclutamiento, selección, contratación, capacitación, evaluación, promoción, ascenso y separación del personal.	Manual de políticas o procedimientos formalizados para la administración de los recursos humanos, que al menos, considere cuatro de los siete aspectos señalados en la pregunta.	Se evaluará con este criterio si , al menos, responde a uno de los siete aspectos señalados en la pregunta: * manual de políticas o procedimientos formalizados para la administración de los recursos humanos, que al menos, considere cuatro de de los siete aspectos señalados en la pregunta. * reglamento, manual, política o procedimiento formalizados para la administración de los recursos humanos, sin formalizar.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.19	Catálogo de puestos en el que se establezca el nombre del puesto; el área o unidad de adscripción; la supervisión ejercida o recibida; la categoría y nivel; la ubicación dentro de organización; la descripción de las principales funciones; el perfil requerido y los resultados esperados.	Catálogo de puestos o documento oficial que indique el detalle de los aspectos señalados en la pregunta, debidamente autorizados.	Documento no autorizado o formalizado, en el que describan, al menos tres aspectos señalados en la pregunta.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Entorno de control				
1.20	Existen programas de capacitación para el personal en temas de ética e integridad; control interno y administración de riesgos (y su evaluación); prevención, disuasión, detección y corrección de posibles actos de corrupción.	Programa de capacitación formal (contenidos temáticos, objetivos, duración, instructores, etc.) o carta descriptiva de cursos de capacitación autorizados para los colaboradores, donde se incluyan al menos, dos de los cinco temas señalados en la pregunta.	Evidencia de Capacitación no sujeta a un programa, donde se incluyan dos de los cinco temas señalados.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
1.21	Procedimiento para evaluar la competencia profesional del personal que labora en la cooperativa.	Manual, política o procedimiento formalizado o autorizado; para la evaluación del desempeño del personal.	Manual, política o procedimiento sin formalizar o sin autorización; para la evaluación del desempeño del personal.	
1.22	Programa de objetivos y metas individuales alineadas con los del área o unidad administrativa y los estratégicos de la institución.	Programa de objetivos y metas individuales alineadas con los del área o unidad administrativa en relación con la evaluación del desempeño del personal.	Programa de objetivos y metas del personal desvinculados de los del área o unidad administrativa en relación con la evaluación del desempeño del personal.	
1.23	Área responsable de coordinar las actividades del sistema de control interno.	Documento, Reglamento Interior, Estatuto Orgánico, Manual de Organización, donde esté formalizada la existencia del área responsable de coordinar las actividades del sistema de control interno. *Se evaluará con este criterio si dicha área es distinta de la Contraloría o instancia de vigilancia.	* Documento sin formalizar * Cuando Elo área sea la Contraloría Interna o Instancia de Control.	

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Evaluación de Riesgos				
2.1	Plan o Programa Estratégico o documento análogo, en el que se establezcan sus objetivos y metas estratégicos.	Plan o programa estratégico o documento análogo, autorizado por el titular de la cooperativa o, en su caso, por su órgano de gobierno.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.2	Metodologías para la realización de las actividades de planeación en el ámbito de su jurisdicción.	Reglamento o disposiciones administrativas: manuales administrativos, guías e instructivos, acuerdos propios, lineamientos o metodología, autorizados para la realización de las actividades de planeación	Reglamento o disposiciones administrativas: manuales administrativos, guías e instructivos, acuerdos propios, lineamientos o metodología, sin autorizar para la realización de las actividades de planeación	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.3	Indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de su Plan o Programa Estratégico, o documento análogo.	Documento que contenga los indicadores establecidos, autorizado por el colaborador que corresponda (estratégicos, operación o gestión, de información o cumplimiento) Al menos deberán presentarse dos de los cuatro tipos de indicadores señalados en la pregunta.	Documento que contenga los indicadores establecidos, sin autorización del colaborador que corresponda (estratégicos, operación o gestión, de información o cumplimiento). Al menos deberán presentarse uno de los cuatro tipos de indicadores señalados en la pregunta.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Evaluación de Riesgos				
2.4	Respecto de los indicadores seleccionados en la pregunta 2.3, indique si se establecieron metas cuantitativas y si se determinaron parámetros de cumplimiento respecto de las metas establecidas.	• Documento formal autorizado en el que se establezcan las metas de los indicadores. Al menos deberán presentarse dos de los cuatro tipos de indicadores señalados en la pregunta. • Los parámetros o niveles de variación aceptables (tableros o semáforos de control). Al menos deberán presentarse dos de los cuatro tipos parámetros señalados en la pregunta.	• Documento en el que se establezcan las metas de los indicadores, o • Documentos no autorizados o formalizados de los parámetros o niveles de variación aceptables (tableros o semáforos de control). Al menos para uno de los cuatro tipos parámetros señalados en la pregunta.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.5	La programación, presupuestación, distribución y asignación de los recursos se realiza con base en los objetivos estratégicos establecidos por la institución.	Documento formal que evidencie la vinculación entre los recursos asignados (presupuesto) y el Plan, Programa estratégico o documento análogo.	Documento que evidencie la vinculación entre los recursos asignados (presupuesto) y el Plan, Programa estratégico o documento análogo.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.6	A partir de los objetivos estratégicos ¿se establecieron objetivos y metas específicos para las diferentes unidades o áreas de la estructura organizacional de la cooperativa.	Documento formalizado o autorizado en el que la cooperativa evidencie que se establecieron los objetivos y metas específicos.	Documento donde se establecieron los objetivos y metas específicos de las unidades o áreas de la cooperativa sin formalizar o autorizar.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.7	Objetivos generales y específicos del plan o programa estratégico, comunicados y asignados a los titulares de las áreas responsables de su cumplimiento.	Documento formal que evidencie si la asignación y comunicación de los objetivos y metas al responsable del cumplimiento (oficios, acta de sesión de trabajo, programa de actividades, etc.).	Documento que evidencie la asignación y comunicación de los objetivos y metas al responsable de su cumplimiento no formalizados.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Evaluación de Riesgos				
2.8	Existencia de un Comité de Administración de Riesgos formalmente establecido.	• Acta o documento formal de la integración del Comité y sus lineamientos o reglas de operación y funcionamiento, **y** • La última acta de sesión de dicho comité.	• Acta o documento formal de la integración del Comité y sus lineamientos o reglas de operación y funcionamiento, **o** • La última acta de sesión de dicho comité.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.9	Existencia de una unidad específica responsable de coordinar el proceso de Administración de Riesgos.	Documento en el que esté formalizada la existencia de un área responsable de coordinar específicamente el proceso de Administración de Riesgos distinta de la contraloría o instancia de vigilancia.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.10	Objetivos alineados y vinculados al cumplimiento de la normativa específica que regula sus funciones y los servicios que presta0	Documento formalizado o autorizado que evidencie la alineación y vinculación de los objetivos al cumplimiento de la normativa aplicable a la cooperativa.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.11	Riesgos identificados que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa .	Inventario Institucional de riesgos formalizado, consolidado e histórico, en el que se reconozca formalmente la existencia de los riesgos institucionales, se identifique el nivel de la estructura organizacional a que corresponde y el responsable de su administración y se precise su naturaleza y el estado que guarda su control y administración.	Listado institucional de riesgos histórico no formalizado, o que no contenga todos elementos señalados como evidencia razonable.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Evaluación de Riesgos				
2.12	Metodología para identificar, evaluar, administrar y controlar los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el Plan o Programa Estratégico .	Metodología específica para el proceso general de administración de riesgos que especifique responsables y actividades para la identificación, evaluación, priorización, estrategias de mitigación y seguimiento.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.13	Tres procesos sustantivos y tres adjetivos a los que se haya realizado el análisis y la evaluación de los riesgos que de materializarse pudieran afectar la consecución de los objetivos de la institución.	Se evaluará con este criterio: Si al menos, se realizó la evaluación de riesgos en un proceso sustantivo y en un adjetivo. • Se Verificará que los procesos identificados correspondan efectivamente a procesos sustantivos y adjetivos, y que • El documento que se proporcione por lo menos elementos de análisis, evaluación, mitigación, y administración de riesgos.	Se deberá: • Verificar que los procesos identificados correspondan efectivamente a procesos sustantivos y adjetivos, y que • El documento que se proporcione por lo menos elementos de análisis, evaluación, mitigación, y administración de riesgos. Por lo menos un proceso ya sea sustantivo o adjetivo.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.14	En la cooperativa se identifica, analiza y da respuesta al riesgo potencial de actos corruptos y contrarios a la integridad en todos los procesos.	Informes o documentos formales de las evaluaciones de riesgos realizados a los procesos que sean susceptibles a posibles actos de corrupción y que se hayan determinado acciones de identificación, análisis, prevención, mitigación y seguimiento.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Evaluación de Riesgos				
2.15	En cuál de los procesos susceptibles que se mencionan, se realizó la identificación, análisis y respuesta a los riesgos de corrupción y, en su caso, a qué instancia se informó el resultado.	• Documento donde se registren los resultados del (los) proceso(s) a (los) cual(es) se realizó la identificación, evaluación, análisis y respuesta a los riesgos de corrupción, y el • Informe al titular de la Cooperativa y, en su caso, al órgano de gobierno. Se deberá presentar la evidencia de la evaluación realizada, al menos un proceso.	• Documento donde se registren acciones realizadas respecto de (los) proceso(s) a (los) cual(es) para la identificación, evaluación, análisis y respuesta a los riesgos de corrupción, aun cuando no esté completo el proceso de evaluación se deberá presentar.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.16	Metodología para la administración de riesgos de corrupción y la obligatoriedad de realizar la revisión periódica de las áreas susceptibles a posibles actos de corrupción, para garantizar que están operando adecuadamente.	Metodología para la administración de riesgos de corrupción.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
2.17	Instancia a la que se informa sobre la situación de los riesgos y su administración.	Los dos últimos informes o reportes donde se evidencie la situación de los riegos y su administración, dirigidos al Órgano de Gobierno, titular de la cooperativa, Instancia de Auditoría correspondiente y la Contraloría interna, Órgano Interno de Control o instancia de control correspondiente	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Actividades de Control				
3.1	En relación con la pregunta núm. 2.13, señale si se tiene formalmente implantado un programa para el fortalecimiento del control interno respecto de los procesos sustantivos y adjetivos relevantes.	Programa de trabajo formalizado o autorizado respecto de los procesos sustantivos y adjetivos, donde se señalen las acciones programadas para los riesgos institucionales, el fortalecimiento de control interno, con base en los riesgos institucionales.	Programa de trabajo no formalizado o autorizado respecto de los procesos sustantivos y adjetivos, donde se señale las acciones programadas para el fortalecimiento de control interno, con base en los riesgos institucionales.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
3.2	En el Reglamento Interior o Manual General de Organización se establecen las atribuciones y funciones del personal responsable de los procesos sustantivos y adjetivos por los que se da cumplimiento a los objetivos y metas institucionales.	Sección del Reglamento Interno, o Manual General de Organización de la cooperativa , donde se establezcan las atribuciones y funciones del personal responsable al menos de dos de los procesos sustantivos y dos adjetivos.	Sección del Reglamento Interno, o Manual General de Organización de la cooperativa , donde se establezcan las atribuciones y funciones del personal responsable al menos uno de los procesos sustantivos y uno adjetivo.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
3.3	Manuales de Procedimientos de los procesos sustantivos y adjetivos mencionados en la pregunta núm. 3.2	Manual de Procedimientos de al menos un proceso sustantivo y de un adjetivo. Formalizados o autorizados.	Manual de Procedimientos o guía de actividades de al menos un proceso sustantivo **o** adjetivo, aun cuando este formalizado.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Actividades de Control				
3.4	En los manuales de procedimientos señalados en la pregunta núm. 3.3 se establecen las áreas responsables de llevar a cabo las actividades del proceso y los puestos encargados de procesar, registrar, revisar y autorizar las operaciones.	Sección de manuales de procedimientos donde se establecen las áreas responsables de llevar a cabo las actividades del proceso o Sección de manuales de procedimientos donde se establecen los puestos encargados de procesar, registrar, revisar y autorizar las operaciones. Se deberá responder, a almenos, para un proceso sustantivo y un proceso adjetivo y responder afirmativamente 2 de las 4 opciones de respuesta de la pregunta.	Sección de los manuales de procedimientos donde se establecen las áreas responsables de llevar a cabo las actividades del proceso o •Sección de los manuales de procedimientos donde se establecen los puestos encargados de procesar, registrar, revisar y autorizar las operaciones. Se deberá responder, a almenos, para un proceso sustantivo o adjetivo de las cuatro opciónes de respuesta.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
3.5	En relación con los procesos sustantivos y adjetivos mencionados en la pregunta 3.4, señale los controles que se tienen establecidos para asegurar que se cumplan los objetivos establecidos en el Plan o Programa Estratégico.	Sección de los manuales de procedimientos sustantivos y adjetivos donde se señalen los controles que se tienen establecidos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Se deberá responder, a almenos, para un proceso sustantivo y un proceso adjetivo y responder afirmativamente 6 de las 11 opciones de respuesta de la pregunta.	Sección de los manuales de procedimientos sustantivos y adjetivos donde se señalen los controles que se tienen establecidos para asegurar el cumplimiento de los objetivos formalizado o autorizado Se deberá responder, a almenos, para un proceso sustantivo o adjetivo y responder afirmativamente 5 de las 11 opciones de respuesta de la pregunta.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Actividades de Control				
3.6	Política o manual en el que se establezca la obligación de evaluar y actualizar periódicamente las políticas y procedimientos, particularmente de los procesos sustantivos y adjetivos.	Política, manual o documento análogo donde se establece la obligación de evaluar y actualizar los procedimientos sustantivos y adjetivos, formalizado o autorizado.	Política, circular o documento donde se establece la obligación de evaluar o actualizar los procedimientos sustantivos y adjetivos.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
3.7	Sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de las actividades sustantivas, financieras o administrativas. Anotar el nombre de los sistemas y los procesos que apoyan.	Documento donde se señalen los sistemas informáticos de la cooperativa que apoyen el desarrollo de sus actividades sustantivas, financieras y administrativas.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
3.8	Existe un Comité de Tecnología de Información y Comunicaciones donde participen los principales colaboradores, personal del área de tecnología y representantes de las áreas usuarias.	Acta o documento formal de la integración del Comité de TIC o documento autorizado, en el que indique sus reglas dé operación y funcionamiento	Documento que sustente la integración del grupo de trabajo de TIC, aun cuando no se tenga formalizado un Comité	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
3.9	Respecto de los sistemas informáticos y de comunicaciones indique si se cuenta con: A) programa de adquisición de equipos y *software*; B) inventario de aplicaciones en operación y, C) licencias y contratos para el funcionamiento y mantenimiento de los equipos.	• Programa de adquisiciones de equipos y *software*, • Inventario de aplicaciones en operación, y • Licencias y contratos para el funcionamiento y mantenimiento de los equipos de TIC. Se evaluará con este criterio si, al menos presenta evidencias para dos de las tres preguntas.	• Programa de adquisiciones de equipos y *software*, • Inventario de aplicaciones en operación, y • Licencias y contratos para el funcionamiento y mantenimiento de los equipos de TIC. Se evaluará con este criterios, al menos presenta evidencias para una de las tres preguntas.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Actividades de Control				
3.10	Políticas y lineamientos de seguridad para los sistemas informáticos y de comunicaciones (claves de acceso a los sistemas, programas y datos; detectores y defensas contra accesos no autorizados, y antivirus, entre otros).	Políticas y procedimientos autorizados de seguridad para los sistemas informáticos y de comunicaciones.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
3.11	Documento formalizado por el cual se establezca(n) el(los) plan(es) de recuperación de desastres y de continuidad de la operación para los sistemas informáticos.	• Documento formalizado o autorizado donde se establezca el plan de recuperación de desastres, y • Documento formalizado o autorizado donde se establezca el plan de continuidad de la operación para los sistemas informáticos Se evaluará con este criterio si al menos presenta uno de los dos documentos.	• Documento sin formalizar o autorizar donde se establezca el plan de recuperación de desastres, y • Documento sin formalizar o autorizar donde se establezca el plan de continuidad de la operación para los sistemas informáticos Se evaluará con este criterio si al menos presenta uno de los dos documentos.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
3.12	Para los planes de continuidad y recuperación en caso de desastres que se encuentren contratados con un tercero, se tiene la documentación que ampare la selección del proveedor, así como las especificaciones de los servicios cubiertos.	• Documentos que amparen la selección de proveedores, así como las especificaciones de los servicios cubiertos, para los planes de recuperación de desastres contratados con un tercero, y • Documentos que amparen la selección de proveedores, así como las especificaciones de los servicios cubiertos, para los planes de continuidad de la operación contratados con un tercero. Se evaluará con este criterio si presenta los dos documentos.	• Documentos que amparen la selección de proveedores, así como las especificaciones de los servicios cubiertos, para los planes de recuperación de desastres contratados con un tercero, o • Documentos que amparen la selección de proveedores, así como las especificaciones de los servicios cubiertos, para los planes de continuidad de la operación contratados con un tercero.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Información y comunicación				
4.1	Plan de Sistemas de Información formalizado, debidamente alineado y que apoye los procesos por los que se da cumplimiento a los objetivos establecidos en su Plan o Programa Estratégico.	Plan o Programa de Sistemas de información formalizado o autorizado y alineado a los objetivos establecidos en el Plan o Programa Estratégico o documento análogo	Plan o Programa Estratégico relacionados con los sistemas de información sin formalizar o autorizar. Se evaluará con esté criterio si los objetivos, actividades en materia de TIC se incluyen en otro documento de la cooperativa (Plan Estratégico o programa institucional, etc.)	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
4.2	Políticas y/o procedimientos autorizados que establezcan las características y fuentes de obtención de datos, los elementos para su procesamiento y para la generación de información sobre los procesos o actividades que lleva a cabo de conformidad con la normativa aplicable.	Manuales, oficios o circulares que contengan las políticas y/o procedimientos formalizados o autorizados que establezcan las características y fuentes de obtención, procesamiento y generación de información y datos (procesos o actividades de acuerdo a la normatividad aplicable).	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
4.3	Responsables designados para generar la información sobre el cumplimiento de los objetivos y metas (indicadores).	Manuales, oficios o circulares o documento formalizado o autorizado donde se señalen los responsables designados para generar la información sobre el cumplimiento de objetivos y metas de la cooperativa	Manuales, oficios o circulares o documento no formalizado o autorizado donde se señalen los responsables designados para generar la información sobre el cumplimiento de objetivos y metas de la cooperativa	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Información y comunicación				
4.4	Responsables respecto de elaborar información sobre su gestión para cumplir con sus obligaciones en materia de presupuestos y responsabilidad hacendaria, cantabilidad gubernamental, transparecia, fiscalización y rendición de cuentas.	Documento formalizado o autorizado (oficio, circular, manual o documento análogo) en el que se establezcan los responsables de elaborar la información sobre la gestión de la cooperativa, en las materias de presupuesto; responsabilidad hacendaria; contabilidad gubernamental; transparencia, acceso a la información pública; fiscalización y rendición de cuentas. Se evaluará con este criterio si, al menos, responde de forma afirmativa tres de las 5 materias señaladas en la pregunta.	Documento formalizado o autorizado (oficio, circular, manual o documento análogo) en el que se establezcan los responsables de elaborar la información sobre la gestión de la cooperativa, en las materias de presupuesto; responsabilidad hacendaria; contabilidad gubernamental; transparencia, acceso a la información pública; fiscalización y rendición de cuentas. Se evaluará con este criterio si, al menos, responde de forma afirmativa una de las 5 materias señaladas en la pregunta.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
4.5	Política, disposición o lineamiento por el cual se establezcan las obligaciones y responsabilidades de los colaboradores en materia de control interno, en sus respectivos ámbitos de autoridad.	Política, manual, disposición o procedimiento por el cual se establezca la responsabilidad de los colaboradores en materia de control interno, autorizado o formalizado.	Documento no formalizado por el cual se establezca la responsabilidad de los colaboradores en materia de control interno.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Información y comunicación				
4.6	Documento formal por el cual se informe periódicamente al titular de la cooperativa o, en su caso, al órgano de gobierno, la situación que guarda el funcionamiento general del sistema de control interno.	Documento formal por el que las áreas responsables de los procesos informan al titular de la Cooperativa u Órgano de Gobierno, la situación sobre el funcionamiento general del sistema de control interno.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
4.7	La cooperativa cumple con la obligatoriedad de registrar contablemente sus operaciones y que éstas se reflejen en la información financiera.	Evidencias formales de cumplimiento del registro contable de sus operaciones y generación de información financiera, correspondiente al último ejercicio	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
4.8	La institución ha cumplido con la generación de la información de los Acuerdos por los que se emiten los Manuales de Contabilidad.	Información financiera básica soporte de la generación de los diversos estados, informes y notas que las instituciones estatales deben generar sujetos al Acuerdo de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, que le son aplicables de acuerdo a la clasificación de la citada ley. Se evaluará con este criterio si al menos presenta 7 de los 11 documentos solicitados.	Disposiciones oficiales que autoricen prórroga o derogación para generar la información básica de estados, informes y notas de las instituciones estatales sujetas al Acuerdo de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, que les son aplicables de acuerdo a la clasificación de la citada ley. Se evaluará con este criterio si al menos presenta 3 de los 11 documentos solicitados.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Información y comunicación				
4.9	Evaluación de control interno y/o de riesgos en el último ejercicio realizado a los sistemas informáticos, indicados en la pregunta núm. 3.7, que apoyan el desarrollo de las actividades sustantivas, financieras o administrativas.	Informes formalizados de los resultados de las evaluaciones de control interno y/o riesgos realizado a los sistemas informáticos de la cooperativa registrados en la pregunta 3.7 Se deberá presentar, al menos, la evidencia de evaluación de un sistema de información.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
4.10	Metodología para la evaluación de control interno y riesgos en el ambiente de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).	Metodología autorizada para la evaluación de control interno y riesgos en materia de TIC.	Metodología no autorizada o en proceso de autorización para la evaluación de control interno y riesgos en materia de TIC.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
Supervisión				
5.1	De acuerdo con el Plan o Programa Estratégico, indique: A) periodicidad con que se evalúan los objetivos y metas, B) existe un programa de acciones para resolver las problemáticas detectadas en la evaluación y, C) se realiza el seguimiento del programa de acciones para resolver la problemática detectada.	• Documento formal que contenga los resultados de la evaluación en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la cooperativa correspondiente al último ejercicio, y • Documento formal que contenga el programa de acciones para resolver las problemáticas detectadas en la evaluación realizada correspondiente al último ejercicio, y • Evidencia de la supervisición.	• Documento formal que contenga los resultados de la evaluación en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la cooperativa correspondiente al último ejercicio, o • Documento formal del programa de acciones para resolver las problemáticas detectadas en la evaluación realizada correspondiente al último ejercicio.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Componente/pregunta		Evidencia razonable A	Evidencia parcial B	Sin evidencia C
Supervisión				
5.2	De los procesos sustantivos y adjetivos(pregunta 2.13), se llevaron a cabo autoevaluaciones de control interno por parte de los responsables de su funcionamiento en el último ejercicio y, en su caso, se establecieron programas de trabajo para atender las deficiencias identificadas.	• Informes formalizados de las autoevaluaciones de control interno realizadas en el último ejercicio, a los procesos sustantivos y adjetivos, y • Programas de trabajo para atender las deficiencias identificadas Se deberá responder a, almenos, para un proceso sustantivo y un proceso adjetivo.	• Informes formalizados de las autoevaluaciones de control interno realizadas en el último ejercicio, a los procesos sustantivos y adjetivos, **o** • Programas de trabajo para atender las deficiencias identificadas. Se deberá responder a almenos, para un proceso.	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
5.3	Procedimiento formal por el cual se establecen los lineamientos y mecanismos necesarios para que los responsables de los procesos, comuniquen los resultados de sus evaluaciones de control interno y de las deficiencias identificadas al responsable de coordinar las actividades de Control Interno para su seguimiento.	Evidencia formal de que las áreas responsables de los procesos informan al coordinador de control interno las deficiencias y acciones de mejora identificadas en los mismos.	NO APLICA	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).
5.4	Auditorías internas o externas realizadas en el último ejercicio a procesos sustantivos y adjetivos señalados en la pregunta 2.13	• Evidencia de los informes de resultados de las auditorias realizadas, y • Programa de trabajo para atender las deficiencias o áreas de oportunidad identificadas. Se deberá responder, a almenos, para un proceso sustantivo y un proceso adjetivo.	• Evidencia de los informes de resultados de las auditorias realizadas, o • Programa de trabajo para atender las deficiencias o áreas de oportunidad identificadas. Se deberá responder a almenos, para un proceso	No adjunta evidencias o presenta documentos sin relación alguna con lo requerido (evidencia no competente ni pertinente).

Fuente: Auditoría Superior de la Federación. Modelo de Evaluación de Control Interno en la Administración Pública Estatal. (ASF. México D.F. 2015),p.161–167. Disponible en: https://www.asf.gob.mx

APÉNDICE 2 TABLA DE PONDERACIÓN DE VALORES POR COMPONENTE Y PREGUNTA

Componente COSO Marco Integrado	**Número de preguntas**	**Valor por componente (%)**	**Valor por pregunta (puntos)**	**Valor total de las preguntas por componente (puntos)**
1. Ambiente de Control	23	20.00	0.87	20
2. Administración de Riesgos	17	20.00	1.18	20
3. Actividades de Control	12	20.00	1.67	20
4. Información y Comunicación	10	20.00	2.00	20
5. Supervisión	4	20.00	5.00	20
Totales	**66**	**100**	**-**	**100**

Fuente: Auditoría Superior de la Federación. Modelo de Evaluación de Control Interno en la Administración Pública Estatal. (ASF. México D.F. 2015), p. 32 Disponible en: https://www.asf.gob.mx

APÉNDICE 3 CRITERIOS PARA MEDIR EL NIVEL DE LA PROBABILIDAD Y EL IMPACTO DE LOS RIESGOS DE LAS REMESAS FAMILIARES

Criterios de probabilidad		
Nivel	**Criterio**	**Descripción**
1	Improbable	Evento que no presenta una ocurrencia a través del tiempo y no está respaldada por información confiable.
2	Poco probable	Evento que a través del tiempo se ha presentado solamente en una ocasión y no posee documentación formal que lo soporte.
3	Probable	Evento periódico, no cíclico, pero sí existe documentación de soporte de forma parcial.
4	Muy probable	Evento periódico, cíclico, con poca frecuencia y documentado.
5	Casi certeza	Evento que presenta una certeza de ocurrencia basadas en datos históricos documentados y probados.

Fuente: Elaboración propia

Criterios de impacto		
Nivel	**Criterio**	**Descripción**
1	Mínimo	No afecta el alcance de los objetivos institucionales, aunque el riesgo se materialice.
2	Leve	El alcance de los objetivos se vería afectado en un 15%, aun cuando se materialice el riesgo.
3	Moderado	El alcance de los objetivos institucionales puede verse afectados en un 30%.
4	Grave	Riesgo que puede llegar a afectar el límite del punto de equilibrio financiero de la institución.
5	Crítico	El impacto del riesgo, se materializa y sería directo en el capital y la administración de la entidad.

Fuente: Elaboración propia

Nivel de riesgo		
Nivel	**Valor**	**Descripción**
Bajo	0 a 5	No se necesitan realizar actividad de control al tratarse de un riesgo del día a día caracterizado por la propia actividad de la cooperativa.
Medio	6 a 10	Se necesita evaluación y supervisión de controles clave y relevantes, en los que no se permiten que se varan a una zona de relajación. El objetivo aquí es realizar los controles para pasar al nivel de riesgo bajo.
Alto	11 o más	Se deben evaluar todas las actividades de control. Tomar todas las actividades de control posibles dentro de la cooperativa, teniendo en cuenta el análisis coste beneficio. El objetivo de analizar este nivel es si la cooperativa cuantifique si compensa o no adoptarlo.

Fuente: Elaboración propia