

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA**

**INTERNA:**

**“ELABORACIÓN DE UN PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA BASADO EN UN  
ENFOQUE DE RIESGOS DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL  
ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”**

**PRESENTADO POR**

KAREN PATRICIA CORNEJO VILLALTA	L10802
HELEN GUADALUPE FUENTES TORRES	L10802
MAYBELLINE MARISOL ORTIZ ROSALES	L10802

NOVIEMBRE DE 2023

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA,

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA.

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector	: Ing. Juan Rosa Quintanilla
Vicerrectora Académica	: Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
Vicerrector Administrativo	: Msc. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General	: Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decana de la Facultad de Ciencias Económicas	: Licda. Celina Amaya de Calderón
Vicedecano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Msc. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	: Lic. Pedro Javier Rivas Mejía
Director de la Escuela de Contaduría Pública	: Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador General del Proceso de Grado	: Msc. Ronald Edgardo Gálvez Rivera
Coordinador de Procesos de Grado de Escuela de Contaduría Pública	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Asesor	: Msc. Miguel Ángel Macías Palacios
Jurado evaluador	: Msc. Martha Eugenia Ávalos de Altamirano : Msc. Eraldo De Jesús Ramos de la Cruz : Msc. Miguel Ángel Macías Palacios

Noviembre de 2023  
San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al concluir este importante proceso de mi vida académica quiero expresar mi profundo agradecimiento primeramente a Dios y a la Virgen María por brindarme la sabiduría necesaria para culminar este trabajo de investigación y porque en momentos de incertidumbre fueron mi consuelo y mi fuerza en tiempos de debilidad, así mismo agradezco a mi padre por ser el pilar fundamental en mi formación académica y brindarme su apoyo incondicional, a mi madre porque siempre estuvo dándome el aliento y la confianza para seguir adelante, a mi esposo por su apoyo constante al final de éste proceso, pero no menos importante a mis compañeras de investigación y a mis profesores y mentores por su invaluable orientación y enseñanza que me han ayudado enormemente a crecer.

**Karen Patricia Cornejo Villalta.**

Primeramente, agradecer a Dios por permitirme culminar mis estudios, darme fortaleza y salud para poder llevar a cabo este proceso, a mis padres, abuela y hermanos por su apoyo incondicional a medida avanzó la carrera, su amor, sus consejos, su esfuerzo y sus palabras de ánimo fueron motivo importante para mantenerme perseverante y enfocada todos los días, a los docentes que a lo largo de la carrera me han transmitido una gran cantidad de conocimientos y que han sido parte fundamental para mi formación y a mis compañeras de investigación por el aporte.

**Maybelline Marisol Ortiz Rosales.**

Agradezco en primer lugar a Dios por darme sabiduría y poder concluir mis estudios, también agradezco a mis padres quienes ha sido mi pilar y ejemplo para seguir durante todo este proceso y a lo largo de mi vida. A mis hermanos y amigos por apoyarme siempre dándome ánimos para seguir adelante, así como a mis compañeras de especialización que pusieron lo mejor de sí para poder alcanzar este especial momento. Y en especial compañero de vida por su apoyo incondicional durante mi carrera universitaria. Gracias a cada uno de los docentes de la Universidad de El Salvador que han aportado en toda mi carrera profesional.

**Helen Guadalupe Fuentes Torres.**

## Contenido

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	i
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	iii
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO.</b> .....	1
1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.2 Formulación del problema .....	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general .....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Marco Teórico.....	4
1.4.1 Antecedentes .....	4
1.4.2 Definiciones .....	4
1.4.3 Generalidades del sector cooperativo.....	5
1.4.4 Generalidades de la Auditoría interna.....	10
1.4.5 Generalidades del Plan Anual de Auditoría basado en riesgos.....	15
1.4.6 Base Técnica .....	16
1.4.7 Base Legal .....	18
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	21
2.1 Tipo de estudio.....	21
2.2 Unidad de análisis.....	21
2.4 Procesamiento de la información.....	22
2.5 Determinación de las variables .....	23
2.6 Operacionalización de variables .....	24
2.7 Cronograma de actividades:.....	26
2.8 Diagnóstico .....	27
<b>CAPÍTULO III. PROPUESTA DE PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA CON UN ENFOQUE BASADO EN RIESGOS, PARA UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.</b> .....	30
3.1 Generalidades.....	30
3.1.1 Objetivo.....	30
3.1.2 Alcance.....	30
3.2 Planteamiento del Problema .....	31

3.3 Desarrollo del Caso.....	31
<b>CONCLUSIONES</b> .....	51
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	52
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	53
Anexos .....	55

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En algunas cooperativas de El Salvador existe poco interés en un departamento de auditoría interna, que permita con su labor objetiva e independiente dar valor agregado a las entidades; sin embargo, a medida la complejidad y los riesgos asociados aumentaban, la necesidad se hizo evidente para poder adoptar un enfoque más estratégico en las auditorías.

Convenientemente para diferentes administraciones, organizar el departamento de auditoría interna es por cumplimiento de requisito, siendo para ellos necesario, no como algo estratégico que ayude a los procesos de gestión a agregar valor dentro de la organización. Debido a todo ello el profesional hace énfasis en los beneficios e importancia que puede aportar a los socios de la cooperativa.

A raíz de las limitantes que tienen los auditores internos, el presente trabajo tiene como objetivo de investigación, aportar un plan de auditoría interna con un enfoque basado en riesgos para una cooperativa de ahorro y crédito del departamento de San Salvador.

La elaboración del trabajo de investigación se tomó como fuente principal de información al profesional que desarrolla su labor como auditor interno de la cooperativa y esta fue recolectada por medio de cuestionario a través de una entrevista que permitió tener un criterio y conocimiento más claro y amplio de la situación de la auditoría interna y de la importancia que tiene el departamento de auditoría dentro de la cooperativa.

Entre las razones que se enfatizaron por la que no cuentan con un plan de auditoría interna se encuentra la constante rotación de auditor interno, poco conocimiento del tema, falta de tiempo y personal, poca organización y personal no capacitado.

Con el desarrollo de este trabajo se proponen conocimientos técnicos y prácticos que se deben considerar por el auditor interno para realizar un plan anual de auditoría interna basado en riesgos de manera adecuada. Entre los resultados obtenidos de un adecuado plan anual de auditoría interna basada en riesgos, se indica que permitirá identificar riesgos relevantes para

las cooperativas y este proporciona información valiosa para tomar decisiones, identificando áreas de mejoras y controles más efectivos.

Es importante destacar que la elaboración del plan requiere de revisión periódica ya que el entorno de la cooperativa puede tener cambios (regulaciones, normativas, competencia, etcétera) y es necesario actualizarlo y ajustarlo para reflejar nuevos riesgos en caso que surjan; este resulta beneficioso para la cooperativa permitiendo identificar riesgos y debilidades del universo auditable, ayuda a reducir costos innecesarios en las diferentes áreas y a su vez mejora en los controles internos lo que posibilita el logro de los objetivos de manera eficiente.

Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones con los resultados de la investigación realizada en la cooperativa, para elaborar un adecuado plan anual de auditoría interna basada en riesgos, que se deben fortalecer como por ejemplo, incluir más personal y capacitarlo para evaluar los riesgos y agilizar los procesos de revisiones y evitar demoras, ayuda a priorizar y enfocarse en riesgos relevantes, optimizando recursos evitando enfoque excesivamente en áreas de menor importancia, asegurando que la auditoría interna este agregando valor a la organización.

## INTRODUCCIÓN

El plan anual de auditoría interna basado en riesgos es una herramienta fundamental para las cooperativas de ahorro y crédito en su gestión de riesgos y control. La elaboración de este plan es esencial para asegurar la evaluación de los riesgos asociados a las operaciones y actividades de la cooperativa, así como para garantizar la optimización de los recursos.

Dicho plan anual de auditoría interna basada en riesgos requiere un enfoque sistemático y metódico. En primer lugar, es necesario llevar a cabo una evaluación de riesgos; esta evaluación puede incluir la revisión de los procesos de negocio, la identificación de áreas de mayor vulnerabilidad y la revisión de normativas aplicables.

Una vez identificados los riesgos clave, se procede a diseñar un plan de auditoría que se enfoque en evaluar los procesos de mayor criticidad. Es importante destacar que involucrará a los responsables de las diferentes áreas de la cooperativa, así como a los miembros de la alta dirección. Esto garantizará que el plan de auditoría aborde adecuadamente los riesgos identificados y se alinee con los objetivos estratégicos y operativos de la cooperativa.

La estructura y contenido que se presenta en el trabajo de investigación es la siguiente: se desarrolla el planteamiento del problema, enunciado del problema, la justificación de la investigación en tema como factibilidad, novedoso y utilidad social. Se establecen los objetivos tanto generales como específicos, se plantean y formulan las hipótesis y variables.

Se desarrolla el marco teórico, conceptual y legal aplicable a la investigación, principales definiciones y generalidades del tema.

Contiene una parte metodológica con la que se desarrollará la investigación, desde el planteamiento del enfoque de la investigación, definiendo las unidades de análisis y se presenta la propuesta planteada para solucionar el problema. Finalización con la presentación de conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO.**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En El Salvador, las asociaciones cooperativas tienen un papel fundamental en la sociedad, organizando personas y comunidades que persiguen fines en común, materializando una filosofía de vida que promueve el bienestar colectivo y la satisfacción de necesidades en común, por encima de la búsqueda de lucro.

La Cooperativa de R.L. (nombre ficticio que se utilizará para esta investigación), es una asociación cooperativa dedicada a la actividad de ahorro y crédito, la cual opera en el departamento de San Salvador. Se fundó por iniciativa de 12 maestros y maestras, quienes, con su mente visionaria organizaron para el Magisterio Nacional una entidad de ayuda mutua a las necesidades económicas del gremio.

En el mes de marzo de 2023 se abrieron dos nuevas agencias en los departamentos de Sonsonate y San Miguel, para atender la demanda de dichos departamentos, ya que según datos de la cooperativa hasta 2022, se contaba con más de 5.500 asociados y asociadas en todo el país.

Los servicios que ofrece la cooperativa son cuentas de ahorro a la vista, ahorro escolar, ahorro navideño, certificados a plazo, préstamo personal sin fiador, préstamo personal fiduciario, préstamo personal especial, préstamo emergente en base al saldo que el socio tiene en sus aportaciones; algunos de los beneficios de pertenecer a La Cooperativa de R.L. son préstamo para personas de avanzada edad a diferencia de otras instituciones para las cuales por la edad ya no son sujetos de crédito, tasas de interés bajas en comparación con otras entidades financieras; cuando se solicita un préstamo y mantiene la tasa fija a lo largo del plazo para el cual ha sido pactado, las tasas de interés que paga por ahorros, es mucho más alta que la de otras entidades financieras; al fallecer un familiar la cooperativa ofrece a sus asociados una ayuda para solventar ciertos gastos, esta se conoce como ayuda familiar por defunción, entre otros.

A la fecha de realizada esta investigación la Cooperativa no posee un Plan Anual de Auditoría definido, esto aumenta el riesgo dentro de la cooperativa ya que no se especifican las áreas o procesos a evaluar con una metodología de evaluación de riesgos y las fechas definidas para la realización de las auditorías, aunado a que el servicio de auditoría interna es contratado bajo la modalidad de outsourcing, lo que dificulta mantener la línea de trabajo en el servicio de la cooperativa ya que se tiene una rotación constante del departamento de auditoría interna.

El plan anual de auditoría interna basado en riesgos es importante para las unidades de auditoría interna de las cooperativas de ahorro y crédito, ya que define claramente las acciones que se ejecutarán para alcanzar los objetivos y metas establecidos, porque priorizar las evaluaciones se realizará según una metodología de riesgo eficiente, eficaz y económica, determinando las prioridades de la actividad de la Auditoría Interna.

La problemática surge porque la cooperativa no tiene un proceso formal para identificar y evaluar los riesgos relevantes y diseñar un plan de auditoría anual acorde a estos. La situación plantea desafíos, primero, la falta de un plan anual de auditoría basado en riesgos puede llevar a cubrir inadecuadamente los riesgos críticos de la cooperativa, lo que podría llevar a perder activos o a su mala gestión. Además, puede aumentar el costo de la auditoría debido a la necesidad de revisar procesos que no son relevantes o críticos para la cooperativa.

La cooperativa puede estar expuesta a fraudes, errores u omisiones que derivarían en pérdidas financieras o en problemas de incumplimiento, ya que el universo auditable no se ha valuado bajo una metodología basada en riesgos.

El auditor interno tiene un papel crucial en la evaluación de los riesgos relevantes, en el diseño y actualización del plan de auditoría para asegurarse de que cubre los riesgos más críticos en todo momento, así como a identificar áreas de ineficiencia operativa, debilidades de control interno y oportunidades de mejora en los procesos de la cooperativa. Sin un enfoque estructurado para identificar estos problemas, la cooperativa puede incurrir en costos innecesarios y también experimentar una disminución en su eficiencia operativa.

## **1.2 Formulación del problema**

Considerando la importancia que tiene el plan anual de auditoría para el área de auditoría interna debido a su papel en garantizar la transparencia, la integridad y la eficiencia de las operaciones en La Cooperativa de R.L., es de sumo interés que este cumpla con los requerimientos técnicos; por lo que se evaluó lo siguiente:

¿En qué medida la falta de un plan anual de auditoría basado en riesgos afecta la identificación, priorización y la evaluación de los riesgos de la Cooperativa de R.L.?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Elaborar un plan anual de auditoría interna basado en riesgos para la cooperativa de ahorro y crédito del departamento de San Salvador, que aporte valor a la organización, priorizando las revisiones que debe realizar según la determinación de los riesgos relevantes.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar y priorizar los principales riesgos a los que se enfrenta la cooperativa, a fin de considerarlos dentro de la evaluación y priorización del plan anual de auditoría.
- Elaborar una matriz de riesgos para calificar los riesgos de la cooperativa, considerando el universo auditable, así como el cumplimiento normativo de la asociación cooperativa.
- Incorporar los objetivos estratégicos de la cooperativa dentro del plan anual de auditoría basado en riesgos, para que fortalezca el cumplimiento de estos.

## **1.4 Marco Teórico**

### **1.4.1 Antecedentes**

La auditoría interna en El Salvador tiene su origen por el surgimiento de compañías multinacionales que eran sujetas a control y sometidas a auditorías por cada casa matriz. Con la creación de la Asociación de Auditores Internos de El Salvador (AUDISAL) es cuando se tiene un mejor desarrollo y promoción de la función de auditoría interna en el país. (Lara Rodríguez, L.E.; Meza Pérez, C. A.; Ochoa Hernández, D. A., 2017)

Finalmente, y con la fundación del Institución de Auditoría Interna de El Salvador en 2007, se busca promover y fortalecer la práctica profesional de la auditoría interna mediante la adopción de normas que facilitan a los auditores en el ejercicio de la profesión. (Lara Rodríguez, L.E.; Meza Pérez, C. A.; Ochoa Hernández, D. A., 2017)

El cooperativismo en El Salvador es una herramienta importante para la inclusión social y económica de quienes tienen dificultades para acceder al sistema bancario y obtener financiamiento u opciones de ahorro. A nivel nacional existen más cooperativas de ahorro y crédito, seguidas por cooperativas de transporte y en tercer lugar las cooperativas de aprovisionamiento; esto debido a la relevancia que se tiene en este sector económico.

En los últimos años se ha denotado un crecimiento considerable en los depósitos de los diferentes tipos de ahorro que ofrecen las cooperativas por tener tasas más altas de rendimiento, así también se ha tenido un aumento en la cantidad de créditos otorgados por estas ya que estas tienen menos exigencias al momento de otorgarlos; lo que ha hecho que este sector sea de gran importancia a la economía nacional.

### **1.4.2 Definiciones**

A continuación, se detallan definiciones que ayudan a la mejor comprensión de la información durante el proceso de investigación:

**Auditoría interna:** Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (Internos, Instituto de Auditores, s.f.)

**Gestión de riesgos:** un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales para asegurar razonablemente el alcance de los objetivos de la organización. (Internos, Instituto de Auditores, s.f.)

**Plan Anual de auditoría:** Es el documento en donde se define claramente las acciones que se ejecutaran para alcanzar los objetivos y metas establecidos, en forma eficiente, eficaz y económica, determinando las prioridades de la actividad de la Auditoría Interna.

**Riesgo:** Es aquello que ocasiona deficiencias o fallas en los Controles Internos, que conlleva a la obtención de resultados inesperados negativos, causado generalmente por diversos factores tales como: errores humanos, fallas en los sistemas, inadecuados procedimientos o falta de aplicación de políticas de control en áreas relevantes

**Universo auditable:** Es la organización acumulativa de componentes auditables, también llamados áreas, unidades o entidades auditables que ayudan a preparar el plan anual de auditoría; se compone de entidades, procesos, sistemas y actividades auditables.

### **1.4.3 Generalidades del sector cooperativo**

El Cooperativismo es asociativo, nace para defender a las personas, surgen las asociaciones en forma de empresa propia destinada a satisfacer las necesidades comunes de las mismas, en materia socio económico defiende a las personas, en su doble carácter “como consumidores y productores”. Los considerados padres del cooperativismo moderno son Roben Owen y William King. En El Salvador se escucha, por primera vez, en forma teórica,

en una cátedra de enseñanza, en la facultad de jurisprudencia y ciencias sociales de la Universidad de El Salvador. (Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, s.f.)

Luego llegó al gremio de los empleados públicos, como un medio de defensa contra el agiotismo. Las cooperativas contaban con el apoyo del gobierno en turno, que aportaba capital inicial, pero los empleados identificaban el capital cedido por el gobierno, como propiedad de ellos y no creyeron que estuvieran obligados, por esa razón, a resarcir las cantidades que se les concedían en calidad de préstamo. Así mismo el surgimiento de secciones y departamentos en instituciones gubernamentales el sector inició su crecimiento hasta que el Estado decide centralizar este rol en una sola Institución que dirija y coordine la actividad cooperativa en el país. (Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo, s.f.)

### **Clasificación de las cooperativas**

Podrán constituirse cooperativas de diferentes clases, tales como:

a. De producción:

Son aquellas que están integradas con productores que se asocian para producir, transformar o vender en común sus productos. Pondrán ser entre otras los siguientes tipos:

- Agrícola
- Pecuaria
- Pesquera
- Agropecuaria
- Artesanal
- Industrial y agroindustrial

b. De vivienda:

Son aquellas que tienen por objeto procurar a sus asociados viviendas mediante la ayuda mutua y el esfuerzo propio, sin fines de lucro.

c. De servicios:

Presten servicios de toda índole, preferentemente a sus asociados para mejorar las condiciones ambientales y económicas de satisfacer sus necesidades familiares, sociales, ocupacionales y culturales. Podrán ser entre otras de los siguientes tipos:

- De ahorro y crédito
- De transporte
- De consumo
- De seguro
- De Profesionales
- De educación
- De aprovisionamiento
- De comercialización

Al 31 de julio de 2020 INSAFOCOOP reporta 1,309 cooperativas activas en El Salvador. (Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo - Datos estadísticos, s.f.)

### **Finalidad de las asociaciones cooperativas**

Estas tienen un papel fundamental en la sociedad, organizando comunidades y personas que persiguen fines en común, materializando una ideología de vida que promueve el bienestar colectivo y la satisfacción de necesidades en común, por encima de la búsqueda de lucro. Otros aspectos por considerar:

- a. Procurar mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua, el desarrollo y mejoramiento social, económico y cultural de sus Asociados y de la comunidad, a través de la gestión democrática en la producción y distribución de los bienes y servicios; (Cooperativas de las Américas, 2019)
- a. Representar y defender los intereses de sus Asociados;
- b. Prestar, facilitar y gestionar servicios de asistencia técnica a sus Asociados;

- c. Fomentar el desarrollo y fortalecimiento del Movimiento Cooperativo a través de la integración económica y social de éste;
- d. Contribuir con el INSAFOCOOP y demás organismos del estado relacionados con el movimiento cooperativo, en la formulación de planes y políticas vinculadas en el Cooperativismo;
- e. Los demás que procuren el beneficio de estas y sus miembros.
- f. Ahorrar dinero y proporcionarse préstamos a tasas de interés bajas.

### **Características de las Cooperativas:**

- Ser empresa asociativa y sin fines de lucro.
- Se crean para producir o distribuir eficiente y conjunta bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados u de la comunidad.
- Sus trabajadores y usuarios son simultáneamente los aportantes y gestores de la empresa.
- El ingreso de los asociados, así como su retiro es voluntario.
- El número de asociados es variable e ilimitado.
- Realizan permanentemente actividades de educación cooperativa.
- Funcionan de conformidad con el principio de participación democrática.
- Integran económica y socialmente el sector cooperativo.
- Garantizan igualdad de los derechos de obligaciones de los asociados sin consideración a sus aportes.

### **Ventajas de las cooperativas de ahorro y crédito**

- a. Libre adhesión: En el momento que deseen los socios pueden darse de alta/baja.
- b. Tasas de endeudamiento más bajas y mayores rendimientos de los depósitos: Las ganancias de las cooperativas de crédito regresan a los miembros, que son accionistas lo que permite cobrar tasas de interés más bajas sobre los préstamos.
- c. Derecho a voto: Los socios participan en el proceso de decisión. De esta forma se consigue un consenso delante de cualquier reto que se pueda afrontar.

- d. Servicios más personalizados: las cooperativas de crédito por ser locales brindan un servicio más personal a los asociados.
- e. Variedad de productos: tienen líneas de productos que hacen la competencia con muchos bancos, incluidas cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas de depósito, certificados de acciones, préstamos para automóviles, préstamos para estudiantes y tarjetas de crédito.
- f. Se pueden adquirir bienes de consumo a más bajo precio, pues se evita la intermediación.

### **Desventajas de las cooperativas de ahorro y crédito**

- a. Accesibilidad limitada: Las cooperativas de ahorro y crédito tienen menos sucursales que los bancos; es posible que no esté cerca de donde usted vive o trabaja, lo que podría ser un problema a menos que su cooperativa de crédito sea parte de una red de sucursales compartidas y/o de una gran red de cajeros automáticos.
- b. Problemas de liderazgo: El mismo carácter democrático puede dificultar las cosas en el momento de conseguir acuerdos, pues no existe una persona que pueda tomar decisiones por encima del resto cuando no se logran resoluciones unánimes.
- c. Son más pequeñas: Estas no tienen el tamaño y el presupuesto necesarios para ofrecer los mismos servicios que ofrecen los grandes bancos su la tecnología no es muy avanzada en cuanto a las aplicaciones, puede estar desactualizada del mismo modo, las cooperativas de crédito pueden no ofrecer tantos productos como los que pueden ofrecer los bancos grandes.

### **Requisitos básicos para formar una cooperativa**

- Se debe contar con un mínimo de 15 personas.
- Tener definida la actividad económica a la que se dedicaran.
- Presentar una solicitud de inscripción a cualquiera de las sedes.
- Determinar el capital que reunirá para su creación.
- Indicar los requisitos que deben cumplir los socios para ingresar.
- Es necesario haber recibido el curso básico de cooperativismo.

- Se debe establecer una cuota de aportación mensual para la cooperativa

#### **1.4.4 Generalidades de la Auditoría interna**

##### **Propósito de la auditoría interna**

El objetivo de la auditoría interna es apoyar cada miembro de una determinada organización en el desempeño efectivo de cada actividad. Por eso la auditoría interna es una actividad de aseguramiento y consulta, que suministra asesorías e información sobre las actividades realizadas, además de evaluaciones y proponer recomendaciones para agregar valor a la entidad. Sin embargo, la auditoría interna también se encarga de generar un control efectivo a un costo razonable. (The Institute of Internal Auditors, s.f.)

Entender la situación de un negocio resulta fundamental para tomar las decisiones adecuadas en el momento oportuno. La auditoría interna es un procedimiento autónomo e imparcial concebido para agregar valor a una empresa mediante el análisis y evaluación de la efectividad de sus procedimientos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Este proceso se enfoca en verificar si el funcionamiento de las áreas de una empresa es el idóneo, examinando las operaciones contables, las directrices y los procedimientos establecidos para resguardar los activos del negocio para constatar que todo se desarrolla adecuadamente y prevenir posibles fraudes o sabotajes, además de aumentar la eficacia operativa.

El propósito de la auditoría interna es, por ende, analizar y perfeccionar los controles y el rendimiento de un negocio. El cometido que persigue este procedimiento es elevar y salvaguardar el valor de las organizaciones.

El auditor interno no asume responsabilidades en la gestión, un aspecto que asegura su independencia y objetividad. Este profesional se encarga de evaluar la confiabilidad e integridad de la información de la empresa, de asegurar el cumplimiento de las políticas y regulaciones, de los procesos de protección de activos, de la utilización eficiente de los recursos y de que se logren las metas operativas establecidas por la dirección de la empresa.

La tarea del auditor interno se rige a nivel mundial por el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Revisión Interna. Esta guía establece la ruta que deben seguir los profesionales, definiendo los principios esenciales, su código ético y las normativas internacionales de obligatorio cumplimiento. En términos generales, existen cinco tipos de auditoría interna de:

- De cumplimiento: consiste en un examen formal de los procedimientos y actividades de una entidad, dirigido específicamente hacia el cumplimiento de las normativas, reglamentaciones, políticas, decisiones, estándares implementados y acuerdos que le son aplicables.
- Gestión (desempeño): Procedimiento para analizar y valorar las acciones llevadas a cabo en un sector, entidad, programa, proyecto u operación con el objetivo, dentro de los límites legales, de establecer su nivel de eficiencia, eficacia y economía.
- TI: es un examen de los sistemas, aplicaciones, prácticas, operaciones, manejo de datos y demás procesos vinculados con las tecnologías de la información de una empresa.
- Operacionales: se focaliza en los procedimientos, el control interno y los sistemas fundamentales de una empresa. Su propósito es potenciar la productividad y eficiencia en las operaciones. Asimismo, constituye una destacada alternativa para identificar el uso ineficiente de recursos y proporcionar soluciones y recomendaciones para la mejora.
- Ambientales: se trata de un método de comprobación destinado a suministrar información sobre si el sistema de gestión ambiental cumple con los requisitos establecidos por la organización para su Sistema de Gestión Ambiental, así como con los requisitos de la norma ISO 14001, y en qué medida se implementa y mantiene de manera efectiva.

Estos constituyen ejemplos de auditorías internas. Pueden realizarse siempre que la persona o el equipo posea la competencia correspondiente. Cuando los auditores evalúan componentes de la empresa y se concentran en un área específica, simplifica la administración del proceso de revisión, ya que el alcance es claro desde el inicio y no es necesario abordar aspectos simultáneamente.

### **Importancia de la auditoría interna**

La administración es la encargada y responsable de establecer y mantener el sistema de control interno en la entidad, el cual consiste en estructurar actividades y procesos que permiten lograr una administración efectiva, controlando los riesgos que puedan incidir en el logro de los objetivos de la organización. La función de la auditoría interna es asistir a la administración en el pleno desempeño de sus actividades, proporcionándole un enfoque sistemático y disciplinado para asegurar la efectividad en el diseño y la operación del sistema de control interno y en el proceso de administración de riesgos. (Juan Ramón Santillana, 2013)

Realizar una revisión interna posibilita que los planes, políticas de la empresa, control interno y procesos se ejecuten de manera satisfactoria. Cualquier dificultad o problema en estos procesos se evidenciaría, brindando la oportunidad de abordarlos posteriormente.

Protege a las empresas de fraudes y gastos innecesarios que puedan surgir cuando se llevan a cabo negocios que no se alinean con sus objetivos. Así, la auditoría actúa como una alerta anticipada sobre los riesgos financieros que podrían derivar de proyectos deficientemente ejecutados o acciones mal realizadas, proporcionando directrices viables para contrarrestar sus efectos.

Contribuye a que los medios internos de registro, control y comunicación transmitan información veraz, adecuada y oportuna en los distintos niveles de la empresa, fundamental para el buen funcionamiento de esta.

Supervisa las tareas individuales de cada colaborador, asegurando que se lleven a cabo puntualmente. El desempeño diario de los colaboradores en las diversas tareas de cada área es crucial para el correcto funcionamiento de una empresa, ya que de ello depende el nivel de productividad.

La importancia de una auditoría interna es que se encuentra la capacidad de evaluar la economía de una empresa, analizando el uso de los recursos disponibles mes a mes.

En resumen, la auditoría interna es una actividad imprescindible en las organizaciones debido a los beneficios que aporta a los administradores al prevenir inconsistencias en procedimientos, políticas y controles, permitiéndoles optimizar la protección de sus activos, operaciones y, por ende, su desarrollo, crecimiento y resultados financieros.

### **Metodología o proceso de la auditoría interna**

El proceso de la auditoría interna consiste en la identificación de un marco de referencia para el desarrollo práctico y ordenado de esta función profesional. (Juan Ramón Santillana, 2013). Tal es el caso que, el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna emitido por el Instituto de Auditores Internos, establece los criterios que norman su ejercicio, con una metodología que asegura su dirección y control para obtener los resultados esperados.

Este proceso tiene lugar internamente en la propia compañía y sigue una serie de pasos o fases específicas:

- **Planeación:** se hace un análisis integral de la compañía para determinar las áreas a auditoría, por ejemplo, gestión de recursos humanos, gestión financiera, tecnológica, comercial, comunicaciones, entre otras. Una vez delimitado el alcance de la auditoría, se elabora un plan que incluye los recursos asignados, las prioridades, la duración y el calendario de la inspección. El auditor tiene la responsabilidad de coordinar la ejecución del plan y comunicar al equipo de dirección el impacto que tendrá en los recursos de la compañía.
- **Ejecución:** En esta fase, el equipo auditor inicia el análisis de todas las áreas seleccionadas para la auditoría. Se observa cómo funciona cada actividad, se llevan a cabo reuniones con los responsables de los distintos departamentos y se recopila la información necesaria.

- **Informe y plan de acción:** Basándose en la información recopilada y los criterios establecidos para la auditoría, el equipo auditor elabora un informe que presenta los hallazgos obtenidos. Como resultado de la auditoría, el auditor puede determinar la conformidad o no conformidad con las normas aplicables e identificar oportunidades de mejora. Todos estos resultados se documentan de manera concisa y clara en un informe de auditoría, que abarca desde los objetivos y el alcance del proceso hasta los criterios aplicados, los hallazgos y las conclusiones.

### **Ventajas de la auditoría interna**

- La principal ventaja de la auditoría interna es que ayuda a la administración eficaz de la organización.
- La realización de auditorías internas puede evidenciar los procesos que se realicen de manera incorrecta y ayudarán a modificar los procesos para que se conduzcan a la mejora de la eficacia de estos.
- La administración puede revisar el rendimiento y tomar las decisiones apropiadas para mejorar el funcionamiento, ya que las auditorías internas se realizan a intervalos fijos de tiempo.
- Permite mantener a los empleados alerta sobre sus responsabilidades, lo que contribuye a mejorar su eficacia.
- visibiliza las áreas que necesitan ser mejoradas y, en consecuencia, se realizará una asignación de recursos que será beneficiosa para la organización.

### **Desventajas de la auditoría interna**

- Los miembros encargados de las revisiones podrían tomar la actividad de auditoría interna para obtener favores personales.
- Existe la posibilidad de poner en riesgo la independencia de los miembros del departamento de auditoría interna dentro de la organización.

- Se tiene acceso a información privilegiada y confidencial de la entidad que pueden utilizar para beneficios propios
- Falta de conocimiento dentro de la organización de la función de auditoría interna

#### **1.4.5 Generalidades del Plan Anual de Auditoría basado en riesgos.**

Elaborar un plan anual de auditoría es un reto importante para los profesionales en auditoría, así como para fortalecer las relaciones con las partes interesadas. Tradicionalmente esta labor consistía en identificar unidades organizacionales con mayor impacto según el valor o volumen de transacciones en los estados financieros o de acuerdo con apreciaciones de los auditores.

Las mejores prácticas del marco internacional de la auditoría interna dan énfasis a la necesidad de elaborar un plan basado en riesgos. Se fundamenta en la norma sobre desempeño 2010 – Planificación, el consejo para la práctica IIA 2010-1 y el IIA 2010-2.

El plan anual de Auditoría interna debe incluir:

- Los criterios de riesgo por los que se seleccionaron cada trabajo propuesto.
- Priorización de los riesgos críticos, de acuerdo con la evaluación de estos determinados con mayor relevancia.
- Detalle de los recursos estimados con los que se cuenta para el cumplimiento del plan.
- Cronograma general de la ejecución del plan anual de auditoría en base a los procesos seleccionados en relación con la evaluación de riesgos realizada.
- Debe de estar basado en una evaluación de riesgos documentada.

#### **Ventajas de la aplicación de un plan anual de trabajo de auditoría interna.**

- Ayuda a visualizar las amenazas y oportunidades que se pueden presentar y evaluar nuevos campos para una posible participación en ellos.
- Proporciona una base para el control.

- Obliga a la visualización de un todo. Se obtiene una identificación constructiva con los distintos problemas.
- Dirige la atención hacia los objetivos. Ayuda a tener siempre presente, por parte de todos los componentes de la organización, los objetivos de esta.
- Contribuye a actividades ordenadas y con un propósito. Todos los esfuerzos están apuntados hacia los resultados deseados.

#### **Desventajas de la aplicación de un plan anual de trabajo de auditoría interna.**

- Si el plan anual de auditoría no está relacionado con los objetivos de la entidad, se podrían dejar de evaluar posibles riesgos que impacten de manera significativa al cumplimiento de estos.
- En la implementación de un plan anual de auditoría se generan costos los cuales pueden ser difíciles de sobrellevar por las pequeñas entidades.
- Sí hubiera atraso en el proceso de aprobación del plan anual de auditoría por parte de la autoridad encarga, generaría atraso en todos los exámenes programados.
- Elaborar un plan anual, sin tener en cuenta una metodología de riesgos adecuada aumenta la posibilidad de enfocar los recursos en evaluar riesgos poco relevantes para la entidad.

#### **1.4.6 Base Técnica**

##### **Código de ética en la profesión de Auditoría Interna.**

El auditor interno tiene la obligación profesional y la responsabilidad ética de evaluar cuidadosamente todas las evidencias y la razonabilidad de sus conclusiones, y esta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección, tiene como propósito promover una cultura ética en la profesión de auditoría

interna, y requiere que esta actividad sea independiente y que los auditores sean objetivos en el desempeño de su trabajo.

Este código de ética cuenta con dos componentes esenciales:

- Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna.
- Reglas de conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores. Estas reglas son una ayuda para interpretar los principios en aplicaciones prácticas.

### **Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)**

Las normas describen la naturaleza y las características de aquellos que desempeñan actividades de auditoría interna. También proporciona criterios de calidad para evaluar el desempeño de la auditoría.

El cumplimiento de estas normas es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos. Si estos no cumplen ciertas partes de las normas por impedimentos legales o regulatorios, deberán desempeñar con todas las partes y efectuar la correspondiente declaración.

### **COSO ERM**

La estructura del marco de gestión de riesgos se aplica independientemente del tamaño de una entidad, así como esta desea categorizar sus riesgos y está diseñado para ayudar a la gerencia y a las juntas directivas; supone identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar al logro de los objetivos de la entidad.

Los riesgos se priorizan por gravedad según el nivel de aceptación de riesgo definido, requiere un proceso continuo de obtener y compartir la información necesaria, tanto de fuentes internas como de fuentes externas; la información debe fluir en toda la entidad.

Debido a que los riesgos surgen y evolucionan constantemente, es importante comprender que COSO (Committee of Sponsoring Organizations) ERM es un proceso que debe estar activo, con actualizaciones y mejoras continuas.

#### **1.4.7 Base Legal**

A continuación, se presenta las leyes y normas que regulan a las asociaciones cooperativas y la auditoría interna en El Salvador:

##### **Ley General de Asociaciones Cooperativas**

Regula de acuerdo con su artículo 1 la formación de cooperativas como asociaciones de derecho privado de interés social, su organización y funcionamiento.

Dentro de la misma establece en su artículo 6 que ninguna cooperativa podrá: Integrar sus organismos directivos con personas que no sean miembros de la Cooperativa, ni con las que tengan a su cargo la gerencia, la contabilidad o auditoría

Y en su artículo 70 establece que las cooperativas están obligadas a:

- Llevar los libros que sean necesarios para su normal desarrollo tales como: de Actas, Registros de Asociados y de Contabilidad, autorizados por el INSAFOCOOP.
- Comunicar por escrito al INSAFOCOOP dentro de los treinta días siguientes a su elección, la nómina de las personas elegidas para integrar los distintos órganos directivos señalados por esta ley, Reglamento de esta y Estatutos respectivos.

- Enviar dentro de los treinta días posteriores a la fecha en que la Asamblea General de Asociados los haya aprobado, los estados financieros del cierre del ejercicio económico los cuales deberán ser autorizados por el presidente del Consejo de Administración, presidente de la Junta de Vigilancia, Contador y auditor Externo si los hubiere.
- Enviar copia en el término de quince días al INSAFOCOOP de las auditorías que le hayan practicado

### **Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo**

Esta ley establece en su artículo 2 las atribuciones del INSAFOCOOP, algunas de estas son: iniciar, promover, coordinar y supervisar la organización y funcionamiento de las asociaciones cooperativas, federaciones y confederación de las mismas, y prestarles el asesoramiento y asistencia técnica que necesiten; planificar la política de fomento y desarrollo del cooperativismo; Ejercer funciones de inspección y vigilancia sobre las asociaciones cooperativas e imponer a las mismas las sanciones correspondientes; entre otras.

En el artículo 5 menciona que en el ejercicio de inspección y vigilancia a que alude fracción, del Art. 2, el Instituto, deberá:

- Elaborar manuales de contabilidad y auditoría, para las asociaciones cooperativas a fin de obtener uniformidad en el control de las operaciones y actividades de estas, y para preparar informes y recopilar datos estadísticos.
- Impartir cursos especiales para miembros de los Consejos de administración, gerentes y auditores de las asociaciones cooperativas

### **Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría**

De la función de la auditoría:

En el artículo 4: Sólo quienes sean autorizados para ejercer la contaduría pública podrán ejercer la función pública de auditoría.

## **Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos**

En el artículo dos, se establece a los sujetos obligados al cumplimiento de esta ley y de acuerdo al numeral dos; las cooperativas están sujetas a esta normativa; así como a los instructivos que sean emitidos por la Unidad de Información Financiera de la Fiscalía General de República; la cual emitió del nuevo Instructivo para la Prevención, Detección y Control del Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, el cual se encuentra publicado en el Diario Oficial No. 205, Tomo 433 de fecha 27 de octubre del 2021.

Adicionalmente según al acuerdo número 476 de la Unidad de Información Financiera de fecha 5 de septiembre de 2023, denominado “Reformas al Instructivo para la Prevención, Detección y Control del Lavado de Dinero y Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva” la actividad de auditoría interna tiene las siguientes atribuciones para el cumplimiento de la ley:

El artículo 7 en el literal j, dirigido al órgano de gobierno de mayor jerarquía o quien haga sus veces; establece que auditoría interna debe presentar informes relacionados a la labor de prevención LDA/FT/FPADM, lo que está relacionado con el artículo 8 en su inciso quinto el que indica que, con base a riesgos, la auditoría interna deberá evaluar por lo menos una vez al año el cumplimiento y efectividad de las normas aplicables, políticas y procedimientos de la entidad.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Tipo de estudio**

Se empleó un estudio de método hipotético deductivo, ya que se pudo describir y analizar los factores que generan el problema a la unidad de auditoría interna de La Cooperativa de R.L, por no contar con un plan anual de auditoría basado en riesgos, y se desarrolló una planificación que fortalezca las actividades de dicha unidad, como la elaboración de los objetivos del plan de auditoría, el alcance de la auditoría, los recursos asignados, basados en un análisis de los riesgos y oportunidades relacionados con la auditoría.

### **2.2 Unidad de análisis**

La totalidad de la Cooperativa, que se encuentra ubicada en el departamento de San Salvador fue considerada como el universo de la investigación, de la cual se tomó como la unidad de análisis al auditor interno de la entidad.

### **2.3 Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación**

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en esta investigación son:

#### **Técnicas:**

- Entrevistas: Esta técnica permitió obtener información directa del auditor interno de la unidad de auditoría interna de La Cooperativa de R.L. para conocer sus perspectivas y experiencias con relación a la falta de un plan anual de auditoría.

**Instrumentos:**

**El cuestionario:** Que permitió recopilar información sobre la percepción y el impacto de la falta de un plan anual de auditoría basado en riesgos en la unidad, utilizando preguntas abiertas, claras y específicas, dirigidas al Auditor interno.

**2.4 Procesamiento de la información**

El procesamiento de la información de la entrevista es una etapa fundamental en el análisis de datos de una investigación.

La entrevista permite profundizar en el problema abordado, ya que no se limita a preguntas cerradas y permite una conexión entre el entrevistador y entrevistado; esta es parte de una conversación normal con la salvedad que una parte escucha para tomar los apuntes necesarios para comprender lo que comparte. En ese sentido, para llegar a procesar la información obtenida mediante esta técnica, primero se realizó una transcripción de las respuestas obtenidas luego de terminarla.

Se tuvo el cuidado al momento de la transcripción que no se introdujeran prejuicios o consideraciones particulares del entrevistador, ya que lo que se busca obtener es la perspectiva del entrevistado ante la problemática planteada. Posteriormente se seleccionó todos los datos útiles que esté nos proporcionó, para elaborar el diagnóstico de la problemática y plantear la posible solución que lo resuelva.

## **2.5 Determinación de las variables**

### **Variable independiente:**

La elaboración de un plan anual de Auditoría Interna con un enfoque basado en riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el departamento de San Salvador.

### **Variable dependiente:**

Definirá claramente las acciones de la unidad para garantizar la evaluación eficiente de los riesgos de la cooperativa.

## 2.6 Operacionalización de variables

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis del trabajo	Variable	Indicadores	Instrumentos
<p>¿En qué medida la falta de un plan de anual de auditoría basado en riesgos afecta la identificación, priorización y la evaluación de los riesgos de la Cooperativa de R.L.?</p>	<p>Elaborar un plan anual de auditoría interna basado en riesgos para la unidad de auditoría interna de una cooperativa de ahorro y crédito del departamento de San Salvador, para garantizar que los riesgos de la organización se controlen y el monitoreo de estas áreas.</p>	<p>Elaborar un plan anual de Auditoría Interna basado en riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el departamento de San Salvador definirá claramente las acciones que realice la unidad para garantizar la evaluación eficiente de los riesgos de la cooperativa.</p>	<p>variable independiente:  La elaboración de un plan anual de Auditoría Interna con un enfoque basado en riesgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito en el departamento de San Salvador.</p>	<p>Análisis técnico de COSO ERM para la implementación de un plan anual de auditoría interna basado en riesgos.</p>	<p>Los instrumentos son herramientas que se utilizaran para realizar la recolección de información, los que se utilizara es el cuestionario ya que es un instrumento que te permitirá recopilar información cualitativa sobre la percepción y el impacto de la falta de un plan anual de auditoría en la unidad.</p>

			<p>variable dependiente:</p> <p>Definirá claramente las acciones de la unidad para garantizar la evaluación eficiente de los riesgos de la cooperativa.</p>	<p>Identificación de riesgos que pueden impactar el logro de los objetivos de la organización</p>	
--	--	--	---	---	--

Tabla 1. Operalización de variables.



## 2.8 Diagnóstico

Para la determinación del diagnóstico de la Cooperativa de R.L. se llevó a cabo una entrevista al Auditor Interno de la entidad, la cual tenía como objetivo recolectar información, a fin de conocer si cuentan con un plan anual de auditoría basado en riesgos, sus impactos y consecuencias y si consideran la criticidad de los riesgos en los procesos, lo que nos proporciona un panorama de la realización de la actividad de auditoría en la cooperativa.

De la realización de la entrevista se obtuvo los datos siguientes: en cuanto a la falta de un plan anual de auditoría basado en riesgos se debe a la carencia y rotación del Auditor responsable de la actividad de auditoría interna, en la cooperativa, ya que se ha estado trabajando con servicio de outsourcing para este cargo, y este ha cambiado en varias ocasiones durante el último año, hasta llegar al actual auditor interno que fue contratado recientemente en el mes de mayo del año 2023; quien nos indica que la manera en que afecta la falta de un plan anual basado en riesgos a las actividades de aseguramiento de la cooperativa es porque no se cuenta con lineamientos claros por los cuales guiarse para el desarrollo de estas así como los procesos a evaluar de acuerdo al nivel de riesgos.

En cuanto a cómo se han tomado las decisiones o criterios sobre qué áreas o procesos a auditar, en ausencia de un plan anual de auditoría basado en riesgos, actualmente se han realizado cuestionarios de control interno que se han pasado a las áreas de acuerdo con su nivel de incidencia en los estados financieros de la cooperativa, así como las relacionadas con el manejo del efectivo para dar cumplimiento a los lineamientos de la Ley de Lavado de Dinero y Activos. Por la falta de un plan anual de auditoría basado en riesgos, las pruebas realizadas no se enfocan a los procesos de mayor criticidad de acuerdo con una metodología de evaluación de riesgos para que la administración de la cooperativa tome las decisiones necesarias en cuanto al control interno, como ejemplo de las consecuencias de esta deficiencia se han presentado en años anteriores incumplimientos en la cooperativa porque no se ha realizado la evaluación del sistema del lavado de dinero.

Actualmente se realiza la evaluación de la gestión de riesgos asociados a la cooperativa, atendiendo las áreas críticas de acuerdo a la experiencia del auditor interno y no en una metodología basada en riesgos; ya que nos manifiesta que lo principal de una intermediación financiera son las carteras de crédito y ahorros, así como la disponibilidad y área de colecturía; esto por ser una cooperativa de ahorro y crédito, por este análisis propio del auditor es que las evaluaciones de auditoría interna se enfocan en dichas áreas. Implementar un plan anual de auditoría basado en riesgos ayudaría a la cooperativa en fortalecer el control interno y generar información de primera mano para el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, en tiempo oportuno y basado en un cronograma que se debe cumplir según lo aprobado por la administración. El Auditor, manifiesta que la mejor forma de comunicar y presentar el plan anual de auditoría interna basado en riesgos a la alta dirección y el Comité de Administración de la cooperativa es a través de un memorándum referida al Consejo de Administración y a la junta de Vigilancia ya que son estos quienes aprueban los recursos para desarrollarlo.

Dentro de los obstáculos que podrían surgir durante la implementación del plan anual de auditoría interna, se tiene la desactualización de la información, manuales y políticas, la falta de insumos por parte de la administración y la dificultad de movilidad a las agencias de la cooperativa para verificar los procesos. El recurso más relevante que se considera para poder desarrollar y ejecutar con éxito un plan anual de auditoría interna basado en riesgos en la cooperativa, es el seguimiento y acompañamiento de la Junta de Vigilancia de la cooperativa. Los elementos que, según el auditor interno, deberían ser más importantes para incluir en el plan anual de Auditoría son estos: el énfasis en los riesgos inherentes, los riesgos de control y detección, que deben estar bien definidos, así como el universo auditable y que el plan anual de auditoría basado en riesgos sea aprobado por la administración.

Además de las limitantes señaladas por el auditor interno, se debe considerar parte de la problemática de la cooperativa que solo tiene una persona para la actividad de auditoría interna; aunque sea una persona cualificada y con experiencia en el área, podrían surgir imprevistos que generen atrasos al realizar los exámenes a las áreas seleccionadas para formar parte del plan anual de auditoría basada en riesgos. Estos imprevistos se pudieran

generar en la actividad propia de las evaluaciones, por el desarrollo de las actividades de parte del auditor o por los encargos de los procesos, y que en el desenvolvimiento de las operaciones normales de la entidad siempre se debe considerar que se pueden originar condiciones que afecten el avance de las diligencias del auditor que estén fuera del alcance de las personas relacionadas; como condiciones climáticas adversas, accidentes, dificultades de salud del auditor e incluso la posibilidad de nuevas medidas sanitarias por parte de las autoridades en relación a cuarentenas.

## **CAPÍTULO III. PROPUESTA DE PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA CON UN ENFOQUE BASADO EN RIESGOS, PARA UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EN EL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR.**

### **3.1 Generalidades**

Se hizo un plan anual de auditoria basado en riesgos para la entidad objeto de esta investigación, por su relevancia en cuanto al cumplimiento de las buenas prácticas que deben realizarse en la actividad de auditoria; además de ser una herramienta que ayuda a evaluar las áreas o procesos significativos atendiendo el nivel de riesgos a los que está expuesta la entidad.

Teniendo el conocimiento que el área de auditoría cuenta con recursos limitados, lo que imposibilita auditar todo el universo de la cooperativa en un solo año. Por lo que es de gran importancia la selección de una metodología de riesgos para aplicar en el desarrollo de la propuesta.

#### **3.1.1 Objetivo**

Presentar un plan anual de auditoría interna basado en riesgos de una cooperativa de ahorro y crédito del departamento de San Salvador, con un enfoque sistemático que facilite a la auditoría interna evaluar los riesgos y recomendar medidas a la Administración para su control eficiente.

#### **3.1.2 Alcance**

Se pretende contribuir al área de Auditoría Interna de la cooperativa para que esta dirija sus recursos y esfuerzos al universo auditable priorizando las áreas con mayor riesgo,

ahorrando tiempo y trabajos innecesarios en aspectos menos importantes y mejorar los procesos y recomendaciones a controles que fortalezcan la reducción de los riesgos.

### **3.2 Planteamiento del Problema**

La entidad en estudio es una cooperativa de ahorro y crédito ubicada en el departamento de San Salvador, dedicada a la actividad de ahorro y crédito. Se fundó por iniciativa de 12 maestros y maestras, quienes, con su mente visionaria organizaron para el Magisterio Nacional una entidad de ayuda mutua a las necesidades económicas del gremio.

El desarrollo del documento está diseñado para ofrecer al auditor interno herramientas que le ayuden en la elaboración de un plan anual de auditoría interna basado en riesgos.

A la fecha de realizada esta investigación la cooperativa no posee un Plan Anual de Auditoría basado en riesgos, esto aumenta el riesgo dentro de la cooperativa ya que no se especifican las áreas o procesos a evaluar con una metodología de evaluación de riesgos y las fechas definidas para la realización de las auditorías, esto limita el valor agregado que puede aportar la unidad de auditoría interna a la entidad.

### **3.3 Desarrollo del Caso.**

#### **Introducción**

La presente investigación tiene elementos que servirán para la elaboración del plan anual de auditoría interna basado en un enfoque de riesgos en una cooperativa de ahorro y crédito en el departamento de San Salvador.

**Conocimiento de la entidad:**

La asociación cooperativa de ahorro y crédito es una institución organizada bajo las leyes de la República de El Salvador, por medio de acta de constitución suscrita el día 25 de junio de 1971; su inscripción en el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo el día 25 de junio de 1971. La cooperativa es una institución sin fines de lucro y sus asociados tendrán derecho a un voto, para tomar decisiones, sin importar el valor acumulado en sus aportes al capital social.

La cooperativa tendrá su domicilio legal en el municipio de San Salvador, Departamento de San Salvador y posee cuatro sucursales ubicadas en los Departamentos de Santa Ana, Usulután, Sonsonate y San Miguel pudiendo establecer filiales en cualquier lugar de la República, previo acuerdo de la Asamblea General.

**Misión:** Ofrecer a los asociados servicios de ahorro y crédito con eficiencia y eficacia para satisfacer sus necesidades económicas y de educación cooperativa.

**Visión:** Ser una Cooperativa con alta rentabilidad, líder en servicios de ahorro y crédito, con calidad y cobertura nacional.

**Valores:**

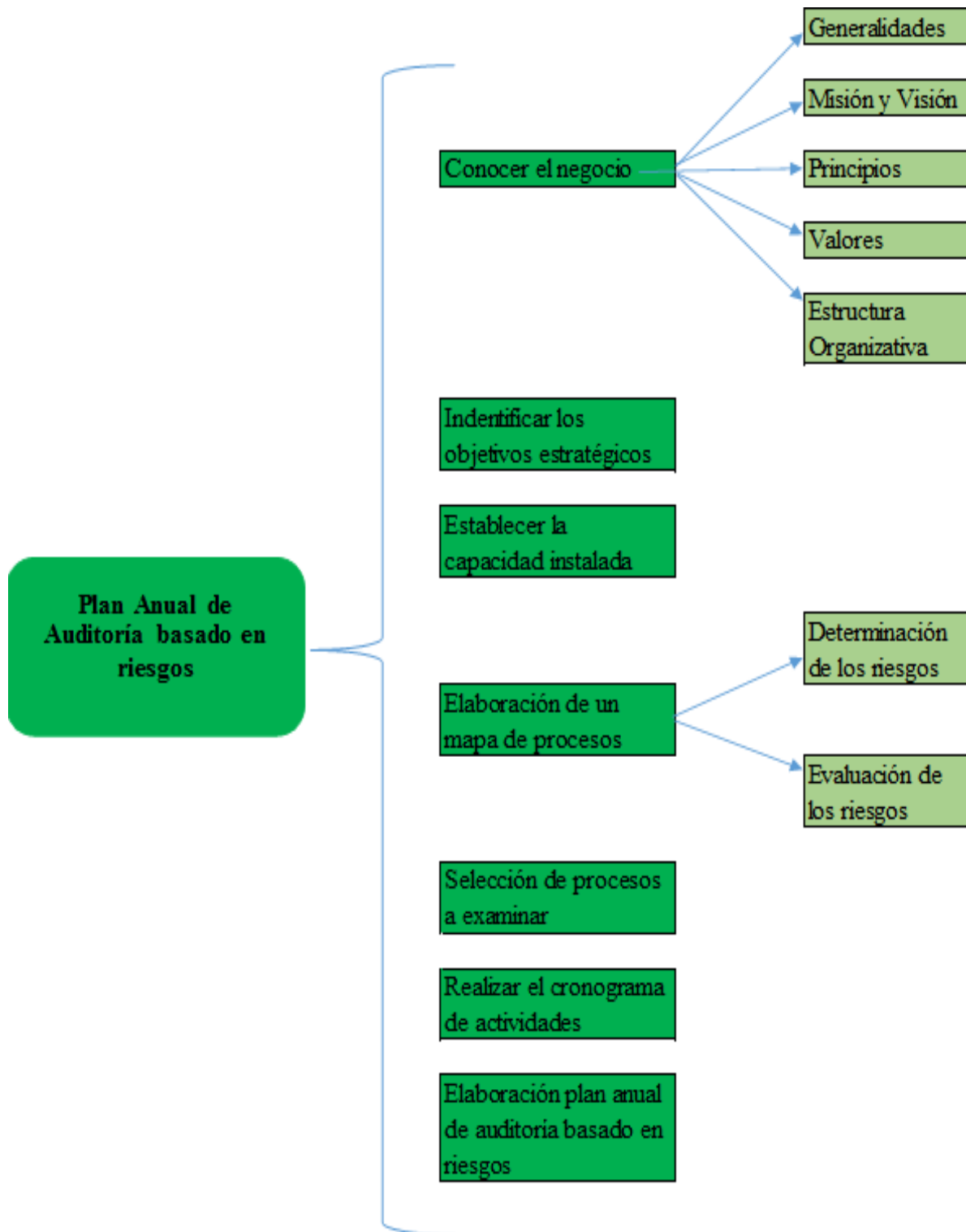
- Igualdad
- Solidaridad
- Democracia
- Responsabilidad
- Ayuda Mutua
- Equidad

## **Organización**

El marco organizacional está constituido por la Asamblea General de Asociados, confiando la administración de la cooperativa al consejo de Administración, con el apoyo de la Junta de Vigilancia y la Gerencia.

## **Estructura de la solución de la propuesta del Plan Anual de Auditoría Interna**

La propuesta del plan anual de auditoría interna incluye elementos de una planeación específica con base a lo establecido por las Normas Internacionales para El Ejercicio de la Auditoría Interna, este incluye documentos complementarios como valoración de riesgos, cronograma de actividades, que ayudan a los auditores internos a implementar una evaluación oportuna de los aspectos financieros, operativos y administrativos que se realizan en la Cooperativa, con el fin de agregar valor, mejorando a su vez los procesos para la entidades a los que se les brinda algún servicio.



Fuente: Elaboración propia

**UNIDAD DE AUDITORÍA  
INTERNA DE LA  
COOPERATIVA DE R.L.**

**PLAN ANUAL DE AUDITORÍA  
INTERNA 2024**

## **I. INTRODUCCIÓN**

La función de auditoría interna es fundamental en la evaluación de la eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, ya que estos siempre se han vinculado estrechamente en las operaciones y las decisiones que se toman sobre las actividades de cada entidad. Esto genera la necesidad de establecer planes basados en riesgos según una metodología adecuada y así establecer las prioridades de la actividad de auditoría interna.

Actualmente, la actividad de auditoría interna ha sido relevante para generar valor en las entidades, por ello es importante que tenga presente los objetivos estratégicos que se tengan y aquellas áreas que presenten un nivel de riesgo inherente y residual alto, considerando los sistemas de control interno en estas áreas. La planificación de las auditorías se ha realizado con un enfoque basado en riesgos para usar mejor los recursos con los que se cuenta en la unidad de auditoría interna, y facilitar el orden de las actividades a desarrollar buscando lograr los objetivos trazados para una labor eficiente enfocando los esfuerzos en los aspectos significativos dentro de la cooperativa sobre aquellos que objetivamente no sean relevantes para evaluarlos en el periodo considerado.

## **II. MISIÓN**

Proveer servicios de aseguramiento y consultoría con un enfoque basado en riesgos, que agregue valor a la Cooperativa de R.L y que permita orientar los esfuerzos hacia áreas relevantes, de riesgo y con potencial de mejora.

## **III. VISIÓN**

Ser una Auditoría interna que contribuya a ofrecer un servicio íntegro, comprometido, profesional y capaz de fortalecer el control interno y los riesgos asociados a las áreas de la Cooperativa de R.L. a través del plan anual de auditoría interna.

#### **IV. PRINCIPIOS Y VALORES**

La unidad de Auditoría Interna se apega a los principios éticos establecidos por el Código de Ética y de Conducta del Instituto de Auditores Internos que es el máximo referente en esta materia, así como en el cumplimiento de la misión, visión, valores y principios de la cooperativa.

#### **V. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS**

##### **Objetivo General**

Realizar servicios de aseguramiento y consultoría dando cumplimiento a la programación establecida en la planificación para orientar los esfuerzos de la administración hacia áreas relevantes, de riesgo y con potencial de mejora.

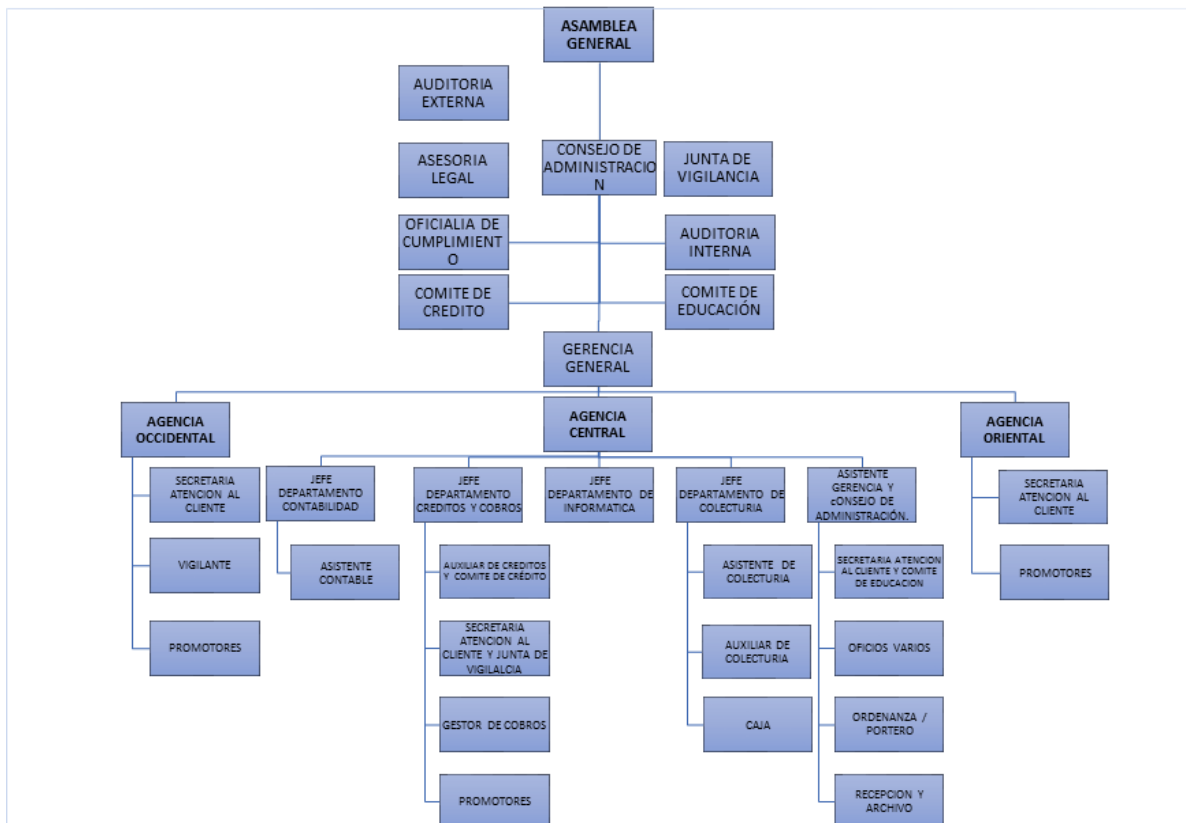
##### **Objetivos Específicos**

1. Apoyar las oportunidades de mejora presentada en los diferentes planes de trabajo de las unidades de COOPERATIVA, de R.L.
2. Llevar a cabo el examen de las áreas determinadas de mayor interés de acuerdo con la evaluación de riesgos, procurando fortalecer el control interno de estas.
3. Promover acuerdos que mejoren los procesos de negocios y el uso correcto de los recursos con los que se cuentan.
4. Coordinar la integración de los diferentes planes estratégicos de las áreas de interés, para que se cumplan las políticas y procedimientos establecidos por la administración, para obtener los resultados para la cooperativa.
5. Generar salvaguardas sobre los activos de la cooperativa evaluando los controles que gestionen los riesgos para disminuir estos a niveles aceptables y de bajo impacto.

## VI. NORMATIVA APLICABLE

No existe obligación legal aplicable a Cooperativa para establecer una Unidad de Auditoría interna, pese a ello La Cooperativa de R.L. ha implementado esta unidad con sus funciones como una buena práctica.

## VII. ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA



Fuente: La Cooperativa, de R.L.

## **VIII. RELACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO**

En el Plan Anual del departamento de Auditoría Interna, en su elaboración se considera realizar una vinculación de los objetivos de la unidad con el plan de La Cooperativa de R.L., para poder elegir los objetivos importantes que ayuden a cumplir la misión de la organización.

### **Objetivos estratégicos**

1. Captar más asociados.
2. Mejora continua en atención al cliente.
3. Mejora eficiente de los procesos
4. Fortalecer las capacidades del personal
5. Mejorar los controles de prevención de la ley de lavado de dinero y de activos

## **IX. UNIVERSO DE AUDITORÍA**

El universo auditable se entiende como el conjunto de procesos, subprocesos y actividades que están sujetos a los servicios que ofrece la unidad de Auditoría Interna. También se tiene en cuenta las expectativas de la administración en el desarrollo de las actividades de aseguramiento, por lo que se debe entender que la presente planeación debe ser flexible.

No se pueden cubrir todos los procesos por los limitados recursos de la Unidad de Auditoría interna, por lo que se utilizó una metodología de priorización del universo auditable con base en la valoración de riesgos; por lo que, para el próximo periodo 2024, se ha determinado un universo de seis procesos. El levantamiento del mapa de procesos que dio base a esta selección se muestra en los archivos anexos. Para la determinación del universo auditable se debe realizar lo que es el mapa de procesos de la entidad y a partir de estos establecer la valoración por medio de una matriz de riesgos.

## MAPA DE PROCESOS

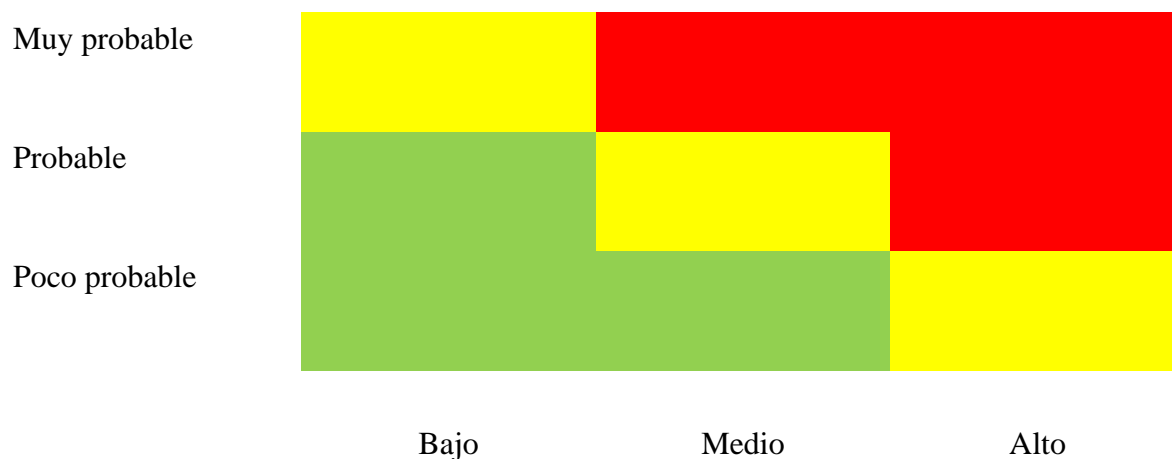
No	Macroprocesos	Procesos
1	Asesoría legal	Elaboración de contratos
2	Asesoría legal	Revisión de cláusulas contractuales
3	Asesoría legal	Asesoría a asociados en solicitudes de créditos
4	Asesoría legal	Revisión y elaboración de acuerdos, estatutos y otros documentos legales (contratos comerciales, convenios)
5	Créditos y cobros	Autorización de créditos
6	Créditos y cobros	Desembolsos de créditos aprobados
7	Créditos y cobros	Consolidación de cartera de créditos mensualmente
8	Créditos y cobros	Ordenes de aportación de créditos a pagaduría
9	Créditos y cobros	Recuperación de créditos en moras
10	Créditos y cobros	Verificación de la calificación y evaluación de riesgos de los deudores
11	Prevención de LDA/FT/FPADM	Verificar la identidad del cliente
12	Prevención de LDA/FT/FPADM	Monitorear los movimientos o transacciones que no superen el umbral establecido ya sea por la institución o las de la Ley según la UIF
13	Prevención de LDA/FT/FPADM	Identificar la identidad de sus empleados con un formulario de información básica y complementaria.
14	Prevención de LDA/FT/FPADM	Verificar que cada transacción u operaciones se presenten los respaldos de la procedencia u origen de los fondos del cliente y que no provenga o que el destino sea para actividades ilícitas.
15	Prevención de LDA/FT/FPADM	Reformar o actualizar la normativa interna.
16	Prevención de LDA/FT/FPADM	Reportar las operaciones sospechosas, inusuales o irregulares como lo establece el instructivo de la UIF.
17	Contabilidad	Registro de operaciones contables
18	Contabilidad	Elaboración de conciliaciones bancarias
19	Contabilidad	Reporte de control de cuentas por cobrar
20	Contabilidad	Elaboración de Estados Financieros
21	Contabilidad	Gestión de impuestos e informes tributarios
22	Contabilidad	Elaboración de nómina de empleados
23	Colecturía	Captación de fondos de asociados
24	Colecturía	Control de cuentas de ahorros
25	Colecturía	Apertura de cuentas de ahorro

26	Colecturía	Cortes de caja
27	Colecturía	Control y custodia de fondos en la caja fuerte
28	Colecturía	Verificación de las tasas de intereses pagados en los depósitos de ahorros
29	Colecturía	Apertura y control de depósitos a plazos
30	Colecturía	Elaborar quedan para cada proveedor y posteriormente entregarlos a Contabilidad
31	Atención al cliente	Contestar llamadas y mensajes de los asociados en redes sociales para darles información de créditos, trámites o dudas que tengan.
32	Atención al cliente	Gestión de ayudas por defunción familiar que se otorgan
33	Atención al cliente	Retiro de asociados
34	Atención al cliente	control de cuantos asociados ingreso cada promotor
35	Atención al cliente	Registro de nuevos asociados
36	Atención al cliente	Elaboración de hojas de nuevo ingreso y carné de los asociados
37	Administración/gerencia	Contratar, promover y despedir a colaboradores de la cooperativa
38	Administración/gerencia	Planificación estratégica
39	Administración/gerencia	Realizar evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los empleados de la cooperativa
40	Capacitaciones	Gestión de calidad, a través de capacitaciones continua
41	Capacitaciones	Diseño de un programa de capacitación
42	Capacitaciones	Elaboración de presupuesto para capacitación de colaboradores
43	Capacitaciones	Elección de capacitaciones que vayan acorde a las necesidades de la cooperativa
44	Gestión de TI	Aseguramiento y soporte de equipos tecnológicos
45	Gestión de TI	Creación y control de usuarios de accesos a los sistemas de la cooperativa
46	Gestión de TI	Gestión de sistemas operativos
47	Gestión de TI	Administración de redes y conectividad
48	Gestión de TI	Realizar correcciones en los sistemas en casos de mal funcionamiento o errores involuntarios de los usuarios

## X. MATRIZ DE RIESGOS

PROBABILIDAD	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Poco probable	Una vez en un mes	1
Probable	Tres veces en un mes	2
Muy probable	Seis veces en un mes	3

IMPACTO	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Bajo	Riesgos que tienen un pequeño potencial de consecuencias negativas, que no afectarían significativamente los objetivos de la cooperativa	1
Medio	Riesgos que potencialmente podrían traer consecuencias negativas, que afectarían significativamente los objetivos de la cooperativa	2
Alto	Riesgos con consecuencias negativas, que afectarían significativamente los objetivos de la cooperativa	3



La matriz de riesgo que muestra a continuación muestra los riesgos catalogados como altos, determinados del universo auditable que serán los que se evaluarán durante el año 2024. Es solamente la presentación de los riesgos que de acuerdo con su criticidad han sido seleccionados para formar parte del plan, no obstante, la totalidad de los riesgos evaluados se presenta en la matriz completa que se encuentra en la sección de anexos

Fase o Actividad clave  (1)	Procesos de Fase o Actividad clave  (2)	Descripción del Riesgo  (3)	Propietario del Riesgo  (4)	Tipo de Riesgo  (5)	Evaluación de Riesgo			
					Calificación		Riesgo Inherente (6)*(7)	
					Probabil. (6)	Impacto (7)		
Créditos y cobros	Autorización de créditos	1	Otorgar créditos sin haber realizado el correcto análisis de récord crediticio del solicitante	Gestor de créditos	RPER	3	3	9
		2	Autorización de créditos a clientes insolventes	Gestor de créditos	RPER	3	3	9
	Desembolsos de créditos aprobados	3	Realizar desembolsos de créditos sin la resolución emitida por parte del Comité de Créditos de la cooperativa	Gestor de créditos	RPER	3	3	9
	Verificación de la calificación y evaluación de riesgos de los deudores	4	No verificar los volúmenes de deuda por cliente que ponga en riesgo la recuperación del crédito	Gestor de créditos	RPRO	3	3	9
Prevención de LDA/FT/FPADM	Verificar la identidad del cliente	5	No detectar que un cliente este vinculado a actividades de LDA/FT/FPADM	Oficial de cumplimiento	RLEG	3	3	9
	Verificar que cada transacciones u operaciones se presenten los respaldos de la procedencia u origen de los fondos del cliente y que no provenga o que el destino sea para actividades ilícitas.	6	Falta de capacitación relacionado a la prevención de lavado de dinero y detección de operaciones sospechosas	Oficial de cumplimiento	REST	3	3	9
	Reformar o actualizar la normativa interna.	7	Falta de políticas y procedimientos adecuados para el cumplimiento de la detección de actividades relacionadas con el LDA/FT/FPADM	Oficial de cumplimiento	RLEG	3	3	9
Colecturía	Captación de fondos de asociados	8	No realizar el ingreso de forma correcta a pagos realizados de los asociados	Cajero	RPER	3	3	9
	Apertura de cuentas de ahorro	9	No realizar el ingreso de forma correcta a pagos realizados de los asociados	Cajero	RPER	3	3	9
	Control de cajas	10	Faltantes en caja	Encargado de colecturía	RPER	3	3	9
Atención al cliente	Contestar llamadas y mensajes de los asociados por medio de redes sociales para brindarles información de créditos, trámites o cualquier duda que tengan.	11	Los asociados dejen de usar la Cooperativa por mala experiencia en la atención al cliente	Secretaria de atención al cliente	RPER	3	3	9
	Gestión de ayudas por defunción familiar que se otorga	12	No solicitar la información que compruebe el fallecimiento del familiar por el que se solicita la ayuda	Secretaria de atención al cliente	RORG	3	3	9
	Retiro de asociados	13	Respuesta inadecuada o inoportuna a una queja o reclamo	Secretaria de atención al cliente	RPER	3	3	9
Administración/ gerencia	Contratar, promover y despedir a empleados de la cooperativa	14	Favoritismo al momento de contratación o promoción por intereses personales	Gerente administrativo	RPRO	3	3	9
	Planificación estratégica	15	Falta de un plan de negocio que busque el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa	Gerente administrativo	RPLA	3	3	9
Gestión de TI	Creación y control de usuarios de accesos a los sistemas de la cooperativa	16	Fugas de información	Gerente de informática	RTEC	3	3	9

Procesos que evaluar	Riesgos que cubrir	Tipo de riesgo
Cartera de Créditos	Otorgar créditos sin haber realizado el correcto análisis de récord crediticio del solicitante.	Riesgo de personal
	Autorización de créditos a clientes insolventes.	Riesgo de personal
	Realizar desembolsos de créditos sin la resolución emitida por parte del Comité de Créditos de la cooperativa.	Riesgo de personal
	No verificar los volúmenes de deuda por cliente que ponga en riesgo la recuperación del crédito.	Riesgo de procedimientos y procesamiento de transacciones
Gestión de la prevención de lavado de dinero	No detectar que un cliente esté vinculado a actividades de LDA/FT/FPADM.	Riesgo Legal
	Falta de capacitación relacionado a la prevención de lavado de dinero y detección de operaciones sospechosas.	Riesgo Estratégico
	Falta de políticas y procedimientos adecuados para el cumplimiento de la detección de actividades relacionadas con el LDA/FT/FPADM.	Riesgo Legal
Captación de fondos	No realizar el ingreso de forma correcta a pagos realizados de los asociados.	Riesgo de personal
	Faltantes en la caja.	Riesgo de personal
Atención al cliente	Los asociados dejen de usar la Cooperativa por mala experiencia en la atención al cliente.	Riesgo de personal
	No solicitar la información que compruebe el fallecimiento del familiar por el que se solicita la ayuda.	Riesgo de organización, roles y responsabilidades
	Respuesta inadecuada o inoportuna a una queja o reclamo.	Riesgo de personal
Gestión administrativa	Favoritismo al momento de contratación o promoción por intereses personales.	Riesgo de procedimientos y procesamiento de transacciones
	Falta de un plan de negocio que busque el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa.	Riesgo de planeación, administración y coordinación
Gestión TI	Fugas de información.	Riesgo Tecnológico

## TIPO DE RIESGOS

Tipo de riesgo	Abreviatura	Descripción
Riesgo estratégico	REST	Obstáculos internos o externos que no le permitirían a la unidad organizativa el cumplimiento de sus objetivos.
Riesgo operacional	ROP	Es la posible pérdida de recursos por fallas en los procesos, de los sistemas internos de control, por la realización de operaciones incorrectas, o por cualquier evento causado por factores externos o internos.
Riesgo político	RPOL	Son las acciones de un gobierno transformadas por medio de decisiones del sistema judicial, nuevas leyes, decretos presidenciales.
Riesgo legal	RLEG	Incumplimiento a las leyes y reglamentos pertinentes.
Riesgo de imagen (Reputacional)	RIM	Resultará cuando la credibilidad de la entidad este en tela de juicio por acontecimientos dados a conocer al público.
Riesgo tecnológico	RTEC	Fallas y/o inadecuación de los sistemas tecnológicos, derivados de recursos humanos, infraestructura y/o desastres naturales.
Riesgo de personal	RPER	Riesgo que ocasiona la incapacidad de atraer y retener empleados productivos y competentes.
Riesgo de organización, roles y responsabilidades	RORG	Los que se ocasionan por una falta de esfuerzos coordinados entre distintos miembros de la unidad, para el logro de los objetivos.
Riesgo de procedimientos y procesamiento de transacciones	RPRO	Son riesgos ocasionados por decisiones inapropiadas y la incapacidad de asegurar el procesamiento confiable de las transacciones.
Riesgo de planeación, administración y coordinación	RPLA	Riesgo que se ocasiona por falta de esfuerzo coordinado entre diferentes unidades de negocio para lograr objetivos comunes.

## **XI. RECURSOS CON LOS QUE CUENTA LA UNIDAD**

### **Capital humano**

El Departamento de Auditoría Interna para la ejecución del plan anual está formado por un Auditor Interno, capacitado en conocimientos contables y auditoría.

- Licenciatura en Contaduría Pública.
- Conocimiento de las Normas Internacionales de Auditoría Interna.

### **Recursos materiales**

El Departamento de Auditoría interna cuenta con:

- Computadora portátil para ejecutar el trabajo de campo.
- Impresor para uso exclusivo del área.
- Archivero.
- Materiales de procedimientos de la cooperativa.
- Papelería y útiles de oficina.

## Capacidad Instalada

Plan 2024		LA COOPERATIVA, DE R.L.
Mes	Días Habiles	Horas Habiles 1 Dia = 8 HR
Enero	22	176
Febrero	21	168
Marzo	19	152
Abril	22	176
Mayo	21	168
Junio	19	152
Julio	23	184
Agosto	20	160
Septiembre	21	168
Octubre	23	184
Noviembre	21	168
Diciembre	21	168
<b>Sub total</b>	<b>253</b>	<b>2024</b>
Menos		
Dias de vacacion	15	120
Dias estimados de permisos	5	40
<b>Total dias hábiles</b>	<b>233</b>	<b>1864</b>
Número de Personas		1
Audidores		1
<b>Total Capacidad instalada (Auditores)</b>		<b>1864</b>

Fuente: Elaboración propia

**XII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

SERVICIOS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE							
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4				
Cartera de Créditos	■	■	■	■	■	■	■	■																																												
Gestión de la prevención de lavado de dinero									■	■	■	■	■	■	■	■																																				
Captación de fondos													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																												
Atención al cliente																					■	■	■	■	■	■	■	■																								
Gestión administrativa																									■	■	■	■	■	■	■	■																				
Gestión TI																													■	■	■	■																				
Seguimiento planes de acción									■	■											■	■											■	■											■	■						
Educación continua					■	■	■	■					■	■							■	■											■	■	■	■																
Actividades administrativas	■									■								■											■					■																		
Planificación 2025																																									■	■	■	■	■	■	■	■				

## **XII. PROGRAMA DE DESARROLLO CONTINUO**

Se han detectado necesidades de capacitación para fortalecer el conocimiento del auditor interno en los siguientes temas:

- ✓ Sobre prevención de Lavado de Dinero y Activos, Financiación al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Reforzar sus conocimientos sobre los procesos y estándares asociados al cumplimiento sobre LDA/FT/FPADM, sus obligaciones y su relación con la Unidad de Análisis Financiero, a fin de favorecer el fortalecimiento del sistema de prevención contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, con aspectos legales y administrativos.

- ✓ Sobre análisis de Estados Financieros.

En cuanto a aspectos importantes como lo son la liquidez, endeudamiento, rentabilidad, cobertura y actividad, tener un control eficiente, que permita, por una parte, analizar y revisar las operaciones contables y por lado evaluar la posición financiera con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

- ✓ Sobre sistema de control interno basado en Riesgos.

Temas relacionados a la Normas Generales del Control Interno, Procesos de Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional, Proceso de Administración de Riesgos, Programas de Trabajo (Programa de Trabajo de Control Interno y Programa de Trabajo de Administración de Riesgos) con la finalidad de aplicar correctamente las disposiciones, así como los elementos de autoevaluación.

✓ Sobre Impuestos Tributarios.

En cuanto a aspectos relacionados con actualizaciones para elaboración de declaraciones de IVA, ISR, pago a cuenta, conocer mejor la normativa y su forma de aplicarlo correctamente, impuestos directos e indirectos, así como las formas de presentación de la facturación electrónica.

En el año se debe participar en las capacitaciones y cursos organizados en las diferentes áreas de la cooperativa, importantes para accionar la auditoría.

## CONCLUSIONES

Partiendo de los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

1. La ausencia de un plan de auditoría interna basado en riesgos hace que la entidad esté menos preparada para enfrentar los riesgos a los que está expuesta, al no tener una visión clara de los riesgos, la entidad se encuentra en una posición más vulnerable y menos ágil para tomar decisiones informadas.
2. La falta de personal suficiente en el departamento de auditoría puede afectar negativamente la cobertura y evaluación de los procesos por parte de auditoría interna, como la limitación de la capacidad de evaluar los riesgos y es probable que se demoran o se dejen las evaluaciones con riesgos críticos.
3. Es esencial implementar medidas preventivas y estrategias de mitigación de riesgos. El objetivo es reducir al mínimo la probabilidad de que ocurran los riesgos identificados y limitar su impacto en caso de que se materialicen.
4. La capacitación del personal de la cooperativa es fundamental para asegurar que todos los miembros estén conscientes de los riesgos y cómo abordarlos. Esto ayudará a mejorar la respuesta en caso de una situación de riesgo y garantizará que todos estén involucrados en la gestión de riesgos.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda implementar el plan anual de auditoría interna basado en riesgos para el año 2024, para brindar a la cooperativa una mayor confianza en su capacidad para evaluar los riesgos internos y mejorar la gestión de estos.
2. La administración de la Cooperativa, debería ampliar el personal del área de auditoría interna; para mejorar la efectividad en la evaluación de los procesos de la entidad. Al aumentar la cantidad de profesionales capacitados y especializados, la entidad se asegura que sean cubiertos los riesgos críticos y que se agilicen los procesos de revisiones para evitar demoras.
3. Se recomienda a la Administración de la Cooperativa establecer un proceso de monitoreo y seguimiento continuo de los riesgos identificados. Esto permitirá detectar cualquier cambio en los riesgos y tomar medidas correctivas de manera oportuna.
4. Establecer un programa de capacitación regular que incluya múltiples métodos de capacitación como talleres, seminarios, sesiones periódicas para todos los miembros del personal. Estos pueden abordar temas como la identificación de riesgos, medidas de mitigación y respuesta en situaciones de riesgo, así como actualizar sobre las regulaciones y políticas relacionadas con la gestión de riesgos.

## BIBLIOGRAFIA

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (1998). *Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos*. Obtenido de <https://ssf.gob.sv/wp-content/uploads/2022/07/Ley-contra-el-lavado-de-dinero-y-de-Activos-D498.pdf>

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (1969). *Ley de Creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo*. San Salvador. Obtenido de [https://www.uif.gob.sv/wp-content/uploads/leyes/LEY\\_DE\\_CREACION\\_DEL\\_INSTITUTO\\_SALVADOREO\\_DE\\_FOMENTO\\_COOPERATIVO.pdf](https://www.uif.gob.sv/wp-content/uploads/leyes/LEY_DE_CREACION_DEL_INSTITUTO_SALVADOREO_DE_FOMENTO_COOPERATIVO.pdf)

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (s.f.). *Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría*. Obtenido de <https://elsalvador.eregulations.org/media/LEY%20REGULADORA%20DEL%20EJERCICIO%20DE%20LA%20CONTADURIA%2009.pdf>

Cooperativas de las Américas. (Octubre de 2019). *Análisis del Marco Legal Cooperativo- Informe Nacional de El Salvador*. Obtenido de <https://coops4dev.coop/sites/default/files/2020-01/Informe%20de%20Marcos%20Legales%20-%20El%20Salvador.pdf>

Deloitte. (24 de Octubre de 2017). *COSO ERM 2017*.

Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo - Datos estadísticos. (s.f.). *Datos estadísticos*. Obtenido de <https://www.insafocoop.gob.sv/?servicios=servicio-3>

Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo. (s.f.). Obtenido de [https://www.insafocoop.gob.sv/?page\\_id=1722](https://www.insafocoop.gob.sv/?page_id=1722)

Internos, Instituto de Auditores. (s.f.). *Normas Globales de Auditoría Interna*. Obtenido de <https://www.theiia.org/globalassets/site/standards/editable-versions/global-internal-audit-standards-spanish.pdf>

Juan Ramón Santillana. (2013). *Auditoría Interna*. México: Educación superior Latinoamericana. Obtenido de <https://catedrafinancierags.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>

Lara Rodríguez, L.E.; Meza Pérez, C. A.; Ochoa Hernández, D. A. (OCTUBRE de 2017). *Plan de Auditoría Interna Integral aplicable al proceso de Créditos y cobros, en las empresas comercializadoras de artículos de ferretería y materiales para la construcción*. Tesis (Universidad de El Salvador). Obtenido de Repositorio de la Universidad de El Salvador <https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/15796/>

Lic. Hugo Ernesto González de Paz. (s.f.). *Red de Contadores de El Salvador (REDCOES)*. Obtenido de Principios Generales que rigen el Cooperativismo: <https://www.reddecontadores.com/wp-content/uploads/2021/02/Boletin-No.-43-Asociaciones-Cooperativas-El-Salvador.pdf>

Miles E.A. Everson, Dennis L. Chesley, Frank J. Martens, Matthew B., Hélène K., Katie T., Sallie Jo, Kathleen C., Maria Grimshaw. (Junio 2017). *COSO- Gestión del Riesgo Empresarial*.

The Institute of Internal Auditors. (s.f.). *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*.

Universidad de El Salvador. (s.f.). COSO-ERM. *Representación del modelo COSO ERM*. San Salvador .

# AneXos



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**“PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA BASADO EN UN ENFOQUE DE RIESGOS, DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”**

**Dirigida a:** Auditor Interno de “La Cooperativa de R.L. (nombre ficticio)”

**Objetivo:** Recolectar información mediante entrevista realizada al jefe de la unidad de auditoría interna, a fin de conocer si cuentan con un plan anual de auditoría basado en riesgos, sus impactos y consecuentas y si consideran la criticidad de los riesgos en los procesos, y proponer posibles soluciones a la problemática identificada.

1. Teniendo conocimiento del antecedente de que la cooperativa no cuenta con un plan anual de auditoría basado en riesgos, ¿Cuál es la razón o razones principales por las que no se ha implementado dicho plan?

Respuesta: Las razones principales es que no existía un encargado de la Unidad es decir una persona responsable de realizar el trabajo de auditoría.

2. ¿De qué manera afecta no tener un plan de auditoría interna basado en riesgos a las actividades de aseguramiento de la unidad de Auditoría Interna?

La afectación sería directamente en que no se tiene un lineamiento claro por el cual guiarse para desarrollar las actividades o pruebas de auditoría.

3. ¿Cómo se han tomado las decisiones o criterios sobre qué áreas o procesos a auditar, en ausencia de un plan anual de auditoría basado en riesgos?

Lo que se ha realizado son cuestionarios de control interno y se han pasado a las cuentas principales basados en el Estado Financiero. Es decir, por ejemplo, si el mayor riesgo está por la magnitud o el volumen que tiene tomamos como referencia la cartera de crédito, la

cartera de ahorro, que es como lo principal de una intermediación financiera, no dejando de lado la disponibilidad y el área de colecturía específicamente así mismo hay una Ley que es necesario tomarla en cuenta que es la Ley de prevención de lavado de dinero.

4. ¿Qué metodología se utiliza para determinar la frecuencia, criticidad y el alcance de las auditorías internas en función de la falta de un plan anual de auditoría basado en riesgos?

Se puede realizar una evaluación inicial de riesgos utilizando la información disponible en la cooperativa, esto implica identificar los posibles riesgos y determinar su impacto en las operaciones y objetivos de la Entidad.

5. ¿Cómo ha afectado a la cooperativa la falta de un plan anual de auditoría interna basado en riesgos, en la identificación de riesgos claves y las medidas para mitigar su impacto?

Ha afectado la Cooperativa ya que no hubo un Auditor anteriormente o sea que tuvieron un lapso sin auditoría, entonces la afectación es que no se han realizado las pruebas. Por tanto, la administración no puede tomar decisiones en relación con el control interno.

6. ¿Se han presentado situaciones de incumplimiento de normativas o regulaciones, fraudes, errores o irregularidades debido a riesgos no identificados o no mitigados por la falta de un plan anual de auditoría basado en riesgos?

Sí, porque no se ha cumplido lo que es por ejemplo hacer la evaluación de la prevención de lavado de dinero, no se ha realizado en años anteriores por razón de que no hay un plan de Auditoría aprobado.

7. ¿De qué manera se evalúa la gestión de los riesgos asociados dentro de la cooperativa?

Los riesgos asociados se evalúan realizando pruebas a las áreas de mayor riesgo, como por ejemplo enfocando los esfuerzos a las áreas más críticas que serían el Efectivo y Equivalente y validando los controles existentes. Es decir, que para el área de caja debe existir alguien que haga el cuadro al finalizar el día o el mes y para las áreas de ahorro y crédito que debe haber un supervisor por cada área que implemente las políticas aprobadas por la máxima autoridad.

8. ¿Cuál sería el impacto para la Auditoría Interna sino se anticipan a los cambios o riesgos del entorno, a falta de un plan anual de Auditoría basado en riesgos?

Lo que podría afectar a la Auditoría es que no tenga claridad en los procesos a evaluar y en los alcances definidos o también el desconocimiento de las políticas de los manuales y procedimientos definidos por la Administración

9. En base a su experiencia, ¿En qué aspectos beneficiaría a la cooperativa la implementación de un plan anual de Auditoría Interna basado en riesgos?

Ayudaría bastante a la Cooperativa a que se fortalezca el control interno y que la máxima autoridad que es el Consejo de Administración junto con el ente encargado fiscalizador que sería la Junta de Vigilancia tuvieran información de primera mano en tiempo oportuno basado en una guía, un plan, un cronograma que se debe cumplir según lo que se establezca y lo que apruebe el Consejo de Administración.

10. ¿Qué recomendaría implementar un plan anual de auditoría basado en riesgos que aborde adecuadamente los riesgos más críticos para la cooperativa?

La manera más adecuada sería establecer primero un cuestionario de control interno tomando como referencia las cuentas principales del Estado Financiero que sería, Efectivo y equivalente, inversiones, la cartera de préstamo o los préstamos por cobrar, la cartera de ahorros y el área de aportaciones.

11. ¿Cuál sería la forma más efectiva de comunicar y presentar el plan anual de auditoría interna basado en riesgos a la alta dirección y el Comité de Administración de la cooperativa?

Lo mejor es con un memorando o una nota referida al Consejo de Administración con copia a la Junta de Vigilancia, porque serán quienes darán la aprobación y los recursos para desarrollarlo.

12. ¿Cuáles son los posibles obstáculos o desafíos que podrían surgir durante la implementación del plan anual de auditoría interna y como podrían superarse?

Un obstáculo para verificar procesos por la distancia es que la Administración no brinde los insumos necesarios para desarrollar el trabajo como una computadora con alta gama, equipos relacionados como un impresor específico para la unidad y material de apoyo como las políticas actualizadas, ya que si no están las políticas y los manuales actualizados dificulta desarrollar el plan de trabajo aprobado por ellos.

13. ¿Qué recursos considera que son necesarios para poder desarrollar y ejecutar con éxito un plan anual de auditoría interna basado en riesgos en la cooperativa?

Entre los recursos se consideran los siguientes: Manuales actualizados, seguimiento por parte de la Junta de Vigilancia y los recursos necesarios una computadora, un archivo administrativo, un archivo corriente, un archivo permanente

14. ¿Qué elementos deberían ser más importantes a su criterio para incluir en el plan anual de Auditoría?

El riesgo inherente, el de control, el de detección, tiene que estar bien definido para definir el conocimiento del asunto a auditar a conocer los manuales aprobados previamente por la administración.

Fase o Actividad clave (1)	Procesos de Fase o Actividad clave (2)	Descripción del Riesgo (3)	Propietario del Riesgo (4)	Tipo de Riesgo (5)	Evaluación de Riesgo		Riesgo Inherente (6) *(7)	
					Calificación			
					Probabilidad (6)	Impacto (7)		
Asesoría legal	Elaboración de contratos	1	Atrasos en la elaboración de contratos	Asesor legal	RPER	2	1	2
		2	Inclusión de información falsa en el contrato	Asesor legal	RPER	2	3	6
	Revisión de cláusulas contractuales	3	Permitir la inclusión de cláusulas que perjudiquen a la cooperativa	Asesor legal	RPER	1	2	2
		4	Falta de revisión de las cláusulas específicas de cada contrato	Asesor legal	RPER	1	2	2
	Asesoría a asociados en solicitudes de créditos	5	Pérdida de potenciales créditos por mal asesoría.	Asesor legal	RPER	2	3	6
		6	Conflictos generados por diferencias entre la asesoría y las condiciones reales de los servicios que se soliciten	Asesor legal	RORG	2	2	4
		7	Pasar por alto inconsistencias, errores, modificaciones sin autorización o cualquier cambio que tuvieran los documentos autorizados o realizados según lineamientos correctos.	Asesor legal	RPRO	2	2	4
Créditos y cobros	Autorización de créditos	8	Otorgar créditos sin haber realizado el correcto análisis de récord crediticio del solicitante	Gestor de créditos	RPER	3	3	9
		9	Realizar modificaciones en la información del solicitante y de su capacidad de pago para beneficiarlo de manera particular	Gestor de créditos	RPER	2	3	6
		10	Información falsa presentada por el solicitante	Gestor de créditos	RPER	3	3	9
		11	Autorización de créditos a clientes insolventes	Gestor de créditos	RPER	3	3	9
	Desembolsos de créditos aprobados	12	Realizar desembolsos de créditos sin la resolución emitida por parte del Comité de Créditos de la cooperativa	Gestor de créditos	RPER	3	3	9
		13	Desembolso de un monto de dinero diferente al aprobado para el crédito que se solicitó por parte del asociado	Gestor de créditos	RPER	2	3	6
		14	No verificar los documentos legales e internos que respalden el otorgamiento de los créditos	Gestor de créditos	RPER	2	3	6
Consolidación de cartera de créditos mensualmente	15	Errores u omisiones en el ingreso de los reportes de créditos	Gestor de créditos	RPER	2	3	6	

	Ordenes de aportación de créditos a pagaduría	16	Falta de información que identifique claramente el crédito al que se va a afectar	Gestor de créditos	REST	2	3	6
	Recuperación de créditos en moras	17	Descuido de la gestión de cobro de cuotas vencidas por parte del personal encargado	Gestor de créditos	RORG	3	3	9
		18	Falta de verificación de días en mora de los créditos	Gestor de créditos	RORG	2	2	4
		19	No actualizar políticas que garanticen la cobranza de los créditos que se encuentren en mora	Gestor de créditos	REST	2	3	6
	Verificación de la calificación y evaluación de riesgos de los deudores	20	No se verifica el historial crediticio del asociado	Gestor de créditos		2	3	6
		21	No verificar los volúmenes de deuda por cliente que ponga en riesgo la recuperación del crédito	Gestor de créditos	RPRO	3	3	9
		22	Falta de confirmaciones de referencias económicas, familiares y personales	Gestor de créditos	RORG	3	3	9
Prevención de LDA/FT/FPADM	Verificar la identidad del cliente	23	Alteración, manipulación o modificación de datos de los clientes con información falsa para que pueda pasar los controles establecidos	Oficial de cumplimiento	RLEG	2	3	6
		24	No detectar que un cliente esté vinculado a actividades de LDA/FT/FPADM	Oficial de cumplimiento	RLEG	3	3	9
	Monitorear los movimientos o transacciones que superen el umbral establecido ya sea por la institución o las de la Ley según la UIF	25	No se tiene un software adecuado a las necesidades de identificación para el monitoreo de operaciones	Oficial de cumplimiento	RTEC	2	2	4
		26	No se cuenta con un plan de trabajo aprobado por el consejo de administración	Oficial de cumplimiento	RPLA	1	3	3
	Identificar la identidad de sus empleados con un formulario de información básica y complementaria.	27	Falta de seguimiento en caso de observaciones a la información proporcionada por los empleados	Oficial de cumplimiento	RPRO	2	1	2
		28	No tener políticas de conozca a su empleado	Oficial de cumplimiento	RPRO	1	1	1
	Verificar que cada transacción u operaciones se presenten los respaldos de la procedencia u origen de los fondos del cliente y que no provenga o que el destino sea para actividades ilícitas.	29	Falta de capacitación relacionado a la prevención de lavado de dinero y detección de operaciones sospechosas	Oficial de cumplimiento	REST	3	3	9
		30	No contar con los formularios adecuados para el conocimiento del origen de fondos de cada cliente	Oficial de cumplimiento	RPRO	2	3	6
	Reformar o actualizar la normativa interna.	31	Falta de políticas y procedimientos adecuados para el cumplimiento de la detección de actividades relacionadas con el LDA/FT/FPADM	Oficial de cumplimiento	RLEG	3	3	9
	Reportar las operaciones sospechosas, inusuales o irregulares como lo establece el instructivo de la UIF.	32	Incumplimiento de los reportes a la UIF de parte de la cooperativa	Oficial de cumplimiento	RLEG	1	3	3
Contabilidad	Registro de operaciones contables	33	Realización de movimientos sin la documentación correspondiente que sustente la operación	Contador	RPRO	2	3	6
		34	Omisiones, modificaciones sin autorización o errores involuntarios o dolosos en los registros contables	Contador	RPRO	2	3	6
	Elaboración de conciliaciones bancarias	35	No realizar conciliaciones bancarias mensuales de las cuentas de la cooperativa	Conciliador bancario	RPRO	2	1	2
	Reporte de control de cuentas por cobrar	36	Errores en los registros de las cuentas por cobrar	Contador	RPRO	2	3	6

	Elaboración de Estados Financieros	37	Inadecuada presentación de los saldos en las cuentas contables por estar sobrevaluadas o subvaluadas	Contador	RPRO	2	3	6
	Gestión de impuestos e informes tributarios	38	Extravió o pérdida de Documentación	Contador	RORG	1	3	3
	Elaboración de nómina de empleados	39	Cálculo de horas extras que no fueron aprobadas ni tienen comprobación de haber sido necesarias en las funciones del cargo del colaborador	Contador	RPRO	2	2	4
		40	Aumentos de sueldos a empleados sin autorización de administración	Contador	RPER	2	3	6
Colecturía	Captación de fondos de asociados	41	No realizar el ingreso de forma correcta a pagos realizados de los asociados	Cajero	RPER	3	3	9
		42	No hacer los procesos de verificación de los fondos en cantidad altas o recurrentes	Cajero	RPER	1	3	3
		43	Niveles de entrenamiento/capacitación inadecuados para personal	Cajero	RPER	1	1	1
	Control de cuentas de ahorros	44	Ingreso de depósitos a cuentas diferentes de las consignadas en boletas de depósito	Cajero	RPER	2	3	6
		45	Ingreso de depósitos con errores o inconsistencias en boletas de depósitos	Cajero	RPER	2	3	6
	Apertura de cuentas de ahorro	46	Apertura de cuentas sin la información completa o inadecuada	Cajero	RPER	2	3	6
		47	No realizar el ingreso de forma correcta a pagos realizados de los asociados	Cajero	RPER	3	3	9
	Control de cajas	48	No realizar arqueos de caja al cierre de las operaciones diarias	Cajero	RPER	2	1	2
		49	Establecer límites de máximos y mínimos que debe tener en las cajas por cada cajero	Cajero	RPER	1	2	2
		50	Faltantes en la caja	Cajero	RPER	3	3	9
	Control y custodia de fondos en la caja fuerte	51	No tener limitaciones para que solo el personal autorizado pueda aperturar, acceder y cerrar la caja fuerte	Cajero	RORG	2	1	2
		52	Inexistentes medidas de seguridad física del área donde se encuentre la caja fuerte	Cajero	RORG	1	3	3
		53	Falta de revisiones sorpresivas para la verificación del efectivo	Cajero	ROP	2	1	2
	Verificación de las tasas de intereses pagados en los depósitos de ahorros	54	No verificar la realización de la capitalización de los intereses generados en las cuentas de ahorro	Cajero	RPER	2	2	4
	Apertura y control de depósitos a plazos	55	No llevar el control de las fechas de vencimiento de los certificados de depósitos que se posean	Cajero	ROP	3	2	6
56		Emisión de certificados que no tiene la documentación de soporte adecuada	Cajero	RPER	1	3	3	
57		No consignar en el certificado de depósito el monto, la tasa de interés o el plazo	Cajero	RPER	2	3	6	
Atención al cliente	Elaborar quedan para cada proveedor y posteriormente entregarlos a Contabilidad	58	Riesgos a la pérdida de datos.	Secretaría de atención al cliente	RPER	2	3	6

		59	Error en la información consignada en los quedan	Secretaria de atención al cliente	RPER	2	3	6
	Contestar llamadas y mensajes de los asociados en redes sociales para darles información de créditos, trámites o dudas que tengan.	60	Los asociados dejen de usar la Cooperativa por mala experiencia en la atención al cliente	Secretaria de atención al cliente	RPER	3	3	9
		61	Riesgos reputacionales por mala atención al cliente	Secretaria de atención al cliente	RIM	2	3	6
	Gestión de ayudas por defunción familiar que se otorga	62	Otorgar ayudas a asociados por personas que no tengan parentesco familiar	Secretaria de atención al cliente	ROP	2	3	6
		63	No solicitar la información que compruebe el fallecimiento del familiar por el que se solicita la ayuda	Secretaria de atención al cliente	RORG	3	3	9
	Retiro de asociados	64	No poder retener clientes existentes	Secretaria de atención al cliente	RPER	2	3	6
		65	Insatisfacción de los asociados	Secretaria de atención al cliente	RPER	2	3	6
		66	Respuesta inadecuada o inoportuna a una queja o reclamo	Secretaria de atención al cliente	RPER	3	3	9
	Control de cuantos asociados ingreso cada promotor	67	La falta de control de información traerá atrasos a la actualización de datos.	Secretaria de atención al cliente	RPRO	2	2	4
	Registro de nuevos asociados	68	Tomar datos erróneos de los asociados	Secretaria de atención al cliente	RPRO	3	3	9
	Elaboración de hojas de nuevo ingreso y carné de los asociados	69	Riesgos a la pérdida de información	Secretaria de atención al cliente	RPER	2	3	6
Administración/ gerencia	Contratar, promover y despedir a empleados de la cooperativa	70	No contar con políticas y procedimientos de contratación del personal que tengan principios éticos y morales	Gerente administrativo	RORG	2	3	6
		71	Falta de una inducción adecuada a los empleados que sean contratados	Gerente administrativo	RPLA	2	2	4
		72	Acoso laboral por parte de mandos medios para generar descontento o malestar en los empleados y estos decidan renunciar	Gerente administrativo	RPRO	2	2	4
		73	Favoritismo al momento de contratación o promoción por intereses personales	Gerente administrativo	RPER	3	3	9
	Planificación estratégica	74	Falta de un plan de negocio que busque el cumplimiento de los objetivos de la cooperativa	Gerente administrativo	RPLA	3	3	9
		75	No monitorear el cumplimiento del plan de negocio	Gerente administrativo	RORG	1	3	3
	Realizar evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los empleados de la cooperativa	76	Falta de evaluaciones que midan el desempeño de los empleados de manera objetiva	Gerente administrativo	REST	1	2	2
77		No contar con un canal de comunicación anónimo para quejas o sugerencias de cliente interno	Gerente administrativo	RPLA	1	1	1	
Capacitaciones	Gestión de calidad, a través de capacitaciones continua	78	Falta de conocimientos y habilidades.	Comité de educación	RPER	2	3	6
		79	Baja productividad	Comité de educación	RPER	2	3	6

	Diseño de un programa de capacitación	80	Falta de planes de capacitaciones para los empleados de la cooperativa	Comité de educación	RPLA	2	2	4
	Elaboración de presupuesto para capacitación de empleados	81	No optimizar los recursos	Comité de educación	RORG	1	3	3
	Elección de capacitaciones que vayan acorde a las necesidades de la cooperativa	82	Realizar sus funciones de una manera que no es eficiente	Comité de educación	RPER	2	2	4
		83	Falta de adaptación a cambios (legales, tecnológicos, financieros)	Comité de educación	RPER	2	3	6
Gestión de TI	Aseguramiento y soporte de equipos tecnológicos	84	Trabajar en equipo tecnológico sin antivirus (licencias vencidas)	Gerente de informática	RTEC	2	3	6
	Creación y control de usuarios de accesos a los sistemas de la cooperativa	85	Fugas de información	Gerente de informática	RTEC	3	3	9
		86	No realizar la desactivación de acceso de usuarios de empleados que dejen de laborar para la cooperativa	Gerente de informática	RTEC	1	1	1
		87	Riesgo de salida de información por hurto de credenciales	Gerente de informática	RTEC	1	3	3
	Gestión de sistemas operativos	88	No realizar copias de seguridad de la información	Gerente de informática	RTEC	2	3	6
	Administración de redes y conectividad	89	Interrupciones en el trabajo por mala conectividad	Gerente de informática	RTEC	1	2	2
		90	Pérdida de datos por descargas lentas o si se interrumpen	Gerente de informática	RTEC	2	3	6
		91	Ataques cibernéticos	Gerente de informática	RTEC	3	3	9
Realizar correcciones en los sistemas en casos de mal funcionamiento o errores involuntarios de los usuarios	92	Aplicar mal las correcciones de datos	Gerente de informática	RTEC	2	3	6	