

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



PROYECTO DE GRADO DE LICENCIATURA EN MODALIDAD DE  
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA INTERNA:

**“EVALUACIONES INTERNAS DE CALIDAD BASADAS EN LAS NORMAS  
GLOBALES DE AUDITORÍA INTERNA APLICABLES EN UNA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO”**

**PRESENTADO POR:**

MELANIE REBECA AGUIRRE ARGUETA	L10802
GABRIELA XIOMARA MARTÍNEZ PINTO	L10802
EDWIN MANUEL ZEPEDA MIRANDA	L10802

**FEBRERO 2025**

CIUDAD UNIVERSITARIA DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA,  
SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector : Msc. Juan Rosa Quintanilla Quintanilla  
Vicerrectora Académica : Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata  
Secretario General : Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda

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

Decana : Licda. Celina Amaya de Calderón  
Secretario : Lic. Juan Pablo Marín  
Coordinador General de Procesos de  
Grado : Maf. Ronald Edgardo Gálvez Rivera  
Director de la Escuela de Contaduría : Msc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez  
Coordinador de Procesos de Grado de la  
Escuela de Contaduría Pública : Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón  
Docente Asesor : Lic. Marco Antonio Orellana Orellana  
Jurado Examinador : Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón  
: Msc. Erenaldo de Jesús Ramos de la Cruz  
: Lic. Marco Antonio Orellana Orellana

**FEBRERO 2025**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, por ser mi guía en cada momento y permitirme llegar hasta este punto de mi vida. A mi madre, Karla Argueta, por ser mi ejemplo, mi fortaleza y el pilar que me ha sostenido en los momentos más difíciles a lo largo de este camino. A mis amigas, Nicole Cortez y Gissela Pacheco, por su compañía en cada paso de este proceso, por su apoyo inquebrantable y su amistad sincera. A Gabriela Martínez y Edwin Miranda, por su dedicación en el logro de esta meta. A nuestro asesor, Marco Orellana, por su tiempo, paciencia, tolerancia y conocimientos compartidos. Y finalmente, a cada persona que de una forma u otra forma me ayudó a través de estos años a forjar mi mejor versión.

### **Melanie Rebeca Aguirre Argueta**

Agradezco a Dios por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia para culminar esta etapa tan importante de mi vida. A mi madre, Liliana Pinto, por ser mi mayor inspiración, por motivarme siempre y enseñarme el verdadero significado de la resiliencia. A mis hermanos Iliana, Ivania, Saúl y Wilson, quienes siempre me han animado y son mis ejemplos a seguir. A mis compañeros y amigos de trabajo de graduación, Melanie y Edwin, por su dedicación, compromiso y esfuerzo compartido durante este proceso. A nuestro asesor, por guiarnos, brindarnos su tiempo y compartir sus conocimientos. Y finalmente, a Víctor Hernández, por brindarme su amor y apoyo incondicional.

### **Gabriela Xiomara Martínez Pinto**

Agradezco en primer lugar a Dios, nuestro Creador, por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para alcanzar este logro. Gracias a mi madre, María Guadalupe Miranda Beltrán, por su amor incondicional, por animarme e impulsarme siempre a continuar, y por su constante apoyo. A mi querida hermana, Karina Yamileth Beltrán Miranda, por estar siempre a mi lado y brindarme ánimo en cada paso del camino. A mi tío, Benito Miranda Beltrán, por sus consejos y apoyo, que han sido fundamentales para llegar hasta aquí. Extiendo también mi gratitud a mis compañeros y compañeras de equipo a lo largo de la carrera, con quienes compartí esfuerzo y aprendizaje.

### **Edwin Manuel Zepeda Miranda**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>i</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>iii</b>
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema .....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General .....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Marco Teórico .....	5
1.4.1. Antecedentes .....	5
1.4.2. Principales Definiciones o Conceptos.....	9
1.4.3. Generalidades de las Cooperativas de Ahorro Crédito .....	10
1.4.4 Generalidades de la Auditoría Interna.....	17
1.4.5. Generalidades de las Evaluaciones Internas de Calidad .....	20
1.4.6 Base Técnica .....	24
1.4.7. Base Legal.....	25
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>28</b>
2.1. Tipo de Estudio .....	28
2.2. Unidad de Análisis .....	28

2.3. Técnicas e Instrumentos por utilizar en la Investigación .....	28
2.4. Procesamiento de la Información.....	29
2.5. Determinación de las variables .....	29
2.6. Operacionalización de las Variables.....	30
2.7 Cronograma.....	31
2.8. Diagnóstico de la Investigación .....	32
<b>CAPÍTULO III. MODELO DE EVALUACIONES INTERNAS DE CALIDAD</b>	
<b>BASADO EN LAS NORMAS GLOBALES DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA</b>	
<b>UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y</b>	
<b>CRÉDITO .....</b>	<b>35</b>
3.1. Generalidades.....	35
3.1.1. Objetivos .....	36
3.1.2. Alcance.....	36
3.2. Planteamiento del Problema.....	37
3.2.1. Esquema del Caso Práctico .....	38
3.3 Desarrollo del Caso Práctico.....	39
3.3.1. Solicitud para la Implementación de Evaluaciones Internas de la función de Auditoría Interna .....	39
3.3.2. Carta de Entendimiento.....	40
3.3.3. Carta de Requerimiento de Información .....	43
3.3.4. Evaluaciones Internas de Calidad de la función de Auditoría Interna .....	45

**CONCLUSIONES.....109**

**RECOMENDACIONES.....110**

**BIBLIOGRAFÍA..... 111**

**ANEXOS .....112**

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Valores que identifican a las Asociaciones Cooperativas en El Salvador .....	11
<b>Figura 2.</b> Características de las Asociaciones Cooperativas .....	14
<b>Figura 3.</b> Principios de las Normas Globales de Auditoría .....	18
<b>Figura 4.</b> Fases de las Evaluaciones Internas de Calidad.....	24
<b>Figura 5.</b> Esquema del Caso Práctico.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Riesgos Internos y Externos que afectan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	12
<b>Tabla 2.</b> Ventajas y Desventajas de la Implementación de Evaluaciones Internas de Calidad .....	23
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de las Variables .....	30

## RESUMEN EJECUTIVO

En el ámbito empresarial actual, la función de auditoría interna desempeña un papel fundamental en cuanto a la supervisión y mejora de los diferentes procesos organizacionales. La implementación de evaluaciones internas de calidad resulta esencial para asegurar que la función de auditoría interna no solo cumpla con los estándares profesionales y normativos para su práctica, sino que también contribuya con la generación de valor significativo a la organización.

El presente trabajo tuvo como objetivo principal la creación e implementación de un modelo para llevar a cabo evaluaciones de calidad sobre el desempeño de la función de auditoría, tomando como base para su elaboración las Normas Globales de Auditoría Interna con el objetivo de proporcionar una guía práctica que permita identificar oportunidades de mejora dentro de la unidad de auditoría interna de una cooperativa de ahorro y crédito, garantizando a sí mismo su relación con la búsqueda del logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

Durante el desarrollo de la investigación, se adoptó un enfoque del método cualitativo implementando el tipo de estudio hipotético inductivo partiendo de lo específico a lo general y basándose en la observación y la descripción de los fenómenos, para concluir, pero no garantizar que la implementación de un modelo de evaluaciones internas de calidad contribuye a la mejora de la eficacia, confiabilidad y efectividad en el desarrollo de la función de Auditoría Interna de la entidad objeto de estudio.

Dentro del planteamiento del caso práctico desarrollado en el presente trabajo de investigación, se estableció la ausencia de una herramienta de evaluaciones internas de

calidad de la función de auditoría dentro una cooperativa de ahorro y crédito, lo que genera diferentes deficiencias entre las cuales se pueden mencionar: la falta de identificación pertinente de las oportunidades de mejora dentro de la unidad, la desinformación sobre desempeño de sus labores frente a la gerencia, la falta de revisiones periódicas y la desactualización de los lineamientos técnicos que rigen su práctica.

En consideración de lo anterior, se desarrolló un modelo de evaluación que incluye y recopila los criterios específicos basados en las Normas Globales de Auditoría Interna, abarcando aspectos como el propósito, ética, profesionalidad, gobierno, gestión y desempeño de la función de auditoría interna.

Las evaluaciones internas de calidad permiten identificar las áreas de mejora, fortalecen la comunicación de resultados y mantienen el valor de la entidad al mismo tiempo en el que contribuyen al aumento de la credibilidad de la función de auditoría, asegurando el cumplimiento del marco normativo internacional para el desempeño de su práctica profesional.

Por lo tanto, el implementar evaluaciones internas de calidad tomando como referencia el marco de las Normas Globales de Auditoría Interna, fortalece el desempeño de la auditoría y asegura la alineación de sus funciones con los objetivos estratégicos de la entidad, mejorando no solo su calidad, eficiencia y eficacia, sino también contribuyendo a la generación y mantenimiento de valor sostenible dentro de la organización.

## INTRODUCCIÓN

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, la función de auditoría interna se convierte en un pilar fundamental para garantizar la integridad y eficiencia de las operaciones financieras. Las cooperativas, al administrar los ahorros y créditos de sus asociados, requieren de un sistema riguroso de control interno que garantice la transparencia y la correcta gestión de los recursos. En relación con lo anterior, la auditoría interna desempeña un papel fundamental en la mitigación de riesgos y en la promoción de prácticas de gestión responsables.

El óptimo desempeño de la auditoría interna no solo contribuye a la estabilidad financiera de la institución, sino también fortalece la confianza de los socios y otras partes interesadas. La auditoría interna identifica áreas de mejora, detecta posibles irregularidades y aporta sugerencias que garantizan el desempeño eficiente de los diferentes procesos operativos dentro de la organización, por lo cual, las evaluaciones internas de calidad sobre el desarrollo de sus funciones se presentan como una estrategia esencial para el funcionamiento general de la Cooperativa.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se presenta el siguiente proyecto de investigación, el cual tiene como finalidad, contribuir a la mejora de la eficacia, confiabilidad y efectividad del desarrollo de la función de auditoría interna dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito a través de la implementación de un modelo de evaluaciones internas de calidad dentro de la unidad objeto de estudio.

El presente trabajo desarrolla su contenido en tres capítulos, el primero de ellos contiene el planteamiento del problema de la organización objeto de estudio desglosando

dicho apartado entre los antecedentes más destacables en cuanto a la identificación del problema, seguido de la caracterización hasta concluir con la formulación de la problemática abordada, la presentación de los objetivos, el marco teórico implementado para el desarrollo de la propuesta elaborada, finalizando con la base técnica y legal aplicable a la investigación.

Así mismo, dentro del segundo capítulo se aborda el diseño metodológico propuesto para el desarrollo de la investigación destacando el tipo de estudio a implementar, la unidad de análisis sujeta a evaluación, las técnicas e instrumentos a utilizar durante el desarrollo del presente trabajo, así como la determinación y operacionalización de las variables en estudio, el cronograma de actividades y el diagnóstico elaborado con base a los resultados obtenidos de la ejecución de los instrumentos.

En el tercer capítulo, se presenta el desarrollo de la propuesta sobre la implementación de un modelo de evaluaciones internas de calidad basado en las NOGAI para la unidad de auditoría interna de la Cooperativa objeto de estudio, comprendiendo sus generalidades, objetivos, alcance y el planteamiento del problema seguido del esquema del desarrollo del caso práctico y su ejecución.

Posteriormente, se destacan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, finalizando con la presentación de la bibliografía utilizada durante el desarrollo del trabajo y los anexos correspondientes.

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

### **1.1. Planteamiento del Problema**

#### Antecedentes del Problema

Las Normas Globales de Auditoría Interna, por sus siglas (NOGAI) fueron publicadas el 9 de enero de 2024 por el Instituto de Auditores Internos (IIA), siendo desarrolladas a través del International Internal Audit Board (IAASB), quienes, para efectos de su aplicación, establecen que dicha normativa entre en vigencia formal a partir del 9 de enero de 2025, sin embargo, en la actualidad se vuelve un desafío para las entidades el proceso de adaptación a nuevos estándares.

De acuerdo con el IIA, la función primordial de la Auditoría Interna radica en la necesidad de detectar de manera oportuna las irregularidades, inconsistencias y desviaciones ocasionadas durante el desarrollo de los procesos operativos de una entidad. (El Contador SV, 2024). Lo anterior, con el propósito principal de poder evaluar y tomar las medidas pertinentes en cada caso identificado de manera oportuna con la finalidad de disminuir el impacto de dichas deficiencias sobre la institución en un corto, mediano o largo plazo.

En palabras de Javier Klus (AUDITOOL, 2011), una función de Auditoría que asegure la calidad en sus operaciones es un garante del Control Interno dentro de cualquier tipo de organización.

Con relación a ello y ante la reciente publicación de las Normas Globales de Auditoría Interna, se convierte en una necesidad indagar y abordar propiamente sobre el tema en

estudio con la finalidad de verificar que la función de la auditoría interna sea llevada a cabo bajo un enfoque que contribuya al mantenimiento y generación de valor de manera confiable, eficaz y eficiente.

La Asociación de ahorro y crédito objeto de estudio es una cooperativa de responsabilidad limitada que nace a finales de 1977.

En el año 2019 por acuerdo de la Asamblea General de Asociados de la Cooperativa, se estableció la Unidad de Auditoría Interna dentro de sus Oficinas Centrales, tomando a bien la decisión de incorporar a dicha unidad, personal activo de la institución con alto nivel de compromiso y capaz de generar resultados enfocados a la mejora continua.

La Unidad de Auditoría Interna, se convierte en un elemento clave para la entidad desde el momento de su instauración, ya que responde y vela por el cumplimiento de los controles y los procedimientos ejecutados por la cooperativa al mismo tiempo en el que garantiza el ejercicio óptimo de sus actividades comerciales. Sin embargo, a lo largo del desempeño de sus labores se han identificado diferentes aspectos que se convierten en limitantes en el logro de los objetivos de la institución, destacando el hecho de que la entidad no posee un modelo de Evaluaciones Internas de Calidad que valore el desempeño y ejecución de la función de la Auditoría Interna.

A través de diferentes indagaciones realizadas a la Unidad de Auditoría Interna, se tuvo conocimiento de que la entidad realiza las evaluaciones de control interno de la cooperativa a través del uso de herramientas externas proporcionadas por su afiliada, sin embargo no cuenta con un sistema de evaluación que regule específicamente el desarrollo

y ejecución de la función de Auditoría Interna, por lo que no existen actualmente parámetros que permitan evaluar el desarrollo de los procedimientos realizados, así como el nivel de confiabilidad, eficiencia y eficacia con los que estos han sido implementados dentro de la institución.

Así mismo, dicha unidad manifiesta que, debido a la alta rotación del personal, los nuevos encargados desconocen el proceso de implementación de las evaluaciones internas de la unidad y en adición a esto, no existe evidencia física o digital que respalde la ejecución de que dichas evaluaciones fueron realizadas en periodos anteriores, lo que ocasiona que no se tenga una seguridad razonable del trabajo desarrollado además de dificultar el acceso a información de base que permita establecer una medición confiable con respecto al nivel del desempeño de su práctica profesional a nivel institucional.

En la actualidad, la entidad objeto de estudio no implementa evaluaciones internas de calidad que permitan llevar a cabo una autoevaluación de los procedimientos desarrollados a través de la cuales sea posible identificar los puntos de mejora enfocados en el cumplimiento del marco de competencias brindado por el Instituto de Auditoría Interna Global en adición a la integración de los principios establecidos dentro de las NOGAI, los cuales constituyen la base para la mejora continua de un departamento de Auditoría interna.

Las principales causas de esta situación incluyen la falta de previsión en el establecimiento de estándares en cuanto a la implementación de dichas evaluaciones cuando se creó la Unidad de Auditoría Interna, además de la resistencia a la adopción de nuevas prácticas, el establecimiento de prioridades enfocadas al área operativa y una alta

tasa de rotación del personal de la unidad que ha erosionado el desempeño y la continuidad de sus funciones.

La falta de una herramienta diseñada para la ejecución de evaluaciones internas de calidad ha llevado a una disminución en la eficiencia operativa, afectando potencialmente la credibilidad y la fiabilidad de la cooperativa ante sus asociados y reguladores, generando a su vez una incertidumbre en cuanto a la efectividad de los resultados obtenidos dentro de la ejecución de sus procedimientos.

En consideración de la problemática planteada, se ha determinado que las deficiencias identificadas pueden ser subsanadas a través de la implementación de un modelo de Evaluaciones Internas de Calidad de manera periódica tomando como marco de referencia las Normas Globales de Auditoría Interna, cuyos resultados puedan servir como indicadores razonables para la toma de decisiones con respecto a la mejora continua en el desarrollo confiable, eficaz y eficiente de la función de Auditoría Interna.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera la ausencia de un sistema de evaluaciones internas de calidad conduce a deficiencias en la eficiencia, eficacia y confiabilidad de la función de Auditoría Interna en una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Desarrollar un modelo de evaluaciones internas de calidad basadas en las Normas Globales de Auditoría Interna cuya implementación permita mejorar la eficiencia, eficacia

y confiabilidad en el desarrollo de la función de auditoría interna dentro de una cooperativa de ahorro y crédito.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar a través de un diagnóstico preliminar los procedimientos de evaluación interna de calidad que son ejecutados actualmente por la unidad de auditoría interna de la cooperativa objeto de estudio.
- Establecer parámetros que permitan la implementación de una evaluación interna de calidad garantizando que sea de fácil aplicación, entendimiento y adaptabilidad por parte de la unidad de auditoría interna.
- Presentar un modelo de evaluaciones internas de calidad (caso práctico) que proporcione resultados razonables facilitando la toma de decisiones enfocadas en la mejora continua en el desempeño de la función de auditoría interna.

## **1.4. Marco Teórico**

### **1.4.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes de las Evaluaciones Internas de Calidad**

Las evaluaciones internas de calidad nacen como una respuesta a la necesidad de asegurar que la función de la auditoría interna cumpla con los estándares profesionales que le son aplicables y, de esta forma cumplir con uno de sus principales objetivos, el cual es añadir valor a las entidades.

A lo largo de los años, las evaluaciones internas de calidad han ido evolucionando conforme a las nuevas necesidades que surgen en las organizaciones, tales como cambios

en el entorno empresarial, el avance tecnológico y la actualización en los estándares normativos. Esto permite que los profesionales de la auditoría interna puedan adaptar su trabajo a las mejores prácticas profesionales.

El Instituto Internacional de Auditores Internos dentro de sus estándares normativos incorporaron prácticas enfocadas a la mejora de la calidad para la función de auditoría interna, implementando como parte de ellas el Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad, una herramienta que contempla una evaluación a la eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna e identifica oportunidades de mejora.

#### Antecedentes de las Normas Globales de Auditoría Interna

El Instituto Internacional de Auditores Internos (IIA), es una organización compuesta por profesionales dedicados a promover la práctica de la auditoría interna a nivel global. A través de su liderazgo, el IIA brinda educación, establece estándares normativos, ofrece orientación y otorga certificaciones que respaldan y desarrollan la competencia de los auditores internos en su función.

Previo a la implementación obligatoria de las Normas Globales de Auditoría Interna, de acuerdo con el Instituto de Auditores Internos, los profesionales de la materia han basado su trabajo en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, el cual se compone por un conjunto de conceptos y normas que guían la práctica profesional de la Auditoría Interna a nivel mundial, teniendo como propósito la definición de los principios básicos que representan el ejercicio de la auditoría interna y la provisión de un marco que contribuya al desempeño de su actividad, brindando un valor añadido para las organizaciones.

Por otra parte, las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, durante los años de su vigencia han buscado que el trabajo de la auditoría interna brinde aseguramiento y consultoría enfocados en los logros de los objetivos estratégicos de las organizaciones, brindando información relevante para la identificación de riesgo, mejora de procesos y operaciones de la organización.

Los profesionales de la auditoría interna deben realizar un trabajo basado en la calidad y la mejora continua. (Instituto de Auditores Internos, 2024)

Por tanto, los departamentos o unidades de auditoría interna de las organizaciones se ven en la tarea de desarrollar e implementar un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de la auditoría interna, incluyendo el desarrollo de evaluaciones internas y externas.

Las evaluaciones internas, contempladas originalmente en la Norma 1311 de las NIEPAI, establecen un seguimiento continuo en el que se realice la supervisión, revisión y medición de la actividad de la auditoría interna. Además de la implementación de evaluaciones periódicas con el fin de valorar el cumplimiento del Código de Ética y las Normativas que sean aplicables a la institución objeto de estudio.

### **Situación Actual del Marco Normativo**

Dado a que la auditoría interna es una actividad que se encuentra en constante evolución, el IIA, en su compromiso de mantener a la vanguardia en la práctica de sus funciones, publicó el 9 de enero del 2024 una nueva normativa denominada “Normas Globales de Auditoría Interna (NOGAI)”.

Las Normas Globales de Auditoría Interna incorporan dentro de su contenido de manera simplificada los aspectos abarcados dentro del marco normativo antecesor además de prácticas orientadas al cumplimiento ético del profesional de la auditoría interna, requerimientos, consideraciones y ejemplos de evidencia de conformidad, los cuales maximizan los niveles de confiabilidad, eficiencia y eficacia en el desarrollo de la función de la auditoría interna.

Estas nuevas normas entran en sustitución de las NIEPAI, proporcionando una guía actualizada para que los auditores internos puedan alcanzar sus objetivos destacando la importancia de la implementación de evaluaciones internas de calidad. (Instituto de Auditores Internos, 2024)

Frente a la integración de las Sociedades y Asociaciones de Ahorro y Crédito al sistema financiero de El Salvador como resultado de la nueva propuesta de ley surgida a mediados del año 2024, las NOGAI se vuelven un elemento fundamental para guiar la práctica profesional de la función de auditoría interna de dichas instituciones, brindando un aseguramiento razonable en cuanto a la confiabilidad y eficacia de su desempeño dentro de dichas instituciones ante la Superintendencia del Sistema Financiero y demás partes interesadas.

### 1.4.2. Principales Definiciones o Conceptos

**Autoevaluaciones periódicas:** Herramientas implementadas con el objetivo de examinar la calidad y el desempeño de la función de auditoría interna en un período preestablecido.

**Consejo de Administración:** Es el órgano responsable de establecer y proporcionar a la función de auditoría interna, el rol que debe desempeñar, así como sus responsabilidades. (Instituto de Auditores Internos, 2024)

**Función de Auditoría Interna:** Un individuo o grupo profesional responsable de proporcionar servicios de aseguramiento y asesoramiento a la organización. (Instituto de Auditores Internos, 2024)

**Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad:** Es un sistema establecido por el director ejecutivo de auditoría con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable de que las auditorías internas cumplen satisfactoriamente con los estándares profesionales en función de los objetivos de la entidad y la mejora continua.

**Autoevaluación con Validación Externa Independiente:** Es un proceso de autoevaluación documentado que emula la evaluación externa a través de una validación de un profesional independiente.

### **1.4.3. Generalidades de las Cooperativas de Ahorro Crédito**

#### **Antecedentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

En El Salvador las cooperativas nacen con el propósito de poder mejorar las condiciones de vida de la población salvadoreña, enfocándose en diversos sectores del país y trabajando en la generación de confianza y colaboración entre los miembros y las comunidades que forman parte de las cooperativas.

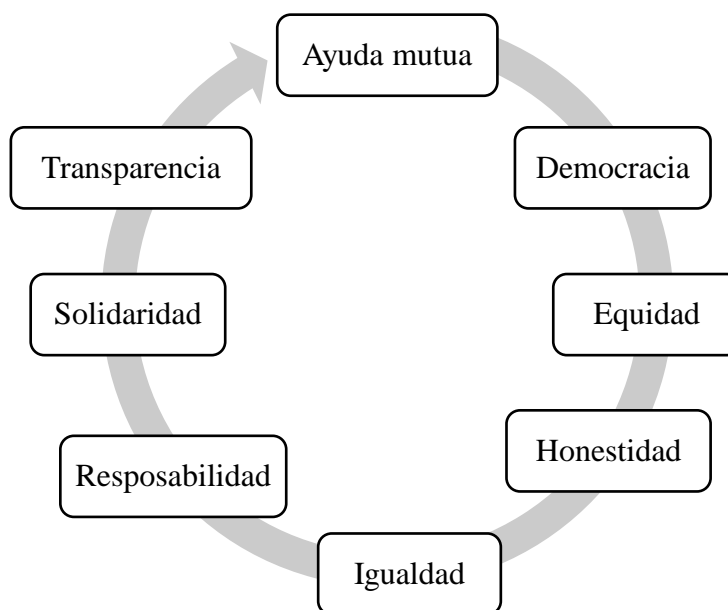
La Red de Cooperativas FEDECACES define a las cooperativas como una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

Las cooperativas al ser instituciones autónomas e independientes son capaces de administrar sus propios recursos financieros, siendo gestionados y controlados por sus miembros quienes son los encargados de las tomas de decisiones buscando el bienestar común, desempeñando un rol fundamental para la sociedad salvadoreña, dado que brindan servicios financieros en pro de sus asociados, fomentando la cultura del ahorro, además de la accesibilidad a créditos con intereses bajos y condiciones más flexibles, lo que ayuda a promover el emprendimiento y la inversión de sus miembros, contribuyendo de esta forma en el desarrollo económico y social del país.

Dichas instituciones poseen un conjunto de valores enfocados a contribuir al bienestar de sus miembros que ayudan a guiar adecuadamente su funcionamiento, contribuyendo a su sostenibilidad y desarrollo. En la figura 1, se destacan valores esenciales que identifican a las Asociaciones Cooperativas en El Salvador.

**Figura 1.**

*Valores que identifican a las Asociaciones Cooperativas en El Salvador*



**Fuente:** Elaboración propia con base a Boletín N° 43 Asociaciones cooperativas en El Salvador.

### **Riesgos relacionados a las cooperativas de ahorro y crédito**

Las cooperativas de ahorro y crédito enfrentan diferentes tipos de riesgos que pueden afectar sus operaciones y la seguridad de los fondos depositados por sus usuarios, estos riesgos pueden presentarse a través de factores internos y externos a dichas instituciones, por lo que es importante que estas organizaciones cuenten con una Unidad de Auditoría Interna enfocada en la identificación, evaluación y gestión de riesgos oportuna. En la tabla 1 se describen los principales riesgos que pueden afectar a las cooperativas de ahorro y crédito.

**Tabla 1.**

*Riesgos Internos y Externos que afectan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

<b>Riesgos internos</b>	<b>Riesgos externos</b>
<p><b>Riesgo de Lavado de Dinero:</b> Derivado de las deficiencias de detección en los controles internos inherentes a las actividades de intermediación financiera y debida diligencia de la Cooperativa, afectando su sostenibilidad y credibilidad frente a terceras partes interesadas, incurriendo a su vez en la materialización de riesgos del tipo reputacional.</p>	<p><b>Riesgo tecnológico:</b> Constantes cambios tecnológicos, afectando el mantenimiento de sistemas actualizados y seguros.</p>
<p><b>Riesgos Operacionales:</b> Resultante de ineficiencias en los procesos operativos debido a errores humanos o fallas en el sistema.</p>	<p><b>Riesgo de competencia:</b> El nacimiento de nuevas cooperativas que cause la migración de sus usuarios.</p>
<p><b>Riesgos de liquidez:</b> Incapacidad de la cooperativa para hacer frente a las obligaciones crediticias actuales y futuras.</p>	<p><b>Riesgo regulatorio:</b> Cambios en las regulaciones que traen como resultado desafíos para la adaptación y cumplimiento, lo que podría afectar en el momento de su transición la operatividad de las cooperativas.</p>
	<p><b>Riesgos ambientales:</b> Resultado de desastres naturales o ambientales que afecten sus operaciones.</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

## **Estructura Organizativa de las Asociaciones Cooperativas**

La estructura organizativa de las asociaciones cooperativas debe incluir órganos encargados de la dirección, administración y vigilancia. Dichos organismos son los siguientes:

- **Asamblea General de Asociados**

Es la autoridad máxima de las Cooperativas, celebra las sesiones en su domicilio y sus acuerdos son de obligatoriedad para el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y de todos los asociados.

- **Consejo de administración**

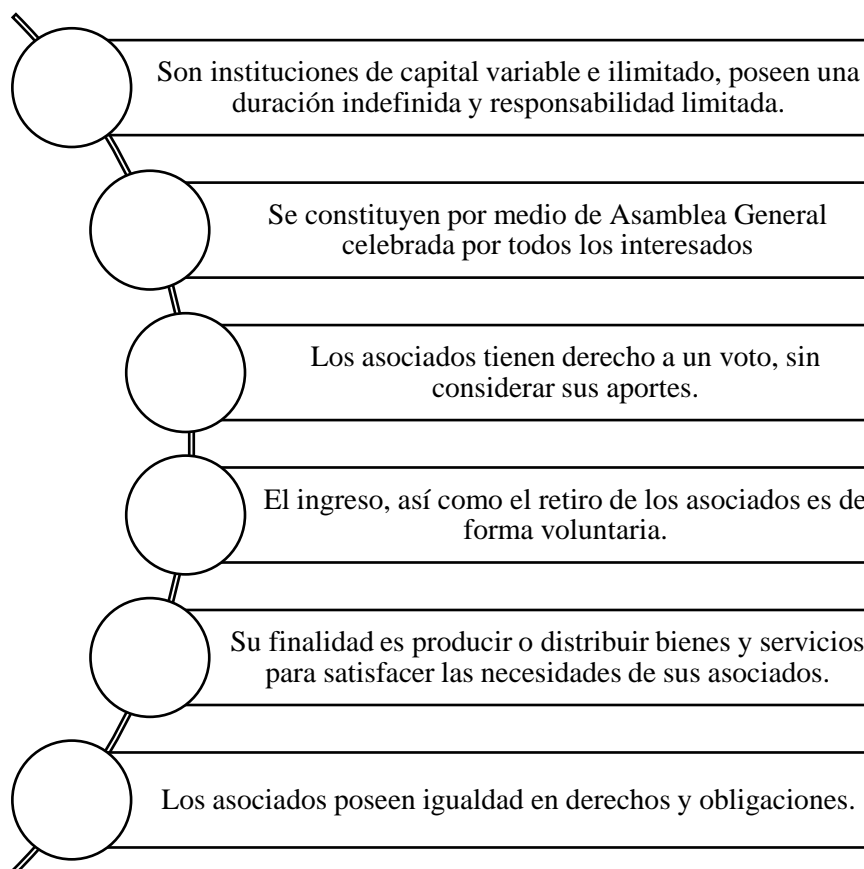
Es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de la Cooperativa y constituye el instrumento ejecutivo de la Asamblea General de Asociados.

- **Junta de vigilancia**

Es quien ejerce la supervisión de todas las actividades de la Cooperativa y fiscaliza los actos de los órganos administrativos, así como de los empleados.

## **Características de las Asociaciones Cooperativas**

El principal objetivo de las asociaciones cooperativas es mejorar las condiciones de vida de sus miembros. Las características distintivas de estas organizaciones se encuentran destacadas dentro de la figura 2.

**Figura 2.***Características de las Asociaciones Cooperativas*

**Fuente:** Elaboración propia con base a la Ley General de Asociaciones Cooperativas.

**Marco de regulación de las Asociaciones Cooperativas**

En el año de 1969 por decreto de la Asamblea Legislativa se creó el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), siendo esta una institución centralizada de derecho público y autónomo respecto a su administración y economía. El INSAFOCOOP tenía el propósito de funcionar como el ente Rector de las Asociaciones Cooperativas en El Salvador, siendo su principal objetivo supervisar, organizar y normar

a las cooperativas, considerando las necesidades de sus miembros en cada sector del país y promoviendo así el desarrollo sostenible de las cooperativas.

A mediados del año 2024 la Asamblea Legislativa presentó la propuesta de la Ley de Disolución del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo. De conformidad con lo dicho en Sala de Prensa de dicha Asamblea, la decisión tomada para disolver, liquidar y trasladar las funciones del INSAFOCOOP, se fundamenta en la búsqueda de la descentralización y redistribución sus competencias a entidades del gobierno, esto con el objetivo de atender las necesidades particulares de cada sector productivo del país, mejorando así la eficacia de sus funciones y brindar una mayor estabilidad en el sistema financiero.

Con la disolución del INSAFOCOOP las facultades y competencias sobre las Cooperativas de Ahorro y Crédito son transferidas al Banco Central de Reserva, quien asume la función de regulación y la Superintendencia del Sistema Financiero de supervisión, cumpliendo con su función de vigilancia, fiscalización, evaluación, inspección y control de sus operaciones.

Así mismo, parte de los cambios relevantes en cuanto al marco regulatorio de dichas instituciones se enfoca en la adopción de la Ley Especial de Sociedades de Ahorro y Crédito, la cual consolidaría en un único marco normativo todas las disposiciones aplicables a este tipo de entidades, complementando además los elementos destacados dentro de la Ley General de Asociaciones Cooperativas y su reglamento.

## **Relevancia de la Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero para la Auditoría Interna**

Como parte de los objetivos que se persiguen con la aprobación de dichas normativas, se contempla una adecuada gestión de los riesgos, además de la relevancia al tema de prevención del lavado de dinero y activos dentro del funcionamiento operacional de las cooperativas en El Salvador.

Así mismo, se pretende garantizar el cumplimiento de los estándares internacionales mediante la supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero, permitiendo la consolidación de instituciones financieras competitivas y funcionales, capaces de satisfacer las demandas de servicios en dicho rubro (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2024).

Uno de los principales beneficios de integrar la regulación y supervisión del Banco Central de Reserva (BCR) y de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) es el aumento de la confianza en las competencias institucionales, además de la garantía de un servicio transparente, confiable y ágil que contribuya al desarrollo económico.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en El Salvador al ser supervisadas por parte de la SSF, deberán enfocar sus esfuerzos en la evaluación periódica del cumplimiento normativo, gestión de riesgos financieros y operativos, la implementación de controles y procedimientos para la prevención del lavado de dinero y activos conforme a las exigencias legales así como la evaluación sobre el desarrollo y mantenimiento de las competencias necesarias del personal para llevar a cabo sus funciones de manera efectiva conforme a los estándares internacionales frente a los nuevos requerimientos del marco

normativo aplicable, para la cual, surge la necesidad de una unidad de auditoría interna capaz de contribuir al cumplimiento de dichos objetivos por medio del aseguramiento en materia de gestión de riesgos y de la evaluación sobre el desempeño de la función de auditoría interna basados en las normas globales y demás requerimientos de proveedores de aseguramiento externo, como las normativas técnicas orientadas a las buenas prácticas proporcionada por la Superintendencia del Sistema Financiero.

#### **1.4.4 Generalidades de la Auditoría Interna**

El objetivo de la Auditoría Interna radica en la generación de valor dentro de las entidades que la llevan a cabo, valorando y mejorando la gestión de los riesgos, los procedimientos de control y aspectos relacionados con la gobernanza.

#### **Importancia de la Auditoría Interna**

De acuerdo con el Instituto Internacional de Auditores Internos, la auditoría interna contribuye a la estabilidad y sostenibilidad global de la organización al proporcionar aseguramiento sobre su eficiencia operativa, confiabilidad de sus informes y de su cultura ética.

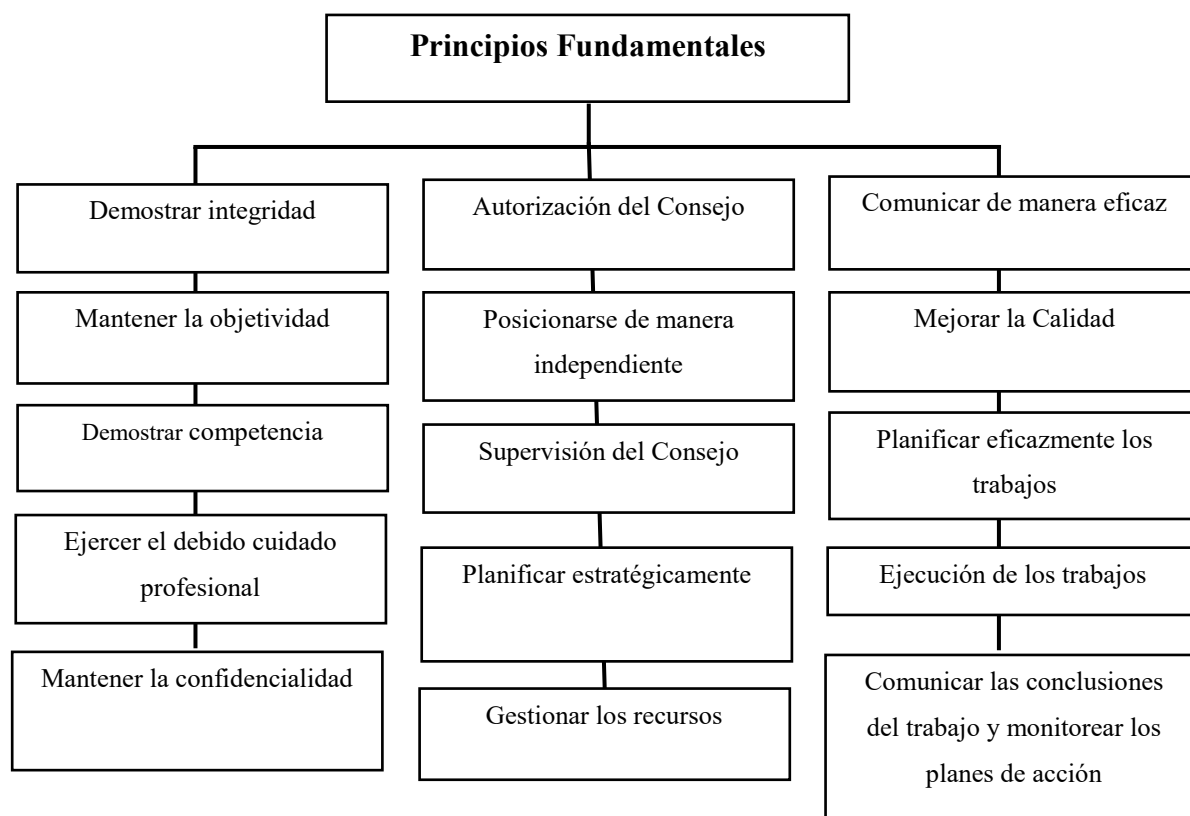
Dentro de las actividades que desempeña la auditoría interna, de acuerdo con las NOGAI, se busca la mejora continua dentro de los siguientes aspectos de la organización:

- ✓ El logro satisfactorio de sus objetivos.
- ✓ Los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.
- ✓ La toma de decisiones y la supervisión.
- ✓ Su capacidad para servir al interés público.

## Principios Fundamentales

**Figura 3.**

*Principios de las Normas Globales de Auditoría Interna*



**Fuente:** Elaboración propia con base en las Normas Globales de Auditoría Interna.

Las Normas Globales de Auditoría Interna (NOGAI) establecen quince principios esenciales para guiar la función de Auditoría Interna contribuyendo en relación de la calidad, mejora continua y efectividad en el desarrollo de sus responsabilidades. La figura 3 muestra la esquemización de dichos principios destacables señalados dentro de la normativa en estudio.

## **Etapas de la Auditoría Interna**

En la Auditoría Interna es necesario tener en consideración aspectos importantes como la estructura organizacional, la regulación interna y el marco jurídico que rige a la institución. La Auditoría Interna se desarrolla dentro de cuatro etapas que abarcan desde el proceso de planificación hasta las actividades de seguimiento que surgen como resultado de los hallazgos obtenidos en la ejecución de una auditoría, las cuales se mencionan a continuación:

- **Planificación de la Auditoría Interna**

Dentro de esta etapa a través de un estudio previo de la entidad objeto de estudio, se establecen los objetivos, el alcance y los criterios base que se implementarán para la ejecución de la auditoría interna, a su vez, se establecen los tiempos y la duración estimada del encargo definiendo el cronograma de actividades a ejecutar.

- **Ejecución de la Auditoría Interna**

Durante la ejecución de la Auditoría Interna, se establece una reunión de apertura con la finalidad de establecer metodologías, procedimientos y recursos implementados dentro del encargo, continuando con la evaluación y supervisión de los procesos contemplados dentro del plan anual de Auditoría Interna.

- **Comunicación de Resultados**

Inmerso en la comunicación de los resultados obtenidos del encargo se lleva a cabo la elaboración del informe de auditoría con los hallazgos significativos, el resumen del proceso ejecutado, conclusiones y recomendaciones sugeridas.

- **Seguimiento**

A través de la etapa de seguimiento, se monitorea la implementación de los planes de acción sugeridos por el auditor interno para la resolución de los hallazgos identificados durante el desarrollo de la auditoría.

#### **1.4.5. Generalidades de las Evaluaciones Internas de Calidad**

##### **Definición**

Las evaluaciones internas de calidad consisten en la supervisión y monitoreo continuo de los diferentes controles, técnicas y procesos internos implementados por la entidad, con el fin de verificar su eficiencia y efectividad. (Rodríguez, 2021)

La realización de evaluaciones internas de calidad dentro de una entidad agrega valor a la organización, brindando seguridad y fiabilidad sobre la efectividad de sus procedimientos permitiendo identificar las deficiencias y riesgos a los que la entidad puede estar expuesta y que dichos riesgos están siendo controlados de manera efectiva, contribuyendo de forma significativa a la mejora continua de la organización.

De acuerdo con el principio enfocado en la mejora de la calidad de las NOGAI el director de Auditoría Interna es responsable de establecer una metodología para las evaluaciones internas tomando en consideración los siguientes aspectos:

- ✓ Supervisión continua de la Función de Auditoría Interna con respecto a su conformidad con las Normas y los avances para el logro de sus objetivos de desempeño.

- ✓ Autoevaluaciones periódicas, o evaluaciones realizadas por otras personas dentro de la organización, que cuenten con los conocimientos suficientes sobre prácticas de Auditoría Interna para poder evaluar la conformidad con las Normas.
- ✓ Comunicación con el Consejo y la Alta Dirección acerca de los resultados de las Evaluaciones Internas.

### **Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad**

La calidad se encuentra relacionada con la conformidad de las Normas globales de Auditoría Interna y el cumplimiento de los objetivos planteados en cuanto al desempeño de la función de la Auditoría Interna. (Instituto Internacional de Auditores Internos, 2024)

En relación con lo anterior, un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad busca evaluar tres aspectos importantes: el nivel de cumplimiento de la normativa, el logro de los objetivos y la búsqueda de la mejora continua dentro de la función de la auditoría interna.

Para poder llevar a cabo dicha evaluación, un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad incorpora dos requisitos dentro de su implementación: Las evaluaciones Internas y externas.

### **Evaluaciones Internas**

Las evaluaciones internas, son los procesos de verificación ejecutados con la finalidad de poder evaluar la eficacia de la función de auditoría interna, además de la efectividad de sus procesos, así como la supervisión del cumplimiento de las sugerencias de mejora efectuadas como resultados de su implementación.

## **Evaluaciones Externas**

Por otra parte, las evaluaciones externas comprenden procesos independientes de verificación del desempeño de la función de auditoría interna, las cuales son ejecutadas por auditores independientes que garantizan el cumplimiento de los estándares y requisitos establecidos por la organización.

## **Obligación de llevar un Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad**

El desarrollo e implementación de un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad es de carácter obligatorio de acuerdo con las Normas Globales de Auditoría Interna, en donde se establece que el Director de Auditoría Interna es el encargado de desarrollar y verificar la implementación de dicho programa, además de establecer que las actividades desempeñadas por la Auditoría Interna deben someterse a evaluaciones de calidad como mínimo una vez al año de manera interna y al menos una vez cada cinco años por un por un evaluador o equipo de evaluación cualificado e independiente.

## **Ventajas y Desventajas de la Implementación de las Evaluaciones Internas de Calidad dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito**

La tabla 2, establece un detalle de las principales ventajas y desventajas en cuanto a la implementación de dichas evaluaciones sobre la función de Auditoría Interna, siendo una base crucial para comprender el impacto integral de su ejecución dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

**Tabla 2.***Ventajas y Desventajas de la Implementación de Evaluaciones Internas de Calidad*

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
a) Identificación temprana de deficiencias que amenacen los objetivos estratégicos de la entidad.	a) Consumo e inversión significativa de recursos humanos y económicos para su implementación
b) Promoción de la mejora continua dentro del desempeño de la función de Auditoría Interna.	b) Demanda de tiempo significativo para su desarrollo y ejecución.
c) Aseguramiento del cumplimiento normativo y aumento de la eficiencia operativa.	c) Poco interés y compromiso provocando la falta de apoyo para la implementación de evaluaciones internas de calidad.

**Fuente:** Elaboración propia.

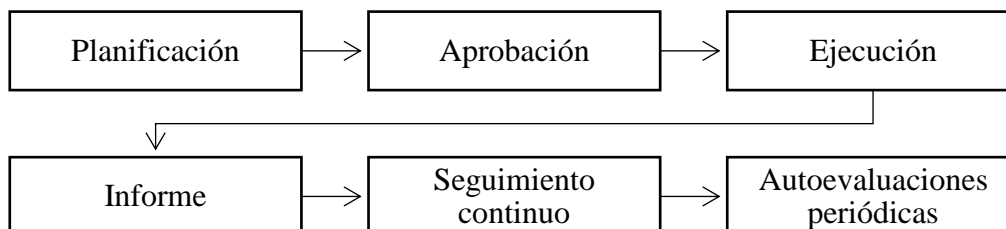
### **Importancia de la Implementación de las Evaluaciones Internas**

La implementación periódica de evaluaciones internas de calidad enfocadas al desempeño de la función de auditoría interna, contribuyen al mantenimiento de la competitividad, sostenibilidad, eficacia y eficiencia en el desarrollo de los procesos independientemente del rubro de la entidad u organización que las implemente. La correcta ejecución de las evaluaciones internas de calidad son una herramienta elemental para fomentar una cultura de mejora continua y el cumplimiento de los estándares establecidos por las normativas aplicables en materia de Auditoría Interna.

## Fases de las Evaluaciones Internas de Calidad.

**Figura 4.**

*Fases de las Evaluaciones Internas de Calidad*



**Fuente:** Elaboración propia con base en las Normas Globales de Auditoría Interna.

### 1.4.6 Base Técnica

Con el propósito de garantizar la fiabilidad e integridad de la información, así como la eficiencia, eficacia y la correcta ejecución de las evaluaciones internas de calidad dentro de la unidad de auditoría interna, se detalla el siguiente marco normativo aplicable al desarrollo de la investigación.

#### **Normas Globales de Auditoría Interna (NOGAI)**

Esta normativa establece una guía para la práctica profesional de la función de Auditoría Interna, estableciendo los principios, requerimientos, consideraciones y ejemplos en la práctica de la profesión a nivel global, siendo de aplicabilidad para cualquier persona o función que ofrezca servicios de Auditoría interna y la base para el desarrollo del modelo de Evaluaciones Internas de Calidad propuesto, señalando la obligación de su creación e implementación con respecto a su conformidad con el marco normativo así como los avances obtenidos en el logro de los objetivos inherentes al desempeño de la función de auditoría interna, tomando como base los resultados

obtenidos dentro de dichas evaluaciones para el desarrollo de los planes de acción oportunos mediante los cuales sea posible abordar los aspectos de no conformidad o las deficiencias que sean identificadas.

La normativa destaca que los resultados obtenidos de las evaluaciones internas de calidad deben ser comunicados al consejo y a la alta dirección al menos una vez al año.

### **Normativas orientadas a las buenas prácticas:**

#### **NRP-15: Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero.**

Dentro de dicha normativa, se establecen diferentes disposiciones que se deben de considerar por parte la función de auditoría interna de las entidades que integran el sistema financiero incluyendo las Cooperativas de Ahorro y Crédito, dentro de las cuáles se sugiere una adopción de procedimientos y técnicas adaptadas al tamaño y naturaleza de las operaciones de la cooperativa de acuerdo con las disposiciones abarcadas dentro del marco señalado.

### **1.4.7. Base Legal**

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

La ley general de asociaciones cooperativas regula la constitución, organización y funcionamiento de las cooperativas en El Salvador, por lo cual, la auditoría interna debe tomar en consideración la revisión de procedimientos que permitan establecer el grado de cumplimiento de dichos estándares, aspecto que debe estar sujeto a evaluación del desempeño de la función de la Auditoría Interna.

### **Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas**

Dicho reglamento tiene como finalidad la regulación de los aspectos relativos a la constitución, organización, inscripción, funcionamiento, extinción y demás actos dentro de los límites de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, cuyo obligatorio cumplimiento lo vuelve parte de los procedimientos contemplados por la unidad de Auditoría Interna y sujetos a verificación dentro de las evaluaciones internas al desarrollo de su función.

### **Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de ahorro y crédito**

Esta ley tiene como propósito la regulación del funcionamiento y el desarrollo de las diferentes actividades de intermediación financiera efectuadas por las sociedades de ahorro y crédito con la finalidad de poder garantizar una administración eficiente y confiable de los recursos captados por los depositantes. La cooperativa objeto de estudio aplica esta ley por estar afiliada a una federación de bancos cooperativos, de conformidad a lo establecido en el artículo 2, literal (c) y realizar operaciones de depósitos en cuentas de ahorro y depósitos a plazo, conceder préstamos, entre otros servicios brindados a sus depositantes.

Al ser una normativa de cumplimiento obligatorio para la organización, es necesario evaluar la consideración de su aplicación dentro de los procedimientos verificados por la unidad de Auditoría Interna.

### **Ley contra el lavado de dinero y otros activos**

La ley contra el lavado de dinero y otros activos tiene como principal objetivo el poder prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos,

así como su encubrimiento. La cooperativa objeto de estudio aplica la presente ley al ser un sujeto obligado de conformidad con el artículo 2, inciso 3, numeral 2, y por tanto posee el compromiso de establecer dentro de las actividades de auditoría interna mecanismos que ayuden a la comprobación de su correcto cumplimiento.

### **Propuestas de ley:**

#### **Ley Especial de Sociedades de Ahorro y Crédito**

La Ley Especial de Sociedades de Ahorro y Crédito tiene como objetivo regular la organización, funcionamiento y actividades de intermediación financiera que realizan las Sociedades de Ahorro y créditos, esto con la finalidad de poder cumplir con sus estándares económicos y sociales, brindando a sus usuarios una administración eficiente y confiable de sus recursos.

#### **Ley para la Estabilidad del Sistema Financiero y Garantía de Depósitos**

El objetivo que persigue esta ley es regular la preparación y ejecución de los procesos de recuperación y resolución de entidades financieras y las facultades de la Superintendencia del Sistema Financiero como Autoridad de resolución, lo anterior con la finalidad de proteger la estabilidad del sistema financiero, la continuidad de sus servicios y los derechos de sus depositantes.

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

### **2.1. Tipo de Estudio**

La investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo, implementando el tipo de estudio hipotético inductivo partiendo de lo específico a lo general y basándose en la observación y descripción de los fenómenos con el objetivo de formular una hipótesis a partir de la problemática identificada para el desarrollo de la investigación.

### **2.2. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis de la investigación fue dirigida al personal encargado de la Unidad de Auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito objeto de estudio.

### **2.3. Técnicas e Instrumentos por utilizar en la Investigación**

Para poder llevar a cabo el proceso de recolección de la información que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación, se tomó como base el uso de las técnicas e instrumentos enlistados a continuación:

#### **Técnicas**

**Entrevista:** Con el objetivo de poder profundizar respecto a la problemática de la cooperativa objeto de estudio se llevaron a cabo diferentes entrevistas bajo la modalidad virtual para la recopilación de información clave durante el proceso de investigación.

## **Instrumentos**

**Guía de Entrevista:** Para la implementación de la técnica de la entrevista, se llevó a cabo una guía de preguntas abiertas con el objetivo de recopilar la información necesaria para la investigación por parte del personal de la unidad de auditoría interna de la cooperativa objeto de estudio.

### **2.4. Procesamiento de la Información**

La información recopilada a través de la implementación de las diferentes técnicas e instrumentos descritos con anterioridad fueron obtenidas por medio de reuniones en modalidad virtual en atención a los requerimientos específicos de cada una de las fases de la investigación, siendo posteriormente procesadas a través de un editor de texto que facilitó la redacción y edición de la información para su documentación.

La información obtenida por parte del personal de la unidad de auditoría interna de la cooperativa objeto de estudio, fue analizada tomando como referencia principal la implementación de las Normas Globales de Auditoría Interna para establecer el criterio de las interpretaciones efectuadas por el equipo de investigación.

### **2.5. Determinación de las variables**

**Variable independiente:** La implementación de un modelo de Evaluaciones Internas de Calidad basadas en las Normas Globales de Auditoría.

**Variable dependiente:** Mejora de la eficiencia, eficacia, y confiabilidad en el desarrollo de la función de Auditoría Interna dentro de una cooperativa de ahorro y crédito.

## 2.6. Operacionalización de las Variables

**Tabla 3.**

*Operacionalización de las Variables*

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis del trabajo</b>	<b>Elementos de la hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
¿De qué manera la ausencia de un sistema de evaluaciones internas de calidad conduce a deficiencias en la eficacia, eficiencia y confiabilidad de la función de Auditoría Interna en una Cooperativa de Ahorro y Crédito?	Desarrollar un modelo de evaluaciones internas de calidad basadas en las Normas Globales de Auditoría Interna cuya implementación permita mejorar la eficiencia, eficacia y confiabilidad en el desarrollo de la función de Auditoría Interna dentro de una cooperativa de ahorro y crédito.	La implementación de un modelo de Evaluaciones Internas de Calidad basadas en las Normas Globales de Auditoría contribuirá a la mejora de la eficiencia, eficacia y confiabilidad en el desarrollo de la función de Auditoría Interna dentro de una cooperativa de ahorro y crédito.	Implementación de un modelo  Normativa técnica  Evaluaciones internas de calidad  Mejora de la calidad	<b>Variable independiente:</b> La implementación de un modelo de Evaluaciones Internas de Calidad basadas en las Normas Globales de Auditoría.  <b>Variable dependiente:</b>  Mejora de la eficiencia, eficacia y confiabilidad en el desarrollo de la función de Auditoría Interna dentro de una cooperativa de ahorro y crédito.	Diseño de un modelo de evaluaciones de calidad basadas en las Normas Globales de Auditoría Interna.  Indicadores de cumplimiento y de resultados positivos en la función de auditoría interna	Guías de entrevista Lista de verificación  <b>Parámetros de medición</b>  Evaluación del nivel de integración de los principios de las NOGAI y efectividad en la implementación de las evaluaciones internas de calidad.

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.7 Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES TRABAJO DE GRADO																																						
ACTIVIDADES	2024																								2025													
	Mar			Abr			May			Jun			Jul			Ago			Sep			Oct			Nov			Dic			Ene			Feb				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Asesorías																																						
<b><u>Planificación del trabajo de grado</u></b>																																						
Formación de grupo de trabajo																																						
Propuesta y selección de temas																																						
Envío de carta de solicitud a la empresa objeto de estudio																																						
Aceptación de solicitud																																						
Elaboración de anteproyecto																																						
Entrega de anteproyecto																																						
<b><u>Capítulo I: Planteamiento del problema y Marco teórico</u></b>																																						
Planteamiento del problema																																						
Delimitación de la investigación																																						
Justificación de la investigación																																						
Objetivos de la investigación																																						
Marco teórico, conceptual, técnico y legal																																						
Entrega de capítulo I																																						
<b><u>Capítulo II: Metodología de la investigación</u></b>																																						
Recolección de información																																						
Procesamiento de la información																																						
Diagnóstico de la investigación																																						
Entrega de capítulo II																																						
<b><u>Capítulo III: Propuesta caso práctico</u></b>																																						
Elaboración de propuesta																																						
Elaboración de recomendaciones y conclusiones																																						
Entrega de capítulo III																																						
<b>Preparación del documento final</b>																																						
<b>Entrega de trabajo final</b>																																						
<b>Lectura del documento por el tribunal evaluador</b>																																						
<b>Exposición/Defensa</b>																																						

## 2.8. Diagnóstico de la Investigación

La entrevista realizada al personal encargado de la unidad auditoría interna reflejada en el anexo 1 del presente trabajo de investigación, consistió en la recopilación de la información inherente al conocimiento y grado de implementación de las evaluaciones internas de calidad basadas en los principios establecidos dentro del marco de las Normas Globales de Auditoría Interna para promover y velar por el óptimo desempeño de la función de Auditoría dentro de la entidad objeto de estudio.

A través de los resultados obtenidos de la entrevista se destacan las siguientes limitantes:

**Ausencia de evaluaciones internas sobre el desempeño de la unidad de auditoría interna:** Desde su creación en el año 2019, la unidad de auditoría interna no cuenta con evaluaciones internas sobre el desempeño de la función de auditoría, a raíz de esta problemática no existen actualmente estándares definidos en cuanto a la eficiencia, eficacia y confiabilidad de las labores ejecutadas por parte de la unidad dentro de la institución.

**Falta de evaluaciones externas a la unidad de auditoría interna:** Hasta la fecha no se han realizado evaluaciones externas que midan el desempeño de la unidad de auditoría interna. La falta de una perspectiva independiente ha limitado la capacidad para identificar áreas de mejora e incurre en el incumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio profesional de la Auditoría Interna, siendo este también un requisito dentro de las NOGAI, las cuales entrarán en vigor el próximo año.

**Desactualización de lineamientos:** A partir del año 2024, el personal encargado de la unidad de auditoría interna ha iniciado con las actualizaciones sobre los lineamientos establecidos para la planificación, gestión y desempeño de sus actividades. Estos lineamientos no habían sido actualizados desde la creación de la unidad, lo que ha ocasionado ineficiencias en los trabajos realizados en períodos anteriores previo a su modificación como la toma de decisiones sobre la base de criterios y ejecución de procedimientos que han sido derogados o poco apropiados, la elaboración de presupuestos insuficientes y complicaciones en la puesta en marcha de los programas propuestos para el desarrollo de sus funciones.

De acuerdo con lo anterior y con respecto a las evaluaciones efectuadas sobre el desempeño de la función de auditoría, podemos concluir lo siguiente con base a las deficiencias identificadas:

**Falta de implementación de evaluaciones internas:** La falta de implementación de evaluaciones de calidad sobre la función de auditoría interna actualmente provocan una disminución en la eficiencia y eficacia de su desempeño. Esto pone en riesgo la capacidad para identificar de manera oportuna las deficiencias de la unidad y por tanto existe la probabilidad de amenaza para lograr una mejora continua y la generación de valor de la entidad, además de la ausencia de ejecución de planes de acción ante los resultados que pudieren obtenerse, generando un impacto directo sobre los objetivos estratégicos de la cooperativa objeto de estudio.

**Desinformación sobre desempeño:** Ante la ausencia de ejecución de evaluaciones internas sobre la función de auditoría, existe una desinformación en cuanto al desempeño de sus laborales frente a la gerencia y el personal rotativo destacado en la

unidad, obstaculizando el conocimiento sobre la calidad en la ejecución de las actividades y los procedimientos desarrollados en el área desde su creación hasta la actualidad.

**Falta de revisión periódica y actualización de lineamientos técnicos:** La falta de actualización de los lineamientos utilizados por la unidad de auditoría interna genera la incapacidad de identificar un aspecto de importancia relativa que debido al giro de la entidad pudiese materializar el riesgo de un error o fraude perjudicial, afectando potencialmente la credibilidad y la fiabilidad de la cooperativa ante sus asociados y reguladores incurriendo en riesgos de índole legal y reputacional.

**Deficiencias en la comunicación de la información:** Ante la ausencia de evaluaciones dentro de la unidad de auditoría interna la alta dirección carece de actualizaciones en cuanto al desempeño de la función de auditoría por lo que no posee una seguridad razonable de la calidad en la ejecución de sus actividades y las limitantes existentes sobre las observaciones que han sido señaladas a través del presente estudio.

Como resultado del análisis de las deficiencias identificadas en los apartados precedentes, se recomienda la implementación de la siguiente recomendación:

### **1. Modelo de Evaluaciones Internas de Calidad**

Se propone la creación de un modelo de evaluaciones internas de calidad basadas en las nuevas Normas Globales de Auditoría Interna, instrumento a través del cual se establezcan revisiones periódicas con la finalidad de identificar oportunidades de mejora continua, así como asegurar la calidad en el desarrollo de los procedimientos implementados alineándose con los objetivos estratégicos de la entidad.

## **CAPÍTULO III. MODELO DE EVALUACIONES INTERNAS DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS GLOBALES DE AUDITORÍA INTERNA PARA LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

### **3.1. Generalidades**

La Asociación de ahorro y crédito objeto de estudio es una cooperativa de responsabilidad limitada que nació a finales de 1977.

En el año 2019 por acuerdo de la Asamblea General de Asociados, se estableció la Unidad de Auditoría Interna, convirtiéndose en un elemento clave para la entidad desde el momento de su instauración, respondiendo y velando por el cumplimiento de los controles y los procedimientos ejecutados por la cooperativa.

Sin embargo, a lo largo del desempeño de su labor se volvió necesario que las actividades desarrolladas por dicha unidad fuesen evaluadas de manera periódica, con el objetivo de valorar la eficiencia, eficacia y confiabilidad con la que se desarrollan las diferentes etapas comprendidas dentro de la función de la auditoría interna.

En el presente capítulo, se desarrolló un modelo de evaluaciones internas de conformidad con las Normas Globales de Auditoría Interna, contemplando dentro de su elaboración los criterios clave establecidos con la finalidad de identificar áreas de mejoras que contribuyan al aseguramiento de la calidad en el desarrollo de las actividades dentro de la unidad de auditoría interna de la cooperativa objeto de estudio.

### **3.1.1. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Desarrollar e implementar un modelo de evaluaciones internas de calidad para la unidad de auditoría interna de la cooperativa de ahorro y crédito objeto de estudio, basado en las Normas Globales de Auditoría Interna, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de la función de auditoría interna, y contribuir a la mejora continua de los procesos internos de la cooperativa.

#### **Objetivos específicos:**

- Promover una cultura de actualización constante de los lineamientos inherentes a las funciones y desempeño de la Auditoría Interna.
- Asegurar que exista una adecuada comunicación entre la Unidad de Auditoría Interna y la alta dirección en relación con el desempeño de sus funciones.
- Proponer estrategias de mejora continúa basadas en los resultados obtenidos de las evaluaciones internas de calidad con el objetivo de fortalecer las actividades desarrolladas por la unidad de auditoría interna.

### **3.1.2. Alcance**

El Modelo de Evaluaciones Interna de Calidad sobre la Función de Auditoría Interna se encuentra dirigido para su implementación dentro de la asociación cooperativa de ahorro y crédito objeto de estudio y como una guía práctica para los estudiantes de la licenciatura en Contaduría Pública y los profesionales de la Auditoría. Este modelo se encuentra orientado a la identificación de oportunidades de mejora en la función de auditoría interna, logrando con su implementación una mayor confiabilidad, eficiencia y

eficacia en el desarrollo de sus funciones, generando valor y dando cumplimiento a los objetivos estratégicos establecidos por la entidad.

### **3.2. Planteamiento del Problema**

La Asociación de Ahorro y Crédito objeto de estudio es una institución financiera especializada en la intermediación financiera, la cual, a lo largo de los años, se ha comprometido en brindar a todos sus asociados servicios de alta calidad, buscando como parte de sus objetivos estratégicos el mantener un crecimiento sostenible que, a largo plazo le permita garantizar rentabilidad, sostenibilidad y expansión en el mercado.

En relación con lo anterior, la unidad de auditoría interna juega un papel fundamental dentro de la institución, ya que proporciona un aseguramiento con respecto al funcionamiento operativo dentro de cada una de las áreas que componen la entidad, garantizando que sus labores se realicen de manera eficiente y eficaz, contribuyendo al logro de los objetivos y a la mejora continua de la organización.

De acuerdo con las Normas Globales de Auditoría Interna, es responsabilidad del Director de Auditoría Interna el desarrollo e implementación de evaluaciones internas a la Función de Auditoría, a través de las cuales, se evalúe su nivel de conformidad con las normativas aplicables, los avances previstos para el logro de sus objetivos así como la comunicación oportuna de los resultados obtenidos de dichas evaluaciones frente al Consejo de Administración como máxima autoridad, mismas que sirven de base para la elaboración de planes de acción en búsqueda de oportunidades de mejora, y las cuales actualmente, no son ejecutadas dentro de la Cooperativa objeto de estudio al no disponer de una herramienta que permita evaluar la calidad de los trabajos ejecutados en el área.

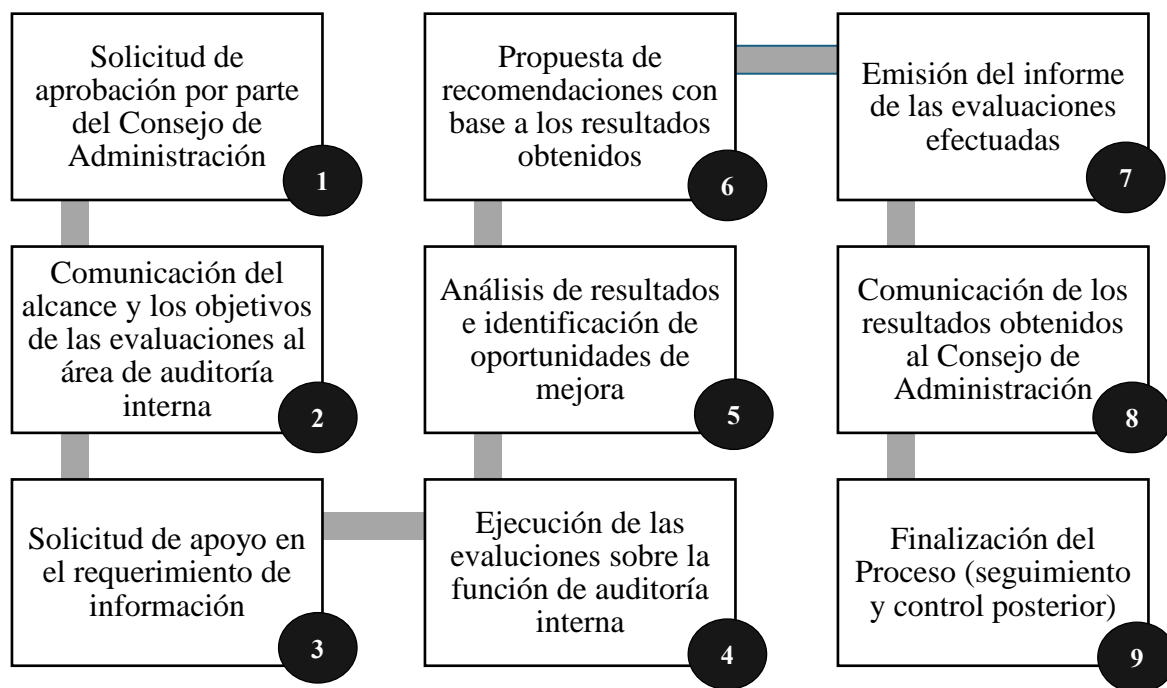
La ausencia de dicha herramienta ha llevado a una disminución en la eficiencia y confiabilidad operativa de la función de auditoría, afectando potencialmente la credibilidad y la fiabilidad de la cooperativa ante sus asociados y reguladores.

En consecuencia, con lo anterior, se presentará el diseño de un modelo de evaluaciones internas que comprenda una propuesta práctica simulada de su implementación sobre la entidad objeto de estudio tomando como referencia las Normas Globales de Auditoría Interna para su elaboración, e incluyendo a partir de los resultados obtenidos un informe final con las oportunidades mejora que hayan sido identificadas y que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la institución.

### **3.2.1. Esquema del Caso Práctico**

Para poder llevar a cabo el modelo de evaluaciones de la función de auditoría interna, fue necesaria la aprobación por parte del Consejo de Administración de la Cooperativa objeto de estudio, así como la comunicación y entendimiento del alcance y los objetivos propuestos con su ejecución dentro de la unidad de auditoría interna, esto como base para la justificación de la necesidad de su implementación en el área sujeta al análisis, así como la valoración de los beneficios obtenidos a través de las mismas.

Dentro de la figura 5 se presenta el esquema del proceso seguido para el desarrollo del presente caso práctico en estudio.

**Figura 5.***Esquema del Caso Práctico***Fuente:** Elaboración propia.

### 3.3 Desarrollo del Caso Práctico

#### 3.3.1. Solicitud para la Implementación de Evaluaciones Internas de la función de Auditoría Interna

Previo a la ejecución de las evaluaciones internas sobre el desempeño de la función de auditoría, se realizó la petición de la aprobación para su implementación dentro de la unidad de Auditoría Interna ante el Consejo de Administración con la finalidad de hacer de su conocimiento el procedimiento que se desea realizar y la generación de valor que posee para la cooperativa en un corto, mediano y largo plazo.

### 3.3.2. Carta de Entendimiento

Posterior a la aprobación de la solicitud referente a la implementación de la evaluación interna sobre el desempeño de la función de la Unidad de Auditoría Interna, se emitió una carta de entendimiento en la que se establece los objetivos y el alcance relacionadas con el proceso, esto con el fin de asegurar una comprensión clara de su desarrollo y evitar el riesgo de malas interpretaciones sobre lo que se va a realizar. Asimismo, este procedimiento formaliza el compromiso de las partes con respecto a sus responsabilidades y roles durante la evaluación.

San Salvador, 22 de enero de 2024

Lic. Daniel Alexander Martínez Cortez

**Presidente del Consejo de Administración**

Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.

**Presente.**

Por medio de la presente, nos complace comunicar el entendimiento mutuo de lo antes pactado en conjunto con la unidad de auditoría interna, en relación con los objetivos y el alcance de la evaluación interna de calidad para la función de auditoría interna de su entidad, en cumplimiento con las Normas Globales de Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA).

#### **Objetivos de la evaluación**

El objetivo de la evaluación comprende lo siguiente:

- Brindar una valoración objetiva e independiente sobre el grado de integración de los principios establecidos dentro de las Normas Globales de Auditoría Interna respecto al desempeño de la Unidad de Auditoría Interna, con el fin apoyar en la mejora continua de sus funciones.
- Identificar y proponer oportunidades de mejoras basadas en los resultados obtenidos en la evaluación realizada, que contribuyan al fortalecimiento de las funciones desempeñadas por parte de la unidad de auditoría interna de la Cooperativa.
- Contribuir en el fortalecimiento de una comunicación efectiva entre la Unidad de Auditoría Interna y el Consejo de Administración.

### **Alcance**

La evaluación interna de calidad para la función de la Unidad de Auditoría Interna comprendido entre el 05 de febrero al 30 de agosto de 2024 evaluará los siguientes aspectos:

- Integración de los principios de las Normas Globales de Auditoría Interna.
- Revisión de los procesos, políticas y procedimientos implementados por parte de la Unidad de Auditoría Interna.
- Análisis de la eficiencia, eficacia y confiabilidad de las evaluaciones e informes realizados por parte de la Unidad de Auditoría Interna de la Cooperativa.

### **Responsabilidades**

Por parte del equipo evaluador nos comprometemos a mantener la objetividad, el profesionalismo y la confidencialidad de toda la información proporcionada durante y

después del proceso de evaluación. Además de entregar y comunicar al Consejo de Administración un informe con los hallazgos identificados y las recomendaciones correspondientes a cada uno de ellos.

Por parte de la Unidad de auditoría Interna y con apoyo del Consejo de Administración son responsables de proporcionarnos toda la información y documentación requerida, sin omitir información que pudiera ser clave para el desarrollo de este proceso.

Agradecemos su colaboración y estamos a su disposición para cualquier consulta o aclaración adicional.

Atentamente,

F. \_\_\_\_\_

**Lic. Melanie Rebeca Aguirre Argueta**

Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.

**Evaluador de Gestión de Calidad**

Acuse de recibido y conforme, en nombre del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.

F. \_\_\_\_\_

**Lic. Daniel Alexander Martínez Cortez**

Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.

**Presidente del Consejo de Administración**

### 3.3.3. Carta de Requerimiento de Información

San Salvador, 29 de enero de 2024

Licda. Gissela Pacheco

**Director de Auditoría Interna**

Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L

**Presente.**

Me dirijo a usted en calidad de evaluador de la gestión de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L. con el propósito de realizar una evaluación a la función de la Unidad de Auditoría Interna en cumplimiento de los requisitos establecidos en las Normas Globales de Auditoría Interna (NOGAI).

Para llevar a cabo esta evaluación, es necesario contar con la información detallada a continuación, la cual permitirá verificar el grado de cumplimiento y efectividad de los procedimientos y controles establecidos en la unidad:

- Estatuto, mandato y plan de auditoría interna
- Políticas y procesos de gestión de riesgos
- Políticas del comportamiento profesional y conducta ética
- Políticas y procedimientos relacionados con la objetividad
- Políticas de formación profesional continua
- Políticas y procedimientos de información a terceros y el uso adecuado de la información
- Políticas de confidencialidad y declaraciones de conflictos de intereses

- Manual de procedimientos de la Unidad de Auditoría Interna
- Informe de auditoría correspondiente al período 2023
- Resultados de la evaluación interna de calidad correspondiente al período 2023
- Planes de programas de formación y capacitación del equipo de auditoría interna
- Detalles de las capacitaciones recibidas por los auditores en el último año
- Resultados/Reporte de la última auditoría externa realizada
- Documentación de la comunicación entre el Consejo de Administración y la Alta Dirección
- Cartas/Confirmaciones sobre la independencia organizativa
- Plan de sucesión para el puesto de DEA

La información solicitada deberá ser remitida a mi oficina antes del 05 de febrero de 2024, con el fin de asegurar un análisis adecuado y oportuno.

Agradezco de antemano su colaboración en este importante proceso que busca mejorar continuamente la función de auditoría interna en nuestra cooperativa.

Atentamente.

F. \_\_\_\_\_

**Lic. Melanie Rebeca Aguirre Argueta**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.  
**Evaluador de Gestión de Calidad**

### **3.3.4. Evaluaciones Internas de Calidad de la función de Auditoría Interna**

Las evaluaciones internas de calidad son una herramienta que permiten valorar de manera general la eficiencia y eficacia de la función de la auditoría interna, evaluando el cumplimiento normativo aplicable a la institución que las implementa, así como brindando una opinión con respecto a si la auditoría interna cumple o no con las mismas.

En adición a lo anterior, las evaluaciones internas proporcionan la capacidad de identificar deficiencias en los procedimientos desarrollados de manera oportuna, brindando la oportunidad de ofrecer recomendaciones que promueven la mejora continua, así como un mejor desempeño y credibilidad de la función de auditoría interna.

Con la finalidad de establecer los criterios claves para la evaluación de la unidad de Auditoría Interna de la Cooperativa objeto de estudio, se procede a la valoración de la integración de los requerimientos establecidos en las Normas Globales de Auditoría Interna.

El modelo de evaluaciones internas desarrollado comprende cinco segmentos claves, los cuales representan los dominios destacados dentro de la normativa, englobando dentro de cada uno de ellos los principios fundamentales que sirven como base para la evaluación y el aseguramiento de la calidad de la función de Auditoría Interna.

Dentro de su estructura, se toman como referencia los criterios de conformidad para la valoración de su integración y a su vez se consideran los requisitos establecidos para la sustentación de los comentarios efectuados sobre las evaluaciones ejecutadas dentro del área sujeta a estudio. El modelo propuesto de evaluaciones internas de calidad se presenta a continuación.

## PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Las Normas Globales de Auditoría Interna establecen dentro de su primer dominio la importancia de la declaración del propósito de la auditoría interna, esto con la finalidad de poder fomentar entre el equipo de auditores y sus partes interesadas la importancia de su función en cuanto a la generación de valor de la entidad.

### EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA INTERNA

<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.
<b>Revisado por:</b>	Melanie Rebeca Aguirre Argueta
<b>Periodo:</b>	2024
<b>Fecha de revisión:</b>	05/02/2024
<b>Objetivo:</b>	Verificar que la unidad de auditoría interna reconoce y declara el propósito del ejercicio de sus funciones dentro de la Cooperativa de conformidad con las Normas Globales de Auditoría Interna

#### Declaración de Propósito

N°	Criterios claves	Norma	Cumple	No cumple	No aplica	Evidencia de Conformidad
1	La unidad de auditoría interna reconoce su función en cuanto a la creación, protección y sostenimiento del valor de la organización.	<b>Dom I.</b>	<b>X</b>			
2	La unidad de auditoría interna reconoce su importancia en cuanto al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.	<b>Dom I.</b>	<b>X</b>			
3	La unidad de auditoría interna reconoce su función con relación a la identificación de la	<b>Dom I.</b>	<b>X</b>			

	mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la cooperativa.					
<b>4</b>	La auditoría interna reconoce la importancia del desempeño de sus funciones para el mantenimiento de la reputación y credibilidad de la institución frente a sus partes interesadas.	<b>Dom. I</b>	<b>X</b>			
<b>5</b>	La unidad de auditoría interna reconoce el grado de relevancia que posee su participación con respecto a las decisiones de mejora en la toma de decisiones y supervisión de las actividades operativas de la cooperativa.	<b>Dom. I</b>	<b>X</b>			

**Dom I:** Dominio I – Normas Globales de Auditoría Interna.

## RESULTADOS OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN

**Dominio:** Propósito de la Auditoría Interna

Declaración de propósito

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	5	100.00%
No cumple	0	0.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>

### **Conclusión:**

Posterior a la evaluación efectuada sobre los criterios claves inherentes al propósito de la auditoría interna y con base a los resultados obtenidos, es posible concluir que la unidad sujeta a evaluación cumple con los requerimientos establecidos dentro de las Normas Globales de Auditoría interna en un 100%, destacando el reconocimiento íntegro de la importancia del desempeño óptimo de sus funciones para la generación de valor y el logro de los objetivos estratégicos propuestos por la cooperativa.

### **ÉTICA Y PROFESIONALIDAD**

La ética y profesionalidad es el conjunto de principios y normas destacadas dentro de las Normas Globales de Auditoría Interna dentro de las cuales se brinda una orientación sobre el comportamiento esperado para todos los profesionales de la auditoría interna.

Su debido cumplimiento permite generar confianza y una cultura ética en el trabajo desempeñado por la función de auditoría interna dentro de las organizaciones.

## **EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA ÉTICA Y PROFESIONALIDAD**

<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.
<b>Revisado por:</b>	Melanie Rebeca Aguirre Argueta
<b>Periodo:</b>	2024
<b>Fecha de revisión:</b>	12/03/2024
<b>Objetivo:</b>	Evaluar que la función de auditoría interna cumpla con los principios y normas dirigidos a la ética y profesionalidad de conformidad con las Normas Globales de Auditoría Interna.

<b>Demostrar Integridad</b>						
<b>N°</b>	<b>Criterios claves</b>	<b>Norma</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>No aplica</b>	<b>Evidencia de Conformidad</b>
	<b>1.1 Honestidad y valor profesional</b>					
<b>1</b>	Según la documentación de auditoría y las comunicaciones formales, se garantiza que todos los hallazgos y hechos materiales han sido revelados adecuadamente por parte de la Unidad de Auditoría Interna.	<b>1.1</b>		<b>X</b>		No se encontró evidencia suficiente que respalde que los hallazgos y hechos materiales han sido revelados de manera adecuada.
	<b>1.2 Expectativas éticas de la organización</b>					
<b>2</b>	La Unidad de Auditoría Interna cuenta con un plan de formación y educación continua en ética.	<b>1.2</b>		<b>X</b>		La Cooperativa no brinda a la Unidad de Auditoría Interna un plan de formación en cuanto a ética, sin embargo los auditores internos mencionan por su cuenta estar en formación en cuanto a ética
<b>3</b>	Se promueve activamente una cultura de ética dentro de la Unidad de Auditoría Interna.	<b>1.2</b>	<b>X</b>			La cultura de ética se muestra en como los auditores han abordado y comunicado comportamientos no éticos.
<b>4</b>	Los auditores internos reciben capacitaciones adecuadas sobre las leyes y regulaciones relevantes.	<b>1.2</b>		<b>X</b>		Los auditores internos no cuentan con capacitaciones sobre las leyes y regulaciones legales
	<b>1.3 Comportamiento legal y ético</b>					
<b>5</b>	El director ejecutivo de Auditoría Interna ha implementado una	<b>1.3</b>	<b>X</b>			Se verificó la existencia de procedimientos

	metodología para abordar infracciones legales o reglamentarias					documentados, lineamientos de actuación y registros que evidencian su aplicación.
<b>Mantener la Objetividad</b>						
	<b>2.1 Objetividad individual</b>					
<b>1</b>	La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos que aseguran la objetividad profesional de la Unidad de Auditoría Interna	<b>2.1</b>	<b>X</b>			Se revisó la normativa interna, incluyendo políticas y procedimientos que garantizan la objetividad profesional de la Unidad de Auditoría Interna.
<b>2</b>	La Unidad de Auditoría Interna presenta declaraciones de conflicto de intereses	<b>2.1</b>	<b>X</b>			
<b>3</b>	Los auditores internos mantienen una mentalidad imparcial y no sesgada en todas las evaluaciones y decisiones tomadas, sin comprometer su juicio profesional	<b>2.1</b>	<b>X</b>			
	<b>2.2 Salvaguarda de la objetividad</b>					
<b>4</b>	La Unidad de Auditoría Interna cuenta con un plan de formación sobre la objetividad y la gestión de conflictos de interés	<b>2.2</b>		<b>X</b>		La Unidad de Auditoría Interna no cuenta con un plan formal de formación sobre la objetividad y la gestión de conflictos de interés. Aunque se reconoce la importancia de estos temas, no se han implementado acciones específicas, capacitaciones ni procesos continuos

						para asegurar la objetividad en el ejercicio de la auditoría y mitigar adecuadamente los conflictos de interés.
	<b>2.3 Revelación de los perjuicios a la objetividad</b>					
5	La función de auditoría interna cuenta con procedimientos para reasignar auditores cuando se identifiquen mermas en la objetividad	2.3		X		La función de Auditoría Interna no cuenta con procedimientos documentados ni mecanismos claros para reasignar auditores en casos donde se detecten mermas en la objetividad
<b>Demostrar competencia</b>						
	<b>3.1 Competencia</b>					
1	La Unidad de Auditoría Interna realiza autoevaluaciones periódicas de sus competencias y cuenta con planes de desarrollo continuo	3.1		X		La unidad de auditoría interna no realiza autoevaluaciones periódicas en cuanto a planes de desarrollo continuo.
2	El director ejecutivo de Auditoría Interna tiene una comprensión clara de las competencias colectivas de la función de auditoría interna	3.1	X			Se verificó la existencia de un análisis documentado de las competencias del equipo de auditoría, así como la identificación de fortalezas y oportunidades de desarrollo.
	<b>3.2 Desarrollo profesional continuo</b>					
3	Se tiene una planificación de desarrollo profesional	3.2		X		No se han establecido programas de

	continua para la Unidad de Auditoría Interna					capacitación ni procesos sistemáticos que garanticen la mejora constante de las competencias necesarias para el adecuado desempeño de las funciones de auditoría.
4	Existen revisiones periódicas de desempeño que incluyen un plan de desarrollo profesional claro, alineado tanto con las necesidades individuales como con las de la Cooperativa	3.2		X		La ausencia de estas revisiones limita la capacidad de mejorar el desempeño y la actualización de habilidades, afectando tanto el crecimiento profesional del personal como el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización
5	Los auditores internos participan activamente en eventos profesionales, seminarios, foros, exposiciones, entre otros	3.2	X			Se revisaron los registros de la evidencia de carácter documental que respalda la presencia del personal de los auditores internos en las actividades de capacitación.
<b>Ejercer el debido cuidado profesional</b>						
	<b>4.1 Conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría Interna</b>					
1	La función de auditoría interna se actualiza periódicamente para alinearse con las Normas	4.1		X		La unidad de auditoría interna no cuenta con actualizaciones

	Internacionales de Auditoría Interna					periódicas de sus lineamientos para el cumplimiento de normativas internacionales.
	<b>4.2 Atención profesional continua</b>					
2	La Unidad de Auditoría Interna emplea técnicas, herramientas y tecnologías necesarias para optimizar la revisión y evaluación de los riesgos y controles durante la auditoría interna	4.2	X			Se revisaron registros que evidencian el uso de software de auditoría, análisis de datos y metodologías estructuradas para la evaluación de riesgos.
	<b>4.3 Escepticismo profesional</b>					
3	La Unidad de Auditoría Interna ha recibido formación específica sobre el escepticismo profesional	4.3		X		La Unidad de Auditoría Interna no ha recibido formación específica sobre el escepticismo profesional
4	Los auditores internos buscan información adicional para corroborar información dudosa	4.3	X			
<b>Mantener la Confidencialidad</b>						
	<b>5.1 Uso de información</b>					
1	Existen controles diseñados y operativos que aseguran un acceso limitado y controlado a la información crítica	5.1	X			
2	La Unidad de Auditoría Interna ha recibido capacitación adecuada sobre las leyes, regulaciones y políticas	5.1		X		La falta de formación en este aspecto crítico expone a la unidad a riesgos de incumplimiento

	que rigen el manejo de información confidencial					normativo y a posibles vulneraciones en la confidencialidad de la información sensible, lo que puede comprometer la seguridad y la integridad de información
	<b>5.2 Protección de la información</b>					
<b>3</b>	Los controles y restricciones de acceso están implementados y funcionan adecuadamente	<b>5.2</b>	<b>X</b>			
<b>4</b>	La Unidad de Auditoría Interna recibe formación periódica en el manejo adecuado de información confidencial y los riesgos	<b>5.2</b>	<b>X</b>			Se verificó que la Unidad de Auditoría Interna recibe formación periódica en el manejo adecuado de información confidencial y los riesgos asociados.
<b>5</b>	Se supervisa el acceso a la información confidencial y se revocan los permisos de acceso cuando ya no son necesarios	<b>5.2</b>	<b>X</b>			

## RESULTADOS OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN

### **Dominio:** Ética y profesionalidad

Los resultados obtenidos de la evaluación de los criterios claves establecidos dentro del dominio de ética y profesionalidad de las Normas Globales de Auditoría Interna se presentan a continuación.

**Principio:** Demostrar Integridad

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	2	40.00%
No cumple	3	60.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Mantener la objetividad

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	3	60.00%
No cumple	2	40.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Demostrar competencia

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	2	40.00%
No cumple	3	60.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Ejercer el debido cuidado profesional

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	1	25.00%
No cumple	3	75.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Mantener la confidencialidad

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	4	80.00%
No cumple	1	20.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>

## RESULTADOS GLOBALES DEL DOMINIO

Principios	Cumplimiento	Incumplimiento
Demostrar integridad	8.0%	12.0%
Mantener la objetividad	12.0%	8.0%
Demostrar competencia	8.0%	12.0%
Ejercer el debido cuidado profesional	5.0%	15.0%
Mantener la confidencialidad	16.0%	4.0%
<b>Total</b>	<b>49.00%</b>	<b>51.00%</b>

**Conclusión:** Posterior a la evaluación efectuada sobre los criterios clave inherentes al dominio de ética y profesionalismo y con base en los resultados obtenidos,

es posible concluir que la entidad cuenta con un grado de cumplimiento de los requerimientos establecidos en las Normas Globales de Auditoría Interna del 49.00%. Se destaca que la entidad tiene procedimientos que aseguran la objetividad profesional, mantiene una mentalidad imparcial y no sesgada, además de la implementación de técnicas, herramientas y tecnologías necesarias que optimizan la revisión y evaluación de los riesgos y controles durante el desarrollo de la auditoría interna.

Por otra parte, la entidad presenta un 51.00% de incumplimientos, resultado de la falta de un plan de formación, capacitaciones y educación continua en ética, escepticismo profesional, objetividad y gestión de conflictos de interés, así como de procedimientos para reasignar auditores cuando sea necesario en adición a la falta de evaluaciones periódicas de sus lineamientos para el cumplimiento de la normativa internacional aplicable.

## **GOBIERNO DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

El Gobierno de la Función de Auditoría Interna brinda una serie de principios y normas que contribuyen a la realización eficaz del trabajo de auditoría interna. Además, establece los requisitos necesarios para que el encargado de la función colabore de manera efectiva con el Consejo, con el fin de mantener la independencia y la supervisión adecuada de su desempeño.

**EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**  
**GOBIERNO DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.
<b>Revisado por:</b>	Edwin Manuel Zepeda Miranda
<b>Periodo:</b>	2024
<b>Fecha de revisión:</b>	04/04/2024
<b>Objetivo:</b>	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas y principios establecidos dentro de las Normas Globales de Auditoría Interna inherentes al Gobierno de la Función de Auditoría Interna, evaluando la autorización, la independencia de sus funciones y la supervisión del Consejo.

**Autorización del Consejo**

N°	Criterios claves	Norma	Cumple	No cumple	No aplica	Evidencia de Conformidad
	<b>6.1 Mandato de auditoría interna</b>					
<b>1</b>	El director ejecutivo de Auditoría Interna proporciona al Consejo de Administración y a la alta dirección la documentación completa del mandato de auditoría interna	<b>6.1</b>	<b>X</b>			
<b>2</b>	El Consejo de Administración aprobó el mandato de auditoría interna para la función de auditoría interna	<b>6.1</b>	<b>X</b>			
<b>3</b>	El director ejecutivo de Auditoría Interna realiza revisiones periódicas del mandato de auditoría interna	<b>6.1</b>		<b>X</b>		No se realizan revisiones periódicas programadas del mandato de auditoría interna.
	<b>6.2 Carta de auditoría interna</b>					

4	Existe una carta de auditoría interna que ha sido aprobada por el Consejo de Administración	6.2	X		Se verificó que existe una carta de auditoría interna formalmente aprobada por el Consejo de Administración.
5	La función de auditoría interna posee acceso y autoridad sobre la información según lo establecido en la carta de auditoría interna	6.2	X		Se verificó que la función de auditoría interna posee acceso y autoridad sobre la información de acuerdo con lo establecido en la carta de auditoría interna. Se revisó el contenido de la carta de auditoría interna, confirmando que se define claramente el acceso a la información y el alcance de la autoridad de la auditoría interna
6	El director ejecutivo de Auditoría Interna, en conjunto con el Consejo de Administración y la alta dirección, tiene establecida la revisión frecuente de la carta de auditoría interna.	6.2		X	No se establecieron reuniones periódicas para darle revisión a la carta de auditoría interna
<b>6.3 Apoyo al Consejo y a la alta dirección</b>					
7	Se cuenta con documentación de la comunicación entre el Consejo de Administración y la alta dirección	6.3		X	Existen pocos correos electrónicos, sin embargo, no se encontraron informes de coordinación ni actas de reuniones como soporte de la comunicación.

8	La Unidad de Auditoría Interna cuenta con acceso sin restricciones a datos, registros, información, personal y propiedades físicas necesarias para cumplir el mandato de auditoría interna	6.3	X			
9	El Consejo de Administración y el director ejecutivo de Auditoría Interna llevan a cabo reuniones trimestrales sin la presencia de la alta dirección	6.3		X		No se cuenta con los registros de las reuniones que han sido previamente establecidas, de igual manera no se encuentran reuniones agendadas entre el Consejo de Administración y el director ejecutivo de Auditoría Interna.

### Posicionarse de manera independiente

	<b>7.1 Independencia organizativa</b>					
1	El director ejecutivo de Auditoría Interna confirma al Consejo de Administración la independencia organizativa de la función de auditoría interna	7.1	X			Se realizan dos confirmaciones al año sobre la independencia organizativa de la función de auditoría interna
2	Las funciones no relacionadas con la auditoría interna desempeñadas por el director ejecutivo de Auditoría Interna son aprobadas y supervisadas por el Consejo de Administración	7.1	X			
	<b>7.2 Cualificaciones del director ejecutivo de Auditoría Interna</b>					

3	El Consejo de Administración revisa y aprueba la descripción del puesto de director ejecutivo de Auditoría Interna, incluyendo las cualificaciones, experiencia y competencias requeridas	7.2	X			Se verificó que el Consejo de Administración revisa y aprueba la descripción del puesto de director de Auditoría Interna, incluyendo las cualificaciones y su experiencia.
4	Se cuentan con planes de formación, asistencia a seminarios y certificaciones actualizadas, entre otros, para mantener y mejorar las cualificaciones y competencias del director ejecutivo de Auditoría Interna	7.2		X		La carencia de dichos planes limita el desarrollo profesional continuo del director, lo que puede afectar la capacidad de liderazgo y el desempeño de la función de auditoría en la organización.
5	Existe un plan de sucesión para el puesto de director ejecutivo de Auditoría Interna, que incluye candidatos internos y externos	7.2		X		La ausencia de un plan de sucesión pone en riesgo la continuidad operativa de la función de auditoría y puede generar incertidumbre en la gestión de la unidad en situaciones de cambio de liderazgo
<b>Supervisión del consejo</b>						
	<b>8.1 Interacción con la Junta Directiva</b>					
1	Existe comunicación frecuente entre el director ejecutivo de Auditoría Interna y el Consejo de Administración, la cual es clara y relevante	8.1		X		No se presenta evidencia documental suficiente que respalde la comunicación

						oportuna entre el DEA y el Consejo.
2	El director ejecutivo de Auditoría Interna proporciona al Consejo la información necesaria de manera regular según los tiempos previamente establecidos	8.1		X		
3	El Consejo de Administración recibe información clara y suficiente la cual le permite evaluar la eficacia de los procesos de gobernanza, la gestión de riesgos y el control de la Cooperativa	8.1		X		El consejo de administración no recibe informes con respecto a la gestión de riesgos y el control interno de la cooperativa de manera periódica.
<b>8.2 Recursos</b>						
4	Se realizó una evaluación adecuada de la suficiencia de los recursos disponibles y necesarios para cumplir con el mandato y plan de auditoría interna	8.2		X		No se realiza una evaluación adecuada de los recursos de auditoría interna
5	El director ejecutivo de Auditoría Interna cuenta con estrategias para abordar posibles insuficiencias de recursos	8.2		X		La falta de estrategias claras ante esta eventualidad puede comprometer la capacidad de la unidad para cumplir con el plan de auditoría, afectando su eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
<b>8.3. Calidad</b>						
6	Se ha desarrollado, implementado y mantenido por parte del	8.3		X		La ausencia de este programa puede limitar la capacidad

	director ejecutivo de Auditoría Interna un programa de garantía y mejora de la calidad que abarca todos los aspectos de la función de auditoría interna					de la unidad para evaluar y mejorar continuamente su desempeño, comprometiendo la calidad de los procesos y resultados de la auditoría interna
7	Los objetivos de rendimiento de la función de auditoría interna son aprobados anualmente por el Consejo de Administración	8.3	X			Se verificó que los objetivos de rendimiento de la función de auditoría interna son aprobados anualmente por el Consejo de Administración. Se revisaron las actas de las reuniones del Consejo, en las que se documenta la aprobación de los objetivos de rendimiento para el año en curso. Además, se constató que estos objetivos están claramente definidos, medibles y alineados con las expectativas de la cooperativa
	<b>8.4. Evaluación externa de calidad</b>					
8	La Cooperativa tiene definida la ejecución de una evaluación externa de calidad al menos una vez cada cinco años	8.4		X		A pesar de reconocer la necesidad de dichas evaluaciones, la entidad no ha efectuado evaluaciones externas desde la creación de la unidad de auditoría interna.

9	Se verifica que los evaluadores externos sean cualificados e independientes y no posean conflictos de interés que puedan afectar la imparcialidad de la evaluación externa.	8.4		X	
10	Se han realizado evaluaciones externas de calidad al menos una vez cada cinco años	8.4		X	No se encontró evidencia de que se haya realizado una evaluación externa de calidad en los últimos cinco años.
11	Los resultados de las evaluaciones internas y externas se comunican de manera clara y oportuna al Consejo y a la alta dirección, los cuales reflejan con precisión las deficiencias y las recomendaciones de mejora.	8.4		X	Ante la ausencia de evaluaciones internas y externas de calidad durante los periodos anteriores, el consejo de administración no posee el conocimiento oportuno en cuanto a las deficiencias identificadas dentro de la unidad de auditoría interna.

## RESULTADOS OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN

**Dominio:** Gobierno de la Función de Auditoría Interna

Los resultados obtenidos de la evaluación de los criterios claves establecidos dentro del dominio del Gobierno de la Función de Auditoría Internas del marco normativo aplicable se presentan a continuación.

**Principio:** Autorización del Consejo

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	5	56.00%
No cumple	4	44.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Posicionarse de manera independiente

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	3	60.00%
No cumple	2	40.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Supervisión del Consejo

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	1	9.00%
No cumple	10	91.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100.00%</b>

## RESULTADOS GLOBALES DEL DOMINIO

PRINCIPIOS	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO
Autorización del Consejo	18.5%	14.8%
Posicionarse de Manera Independiente	20.0%	13.3%
Supervisión del Consejo	3.0%	30.3%
<b>TOTAL</b>	<b>41.55%</b>	<b>58.45%</b>

**Conclusión:** Posterior a la evaluación efectuada sobre los criterios clave inherentes al dominio de Gobierno de la Función de Auditoría y con base en los resultados obtenidos, es posible concluir que la entidad cumple con el 41.55% de los requerimientos establecidos en las Normas Globales de Auditoría Interna, destacando la confirmación anual de la independencia organizativa de sus actividades.

Por otra parte, la entidad presenta un 58.45% de incumplimientos, principalmente debido a la falta de planes de formación para la Unidad de Auditoría Interna, la ineficiente evaluación de los recursos necesarios para el desempeño de la función de auditoría interna en adición a la ausencia de implementaciones de evaluaciones internas y externas de calidad, afectando directamente la comunicación del desempeño y las deficiencias identificadas dentro de la unidad frente al consejo de administración.

## GESTIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

La Gestión de la Función de Auditoría Interna proporciona los principios y las normas para planificar estratégicamente, asignar recursos, establecer relaciones con las partes interesadas y garantizar un rendimiento eficaz de la auditoría interna al director ejecutivo de Auditoría.

**EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**  
**GESTIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Xiomara Martínez Pinto
<b>Periodo:</b>	2024
<b>Fecha de revisión:</b>	13/05/2024
<b>Objetivo:</b>	Comprobar que el encargado de la Unidad de Auditoría Interna cumpla con los principios y normas que le permiten gestionar la función de auditoría interna de conformidad con las Normas Globales de Auditoría Interna.

<b>Planificar estratégicamente</b>						
N°	Criterios claves	Norma	Cumple	No cumple	No aplica	Evidencia de Conformidad
	<b>9.1. Comprender los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control</b>					
1	El encargado de la unidad de auditoría interna demuestra tener un conocimiento amplio de regulaciones y marcos internacionales sobre gobierno, gestión de riesgo y control y sabe identificar cuáles son los que implementa la organización.	9.1	X			Se verificó que el encargado cuenta con certificados y diplomas que demuestra su nivel de capacitación en temas regulatorios y marcos internacionales.
2	El encargado de la unidad de auditoría interna evalúa la implementación y madurez de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control en la entidad, de conformidad a la estructura y marcos internacionales que aplica la cooperativa.	9.1	X			Se verificó la existencia de actas de las reuniones sostenidas con el Consejo Administración, donde discuten sobre los procesos de gobierno, gestión de riesgo y control.
3	El encargado de la unidad de auditoría interna revisa	9.1		X		No se revisan con regularidad las actas

	regularmente los estatutos, actas y agendas de las reuniones claves del Consejo de Administración y la Alta Dirección, para comprender la toma de decisiones estratégicas y operativas.					y agendas de las reuniones. La falta de revisión podría afectar la capacidad para evaluar adecuadamente los riesgos.
4	El encargado de la unidad de auditoría interna verifica si la entidad ha establecido un apetito al riesgo claro y evalúa la efectividad de las estrategias implementadas por parte de la entidad que ayuden en la gestión de este.	9.1.	X			Al realizar la revisión se verificó la documentación donde la entidad ha establecido su apetito y tolerancia al riesgo.
5	El encargado de la unidad de auditoría interna posee una visión clara y analiza los riesgos actuales que afectan a la entidad.	9.1	X			El encargado de la Unidad realiza planes acerca de los riesgos que afectan a la organización.
6	El encargado de la unidad de auditoría interna desarrolla matrices de riesgos y controles, priorizando los más críticos con el fin de contribuir en el logro de objetivos.	9.1	X			Se verificó la existencia de las matrices de riesgos.
7	El encargado de la unidad de auditoría interna revisa periódicamente los controles implementados por la entidad, verificando que funcionen adecuadamente para mitigar los riesgos identificados.	9.1		X		El encargado de auditoría interna manifiesta que los controles implementados por la entidad no son revisados con periodicidad, debido a la falta de recursos humanos.
	<b>9.2. Estrategia de Auditoría Interna</b>					
8	La estrategia de auditoría interna se encuentra	9.2	X			

	alineada con los objetivos estratégicos y expectativas del Consejo de Administración y Alta Dirección.					
<b>9</b>	La unidad de auditoría ha definido una visión clara a largo plazo que contribuya a guiar y brindar las mejores prácticas y una mejora continua para las actividades que desempeña.	<b>9.2</b>	<b>X</b>			Se revisó la estrategia de auditoría interna, verificando su visión, misión y objetivos, también actas de reuniones con el Consejo, donde se debate ha debatido sus exceptivas.
<b>10</b>	La unidad de auditoría interna sabe identificar y aprovechar las oportunidades de mejoras para su función y aplica nuevas tecnologías que incrementen la calidad y eficacia de su trabajo.	<b>9.2</b>		<b>X</b>		No cuentan con softwares de auditoría actualizados, lo que provoca una reducción en la eficiencia de sus funciones.
<b>11</b>	La unidad de auditoría interna revisa y ajusta sus estrategias de auditoría interna periódicamente, con el fin de adecuarse a los cambios en los objetivos estratégicos de la entidad.	<b>9.2</b>	<b>X</b>			Se verificó que la Unidad revisa cada año su estrategia de auditoría.
	<b>9.3. Metodologías</b>					
<b>12</b>	La unidad de auditoría documenta la metodología de su función y define con claridad los procedimientos, enfoques y criterios claves para realizar su trabajo de forma efectiva y adaptado a las necesidades de la entidad.	<b>9.3</b>	<b>X</b>			Se revisó la documentación de la metodología utilizada por la Unidad de Auditoría Interna.

	<b>9.4. Plan de Auditoría Interna</b>					
<b>13</b>	El plan de auditoría interna es evaluado y actualizado considerando los cambios en el entorno de la entidad al menos una vez al año.	<b>9.4</b>	<b>X</b>			Se verificó el Plan de Auditoría Interna, el cual se encuentra aprobado por el Consejo, es revisado anualmente.
<b>14</b>	El plan de auditoría se encuentra alineado con los objetivos estratégicos de la entidad y cubre las áreas críticas y actividades con niveles significativos de riesgos residuales.	<b>9.4</b>	<b>X</b>			
<b>15</b>	El plan de auditoría incluye los siguientes aspectos: a) Definición de los recursos y tiempo. b) Una lista de trabajos propuestos, especificando si son de aseguramiento o asesoramiento. c) Propósito general y alcance preliminar de los trabajos propuestos.	<b>9.4</b>	<b>X</b>			
	<b>9.5. Coordinación y confianza</b>					
<b>16</b>	El encargado de la unidad de auditoría interna coordina sus actividades de aseguramiento y asesoramiento con proveedores de servicios internos o externos, con el fin de cubrir los riesgos claves y evitar brechas y duplicidad en su trabajo.	<b>9.5</b>	<b>X</b>			Existen respaldos de los acuerdos establecidos con los proveedores de servicios.
<b>17</b>	El encargado de la unidad de auditoría interna documenta los conflictos de interés ya sean reales o potenciales de los proveedores de servicios,	<b>9.5</b>	<b>X</b>			Se verificó la existencia de documentos donde se ha comunicado los conflictos de intereses por parte

	con el fin de evitar que exista riesgo a la independencia que afecte la calidad y el resultado de los servicios brindados por el proveedor.					de los proveedores de servicio
<b>Gestionar los recursos</b>						
	<b>10.1. Gestión de los recursos financieros</b>					
<b>1</b>	La unidad de auditoría elabora su presupuesto asegurando la suficiencia de los recursos financieros que le permita el logro de las estrategias planteadas en el plan de auditoría.	<b>10.1</b>		<b>X</b>		No se ha establecido un presupuesto integral, donde se establezca la suficiencia de recursos, para llevar a cabo sus actividades.
<b>2</b>	El presupuesto para la unidad de auditoría interna es discutido y aprobado por el Consejo de Administración y la Alta Dirección.	<b>10.1</b>		<b>X</b>		
<b>3</b>	La unidad de auditoría interna comunica al Consejo de Administración y la Alta Dirección las necesidades financieras imprevistas que se presenta para el desarrollo de su función.	<b>10.1</b>		<b>X</b>		Existen deficiencias al momento de comunicar las necesidades financieras a la Alta Dirección.
<b>4</b>	Se lleva un seguimiento continuo del presupuesto que fue planificado contra los gastos reales, identificando si existen desviaciones significativas, realizando los ajustes necesarios e informado respectivamente al Consejo y la Alta Dirección.	<b>10.1</b>		<b>X</b>		No se realiza un seguimiento de los recursos financieros asignados, lo que genera deficiencias en la elaboración del presupuesto.

	<b>10.2. Gestión de los recursos humanos</b>				
<b>5</b>	El encargado de la unidad de auditoría interna selecciona y retiene auditores cualificados, de conformidad con las necesidades estratégicas de la entidad, alineado con el Plan de Auditoría Interna.	<b>10.2</b>		<b>X</b>	La selección del recurso humano es deficiente, debido a ello se presentan cambios constantes de personal para el área de auditoría interna.
<b>6</b>	El recurso humano que conforma la unidad de auditoría interna cumple con los siguientes aspectos: a) Apropiado: posee los conocimientos, aptitudes y habilidades necesarias para el desarrollo de su función. b) Suficiente: se tiene el recurso humano necesario y óptimo para llevar a cabo cada una de las actividades.	<b>10.2</b>		<b>X</b>	La unidad de auditoría interna no cuenta con el recurso humano suficiente para dar abasto para desarrollar todas las actividades requeridas.
<b>7</b>	El encargado de auditoría interna evalúa periódicamente la competencia y el desempeño del personal que conforma la unidad y comunica los resultados al Consejo de Administración y Alta Dirección.	<b>10.2</b>		<b>X</b>	La unidad de auditoría interna no ejecuta evaluaciones de competencia sobre el desempeño del personal del área de manera periódica.
	<b>10.3. Recursos tecnológicos</b>				
<b>8</b>	El encargado de la unidad de auditoría interna se asegura y evalúa con regularidad que la unidad cuenta con los recursos tecnológicos apropiados que sirvan como apoyo	<b>10.3</b>		<b>X</b>	No se realiza una evaluación de los recursos tecnológicos con los que se cuenta en la unidad de auditoría.

	para el desarrollo eficaz y eficiente de sus funciones.					
<b>9</b>	El personal de auditoría interna recibe capacitaciones cuando se implementan nuevas tecnologías para la unidad, asegurándose que se implementa adecuadamente el recurso tecnológico.	<b>10.3</b>	<b>X</b>			
<b>10</b>	El encargado de la unidad de auditoría interna comunica al Consejo de Administración y alta Dirección sobre cualquier limitación tecnológica que afecta el desarrollo efectivo de su función.	<b>10.3</b>		<b>X</b>		No se comunica de forma eficiente las necesidades tecnológicas para la unidad de auditoría interna
<b>Comunicar de manera eficaz</b>						
	<b>11.1. Establecer relaciones y comunicarse con las partes interesadas</b>					
<b>1</b>	El encargado de auditoría interna promueve comunicaciones tanto formales como informales con las partes interesadas que contribuyen al entendimiento mutuo de los intereses y preocupaciones relacionados con la entidad.	<b>11.1</b>	<b>X</b>			
<b>2</b>	El encargado de auditoría interna se reúne regularmente con el Consejo y Alta Dirección, así como con el área de cumplimiento, para mantenerse informado sobre el desarrollo de actividades y acontecimientos que puedan afectar a los	<b>11.1</b>		<b>X</b>		No se realizan reuniones regulares, con el personal clave de la entidad.

	objetivos y riesgos de la entidad.					
	<b>11.2. Comunicación eficaz</b>					
<b>3</b>	El encargado de auditoría interna promueve y establece metodologías de comunicación, para que sean objetivas, claras y oportunas; teniendo en cuenta las expectativas del Consejo de Administración y Alta Dirección y demás partes interesadas y exista un entendimiento mutuo.	<b>11.2</b>	<b>X</b>			No se han establecidos metodologías para llevar a cabo una comunicación oportuna con el Consejo.
<b>4</b>	El personal de auditoría interna recibe capacitaciones sobre técnicas para desarrollar habilidades de comunicación eficaces.	<b>11.2</b>		<b>X</b>		La entidad no realiza capacitaciones que traten sobre la comunicación asertiva.
	<b>11.3. Comunicar los resultados</b>					
<b>5</b>	El encargado de auditoría interna comunica periódicamente al Consejo de Administración y Alta Dirección los resultados obtenidos de cada trabajo de auditoría desarrollado.	<b>11.3</b>		<b>X</b>		No se encontró documentación que respalde la comunicación de los resultados del trabajo de auditoría interna.
<b>6</b>	El encargado de auditoría interna cuando es necesario comunicar a partes externas los resultados finales obtenidos de las auditorías desarrolladas busca asesoramiento legal o del Consejo o Alta Dirección antes de su divulgación.	<b>11.3</b>	<b>X</b>			
<b>7</b>	El encargado de auditoría interna al dar seguimiento de los hallazgos	<b>11.3</b>		<b>X</b>		Dentro de la unidad de auditoría interna no se posee la

	encontrados en los trabajos de auditoría realizados identifica patrones y tendencias que puedan afectar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, comunica oportunamente estos resultados al Consejo de Administración y Alta Dirección.					prueba documental suficiente sobre la comunicación oportuna entre el seguimiento de los hallazgos al consejo de administración.
<b>8</b>	El encargado de auditoría interna al comunicar las conclusiones a nivel de organización sobre la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control considera los objetivos estratégicos y los riesgos inherentes a la entidad.	<b>11.3</b>	<b>X</b>			
	<b>11.4. Errores y omisiones</b>					
<b>9</b>	El encargado de auditoría interna establece un protocolo para comunicar al Consejo, Alta Dirección y las partes interesadas la existencia de errores u omisiones significativas que pueden tener consecuencias legales, regulatorias o modificar los hallazgos y recomendaciones y los planes de acción de la dirección.	<b>11.4</b>		<b>X</b>		No existen protocolos por parte de la unidad de auditoría interna para la comunicación de errores, omisiones o hallazgos significativos.
<b>10</b>	El encargado de auditoría interna evalúa la gravedad de los errores u omisiones en la información brindada, determinando la urgencia de la corrección.	<b>11.4</b>	<b>X</b>			

11	Se tiene planes de acción para tomar medidas correctivas para identificar la causa del error u omisión, para prevenir que vuelva a ocurrir una situación similar en el futuro.	11.4	X			Se revisó la existencia de los planes de acción.
<b>11.5. Comunicar la aceptación de los riesgos</b>						
12	El encargado de auditoría interna comprende los riesgos de la organización y la tolerancia de este y se encarga de comunicar apropiadamente los casos en que la gerencia acepta un nivel de riesgo que exceda la tolerancia del riesgo.	11.5	X			Existe evidencia de respaldo sobre las conversaciones acerca de los riesgos y las acciones para tratarlos.
13	Se posee metodologías para la documentación y comunicación de la aceptación de riesgo que exceden la tolerancia al riesgo de la entidad.	11.5	X			
<b>Mejorar la Calidad</b>						
<b>12.1 Evaluación Interna de Calidad</b>						
1	El encargado de auditoría interna supervisa continuamente a través de metodologías adecuadas, las actividades desarrolladas por la función de auditoría interna de conformidad con las Normas Globales de Auditoría Interna y el avance en el logro de objetivo en el desempeño de sus funciones.	12.1	X			
2	Se llevan a cabo autoevaluaciones	12.1		X		No se realizan autoevaluaciones

	periódicas, donde se logre identificar áreas de no conformidad con norma y oportunidades de mejora, para asegurar que la función de auditoría aplique correctamente las prácticas correspondientes a su función.					periódicas al equipo de auditoría interna.
<b>3</b>	El encargado de auditoría interna implementa planes de acción para tratar los aspectos de no conformidad con la norma y las oportunidades de mejoras.	<b>12.1</b>		<b>X</b>		
<b>4</b>	El encargado de auditoría comunica los resultados de las autoevaluaciones periódicas y los planes de acción al Consejo y Alta dirección.	<b>12.1</b>		<b>X</b>		No se realizan autoevaluaciones periódicas al equipo de auditoría interna.
	<b>12.2. Medición de desempeño</b>					
<b>5</b>	El encargado de auditoría interna establece metodologías claras para la medición del desempeño y promover la mejora continua para el logro de objetivos de la función de auditoría interna.	<b>12.2</b>		<b>X</b>		La unidad de auditoría interna no realiza evaluaciones sobre el desempeño de sus funciones
<b>6</b>	El encargado de auditoría interna monitorea y comunica los planes de acción al Consejo y Alta Dirección, referentes a las oportunidades de mejora para lograr el cumplimiento óptimo de los objetivos establecidos para su desempeño.	<b>12.2</b>		<b>X</b>		

	<b>12.3. Supervisión y mejora de desempeño en los trabajos</b>					
<b>7</b>	El encargado de auditoría interna orienta y supervisa al equipo de auditoría y verifica que los papeles de trabajos estén completos y que los hallazgos, conclusiones y recomendaciones estén bien documentados.	<b>12.3</b>	<b>X</b>			Se verificó que los papeles de trabajo se encuentran completos.
<b>8</b>	El encargado de auditoría se encuentra comprometido para asegurar la calidad de los trabajos, asegurándose que se desarrollen de conformidad con la norma y las metodologías establecidas de la función de auditoría interna.	<b>12.3</b>		<b>X</b>		
<b>9</b>	El encargado de auditoría interna retroalimenta a los miembros del equipo sobre el desempeño de sus funciones y proponer oportunidades de mejora que contribuyan en el logro de objetivo y la generación de valor para la entidad.	<b>12.3</b>	<b>X</b>			

## **RESULTADOS OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN**

**Dominio:** Gestión de la Función de Auditoría Interna

Los resultados obtenidos de la evaluación de los criterios claves establecidos para el dominio de la Gestión de la Función de Auditoría Interna se presentan a continuación:

**Principio:** Planificar estratégicamente

<b>Indicadores</b>	<b>Detalle</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>
Cumple	14	82.00%
No cumple	3	18.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Gestionar los recursos

<b>Indicadores</b>	<b>Detalle</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>
Cumple	1	10.00%
No cumple	9	90.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Comunicar de manera eficaz

<b>Indicadores</b>	<b>Detalle</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>
Cumple	8	62.00%
No cumple	5	38.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Mejorar la Calidad

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	3	33.00%
No cumple	6	67.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**RESULTADOS GLOBALES DEL DOMINIO**

PRINCIPIOS	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO
Planificar estratégicamente	20.6%	4.4%
Gestionar los recursos	2.5%	22.5%
Comunicar de manera eficaz	15.4%	9.6%
Mejorar la Calidad	8.3%	16.7%
<b>TOTAL</b>	<b>46.81%</b>	<b>53.19%</b>

**Conclusión:** Al efectuar la evaluación sobre el grado de cumplimiento de los criterios clave inherentes a los principios y normas establecidas en el dominio de la Gestión de la Función de Auditoría Interna, se determinó un cumplimiento del 46.81%. Se identificó que la unidad logra reconocer los riesgos que afectan a la entidad y busca estrategias adecuadas para mitigar su impacto.

Sin embargo, también se detectó un incumplimiento del 53.19%, relacionado con los criterios clave sobre la adecuada implementación de una comunicación asertiva y adecuada entre la Dirección y la Unidad de Auditoría Interna, lo que provoca en ocasiones demoras en la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección y de no corregirse esta situación, podría ocasionar una pérdida de alineación entre los objetivos estratégicos de

la unidad de auditoría interna y los de la entidad. Así mismo, la ausencia de evaluaciones internas acerca del desempeño de la función de auditoría obstaculiza la identificación y corrección de errores o áreas de mejora, lo que provoca una disminución en la calidad del trabajo desarrollado, comprometiendo la integridad de la información financiera y operativa de la organización y reduciendo los costos operativos sin otorgar valor real ante el riesgo de implementación de controles excesivos o trabajo redundante.

## **DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA INTERNA**

La Prestación de Servicios de Auditoría Interna se rige por una serie de principios y normas que requieren que los auditores planifiquen, ejecuten y comuniquen los resultados de sus encargos de manera efectiva. Es importante destacar que este proceso no es necesariamente lineal y puede variar según las características de cada encargo, lo que exige que los auditores comprendan y apliquen todas las normas pertinentes en su ejecución.

### **EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA INTERNA**

<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.
<b>Revisado por:</b>	Gabriela Xiomara Martínez Pinto
<b>Periodo:</b>	2024
<b>Fecha de revisión:</b>	24/06/2024
<b>Objetivo:</b>	Verificar que el encargado de la Unidad de Auditoría Interna cumpla con los principios y normas que le permiten evaluar el desempeño de la función de auditoría interna de conformidad con las Normas Globales de Auditoría Interna.

Planificar eficazmente los trabajos						
N°	Criterios claves	Norma	Cumple	No cumple	No aplica	Evidencia de Conformidad
	<b>13.1. Comunicación durante el trabajo</b>					
1	Durante la ejecución de los trabajos de auditoría interna, el equipo encargado de ejecutarlo mantiene una comunicación eficaz en cada una de las etapas del proceso.	13.1	X			Se revisó la evidencia de respaldo, donde se hayan comunicado oportunamente para llevar a cabo su trabajo.
2	El equipo de auditoría interna comunica los objetivos, alcance y el cronograma de trabajo a la Dirección.	13.1	X			Se revisó la planificación anual y que esta fuera comunicada al Consejo y Alta Dirección.
3	Cuando se realizan modificaciones posteriores a las previamente comunicadas a la Dirección, estas son informadas de manera oportuna.	13.1	X			
4	El equipo de auditoría y la Dirección mantiene una comunicación efectiva y documenta la posición de ambas partes (Consejo y la Unidad de Auditoría Interna) con respecto al contenido del informe final. En caso de discrepancia en las opiniones, estas también son documentadas oportunamente.	13.1		X		No se lleva documentado las diferencias de opinión que se generan de la comunicación del informe final.
	<b>13.2. Evaluación de riesgos del trabajo</b>					
5	El equipo de auditoría demuestra tener un alto grado de comprensión del Plan de Auditoría Interna,	13.2	X			No se lleva documentado las diferencias de opinión que se

	para entender la actividad bajo revisión y evaluar los riesgos relacionados a la misma.					generan de la comunicación del informe final.
6	El equipo de auditoría interna posee el debido cuidado para recopilar y revisar la información que sea confiable, relevante y suficiente para el desarrollo de la auditoría, considerando las estrategias y procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la entidad.	13.2	X			
7	El equipo de auditoría al momento de recopilar la información evalúa los riesgos por grado de importancia para priorizar su revisión.	13.2	X			
<b>13.3. Objetivos y alcance del trabajo</b>						
8	El encargado de auditoría interna aprueba y documenta los objetivos y el alcance del trabajo, incluyendo las modificaciones que se realicen durante su desarrollo.	13.3	X			Se verificó que los objetivos y alcance del trabajo se encuentre aprobado por el Encargado de la Unidad.
9	Los objetivos establecidos en el trabajo de auditoría a desarrollar son comprensibles y están alineados con las metas a conseguir.	13.3	X			
10	El alcance del trabajo establece un enfoque de trabajo y especifica los límites de las actividades brindando los elementos suficientes para el logro de los objetivos del trabajo.	13.3		X		No se establece un límite claro de las actividades a realizar.

11	Las limitaciones en el alcance que afectan el logro de los objetivos establecidos para el desarrollo del trabajo son comunicadas por el encargado de auditoría interna a la Dirección.	13.3		X		Las limitaciones identificadas en el alcance de los objetivos en el desarrollo de los trabajos de auditoría interna no son comunicados regularmente al consejo de administración.
<b>13.4. Criterios de evaluación</b>						
12	El equipo de auditoría interna identifica, para cada trabajo, los criterios claves utilizados por la entidad, para evaluar los aspectos de la actividad a revisar, los cuales deben de estar definidos en los objetivos y alcance del trabajo.	13.4		X		Los papeles de trabajo tienen documentado los criterios empleados de forma específica a la actividad sujeta a evaluar.
13	El equipo de auditoría ajusta los criterios establecidos por la Alta Dirección cuando estos no se consideran adecuados para la evolución de la actividad a revisar, y dichos ajustes también son comunicados a la Alta Dirección.	13.4		X		
<b>13.5. Recursos del Trabajo</b>						
14	El encargado de auditoría interna al planificar el trabajo establece los recursos necesarios para el logro de los objetivos establecidos en el desarrollo del trabajo.	13.5		X		Al realizar la planificación no se tienen en cuenta todos los recursos a utilizar para su ejecución adecuada.
15	El encargado de auditoría comunica oportunamente las limitaciones en cuanto a los recursos asignados	13.5		X		No se posee una comunicación eficaz sobre las

	con la Alta Dirección, para establecer soluciones.					limitaciones en los recursos
<b>16</b>	El encargado de auditoría interna documenta los recursos presupuestados y los compara con los realmente utilizados durante la ejecución del trabajo. Esto con el fin de identificar oportunidades mejoras en la asignación de recursos, para las futuras planificaciones.	<b>13.5</b>		<b>X</b>		No se realiza un análisis comparativo de los recursos (financiero, humano y tecnológico) que fueron presupuestados con los gastos reales
	<b>13.6. Programa de trabajo</b>					
<b>17</b>	El equipo de auditoría interna desarrolla un programa de trabajo y lo documenta adecuadamente para el logro de los objetivos del trabajo.	<b>13.6</b>		<b>X</b>		Se revisaron los programas de auditoría, verificando su integridad de conformidad con la Norma.
<b>18</b>	En los papeles de trabajo desarrollado por el equipo de auditoría documenta adecuadamente la fase de planificación	<b>13.6</b>		<b>X</b>		
<b>19</b>	Los programas de trabajo incluyen los siguientes aspectos sobre el formato: a) Nombre del auditor que realizó el trabajo. b) Fecha en que se completó. c) Nombre de quien revisión y aprobó las tareas completadas durante el trabajo.	<b>13.6</b>		<b>X</b>		
<b>20</b>	El encargado de auditoría interna aprueba y revisa el programa de trabajo antes de su desarrollo y también las modificaciones posteriores de forma oportuna.	<b>13.6</b>		<b>X</b>		Los programas de auditorías se encuentran aprobados por el Encargado de la Unidad.

<b>21</b>	El equipo de auditoría interna establece metodologías para la planificación del trabajo, basándose en los riesgos inherentes a los procesos que aplica la entidad, verificando si están siendo gestionados por la alta dirección.	<b>NRP-15</b>	<b>X</b>			
<b>22</b>	En la planificación del trabajo de auditoría interna se consideran programas de trabajos enfocados a evaluar el cumplimiento de LDA.	<b>LDA</b>	<b>X</b>			Los programas de auditorías cuentan con procesos enfocados a evaluar el cumplimiento del LDA.
<b>Ejecución de los trabajos</b>						
	<b>14.1. Recopilación de información para el análisis y evaluación</b>					
<b>1</b>	El equipo de auditoría interna se asegura de evaluar que la información recopilada sea relevante, fiable y suficiente para que el desarrollo del trabajo se realice con efectividad.	<b>14.1</b>	<b>X</b>			El programa de trabajo incluye procedimientos para la recopilación de información adecuada para llevar a cabo el trabajo de auditoría interna.
<b>2</b>	El equipo de auditoría interna recopila la información relevante dirigida al cumplimiento de los objetivos del trabajo y se encuentren dentro del alcance de este.	<b>14.1</b>	<b>X</b>			
	<b>14.2. Análisis y potenciales hallazgos del trabajo</b>					
<b>3</b>	El equipo de auditoría interna identifica oportunamente las diferencias entre los criterios de evaluación y el estado actual del área evaluada y lo documenta	<b>14.2</b>		<b>X</b>		La unidad de auditoría interna no cuenta con información documental suficiente sobre el trabajo

	para la identificación de los hallazgos.					desempeñado en períodos anteriores que le permita establecer una comparación entre los resultados obtenidos en evaluaciones pasadas y el estado actual de las áreas auditadas.
4	El equipo de auditoría interna ejerce el debido cuidado profesional cuando se requiere realizar análisis adicionales para respaldar los hallazgos, el cual es comunicado y aprobado por el encargado de auditoría interna.	14.2	X			
<b>14.3. Evaluación de los hallazgos</b>						
5	El equipo de auditoría interna trabaja de la mano con la Dirección para identificar y evaluar la causa fundamental de los potenciales hallazgos.	14.3		X		No se comunica adecuadamente con la Dirección para identificar las causas de los hallazgos.
6	El equipo de auditoría interna determina y evalúa la importancia de los riesgos considerando la probabilidad y el impacto que podría ocasionar en los procesos de gobiernos, gestión de riesgos y control de la entidad.	14.3	X			
7	El equipo de auditoría interna documenta y comunica los hallazgos significativos encontrados y ponen en riesgo las operaciones de la entidad.	14.3	X			

	<b>14.4. Recomendaciones y planes de acción</b>					
<b>8</b>	El equipo de auditoría interna al identificar acciones correctivas para tratar los hallazgos comunica dichas acciones como sugerencia	<b>14.4</b>	<b>X</b>			En los hallazgos identificados se verificó el establecimiento de acciones correctivas.
<b>9</b>	El equipo de auditoría interna evalúa y debate la viabilidad y razonabilidad de las recomendaciones brindadas a la Dirección sobre los hallazgos identificados.	<b>14.4</b>	<b>X</b>			
	<b>14.5. Conclusiones del trabajo</b>					
<b>10</b>	El equipo de auditoría interna elabora las conclusiones de forma precisa y efectiva del trabajo desarrollado.	<b>14.5</b>	<b>X</b>			En los papeles de trabajo se han establecido la base para realizar las conclusiones adecuadas con respecto a los hallazgos identificados.
<b>11</b>	La conclusión desarrollada sobre la ejecución del trabajo se encuentra alineada con los objetivos del trabajo y los de la dirección.	<b>14.5</b>	<b>X</b>			
<b>12</b>	Las conclusiones del trabajo desarrollado incorporan el resultado de la evolución con respecto a la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgo y control.	<b>14.5</b>	<b>X</b>			
	<b>14.6. Documentación de los trabajos</b>					
<b>13</b>	El equipo de auditoría interna documenta la información y evidencia	<b>14.6</b>		<b>X</b>		El equipo de Auditoría interna no posee

	que respaldan los resultados del trabajo ejecutado.					documentación suficiente y adecuada que respalde los resultados del trabajo ejecutado.
<b>14</b>	El equipo de auditoría interna verifica que la información documentada del trabajo sea precisa, relevante y completa.	<b>14.6</b>		<b>X</b>		
<b>15</b>	El equipo de auditoría interna realiza revisiones periódicas de las actividades a auditar, en base a la evaluación de riesgos y dando cumplimiento al marco legal aplicable.	<b>NRP-15</b>		<b>X</b>		Las actividades por desarrollar son revisadas verificando el cumplimiento del marco legal y técnico.
<b>16</b>	El equipo de auditoría interna evalúa la efectividad de los controles internos relacionados con la detección y prevención de lavado de dinero y otros activos.	<b>LDA</b>		<b>X</b>		En el programa de auditoría se han establecido procedimientos para evaluar el control interno para la detección de LDA.
<b>Comunicar las conclusiones del trabajo y monitorear los planes de acción</b>						
	<b>15.1. Comunicación final del trabajo</b>					
<b>1</b>	El equipo de auditoría interna desarrolla una comunicación final la cual incluye los objetivos, alcance, recomendaciones y conclusiones.	<b>15.1</b>		<b>X</b>		
<b>2</b>	La comunicación final de cada trabajo desarrollado por el equipo de auditoría interna incluye la declaración de conformidad con la NOGAI.	<b>15.1</b>		<b>X</b>		La declaración de conformidad comenzó su implementación durante el presente año.

	<b>15.2. Confirmar la implementación de recomendaciones o planes de acción</b>					
<b>3</b>	El encargado de auditoría interna aplica una metodología adecuada para consultar y dar seguimiento al progreso de las recomendaciones emitidas.	<b>15.2</b>		<b>X</b>		No se lleva un seguimiento oportuno del progreso de las recomendaciones
<b>4</b>	El encargado de auditoría interna mantiene una adecuada documentación en los casos en que la Dirección no progresa en las recomendaciones brindadas, dentro de los plazos establecidos, y evaluando si la Alta Dirección ha aceptado el riesgo que supera los niveles de tolerancia.	<b>15.2</b>		<b>X</b>		No se lleva una documentación de las recomendaciones en las cuales la entidad justifique la razón del porque no aplica alguna de las recomendaciones.
<b>5</b>	Se comunican primero los resultados a los encargados de las áreas evaluadas, para obtener los planes de acción y posteriormente es presentado a la alta dirección.	<b>NRP-15</b>	<b>X</b>			Se verificó la metodología empleada para la comunicación de los resultados de actividades sujetas a evaluar.
<b>6</b>	El encargado de auditoría interna remite trimestralmente a la Superintendencia del Sistema Financieros el informe de auditoría.	<b>NRP-15</b>	<b>X</b>			Los informes de auditoría son enviados trimestralmente a la Superintendencia.
<b>7</b>	Se mantiene un archivo con la documentación de soporte de los informes de auditorías, resguardados en medios electrónicos o físicos por un periodo mínimo de quince años.	<b>NRP-15</b>	<b>X</b>			

8	El encargado de la unidad de auditoría interna informa a la alta dirección y al consejo sobre la eficiencia y eficacia del cumplimiento para la prevención y detección del lavado de dinero y otros activos.	LDA	X			En las actas de reuniones se encuentra plasmado los debates sobre el cumplimiento de los controles internos empleados para tratar el LDA.
---	--	-----	---	--	--	---

## RESULTADOS OBTENIDOS DE LA EVALUACIÓN

**Dominio:** Gestión de la Función de Auditoría Interna

Los resultados obtenidos de la evaluación de los criterios claves inherentes al dominio de la gestión de la función de auditoría interna en adición a los aspectos destacables dentro del marco legal aplicable y la implementación de buenas prácticas por parte de la cooperativa se presentan a continuación.

**Principio:** Planificar eficazmente los trabajos

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	16	73.00%
No cumple	6	27.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Ejecución de los trabajos

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	12	75.00%
No cumple	4	25.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>

**Principio:** Comunicar las conclusiones del trabajo y monitorear los planes de acción

Indicadores	Detalle	Porcentaje de Cumplimiento
Cumple	6	75.00%
No cumple	2	25.00%
No aplica	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00%</b>

**RESULTADOS GLOBALES DEL DOMINIO**

PRINCIPIOS	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO
Planificar estratégicamente los trabajos	24.2%	9.1%
Ejecución de los trabajos	25.0%	8.3%
Comunicar las conclusiones del trabajo y monitorear los planes de acción	25.0%	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>74.24%</b>	<b>25.76%</b>

**Conclusión:** De conformidad con los resultados obtenidos de la evaluación ejecutada para el dominio inherente al desempeño de los servicios de Auditoría Interna, se identificó que la auditoría interna cumple con un 74.24%, observándose que el equipo

de auditoría interna comprende lo estipulado en el Plan de Auditoría Interna y posee una metodología adecuada para la recopilación de información, basada en datos relevantes y suficientes para el desarrollo de su trabajo. También se evidencia un compromiso en la ejecución del programa de trabajo, cumpliendo con la mayor parte de las especificaciones establecidas en la normativa.

Con respecto al cumplimiento de la Ley de Lavado de Dinero y Otros Activos, se identificó que la unidad de auditoría interna establece y evalúa procedimientos orientados a dar cumplimiento de dicha ley, comunicando los resultados obtenidos de los mismos a la alta gerencia y al consejo de administración de manera oportuna en la medida en la que tiene lugar dada la importancia significativa que posee para los fines de la cooperativa.

Por otro lado, se identificó que en el dominio evaluado se posee un porcentaje de incumplimiento del 25.76%, correspondiente a los criterios relacionados con la comunicación deficiente entre la unidad de auditoría interna con la alta dirección, la falta de seguimiento oportuno en cuanto al progreso de las recomendaciones establecidas, así como la deficiencia en la documentación de respaldo inherente al desarrollo de los trabajos de auditoría ejecutados.

**INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA  
EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA FUNCIÓN  
DE AUDITORÍA INTERNA**

**AÑO DE EJECUCIÓN: 2024**

**DIRIGIDO A:**

**Consejo de Administración**

*“Cooperativa de Ahorro y  
Crédito de R.L.”*



**SAN SALVADOR, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

San Salvador, 13 de septiembre de 2024

**Señores:**

Consejo de Administración

Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.

**Presente.**

El presente informe contiene los resultados obtenidos de la implementación de la evaluación interna de calidad de la función de auditoría interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L., desarrolladas entre el periodo comprendido del 26 de agosto al 06 de septiembre del año 2024, siendo nuestra responsabilidad informarles sobre las oportunidades de mejora identificadas determinadas en función de la evaluación correspondiente sobre el desempeño de las actividades ejecutadas por el área sujeta a revisión.

## **I. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

La evaluación efectuada sobre el desempeño de la función de auditoría interna se llevó a cabo con base a los siguientes objetivos:

- Brindar una valoración objetiva e independiente sobre el grado de integración de los principios establecidos dentro de las Normas Globales de Auditoría Interna respecto al desempeño de la Unidad de Auditoría Interna, con el fin apoyar en la mejora continua de sus funciones.
- Identificar y proponer oportunidades de mejoras basadas en los resultados obtenidos en la evaluación realizada, que contribuyan al fortalecimiento de las

funciones desempeñadas por parte de la unidad de auditoría interna de la Cooperativa.

- Contribuir en el fortalecimiento de una comunicación efectiva entre la Unidad de Auditoría Interna y el Consejo de Administración.

## **II. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN**

La evaluación realizada a la unidad de auditoría interna fue desarrollada de conformidad con los criterios establecidos dentro del marco de las Normas Globales de Auditoría Interna. Para tal efecto, y para el logro satisfactorio de los objetivos propuestos, se evaluaron los siguientes aspectos:

- Integración y cumplimiento de la normativa aplicable.
- Revisión de los procesos, políticas y procedimientos implementados por parte de la Unidad de Auditoría Interna.
- Análisis de la eficiencia, eficacia y confiabilidad de las evaluaciones e informes realizados por parte de la Unidad de Auditoría Interna de la cooperativa.

## **III. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN**

Las evaluaciones de la función de auditoría interna fueron ejecutadas mediante la verificación física, documental y confirmación verbal de la evidencia suficiente y adecuada que sirvió como fundamento para la valoración del grado de integración de las Normas Globales de Auditoría Interna, así como la implementación de las buenas

prácticas del ejercicio de la función de auditoría interna dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L.

Los resultados obtenidos se presentaron a través de un análisis individual del nivel de cumplimiento de los criterios establecidos en los principios destacados de cada dominio, conforme a las Normas Globales de Auditoría Interna. Posteriormente, se mostró el porcentaje global de cumplimiento e incumplimiento, calculado con base en la proporción de los porcentajes individuales divididos entre el total de principios evaluados.

#### **IV. RESULTADOS OBTENIDOS**

Con base a la implementación de la evaluación de la función de auditoría interna y tomando como referencia el análisis efectuado sobre los dominios sujetos a revisión con base a las Normas Globales de Auditoría Interna, se obtuvieron los siguientes resultados:

##### **DOMINIO I: PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Dentro de la evaluación efectuada sobre el dominio referente al propósito de la auditoría interna, se verificó que la unidad de auditoría interna reconoce sus funciones en cuanto a su importancia en el logro de los objetivos estratégicos de la institución, generación, protección y sostenimiento de valor, así como en la identificación oportuna de oportunidad de mejora de los procesos de gestión de riesgo, control y gobierno de la entidad. De igual manera, la unidad de auditoría interna reconoce íntegramente la importancia del desempeño óptimo de sus actividades y el grado de relevancia que posee su participación y trabajo eficiente con respecto a la toma de decisiones oportunas en beneficio de los intereses y la mejora continua de la cooperativa, determinando el

porcentaje máximo de cumplimiento en cuanto al reconocimiento del propósito de la auditoría interna dentro del área sujeta a evaluación.

## **DOMINIO II: ÉTICA Y PROFESIONALIDAD**

Dentro del dominio de ética y profesionalidad, se verificó la promoción activa de una cultura de ética dentro de la unidad de auditoría interna, así como la implementación de metodologías para el abordaje de infracciones legales o reglamentarias inherentes al dominio sujeto a evolución. La unidad de auditoría interna cuenta con políticas y procedimientos que aseguran la objetividad profesional del desempeño de sus funciones mediante el mantenimiento de una opinión imparcial en el contenido de sus evaluaciones y decisiones abordadas sin comprometer su juicio a nivel profesional. Así mismo, destaca la aplicación y diseño de controles operativos que aseguran un acceso limitado y controlado de la información crítica.

No obstante, se identificó que la unidad de auditoría interna no cuenta con un plan de formación en materia de ética y gestión de conflictos de interés, a pesar de reconocer la importancia de dichos temas. Así mismo, la unidad de auditoría interna no ejecuta autoevaluaciones periódicas en cuanto a planes de desarrollo continuo, limitando la capacidad de mejorar el desempeño y la actualización de habilidades, afectando tanto el crecimiento profesional del personal como el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

De igual forma, se identificó que no todo el personal de la unidad de auditoría interna cuenta con una capacitación adecuada en materia de leyes, regulaciones y políticas que rigen el manejo de la información confidencial, la falta de formación en este aspecto

crítico expone a la unidad a riesgos de incumplimiento normativo y a posibles vulneraciones en la confidencialidad de la información sensible, lo que puede comprometer la seguridad y la integridad de información de la cooperativa.

En atención a todos los aspectos positivos en cuanto a la ética y profesionalidad de la unidad de auditoría interna, se determinó un porcentaje de cumplimiento del 49.00%, sin embargo, se presenta un porcentaje de incumplimiento del 51.00% ante las deficiencias anteriormente descritas. Se recomienda a la gerencia tomar en consideración las medidas detalladas dentro del apartado de las recomendaciones de mejora continua.

### **DOMINIO III: GOBIERNO DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

Dentro de la evaluación efectuada sobre el dominio referente al gobierno de la auditoría interna, se verificó que la unidad de auditoría interna posee la aprobación del consejo de administración en cuanto al mandato, carta y plan anual para la ejecución de las actividades de la función de auditoría, garantizando que dicha área cuenta con el acceso sin restricciones a datos, información, personal y propiedades físicas necesarias para el desempeño de sus actividades.

Así mismo, se verificó por parte del consejo de administración la declaración de la independencia organizativa de la función de auditoría interna, además de la aprobación de los objetivos de rendimiento, así como la ejecución de las funciones no relacionadas al área que son desempeñadas por el director ejecutivo de la unidad de auditoría interna.

Sin embargo, se identificó que la unidad de auditoría interna no ejecuta revisiones periódicas sobre el mandato de auditoría, además de destacar una deficiencia notoria en cuanto a los aspectos que comprenden la comunicación oportuna entre el consejo de

administración y el área sujeta a evaluación. De igual forma, se identificó que la unidad de auditoría interna no cuenta con estrategias establecidas para abordar insuficiencias de recursos, no ejecuta evaluaciones externas inherentes a su labor y carece de un programa de garantía y mejora de la calidad, limitando la capacidad de la unidad para evaluar y mejorar continuamente su desempeño, comprometiendo la calidad de los procesos y los resultados obtenidos en la ejecución de sus funciones.

En atención a todos los aspectos positivos en cuanto al gobierno de la función de auditoría interna se determinó un porcentaje de cumplimiento del 41.55%, sin embargo, se presenta un porcentaje de incumplimiento del 58.45% ante las deficiencias anteriormente descritas. Se recomienda a la gerencia tomar en consideración las medidas detalladas dentro del apartado de las recomendaciones de mejora continua.

#### **DOMINIO IV: GESTIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

Dentro de la gestión de la función de auditoría interna, se verificó que la unidad de auditoría interna posee conocimientos en cuanto a las regulaciones implementadas dentro de la cooperativa en cuanto al gobierno, gestión de riesgo y control, evaluando la implementación de la madurez de los procesos y verificando el establecimiento de un apetito al riesgo por parte de la cooperativa, revisando que la estrategia de auditoría interna se encuentre alineada con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. Destaca la retroalimentación a los miembros del equipo por parte del encargado de auditoría interna para el desempeño de sus funciones y la propuesta de oportunidades de mejora que contribuyen a la generación de valor de la cooperativa.

No obstante, se identificó que la unidad de auditoría interna no ejecuta revisiones periódicas sobre los controles implementados para la mitigación de riesgos identificados y no cuenta con la elaboración de un presupuesto integral que asegure la suficiencia de los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios para el logro de las estrategias planteadas dentro del plan de auditoría interna, provocando una reducción en la eficiencia de sus funciones.

Así mismo, se identificó una deficiencia en cuanto a la comunicación entre la unidad auditoría interna y el consejo de administración en aspectos inherentes a los resultados obtenidos de los trabajos ejecutados y la existencia de errores u omisiones significativas, en adición a la ausencia de implementación de evaluaciones internas de calidad sobre su desempeño en periodos anteriores desde su establecimiento.

En atención a todos los aspectos positivos en cuanto al gestión de la función de auditoría interna se determinó un porcentaje de cumplimiento del 46.81%, sin embargo, se presenta un porcentaje de incumplimiento del 53.19% ante las deficiencias anteriormente descritas. Se recomienda a la gerencia tomar en consideración las medidas detalladas dentro del apartado de las recomendaciones de mejora continua.

## **DOMINIO V: DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA INTERNA**

Dentro de la evaluación efectuada sobre el dominio referente al desempeño de los servicios auditoría interna, se verificó que la unidad de auditoría interna mantiene una comunicación eficaz entre los miembros del equipo en cada una de las etapas comprendidas dentro de la auditoría, así mismo, comunica los objetivos, el alcance y el cronograma de trabajo a la gerencia de manera oportuna, demostrando a su vez una alta

comprensión del plan de auditoría interna para la revisión y evaluación de la gestión de los riesgos dentro de la cooperativa.

De igual forma, se identificó que el equipo de auditoría interna evalúa para cada trabajo los criterios claves establecidos dentro de los lineamientos técnicos de la unidad, desarrolla un programa de trabajo acorde al logro de los objetivos establecidos y se asegura de que la información obtenida sea relevante, fiable, suficiente y adecuada en función con el desarrollo del trabajo, garantizando que se realice con efectividad.

Dentro del desempeño de los servicios de auditoría interna, destaca el compromiso por parte de la unidad frente a su función de aseguramiento en cuanto al cumplimiento del marco normativo vigente en materia de prevención de lavado de dinero y activos, asegurándose que las políticas y procedimientos de la cooperativa se encuentren actualizados y sean efectivos para la prevención de fraudes, además de supervisar las actividades de la cooperativa para la detección y reporte de transacciones sospechosas.

No obstante, se identificó que la unidad de auditoría interna no cuenta con evidencia documental suficiente y adecuada que respalde las diferencias de opinión generadas en la comunicación del informe final frente al consejo de administración, así como de las recomendaciones que no son ejecutadas a justificación del criterio de la cooperativa, ocasionando que no se lleve un seguimiento oportuno de las oportunidades de mejora señaladas e implementadas para el desarrollo eficiente y eficaz de la función de auditoría interna.

Así mismo, se identificó que la unidad de auditoría interna no cuenta con información documental suficiente sobre el trabajo desempeñado en períodos anteriores,

lo que dificulta establecer una comparación entre los resultados obtenidos en evaluaciones pasadas y el estado actual de las áreas auditadas.

En cuanto al análisis de los recursos, la unidad sujeta a evaluación no realiza un análisis comparativo entre los recursos implementados contra los gastos reales incurridos, ocasionando el riesgo de incurrir en erogaciones insuficientes o excesivas para el desempeño de la función de auditoría interna, afectado el ámbito financiero de la cooperativa.

En atención a todos los aspectos positivos en cuanto al desempeño de los servicios de auditoría interna se determinó un porcentaje de cumplimiento 74.24%, sin embargo, se presenta un porcentaje de incumplimiento del 25.76% ante las deficiencias anteriormente descritas. Se recomienda a la gerencia tomar en consideración las medidas detalladas dentro del apartado de las recomendaciones de mejora continua.

## V. CONCLUSIONES DEL INFORME

Basado en los resultados obtenidos dentro de los porcentajes de cumplimiento e incumplimiento individual dividido entre el total de cada uno de los dominios sujetos a evaluación dentro del presente informe, se presentan los resultados globales de la ejecución de la evaluación a la función de auditoría interna:

DOMINIOS	CUMPLIMIENTO	INCUMPLIMIENTO
<b>DOMINIO I:</b> Propósito de la Auditoría Interna	20.0%	0.00%
<b>DOMINIO II:</b> Ética y Profesionalidad	9.80%	10.2%
<b>DOMINIO III:</b> Gobierno de la Función de Auditoría Interna	8.31%	11.69%
<b>DOMINIO IV:</b> Gestión de la Función de Auditoría Interna	9.36%	10.64%
<b>DOMINIO V:</b> Desempeño de los servicios de Auditoría Interna	14.85%	5.15%
<b>TOTAL</b>	<b>62.32%</b>	<b>37.68%</b>

**Calificación del Grado de Cumplimiento:**

<b>Criterio</b>	<b>Ponderación</b>
Cumple Generalmente	De 81.00% a 100.00%
Cumple Parcialmente	De 41.00% a 80%
No cumple	De 0.00% a 40%

De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye lo siguiente:

Como resultado de las evaluaciones efectuadas sobre el desempeño de la función de auditoría interna, se concluye que la unidad de auditoría interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de R.L., **Cumple Parcialmente** con los criterios clave destacados dentro de las Normas Globales de Auditoría Interna, identificándose deficiencias que se apartan del marco normativo y que en consecuencia afectan el desempeño y el desarrollo óptimo de sus actividades, incapacitando que la unidad de auditoría alcance en su totalidad la eficiencia y eficacia en el ejercicio de sus funciones.

Consideramos que la aplicación de nuestras recomendaciones mejorará el desempeño de la función de auditoría interna y a partir de su implementación proporcionará a la administración un mayor grado de confiabilidad sobre el ejercicio de sus operaciones.

## **VI. RECOMENDACIONES DE MEJORA CONTINUA**

Tomando como referencia las oportunidades de mejora identificadas durante el proceso de evaluación y con el objetivo de subsanar las observaciones efectuadas, se sugiere la implementación de las siguientes recomendaciones:

### **DOMINIO I: PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Se le recomienda a la gerencia la implementación de planes del seguimiento a las buenas prácticas en cuanto al reconocimiento del propósito del papel de la auditoría interna dentro de la que cooperativa que continúe garantizando el cumplimiento normativo inherente a dicho dominio.

### **DOMINIO II: ÉTICA Y PROFESIONALIDAD**

1. Se recomienda que la unidad de auditoría interna desarrolle e implemente un plan formal de formación continua enfocado en la objetividad y la gestión de conflictos de interés.
2. Es recomendable que la unidad de auditoría interna establezca programas de capacitación formalizados y procesos sistemáticos que garanticen la mejora continua de las competencias y conocimientos de su equipo. Los programas deben estar alineados con las mejores prácticas y Normas Globales de Auditoría Interna, e incluir formación técnica y actualizaciones sobre las normativas vigentes.
3. Se recomienda la implementación de revisiones periódicas sobre el desempeño del personal de la unidad de auditoría interna, con un enfoque en la actualización continua de habilidades y competencias.

4. Es crucial que la unidad de auditoría interna reciba formación especializada en el manejo de información sensible y en el cumplimiento de las normativas aplicables. Se recomienda la implementación de un plan de formación que incluya actualizaciones regulares sobre las leyes, regulaciones y mejores prácticas en la protección de la información.

### **DOMINIO III: GOBIERNO DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

1. Se recomienda la implementación de un sistema de registro y una planificación para las reuniones entre el Consejo de Administración y el director ejecutivo de Auditoría Interna. Es esencial que se programen reuniones regulares y se mantengan actas detalladas que documenten los temas discutidos, las decisiones tomadas y los acuerdos alcanzados.
2. Se recomienda que la Unidad de Auditoría Interna desarrolle y documente estrategias claras y específicas para abordar eventuales contingencias que puedan afectar la capacidad de cumplir con el plan de auditoría.
3. Se recomienda que la unidad de auditoría interna implemente un programa estructurado de evaluación y mejora continua del desempeño, incluyendo mecanismos para la autoevaluación regular, el análisis de retroalimentación, y la implementación de mejoras basadas en los hallazgos identificados.

### **DOMINIO IV: GESTIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

1. Se recomienda la ejecución de autoevaluaciones periódicas a la unidad de auditoría Interna, para verificar la conformidad con la normas, eficiencia y eficacia de los procedimientos desarrollados e identificación de oportunidad de mejora

comunicando de manera oportuna los resultados obtenidos de las mismas a la alta gerencia.

2. Brindar capacitaciones sobre comunicación asertiva, que ayude a fortalecer la confianza y colaboración entre la Unidad de Auditoría Interna, la Alta Gerencia y el Consejo de Administración, que contribuya a mejorar la calidad y la efectividad para comunicar de forma clara los resultados del trabajo desarrollado, las limitaciones y otras situaciones que la unidad de auditora interna requiera comunicar.
3. Elaborar un plan detallado identificando todos los recursos financieros, tecnológicos y humanos necesarios y se establezca un seguimiento de los recursos utilizados y fortaleciendo la eficiencia y efectividad de los recursos para el buen funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna.

#### **DOMINIO V: DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA INTERNA**

1. Se recomienda la creación e implementación de un protocolo de documentación de las actas, memorándum y otros documentos que respalden la comunicación entre la unidad de auditoría interna y el consejo de administración, con la finalidad de brindar un seguimiento óptimo de las recomendaciones, acuerdos y opiniones surgidas durante el desarrollo de las reuniones desarrolladas.
2. Se recomienda la creación e implementación de un protocolo de documentación física y digital inherente al desarrollo de los trabajos efectuados, garantizando un monitoreo adecuado de las oportunidades de mejora señaladas en auditorías anteriores y contribuyendo al desarrollo eficiente y eficaz de la función de

auditoría interna evitando caer en la duplicidad de actividades y esfuerzos dirigidos.

3. Elaborar un análisis comparativo de manera periódica entre los recursos implementados para el desarrollo de la función de auditoría contra los gastos reales incurridos, esto con la finalidad de disminuir el riesgo de erogaciones que resulten insuficientes o excesivas afectando económicamente a la cooperativa por falta de la elaboración de un presupuesto apropiado.

## CONCLUSIONES

A partir del estudio y los resultados obtenidos de la presente investigación se concluye lo siguiente:

- La ausencia de una herramienta para el desarrollo de evaluaciones internas de calidad a la función de auditoría interna limita el grado de conocimiento sobre la eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones dentro una entidad.
- La falta de implementación de evaluaciones a la función de auditoría interna no permite brindar un aseguramiento en cuanto a la calidad de los trabajos que son ejecutados, por lo que no se puede declarar que el desempeño de su práctica profesional se encuentra siendo realizada de conformidad con el marco normativo aplicable.
- La Función de Auditoría Interna requiere de evaluaciones de calidad basadas en las Normas Globales de Auditoría Interna con la finalidad de asegurar a través de su implementación la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades además de fomentar la cultura de mejora continua de una entidad.
- La implementación del modelo de evaluaciones interna de calidad propuesto tiene como objetivo fortalecer la confianza y credibilidad de los resultados obtenidos por parte de la función de auditoría interna, contribuyendo en la identificación de áreas de mejoras que promuevan un desarrollo eficiente de sus funciones alineados al logro de los objetivos estratégicos de una entidad.

## RECOMENDACIONES

De las conclusiones anteriores se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se debe elaborar e implementar un modelo de evaluaciones de calidad a la unidad de auditoría interna con base a las Normas Globales de Auditoría Interna, donde se evalúe la eficacia y eficiencia de su función, con el fin de fomentar una mejora continua que genere y mantenga el valor de una entidad.
- Es necesaria la ejecución de supervisiones continuas al desempeño de la función de auditoría interna, esto con la finalidad de evaluar el desarrollo efectivo de sus asignaciones verificando que estas se encuentren alineadas con el logro los objetivos estratégicos de una entidad, dando cumplimiento al principio enfocado en la mejora de la calidad en atención al marco normativo aplicable.
- Los lineamientos para la implementación de evaluaciones internas de calidad deben estar basados en los dominios destacados dentro de las Normas Globales de Auditoría Interna, con la finalidad de establecer criterios que permitan medir la efectividad integral del desarrollo de la unidad de auditoría interna desde una perspectiva del reconocimiento del propósito, ética, gobierno, gestión y desempeño de sus funciones.
- La implementación del modelo de evaluaciones internas de calidad debe desarrollarse de manera continua y sistemática, así mismo, se recomienda la ejecución de monitoreos continuos que garanticen la mejora de los procesos y fortalezcan la confianza en los resultados obtenidos en el desempeño de sus actividades.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Legislativa de El Salvador (1986). Ley General de Asociaciones Cooperativas. Decreto N° 339 publicado en D.O. N°86, Tomo N°291.
- Asamblea Legislativa de El Salvador (2024). *Comisión busca que se regulen cooperativas financieras bajo-rigurosas nuevas normativas*  
<https://www.asamblea.gob.sv/node/13258>
- Auditool. (27 de abril de 2011). *¿Qué es la Evaluación de Calidad de Auditoría Interna?*  
<https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/que-es-la-evaluacion-de-calidad-de-auditoria-interna#:~:text=Evaluaciones%20internas%20de%20calidad%20peri%C3%B3dicas%20y%20continuas%2C%20Monitoreo,calidad%20debe%20incluir%20tanto%20evaluaciones%20internas>
- Auditool. (2 de septiembre de 2019). *Importancia de la auditoría interna en la mejora continua de las organizaciones.* <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/importancia-de-la-auditoria-interna-en-la-mejora-continua-de-las-organizaciones>
- Auditool. (3 de septiembre de 2021). *Evaluaciones de Calidad a las unidades de auditoría interna.* <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/evaluaciones-de-calidad-a-las-unidades-de-auditoria-interna>
- El Contador SV. (2024). *Objetivo y funciones de la Auditoría Interna dentro de las organizaciones.* <https://elcontadorsv.com/objetivo-funciones-la-auditoria-interna-dentro-las-organizaciones/>
- Instituto de Auditores Internos. (12 de abril de 2024). *Nuevas Normas Globales de Auditoría Interna.* <https://iaia.org.ar/2024/04/12/espanol-nuevas-normas-globales-de-auditoria-interna/>
- Instituto de Auditores Internos. (2024). *Normas Globales de Auditoría Interna.*

Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo. (2024). *Marco Institucional*.  
<https://www.insafocoop.gob.sv/>

Emprende Pyme. (2023). *La Auditoría Interna*. <https://emprendepyme.net/auditoria-interna.html#:~:text=La%20auditor%C3%ADa%20interna%20es%20un%20sistema%20de%20control,y%20optimizar%20y%20rentabilizar%2C%20en%20definitiva%2C%20el%20negocio.>

Red de Contadores de El Salvador. (2017). *Asociaciones Cooperativas en El Salvador*.  
[www.reddecontadores.com](http://www.reddecontadores.com)

Superintendencia del Sistema Financiero. (2019). *Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Funcionamiento de Entidades que Realizan Operaciones de Envío o Recepción de Dinero a Través de Subagentes o Administradores de Subagentes*.

Jess Convocar (2024). *Gestión de riesgos de las cooperativas de crédito: una guía práctica*. [https://www-azeusconvencome-com.translate.google.com/articles/credit-union-risk-management?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=es&\\_x\\_tr\\_hl=es-419&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://www-azeusconvencome-com.translate.google.com/articles/credit-union-risk-management?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es-419&_x_tr_pto=sc)

# ANEXOS

## ANEXO 1. GUÍA DE ENTREVISTA

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



**TEMA: “EVALUACIONES INTERNAS DE CALIDAD BASADAS EN LAS NORMAS GLOBALES DE AUDITORÍA INTERNA APLICABLES EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO”.**

**Dirigido a:** Encargado del Departamento de Auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito objeto de estudio.

**Objetivo:** Recopilar información inherente al conocimiento y grado de implementación de las evaluaciones internas de calidad basadas en los principios establecidos dentro del Marco de las Normas Globales de Auditoría Interna para el óptimo desempeño de la función de Auditoría dentro de la entidad objeto de estudio.

**Propósito:** Identificar las causas de origen de la problemática abordada dentro del trabajo de investigación y otros elementos que sirvan como base para el diseño e implementación de un modelo de evaluaciones internas de calidad que promuevan la mejora continua, eficiencia, eficacia dentro del desarrollo de la función de auditoría interna.

**Declaratoria de confidencialidad:** La información suministrada mediante la siguiente entrevista será utilizada únicamente con propósitos académicos y manejada con estricta confidencialidad.

**Fecha:** 29/07/2024

**Canal de Entrevista:** Google Meet.

## GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Cuál es el proceso actualmente utilizado para la identificación de las deficiencias y evaluación del cumplimiento normativo sobre la función de Auditoría Interna dentro de la entidad?

**R// Las revisiones se realizan en base a la materialidad. En cuanto a las revisiones de estados financieros y de control interno, se verifican todas aquellas transacciones según el ciclo contable al que pertenecen y que puedan afectar a la cooperativa según su tipo de riesgo. Siempre se realiza una evaluación de cumplimiento legal, relacionada con toda aquella normativa que le es aplicable a la cooperativa. Sin embargo, no se tiene como tal un lineamiento específico para realizar evaluaciones propiamente sobre las actividades ejecutadas por la unidad de Auditoría.**

2. ¿Cuál es el marco normativo bajo el cual se lleva a cabo la práctica de la Auditoría Interna dentro de la entidad?

**R// Actualmente, nuestro trabajo se realiza bajo las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Está claro que, para el próximo año, se deberá realizar con base en la nueva normativa, es decir, las Normas Globales de Auditoría Interna.**

3. Dentro del área de Auditoría Interna, la actualización en cuanto a los estándares globales es fundamental para el desempeño exitoso de sus funciones. Tomando en

consideración lo anterior, ¿La Cooperativa reconoce la importancia y el valor que posee la adopción de las nuevas Normas Globales de Auditoría Interna?

**R// Como Unidad de Auditoría Interna, ya estoy validando la normativa que entrará en vigor para el 2025 (NOGAI) para su adopción. Por el momento, por parte de la institución no se ha realizado el esfuerzo de capacitación, pero, en lo personal, ya se está estudiando la nueva normativa para adoptarla.**

4. ¿Cómo se compone el Departamento de Auditoría Interna de la entidad y cuál es el grado de independencia que posee para el desarrollo de sus funciones en relación con las otras dependencias?

**R// Actualmente, la institución no cuenta con un departamento de auditoría interna, sino con una Unidad de Auditoría Interna donde yo (entrevistada) trabajo. En cuanto al grado de independencia tenemos un alto grado de independencia al momento de realizar nuestro trabajo.**

5. ¿En la actualidad, existen limitantes dentro del área que interfieran con el desempeño de la función de Auditoría Interna?

**R// Al contar con solo una Unidad de Auditoría Interna, nuestro trabajo se limita a áreas específicas. Si tuviéramos un Departamento de Auditoría Interna completo, podríamos extender las evaluaciones, ampliar las muestras y hacerlas más explícitas. No obstante, al tener solo una unidad, no es posible revisar el cien por ciento. En nuestro caso, revisamos de acuerdo con una muestra representativa.**

6. ¿El departamento de Auditoría Interna cuenta con un presupuesto definido por parte de la entidad que responde a las necesidades para el desarrollo óptimo de sus responsabilidades dentro de la Cooperativa?

**R// Sí, la institución se encarga de proporcionar todos los recursos necesarios para poder desempeñar nuestra función de auditoría interna, sin embargo, se reconoce que no existe como tal la elaboración de un presupuesto detallado para el área.**

7. Dentro del departamento de Auditoría Interna, ¿Quién es el encargado de realizar evaluaciones sobre el desempeño de la función de Auditoría?

**R// Junta de Vigilancia, ya que este es el ente encargado de velar y verificar que se cumplan los acuerdos del Consejo de Administración, trabajando de la mano con auditoría interna.**

8. ¿El departamento de auditoría interna cuenta con documentación de cumplimiento, lineamientos, planes de trabajo, manuales o guías de aplicación para el desarrollo de sus funciones? Sí la respuesta es afirmativa, por favor detallarlos.

**R// Todo nuestro trabajo se realiza en base al plan de trabajo, el cual debe ser aprobado a más tardar en el mes de diciembre del año anterior para ser ejecutado el siguiente año. En este plan de trabajo detallamos todas las evaluaciones que se van a realizar en todas las áreas durante todo el año, y es aprobado por el Consejo de Administración. También contamos con el**

**Manual de Auditoría Interna, el cual incluye los Estatutos de Auditoría Interna y un manual de Auditoría Interna. Además, disponemos de un sistema de Auditoría para la cooperativa, que se comenzó a implementar a partir de abril de este año (2024).**

9. ¿Con qué frecuencia son revisadas y actualizadas las políticas y procedimientos ejecutados por la función de Auditoría Interna?

**R// Las políticas para la función de auditoría interna se han comenzado a implementar a partir de este año 2024, ya que la unidad es relativamente nueva. Las personas anteriores no contaban con manuales y estatutos, por lo que a partir de este año se han implementado. Se espera revisarlas como máximo cada 2 años o según se requiera su actualización anticipada.**

- 10 ¿Cuáles podrían ser las consecuencias derivadas de la falta de actualización de los lineamientos utilizados por el departamento de Auditoría Interna para el desempeño de sus funciones?

**R// Realizar señalamientos irrelevantes, así como dejar pasar aspectos de importancia relativa que, debido al giro de la institución, pudieran llevar a errores o fraudes, es un riesgo. Por lo tanto, se debe enfocar primero en nuestro giro y en las coyunturas que existan en el entorno social.**

- 11 ¿A su criterio, cuál sería el impacto que tendría el inadecuado resguardo de la información obtenida en periodos anteriores en el desarrollo de evaluaciones futuras sobre el desempeño de la función de auditoría interna?

**R// Es un impacto bastante alto, ya que la información debe resguardarse para las fiscalizaciones que se tengan de cualquier institución y como historial de las revisiones realizadas en la cooperativa. Es decir, si no se cuenta con la documentación de respaldo, no se puede comprobar las revisiones o el trabajo ejecutado anteriormente. Además, esto es útil cuando se incorpora nuevo personal, ya que puede seguir dando seguimiento a las revisiones realizadas con anterioridad.**

12 ¿Cuáles consideraría que son las principales deficiencias identificadas dentro del departamento de auditoría interna en función a la aplicación y el seguimiento de las recomendaciones efectuadas con anterioridad que podrían resultar una amenaza a la generación de valor dentro de la Cooperativa?

**R// El incumplimiento por parte del área operativa para solventar las observaciones realizadas, la reincidencia en los mismos incumplimientos, los controles internos aplicados no al 100%, la evasión de realizar las funciones correspondientes, la falta de conocimiento en las áreas asignadas y la no entrega de la información como corresponde para su evaluación.**

13 ¿El personal del Departamento de Auditoría Interna cuenta con un programa de capacitación constante en cuanto a la actualización de leyes y normativas vigentes que le son aplicables a la entidad y en materia de Auditoría?

**R// Actualmente me encuentro recibiendo jornadas de capacitación. La institución está elaborando una guía para mí. En el plan anual de trabajo está establecido que se deben recibir al menos 40 horas de capacitación al año,**

**específicamente para el área de auditoría. Cabe mencionar que personalmente me he mantenido en capacitaciones constantes.**

14 ¿Durante los años con los que la entidad ha contado con un departamento de auditoría interna, se han realizado evaluaciones externas por parte de auditores independientes respecto a los procedimientos que son ejecutados en el área?

**R// Al ser nueva en el área, desconozco si en años anteriores se han realizado evaluaciones externas a la unidad de auditoría interna.**

15 Según su criterio, ¿Cuál consideraría que sería actualmente el porcentaje de cumplimiento en relación con el desempeño de la función de Auditoría Interna si se tomaran como base las Normas Globales de Auditoría Interna frente a una evaluación externa?

**R// Prácticamente, al comenzar en esta nueva área, se está tratando de cumplir con el 100% de la normativa. Hasta el momento, se lleva aproximadamente un cumplimiento del 50%, esperando cumplir con todo lo establecido en la normativa al final del año.**

16 ¿Cuáles son los resultados que la Cooperativa esperaría obtener al implementar evaluaciones periódicas sobre el desempeño de la función de Auditoría Interna?

**R// Que se esté realizando el cumplimiento de acuerdo con el plan de trabajo establecido y que se realicen pruebas conforme a la necesidad y al giro de la cooperativa.**

17 ¿De acuerdo con su experiencia, consideraría que la implementación de un modelo de evaluaciones internas de calidad de manera periódica contribuiría significativamente a la mejora continua, eficiencia y eficacia en el desempeño de la función de Auditoría Interna de la entidad?

**R// Sería de mucha utilidad ya que nos brindaría una herramienta para la valoración del desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en la Unidad de Auditoría Interna y brindaría la oportunidad de identificar puntos críticos o deficiencias. Todas las evaluaciones que sean para mejorar o para crecer son beneficiosas para nosotros como cooperativa.**