



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

## **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA PERIODO 2021**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:**

**GENESIS BEATRIZ VELVA CUMBAL**

Riobamba –Ecuador

2023



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO KISAPINCHA DE LA CIUDAD DE AMBATO  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA PERIODO 2021**

**Trabajo de Integración Curricular**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA:** GENESIS BEATRIZ VELVA CUMBAL

**DIRECTOR:** DR. ALBERTO PATRICIO ROBALINO

Riobamba -Ecuador

2023

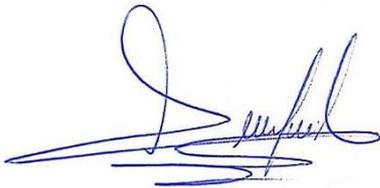
© 2023, Genesis Beatriz Velva Cumbal

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Genesis Beatriz Velva Cumbal, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 09 de junio de 2023



**Genesis Beatriz Velva Cumbal**

**C.I: 185048281-9**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORIA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA PERIODO 2021**, realizado por la señora: **GENESIS BEATRIZ VELVA CUMBAL**, ha sido minuciosamente revisado por los miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación

Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



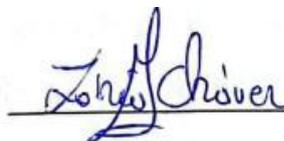
2023-06-09

Dr. Alberto Patricio Robalino  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2023-06-09

Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández  
**ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



2023-06-09

## **DEDICATORIA**

De manera especial este trabajo de titulación lo dedico en primer lugar a Dios, a mis padres adorados Elmo Velva y Cecilia Cumbal por ser el pilar fundamental y mi motor, que he necesitado día a día, los cuales me han visto sonreír, llorar cuando he sentido que ya no podía seguir durante este camino para llegar a ser profesional, a mi esposo Paul que ha sido una pieza fundamental para llegar a cumplir esta etapa de mi vida, a mis hermanas queridas que me apoyaron y a mis amigos que me compartieron momentos gratos y me han impulsado avanzar.

*Con amor,*

Genesis

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por que cada mañana me permite despertar y seguir con mis metas y sueños día con día, agradezco de igual manera a mis padres por sus oraciones y a mi esposo por darme su apoyo incondicional para cumplir mis sueños.

De manera muy especial agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Escuela de Contabilidad y Auditoría por permitirme y darme el privilegio de formar parte de tan prestigiada Institución que me vio llegar a sus aulas y hoy cumplir la meta tan anhelada.

Tambien agradezco a mi tutor Dr. Patricio Robalino y mi asesora Ing. Zonia del Rocío Chávez por ser la guía y tener el conocimiento, la experiencia necesaria que me brindaron para el desarrollo de este trabajo de titulación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda, un agradecimiento por abrirme las puertas de sus instalaciones y a sus colaboradores por proporcionarme la información necesaria para realizar mi trabajo de titulación.

Genesis

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Objetivos.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1. <i>Objetivo general</i>.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2. <i>Objetivos específicos</i> .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Justificación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1. <i>Justificación teórica</i> .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2. <i>Justificación metodológica</i> .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3.3. <i>Justificación practica</i> .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Pregunta de investigación .....</b>	<b>5</b>

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Antecedentes investigativos .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Referencias teóricas.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.1. <i>La Economía Popular y Solidaria</i>.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.1.1. <i>Principios de la Economía Popular y Solidaria</i>.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.2. <i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.3. <i>Cooperativa de Ahorro y crédito</i> .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.3.1. <i>Regulaciones de la Economía Popular y Solidaria</i>.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.3.2. <i>Segmentos de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario</i>.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2.4. <i>Integración del sistema financiero en Ecuador</i> .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.5. <i>Auditoría</i> .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.5.1. <i>Objetivos de la auditoría</i> .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.5.2. <i>Características de una auditoría</i>.....</b>	<b>11</b>

2.2.5.3.	<i>Tipos de auditoría</i> .....	12
<b>2.2.6.</b>	<b><i>Auditoria de gestión</i></b> .....	13
2.2.6.1.	<i>Objetivos de la Auditoria de Gestión</i> .....	13
2.2.6.2.	<i>Elementos de la auditoría de gestión</i> .....	14
2.2.6.3.	<i>Etapas de la auditoría de gestión</i> .....	16
2.2.6.4.	<i>Normas de la auditoría de gestión</i> .....	18
2.2.6.5.	<i>Parámetros e indicadores de la auditoria de gestión</i> .....	19
2.2.6.6.	<i>Indicadores de gestión</i> .....	20
<b>2.2.7.</b>	<b><i>Control interno</i></b> .....	22
2.2.7.1.	<i>Importancia del control interno</i> .....	22
2.2.7.2.	<i>Objetivos del control interno</i> .....	23
2.2.7.3.	<i>Clasificación del control interno</i> .....	24
<b>2.2.8.</b>	<b><i>COSO</i></b> .....	24
2.2.8.1.	<i>COSO II – ERM</i> .....	25
<b>2.2.9.</b>	<b><i>Riesgos de auditoría</i></b> .....	27
2.2.9.1.	<i>Evaluación del riesgo</i> .....	27
<b>2.2.10.</b>	<b><i>Técnicas y procedimientos de auditoría</i></b> .....	28
<b>2.2.11.</b>	<b><i>Programa de auditoría</i></b> .....	29
2.2.11.1.	<i>Tipos de programas de auditoría</i> .....	30
<b>2.2.12.</b>	<b><i>Papeles de trabajo</i></b> .....	31
2.2.12.1.	<i>Archivos de papeles de trabajo</i> .....	31
<b>2.2.13.</b>	<b><i>Marcas de auditoría</i></b> .....	32
<b>2.2.14.</b>	<b><i>Hallazgos de auditoría</i></b> .....	33
2.2.14.1.	<i>Atributos del hallazgo</i> .....	33
<b>2.2.15.</b>	<b><i>Evidencias de auditoría</i></b> .....	34
2.2.15.1.	<i>Atributos de la evidencia</i> .....	35
2.2.15.2.	<i>Tipos de evidencia</i> .....	35
<b>2.2.16.</b>	<b><i>Informe de auditoría</i></b> .....	36
2.2.16.1.	<i>Opiniones de auditoría</i> .....	36

### **CAPÍTULO III**

<b>3.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	38
<b>3.1.</b>	<b>Enfoque de investigación</b> .....	38
<b>3.1.1.</b>	<b><i>Cuantitativo</i></b> .....	38
<b>3.1.2.</b>	<b><i>Cualitativo</i></b> .....	38
<b>3.2.</b>	<b>Alcance de la investigación</b> .....	38

3.2.1.	<i>Explicativo</i> .....	38
3.2.2.	<i>Descriptivo</i> .....	39
3.3.	<b>Diseño de investigación</b> .....	39
3.4.	<b>Tipo de investigación</b> .....	39
3.4.1.	<i>Documental</i> .....	39
3.4.2.	<i>De campo</i> .....	40
3.5.	<b>Población y muestra</b> .....	40
3.5.1.	<i>Población</i> .....	40
3.5.2.	<i>Muestra</i> .....	40
3.6.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	41
3.6.1.	<i>Métodos de investigación</i> .....	41
3.6.1.1.	<i>Inductivo</i> .....	41
3.6.1.2.	<i>Deductivo</i> .....	41
3.6.2.	<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i> .....	41
3.6.2.1.	<i>Observación</i> .....	41
3.6.2.2.	<i>Cuestionario</i> .....	42
3.6.2.3.	<i>Encuesta</i> .....	42

#### CAPÍTULO IV

4.	<b>MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	43
4.1.	<b>Análisis de resultados</b> .....	43

#### CAPÍTULO V

5.	<b>MARCO PROPOSITIVO</b> .....	53
5.1.	<b>Título de la propuesta</b> .....	53
5.2.	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	53
5.2.1.	<i>Archivo permanente</i> .....	54
5.2.1.1.	<i>Planificación preliminar</i> .....	77
5.2.2.	<i>Archivo corriente</i> .....	106
5.2.3.	<i>Ejecución</i> .....	151
5.2.4.	<i>Comunicación de Resultados</i> .....	222

#### CAPÍTULO VI

6.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	313
----	---	-----

<b>6.1.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>313</b>
<b>6.2.</b>	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>314</b>

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b>	Fases de la auditoría.....	16
<b>Tabla 2-2:</b>	Indicadores de gestión de eficiencia .....	20
<b>Tabla 3-2:</b>	Indicadores de eficacia.....	21
<b>Tabla 4-2:</b>	Indicadores de economía.....	21
<b>Tabla 5-2:</b>	Niveles del riesgo.....	28
<b>Tabla 6-2:</b>	Marcas de auditoría.....	32
<b>Tabla 7-4:</b>	Auditorías realizadas.....	43
<b>Tabla 8-4:</b>	Aplicación de indicadores.....	44
<b>Tabla 9-4:</b>	Contribución al logro de objetivos.....	45
<b>Tabla 10-4:</b>	Frecuencia de la evaluación de cumplimiento de metas .....	46
<b>Tabla 11-4:</b>	Existencia de manuales y políticas.....	47
<b>Tabla 12-4:</b>	Frecuencia de capacitaciones .....	48
<b>Tabla 13-4:</b>	Mecanismos de control interno .....	49
<b>Tabla 14-4:</b>	Procesos con mejor gestión.....	50
<b>Tabla 15-4:</b>	Beneficios de la auditoría de gestión .....	51
<b>Tabla 16-4:</b>	Cumplimiento de metas, objetivos y resultados.....	52

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1-2:</b>	Segmentos de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador .....	9
<b>Ilustración 2-2:</b>	Integración del sistema financiero nacional. ....	10
<b>Ilustración 3-2:</b>	COSOI, COSOII, COSOIII .....	25
<b>Ilustración 4-2:</b>	Componentes COSO II.....	26
<b>Ilustración 5-2:</b>	Atributos del hallazgo.....	34
<b>Ilustración 6-4:</b>	Auditorías realizadas .....	43
<b>Ilustración 7-4:</b>	Aplicación de indicadores .....	44
<b>Ilustración 8-4:</b>	Contribución al logro de objetivos .....	45
<b>Ilustración 9-4:</b>	Frecuencia de la evaluación de cumplimiento de metas.....	46
<b>Ilustración 10-4:</b>	Existencia de manuales y políticas .....	47
<b>Ilustración 11-4:</b>	Frecuencia de capacitaciones .....	48
<b>Ilustración 12-4:</b>	Mecanismos de control interno .....	49
<b>Ilustración 13-4:</b>	Procesos con mejor gestión .....	50
<b>Ilustración 14-4:</b>	Beneficios de la auditoría de gestión.....	51
<b>Ilustración 15-4:</b>	Cumplimiento de metas, objetivos y resultados .....	52
<b>Ilustración 16-5:</b>	Fases de la auditoría de gestión.....	53
<b>Ilustración 17-5:</b>	Ambiente de control .....	112
<b>Ilustración 18-5:</b>	Establecimiento de objetivos .....	114
<b>Ilustración 19-5:</b>	Valoración de riesgos .....	117
<b>Ilustración 20-5:</b>	Evaluación de riesgos .....	119
<b>Ilustración 21-5:</b>	Respuesta al riesgo .....	121
<b>Ilustración 22-5:</b>	Actividades de control.....	125
<b>Ilustración 23-5:</b>	Información y comunicación .....	127
<b>Ilustración 24-5:</b>	Monitoreo .....	129
<b>Ilustración 25-5:</b>	Evaluación del control interno.....	131

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A : ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COAC.**

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda. de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, en el periodo 2021, mediante técnicas de auditoría para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y el control interno; para lo cual se analizaron los resultados obtenidos del cuestionario coso dos y se elaboró un informe final de auditoría sobre la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos. La investigación un enfoque cuantitativo y cualitativo, el alcance de la investigación fue explicativo y descriptivo, el diseño fue no experimental transversal y el tipo de investigación fue documental y de campo. La población y muestra de la investigación estuvo constituida por 20 empleados de la cooperativa Kisapincha Ltda. A quienes se les aplicó un cuestionario y posterior encuesta para establecer su percepción sobre el tema de investigación. Los resultados de la encuesta mostraron la deficiente gestión en el uso de los recursos y operaciones de la entidad, por lo cual se hizo una auditoría de gestión que consta del archivo permanente, la planificación preliminar, el archivo corriente, ejecución de la auditoría y la comunicación de resultados al Gerente General, al presidente del Consejo Administrativo y el presidente del Consejo de Vigilancia, con la finalidad de que estás recomendaciones sean aplicadas a la entidad y se pueda mejorar los resultados, cumplimiento de metas y procesos internos. Concluyendo que la cooperativa no ha realizado evaluaciones a los procedimientos, ya que solamente se han ejecutado auditorías financieras, asimismo, se ha detectado un nivel de confianza del 59% considerado como moderado y un nivel de riesgo del 41% considerado como bajo. Entre los principales hallazgos se encuentran la inexistencia de mecanismos para la identificación y evaluación y respuesta al riesgo, lo cual incrementa la morosidad, los riesgos y la inexistencia de medidas preventivas.

**Palabras clave:** <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <COOPERATIVA KISAPINCHA>, <PROCESOS INTERNOS>, <AMBATO (CANTÓN)>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <ECONOMÍA>.



15-06-2023

1139-DBRA-UPT-2023

## ABSTRACT

The objective of this research was to conduct a management audit to the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Kisapincha" Ltda. of the city of Ambato province of Tungurahua, in the period 2021, through audit techniques to improve the efficiency and effectiveness of administrative processes and internal control; for which the results obtained from the questionnaire coso two were analyzed and a final audit report on the efficiency, effectiveness and economy in the use of resources was prepared. The research had a quantitative and qualitative approach, the scope of the research was explanatory and descriptive, the design was non-experimental transversal and the type of research was documentary and field. The research population and sample consisted of 20 employees of the cooperative Kisapincha Ltda. To whom a questionnaire and a subsequent survey were applied to establish their perception of the research topic. The results of the survey showed the deficient management in the use of the resources and operations of the entity, for which a management audit was made consisting of the permanent file, the preliminary planning, the current file, the execution of the audit and the communication of results to the General Manager, the president of the Administrative Council and the president of the Supervisory Council, with the purpose that these recommendations are applied to the entity and the results, fulfillment of goals and internal processes can be improved. In conclusion, the cooperative has not carried out evaluations of procedures, since only financial audits have been carried out, and a level of confidence of 59% considered moderate and a level of risk of 41% considered low has been detected. Among the main findings are the lack of mechanisms for risk identification, evaluation and response, which increases delinquency, risks and the lack of preventive measures.

**Key words:** <MANAGEMENT AUDIT>, <COOPERATIVA KISAPINCHA>, <INTERNAL PROCESSES>, <AMBATO (CANTON)>, <EFFICIENCY>, <EFFICIENCY>, <ECONOMICS>.



Lic. Viviana Yanez MSC.  
C.I.: 0201571411

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua periodo 2021, el cual nos permitirá recopilar información para verificar la eficiencia, eficacia y economía de sus procesos administrativos y de control interno.

En el capítulo I, denominado el problema, en este capítulo se pretende resolver a través de la auditoría de gestión, su justificación y objetivos del trabajo.

En el capítulo II, describe el marco teórico, donde se encuentran antecedentes investigativos y algunas normas de auditoría además se encuentran definiciones tales como economía popular y solidaria, cooperativa, auditoría de gestión indicadores de gestión, fases de la auditoría, control interno, atributos del hallazgo, y el informe final de auditoría.

En el capítulo III, Marco metodológico se establece la modalidad de la investigación, técnicas e instrumentos necesarios para la realización del trabajo para si establecer la situación actual de la Cooperativa.

En el capítulo IV, Marcos de análisis e interpretación de resultados, se aplica una encuesta a todo personal de la Cooperativa la cual nos permitirá analizar los resultados.

Capítulo V, se realiza la propuesta de auditoría de gestión la cual se va desarrollando por fases, empezando desde la fase de planificación la cual se divide en planificación preliminar donde se detalla toda la información de la entidad, por siguiente la fase de planificación específica donde se aplican cuestionarios de control interno y se interpretan sus resultados, la fase de ejecución donde se realiza la matriz de hallazgos y se aplican indicadores, y por último se emitirá el informe final de auditoría acompañado de conclusiones y recomendaciones con criterios profesionales que contribuyan a mejorar los procesos administrativos y de control interno.

Por último, se expone las conclusiones y recomendaciones a las que llegó el trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

La gestión financiera es altamente técnica y eficiente en la mayoría de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC). Sin embargo, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) investigó sus actividades y en varias instituciones, específicamente en Cuenca y Riobamba, cesó sus funciones porque sus auditorías revelaron que los directores y gerentes presentaban anomalías en sus informes. Por ejemplo: préstamos con altos índices de riesgo, gastos no registrados, mala gestión de recursos, otros presuntos delitos financieros que conducen a la quiebra.

Existe un dualismo en las cooperativas, que no es nuevo en las organizaciones y es una manifestación de un viejo problema creado por el estado utilizando las leyes del estado y la organización económica solidaria, el marco legal creado por el estado para la cooperación. Sector público y financiero para unir a las masas y la Ley Orgánica de la Economía Popular Solidaria (LOEPS) y Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF). Además, las estrategias de control interno son vulnerables a los cambios de gerentes, directores y socios, lo que puede desafiar las prácticas de las cooperativas en general y en particular (Barba & Gavilánez, 2016).

Además, los ejecutivos, socios y gerentes carecen de un conocimiento práctico de los métodos de implementación sistemática de las COAC o modelos de prácticas sociales, económicas y ambientales que deben ser consistentes con las buenas prácticas comerciales para lograr los resultados deseados. Más que simplemente mantener activos, pasivos y capital en equilibrio y tratar de proteger los ahorros de los miembros, merecen una atención especial para garantizar la seguridad cooperativa para el desarrollo sostenible (Barba & Gavilánez, 2016).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda a de la ciudad de Ambato se identificaron problemas como incumplimiento de procesos de la finalidad de los objetivos propuestos, generando incertidumbres en la cooperativa, por lo que se tuvo que realizar una auditoría de gestión en el año 2016. En esta se detectó que no contaban con pruebas de aprobación de los contratos del comité de asamblea. Además, presentaban un desvío negativo del 30% de la facturación.

Referente al control interno existían retrasos en la llegada de personal de la cooperativa. Conjuntamente no existían copias de información de seguridad jurídica o informes contable. De igual forma en el plan operativo anual existían metas de talento humano, crédito, captación de

fondos y satisfacción de los socios, pero no se habían alcanzado las metas previstas al final del período (Chachipanta, 2016).

Actualmente la auditoría realizada por Chachipanta (2016) es la última información oficial de los problemas que enfrenta la entidad, por lo que no se tiene conocimiento de si la cooperativa cumplió con las recomendaciones realizadas anteriormente o si ha mejorado la gestión administrativa.

Luego de un análisis de la situación en COAC “Kisapincha” Ltda., se identificaron varias circunstancias que afectaron la operatividad de la institución financiera, entre ellas:

- No se ha evaluado el cumplimiento de los procesos administrativos, ocasionando deficiencias y malas prácticas con los clientes, además de infracciones a la normativa.
- No se realizaron auditorías de gestión, por lo que se desconoce la eficiencia en el uso de los recursos, la eficacia, el nivel ético y financiero y el cumplimiento de las metas institucionales.
- Falta de capacitación al personal que ha generado un incumplimiento en sus funciones y responsabilidades, causando una disminución de la productividad laboral.
- La COAC no cuenta con mecanismos de control interno adecuado, lo cual impide evaluar el desempeño laboral mediante la aplicación de indicadores de gestión.
- Deficiente manejo y almacenamiento de la documentación crediticia, factor que ha generado un aumento en el riesgo de morosidad.
- Incumplimiento de normas y políticas de la institución, lo que ha provocado falencias en procesos de evaluación y aprobación de créditos.

Las deficiencias que se han mencionado en párrafos anteriores son los que ha impulsado a ejecutar una auditoría de gestión, con el propósito de evaluar el uso de los recursos bajo los criterios de eficiencia, eficacia, economía, y ética; para establecer acciones correctivas que beneficien al cumplimiento de los objetivos.

- **Problemas específicos**
  - ¿Cómo la evaluación a los procesos administrativos, han ocasiona deficiencias y malas prácticas con los clientes e incumplimiento de las normas internas?

- ¿De qué manera la ejecución de una auditoría de gestión proporcionará información sobre la eficiencia, la eficacia, el nivel ético y financiero con el que se utilizan los recursos y se logran los objetivos institucionales?
- ¿Cómo la falta de capacitaciones al personal incide en la disminución de la productividad laboral?
- ¿De qué manera los mecanismos de control interno e indicadores de gestión mejoran en el desempeño y cumplimiento laboral?
- ¿Cómo el manejo y almacenamiento de la documentación crediticia permitirá evaluar el riesgo de morosidad?
- ¿De qué manera el incumplimiento de normas y políticas de la institución afectan el proceso de evaluación y aprobación de créditos?

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo general***

Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el periodo 2021 mediante técnicas de auditoría para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y el control interno.

### ***1.2.2. Objetivos específicos***

- Establecer los referentes teóricos utilizando diversas fuentes bibliográficas, documentales y digitales que sustenten el estudio propuesto.
- Diseñar el marco metodológico mediante el uso de métodos e instrumentos de investigación para la recopilación de pruebas de auditoría.
- Analizar los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta en la COAC “Kisapincha” Ltda., detectando los principales problemas de gestión existentes.
- Elaborar el informe final de auditoría sobre la eficiencia y eficacia de la gestión y los niveles de riesgo del control interno de la cooperativa de análisis.

### **1.3. Justificación**

Una vez identificado varios problemas, se hizo necesario someter a la COAC “Kisapincha” Ltda. a una auditoría de gestión para examinar los procesos, alcanzar objetivos y comprender el nivel de eficacia y calidad de los servicios colaborativos de acuerdo con los documentos oficiales de la empresa.

#### ***1.3.1. Justificación teórica***

En el ámbito teórico el estudio servirá de antecedentes para investigaciones futuras. Además, este trabajo se justifica su compromiso, pues se utiliza todo el apoyo teórico contenido en libros, revistas científicas, estudios, etc. Especializaciones y actualizaciones donde encontrará los elementos y principios de la auditoría de gestión.

#### ***1.3.2. Justificación metodológica***

Por otro lado, la implementación de la propuesta se basa en una investigación descriptiva basada en métodos inductivos y deductivos, la aplicación de técnicas de entrevista al representante legal en la fase de reconocimiento y observaciones en cada una de las fases de verificación con el fin de obtener la mayor cantidad de información posible.

#### ***1.3.3. Justificación practica***

El desarrollo de la tesis permitirá fortalecer los conocimientos adquiridos en la profesión de contador y auditor, a partir de fundamentos teóricos, con el fin de brindar una guía fiable que facilite los procesos de gestión y así fortalecer los conocimientos.

### **1.4. Pregunta de investigación**

¿Cómo una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua periodo 2021 contribuirá al mejoramiento de los procesos administrativos y el control interno?

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

En el trabajo de titulación denominado “Auditoría de gestión al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020”, realizada por Ushca (2022), concluyó:

Durante la inspección se encontró evidencia de que no existen documentos comprobatorios en los expedientes de los socios, por ejemplo: falta de constancia de empleo y solvencia, lo que no crea compatibilidad con las actividades financieras, de igual forma algunas carpetas no cuentan con copia del servicio principal de un fiador, además, en el expediente se encontró una cédula caducada; situación provocada por la no aplicación del manual correspondiente, lo que resultó en amortizaciones sin seguir los parámetros establecidos y contribuyó a una tasa de morosidad del 7,17%. (p. 46)

En la investigación denominada “Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. del Cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018”, realizada por Grefa (2019), concluyó que:

El análisis del resultado en el período 2018, a la COAC OSCUS Ltda., de la provincia de Napo se estableció que en 9 años no se ha realizado ningún tipo de auditoría de gestión, simplemente auditorías internas financieras que buscaban determinar la razonabilidad de la información económica y cumplir con uno de los requerimientos de la superintendencia. Los hallazgos más relevantes se identificaron al final del informe, siendo éste la falta de controles internos financieros. (p. 136)

En el trabajo titulado “Auditoría de gestión en el cumplimiento del balance social dispuesto por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal Ltda.”, realizado por Rivadeneira (2020), concluyó:

El 100% de las inversiones se realizan en cooperativas; aunque la institución no tiene un representante, las reuniones de cooperativas en la categoría de salario superior están presentes regularmente. Más del 80% de los socios no son conscientes de los derechos y obligaciones que trae consigo la asociación, por lo que no saben aceptarlos suficientemente, y más del 50% de los socios opinan que la actividad es baja; el 70% valora el servicio ofrecido es regular; por lo tanto, la cooperativa debe considerar la visión, porque los afiliados son la razón más importante de su existencia. (p. 90)

## 2.2. Referencias teóricas

### 2.2.1. *La Economía Popular y Solidaria*

La Economía Popular y Solidaria (EPS) es una entidad económica y financiera que realiza sus actividades de manera individual y colectiva. Se entiende como una forma de solidaridad, cooperación y entendimiento mutuo que prioriza el trabajo y las personas como objetos y fines de la actividad, buscando la armonía con la naturaleza y sobreestimando los costos, las ganancias y la acumulación de capital (Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2018).

Según Guridi y Mendiguren (2014) las EPS están formadas por todas las organizaciones del sector no público. Donde el proceso democrático, la gestión y el equilibrio de derechos y responsabilidades de los socios, se aplica un régimen especial de distribución de bienes y utilidades, utilizando los excedentes para ampliar la institución y mejorar los servicios a los socios y la sociedad.

#### 2.2.1.1. *Principios de la Economía Popular y Solidaria*

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018), en el Art. 4 precisa un conjunto de principios que deben cumplir las entidades que pertenecen a las SEPS, y que se detallan a continuación:

- Luchar por una vida mejor e intereses comunes;
- Prioridad de las necesidades colectivas sobre las individuales;
- Impulso del comercio equitativo;
- Igualdad;
- Respetar pluriculturalidad;
- Autocontrol;
- Responsabilidad, y
- Participación en los beneficios justa y solidaria.

### ***2.2.2. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria***

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), es entidad pública que se encarga de la supervisión y control de las entidades que pertenecen al sector financiero popular y solidario a nivel del Ecuador. Su ámbito de competencia se basa en la promoción, sostenibilidad y un adecuado funcionamiento de estas entidades con la finalidad de proteger a la ciudadanía (Barba & Gavilánez, 2016).

### ***2.2.3. Cooperativa de Ahorro y crédito***

Las cooperativas ecuatoriana se crean con aportes económicos de sus ahorros que se destinarán a otorgar préstamos a sus afiliados de conformidad con el acuerdo de reglamento interno y de acuerdo con el derecho popular y la solidaridad.

Por ello, la importancia del COAC ha hecho del crédito una de sus principales actividades, esforzándose por cumplir siempre con la normativa externa vigente a fin de contribuir a la mejora del nivel de vida de sus afiliados y sus familias. También aumentará su poder adquisitivo para satisfacer necesidades económicas básicas y complementarias: consumo, vivienda, producción o comercio.

#### ***2.2.3.1. Regulaciones de la Economía Popular y Solidaria***

Las asociaciones o empresas solidarias, los bancos comunitarios y las COAC están reguladas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y al Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF) de conformidad con el artículo 163 del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF, 2014).

Así, el sector EPS incluye COAC y bancos comunitarios que realizan actividades de intermediación financiera enfocados en la ciudadanía. Según el artículo 311 de la Constitución de la República del Ecuador:

El sector financiero popular y solidario integra cooperativas de ahorro y crédito, unidades mixtas o solidarias, cajas y bancos locales de ahorro, cajas de ahorro. Entidades que se enfocan en promocionar el desarrollo de la economía popular de las pequeñas y medianas empresas estas tienen un trato predilecto por parte del Gobierno (Asamblea Constituyente, 2008, p. 146)

#### ***2.2.3.2. Segmentos de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario***

En 2015, la JPRMF a adoptó la resolución No. 038, que definió el segmento EPS de Ecuador en el artículo 1, como se muestra en la Ilustración 1-2.

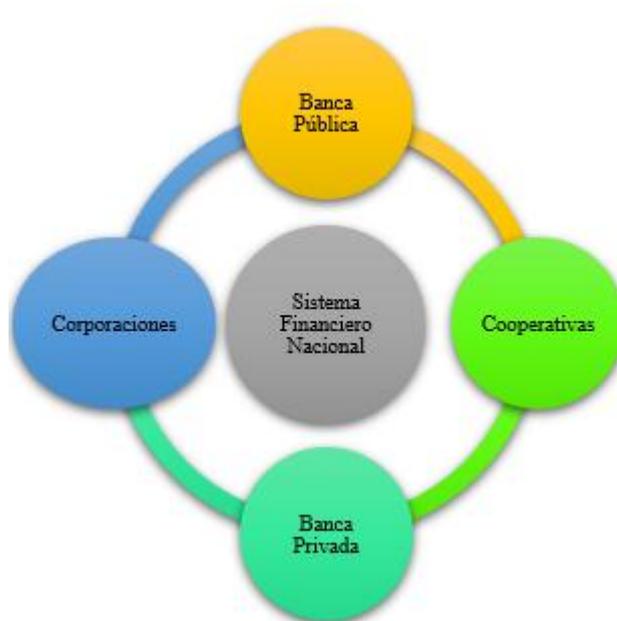


**Ilustración 1-2:** Segmentos de la Economía Popular y Solidaria en Ecuador

**Fuente:** Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015).

#### ***2.2.4. Integración del sistema financiero en Ecuador***

Es una forma de organización constitucional, que comprende la propiedad pública, la propiedad privada, el sistema mixto, el sistema económico y la economía solidaria. El artículo 160 de la Ley Orgánica Monetaria y Financiera está integrado por los sectores público, privado y popular, que es el mediador de los fondos públicos. Asimismo, define las normas aplicables a cada sector y establece las distintas instancias gubernamentales responsables de su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez (Asamblea Nacional, 2014).



**Ilustración 2-2:** Integración del sistema financiero nacional.  
**Nota:** Adaptado de Castillo (2015)

### ***2.2.5. Auditoría***

La auditoría ha sido una necesidad que ha ido cambiando y modificándose para adaptarse a los diferentes tiempos. No obstante, el objetivo siempre ha sido mantener el control y seguimiento de las operaciones y procedimientos que se realizan en la entidad o establecimiento. La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA, 2017) define la auditoría como una actividad consistente en el examen y aprobación de los estados y demás informes financieros o documentos contables que deben cumplir con las normas financieras resultante de la presentación de un documento, siempre que tenga por objeto la elaboración de un informe sobre la fiabilidad de estos documentos que puedan tener repercusiones para terceros.

En el contexto del mundo económico y empresarial, la auditoría es el proceso de evaluar cuidadosamente una empresa u organización para comprender sus características, fortalezas y debilidades. Gracias al trabajo de auditoría, se pueden realizar diversas evaluaciones basadas en análisis y métricas integrales. Según la Contraloría General del Estado (CGE, 2018), el objetivo es identificar aspectos relacionados con la rentabilidad o eficiencia de los distintos departamentos u oficinas que componen la empresa. Considerando una auditoría como un examen o evaluación realizado por un auditor a través de un proceso sistemático diseñado para monitorear, verificar y evaluar la información proporcionada, si es confiable, precisa y oportuna para identificar errores que requieren medidas de reducción.

### 2.2.5.1. *Objetivos de la auditoría*

Según la Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento (2020), el objetivo central de la auditoría es obtener garantías razonables de que los estados financieros están libres de inexactitudes importantes, y emitir un informe sobre esos estados financieros basado en las conclusiones resultantes de la auditoría. Si estos objetivos no se pueden cumplir, entonces el auditor debe renunciar a una opinión o retirarse del trabajo. Un auditor debe examinar los objetivos a intervalos regulares a lo largo de una auditoría y decidir si los resultados hasta la fecha permitirán que se cumplan.

- Examinar el sistema de controles internos.
- Comprobación de la exactitud aritmética de los libros de cuentas, verificación de contabilización, casting, balanceo, etc.
- Verificar la autenticidad y validez de las transacciones.
- Verificar la distinción adecuada entre la naturaleza de capital y de ingresos de las transacciones.
- Confirmar la existencia y el valor de los activos y pasivos.

### 2.2.5.2. *Características de una auditoría*

El proceso de auditoría, cualquiera que sea su naturaleza u objetivos, debe guiarse por una serie de consideraciones claves que se presentan a continuación.

- La observación y medición de una variedad de tipos de procesos organizacionales es el enfoque de este trabajo.
- El proceso de revisión debe seguir pautas o criterios específicos.
- Se debe considerar todo tipo de recursos tangibles e intangibles involucrados en la actividad económica, su uso productivo e importancia para la empresa.
- Después de un análisis adecuado, los datos deben servir como una base sólida. Se trata de publicar los resultados en forma de informe de auditoría.

La auditoría también debe ser transformadora. El objetivo es desarrollar nuevas ideas y estrategias que se adapten a la naturaleza y recursos de la empresa analizada para beneficiarse de ellos. La

auditoría también debe realizarse de manera sistemática y sin conflicto de intereses. Para sacar conclusiones razonables, un auditor debe ser veraz y razonable (CGE, 2018).

#### 2.2.5.3. *Tipos de auditoría*

De acuerdo con la Comisión Coordinadora de Organismos Públicos de Control Externo del Estado Español (2017) la clasificación de los exámenes es la siguiente:

- **Auditoría de gestión o desempeño:** implica el examen y la evaluación de la gestión de una instalación, agencia, organización, programa, proceso o actividad para evaluar la economía, la eficiencia, la calidad y la eficacia de las operaciones. De acuerdo con el plan, la identificación y uso, así como la resguardo y protección del ambiente y la verificación del cumplimiento de las normas y actos legales pertinentes.
- **Auditoría o informe financieros:** implica el examen y evaluación de los documentos, transacciones, registros e informes de la organización para determinar si son consistentes con su condición financiera y desempeño y cumplen con las regulaciones económicas y financieras. Mejoras relacionadas con la gestión y evaluación de los controles internos. metas del plan.
- **Investigación forense:** información, transacciones, acciones, etc. incluyendo la investigación y las pruebas. Brinda recuperación y asistencia técnica en casos sospechosos de corrupción penal y administrativa.
- **Auditoría de cumplimiento:** es una inspección y auditoría diseñada para verificar la aplicación de leyes, reglamentarios, estatutarios y de procedimiento específicos de la actividad auditada y para evaluar la eficacia de las normas frente a los objetivos y revisar las operaciones para garantizar el cumplimiento del objetivo.
- **Control fiscal:** consiste en controlar las operaciones para determinar si se realizan a un nivel razonable en las condiciones y formas prescritas por las personas físicas o jurídicas con obligaciones con el público, las autoridades fiscales y otros organismos. Se lleva a cabo de conformidad con la ley de conformidad con los actos jurídicos normativos.
- **Evaluación ambiental:** proceso de revisión del uso, manejo, protección y conservación del ambiente que permite evaluar el cumplimiento de las normas y principios que rigen su control y, en su caso, cuantificar los efectos del daño.

- **Auditoría especial:** involucra la investigación y análisis de organizaciones, actividades, programas, proyectos y otros temas de interés nacional o regional. En su caso, adopta un enfoque procedimental e involucra a una o más partes interesadas.
- **Auditoría de las TIC's:** cubre las políticas, los procedimientos y el uso de los recursos de tecnología de la información, así como la confiabilidad y precisión de la información, la eficacia de la gestión, las aplicaciones, los sistemas de red y otros asuntos informáticos.
- **Auditorías Internas:** Las auditorías internas se refieren a las auditorías realizadas por los empleados y las partes interesadas dentro de las organizaciones con el fin de evaluar y evaluar si la organización está siguiendo los procesos, normas, reglas y regulaciones internas, además de determinar si cumple con las normas reglamentarias.
- **Auditorías externas:** Las auditorías externas son realizadas por agencias y empresas independientes y de terceros que tienen la tarea especial de evaluar y evaluar el cumplimiento de las normas regulatorias por parte de una organización.

### ***2.2.6. Auditoria de gestión***

Es un estudio detallado de los sistemas de información de la entidad, que se realiza de forma independiente con el fin de llegar a conclusiones sobre la eficacia, eficiencia y rentabilidad del uso de los recursos de decisión. Según el autor Verdugo (2015), el método de revisión de la dirección se basa en el análisis de las actividades organizacionales, incluyendo: establecimiento de metas, uso de recursos materiales y financieros, aprobación económica, compatibilidad y evaluación de la eficiencia. para asegurar el funcionamiento de la empresa.

#### ***2.2.6.1. Objetivos de la Auditoria de Gestión***

Para Vallejo (2015) la revisión gerencial desarrolla y presenta sus hallazgos sobre la administración, gestión y operaciones de la organización, enfatizando la importancia del estudio de políticas y la implementación de controles para determinar las razones adecuadas y operativas. Los objetivos de una auditoría de desempeño se pueden resumir de la siguiente manera:

- Identificar las áreas más adecuadas para reducir costos y mejorar las operaciones y obtener mayor valor.
- Determinar si las actividades en estudio pueden optimizarse en eficiencia y si cumplen con los parámetros establecidos.

- Precisar en qué medida la empresa y sus gerentes monitorean la calidad de los servicios y procesos internos.
- Asegurar la efectividad de los controles de gestión establecidos y asegurar operaciones efectivas y desarrollo operativo.

La CGE (2018) identifica los siguientes objetivos como lineamientos metodológicos para las auditorías de gestión de gobierno corporativo.

- Evaluar la alineación con las metas institucionales.
- Desarrollar puntos de referencia para la asignación y gestión óptimas de los recursos.
- Dirigir a la gerencia de la organización para establecer un proceso para establecer metas específicas y medibles.
- Determinar el nivel de logro de las políticas y programas legales, reglamentos y normas.
- Evaluar en qué medida la empresa y sus servidores controlan la calidad de sus operaciones.
- Evaluación de la confiabilidad y calidad de la información.

#### 2.2.6.2. *Elementos de la auditoría de gestión*

Según Quintero y Fernández (2017) los conceptos de economía, eficiencia y eficacia, comúnmente conocidos como las tres E, constituyen la base de cualquier auditoría de gestión.

- **Economía:** en los que una entidad obtiene los recursos necesarios. Una operación económica adquiere estos recursos en calidad y cantidad adecuadas, en el momento y lugar al menor coste posible.
- **Eficiencia:** permite establecer cómo se relacionan los bienes y servicios producidos y los recursos que se utilizan.
- **Eficacia:** Se define como el grado en que un programa o actividad alcanza sus objetivos.

Además, “la mayoría de las descripciones de auditoría de rendimiento se centran en las tres E: economía, eficiencia, eficacia, ecología, ética y equidad” (Zambrano et al., (2018, p. 17).

- **Economía:** Significa minimizar los costes de los recursos. Los recursos utilizados deben estar disponibles en el momento oportuno, en la cantidad y calidad adecuadas y al mejor precio.
- **Eficiencia:** Significa obtener el máximo de los recursos disponibles. Analiza cómo se relacionan los recursos utilizados y los resultados obtenidos.
- **Eficacia:** Se refiere al cumplimiento de los objetivos fijados y a la consecución de los resultados previstos.
- **Ecología:** Permite satisfacer los requerimientos de los clientes sin afectar de ninguna manera el medio ambiente.
- **Ética:** Se refiere a las cualidades de honestidad e integridad en la conducta personal y la devoción al deber como gestor de fondos públicos.
- **Equidad:** Se refiere a la justicia e imparcialidad en el uso de los fondos públicos, es decir, si el procedimiento de selección de los beneficiarios de los fondos es justo y no está influenciado.

### 2.2.6.3. Etapas de la auditoría de gestión

Según Pallerola y Monfort (2022), el proceso de auditoría de gestión está conformado por cinco etapas, que se describen a continuación:

**Tabla 1-2:** Fases de la auditoría

Fase	Objetivo	Actividades	Productos	Formatos
FASE I : Conocimiento Preliminar	Consiste en obtener información completa sobre el objeto de la unidad y enfatizar su actividad principal; permite lograr resultados apropiados de diseño, implementación y auditoría a costos aceptables y razonables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la visita previa para realizar una comprobación de las actividades y la operatividad de la empresa.</li> <li>• Se revisan los archivos actuales y permanentes de otras auditorías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo permanente</li> <li>• Documentación e información</li> <li>• Objetivos y estrategias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Planificación Preliminar</li> <li>• Diagnóstico</li> </ul>
FASE II: Planificación	En esta etapa se deben establecer los objetivos generales y específicos del alcance de la auditoría, los indicadores a aplicar y los recursos necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segunda revisión de la información obtenida en la fase anterior.</li> <li>• Cuestionario de control interno.</li> <li>• Elaboración de los programas de auditoría.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorando de planificación</li> <li>• Programa de auditoría</li> <li>• Cuestionarios de evaluación específica de control interno por componentes d) Flujo de procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas</li> </ul>

FASE III: Ejecución	En esta etapa, la revisión se realiza correctamente, porque en este caso se desarrollan conclusiones y se obtienen todas las evidencias necesarias, tanto cuantitativa como cualitativamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de programas detallados y específicos para cada parte relevante seleccionada para revisión</li> <li>• Preparar papeles de trabajo que, junto con los documentos relacionados al programa</li> <li>• Elaboración de fichas resumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papeles de trabajo</li> <li>• Hojas de hallazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivo corriente</li> </ul>
FASE IV: Comunicación de Resultados	Se presenta el informe final en donde se hace constar. Los hallazgos se plasman las recomendaciones que permitirán mejorar la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del informe de auditoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de auditoría,</li> <li>• Acta de lectura del informe de auditoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe</li> </ul>
FASE V: Seguimiento	El área de auditoría interna será la encargada de verificar el cumplimiento y aplicación de las recomendaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de las recomendaciones de auditoría.</li> <li>• Se deberán realizar comprobaciones anuales sobre la aplicación de las recomendaciones de auditoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de cumplimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de implementación de recomendaciones</li> </ul>

Nota: Adaptado de Pallerola y Monfort (2022)

Asimismo, la Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento (2020), define cada una de las etapas de auditoría de gestión:

**Fase I Conocimiento Preliminar:** Este proceso permite conocer a profundidad la unidad, auditar, se realizan las observaciones previas, solicitud de documentos y conocimiento del personal que labora dentro de la empresa.

**Fase II Planificación:** En esta fase se realizan los planes de auditoría, se establece el personal, los recursos y plazos para la ejecución de la auditoría.

**Fase III Ejecución:** La fase tres es la aplicación de las actividades plasmadas en los planes de auditoría para la recolección de evidencia sustentable.

**Fase IV Comunicación de Resultados:** En esta etapa se realiza una reunión final con la administración, donde se presentan las conclusiones de las acciones realizadas ya su vez se confirman las funciones seguidas en la siguiente etapa.

**Fase V Seguimiento:** En esta fase se realiza una convocatoria a todos los involucrados con el para presentar el informe final en donde se darán a conocer los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones de mejora. (pp. 35-66)

#### 2.2.6.4. *Normas de la auditoría de gestión*

De acuerdo con Cruz y Barrera (2021) un auditor independiente planifica, realiza e informa de los resultados de una de acuerdo con las NAGAS. Estos lineamientos se caracterizan por establecer medidas para asegurar la calidad de la auditoría y de sus resultados.

Las normas generales, de trabajo de campo y de información (10 normas) que son aprobadas y adoptadas por los miembros del AICPA, modificadas por el Consejo de Normas de Auditoría del AICPA (ASB), son las siguientes

#### **Normas generales**

1. **Entrenamiento y capacidad profesional:** El auditor debe tener la formación y competencia técnica adecuadas para realizar la auditoría.
2. **Independencia:** El auditor debe ser independiente en cuanto a todos los aspectos con la auditoría.
3. **Cuidado y esmero profesional:** El auditor debe actuar con la debida diligencia y profesionalismo al ejecutar la auditoría y en la elaboración del informe.

## **Normas del trabajo de campo**

1. **Planeamiento y supervisión:** El auditor debe planificar adecuadamente el trabajo y debe supervisar adecuadamente a sus ayudantes.
2. **Estudio y evaluación del control interno:** Los auditores deben tener un conocimiento suficiente de la entidad auditada y su entorno, incluidos sus controles internos, para evaluar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, ya sea por error o fraude, y para desarrollar procedimientos con respecto a la naturaleza, el momento y el alcance de los mismos. la auditoría. cuentas más revisiones.
3. **Evidencia suficiente y competente:** Los auditores deben obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada utilizando procedimientos de auditoría para expresar conclusiones razonables sobre la información analizada.

## **Normas de información**

1. **Aplicación de los PCGA:** El auditor deberá manifestar en su informe si las cuentas anuales han sido formuladas de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. **Consistencia:** Los auditores deben señalar en su informe de auditoría los casos en los que estos principios no se han seguido de manera consistente en el período actual en comparación con períodos anteriores.
3. **Relevancia suficiente:** Cuando el revisor determina si la revelación de la información no es suficiente, debe mostrarse en el informe de auditoría.
4. **Opinión:** El auditor debe expresar una conclusión sobre la información analizada en el informe del auditor o declarar que no puede expresar una conclusión. Si los auditores no pueden expresar una conclusión general, deben justificarla en el informe de auditoría. El auditor debe indicar claramente en el informe de auditoría la naturaleza del trabajo del auditor, si los hubiere, y el alcance del trabajo realizado.

### *2.2.6.5. Parámetros e indicadores de la auditoría de gestión*

En palabras de Miñano (2011), los indicadores y parámetros de la gestión de auditorías son lineamientos que permiten establecer y detectar debilidades o posibles riesgos que afectan la operatividad de la unidad de análisis. Según Barba y Gavilánez (2016) el control interno es la medición y evaluación del control gerencial, que a su vez indica la eficacia y eficiencia de la institución,

utilizando únicamente como parámetros los controles pertinentes. Las actividades realizadas en la organización deben ser cuantitativas, es decir, medidas. Así, los indicadores reflejan el grado de consecución de las actividades o resultados implementados en el proceso.

Los indicadores desde la perspectiva de las herramientas de gestión según Miñano (2011) son de dos tipos:

- Las métricas cuantitativas son valores medidos regularmente y cantidades de resultados operativos y son una herramienta esencial.
- Indicadores cualitativos permiten evaluar el ambiente de la organización. También permite el uso de técnicas de planificación estratégica para evaluar las habilidades de liderazgo en múltiples niveles de gestión y organizaciones.

#### 2.2.6.6. Indicadores de gestión

Según Betancourt (2022) los indicadores de gestión se clasifican según los siguientes componentes, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 2-2:** Indicadores de gestión de eficiencia

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>
Costo por peso de producción	Costo por peso de producción / producto mercantil
Gastos materiales por peso de producción	Consumo material productivo (sin amortización) / producción
Gastos de salarios por peso de producción	Salarios /producción
Productividad	Producción bruta / promedio de trabajadores
Dotación de fondos	Promedio de activo fijo tangible / promedio de trabajadores

**Nota:** Adaptado de Betancourt (2022)

**Tabla 3-2:** Indicadores de eficacia

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>
Índice de cobertura	Número de usuarios atendidos / Número potencial de usuarios
Índice de cumplimiento en tiempo	Tiempo ejecutado / tiempo programado
Índice de cumplimiento de la utilización de recursos	Recursos utilizados / recursos planeados
Índice de satisfacción del cliente	Calidad obtenida / calidad programada
Índice de cumplimiento de gastos ejecutados	Gastos ejecutados / gastos programados
Índice de cumplimiento de metas	Metas ejecutadas / metas programadas
Promedio diario de capacidades instaladas	Capacidades instaladas / días del periodo
Promedio diario de estadia	Capacidades ocupadas / días del periodo
Índice ocupacional	Promedio de estadia / capacidades instaladas

Nota: Adaptado de Betancourt (2022)

**Tabla 4-2:** Indicadores de economía

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>
<b>Liquidez</b>	
Capital de trabajo	Activo circulante – pasivo circulante
Índice de solvencia	Activo circulante / pasivo circulante
Prueba ácida	Activo circulante – inventario / pasivo circulante
Rotacion de inventario	Costo de ventas / promedio de inventarios
Plazo promedio de inventario	360/ rotación del inventario
Rotación de cartera	Ventas al crédito / promedio de cuentas por cobrar
Plazo promedio de cuentas por pagar	360/ Rotación de cuentas por cobrar
Rotación de cuentas por pagar	Compras anuales al crédito / promedio de cuentas por pagar
Plazo promedio de cuentas por pagar	360/ Rotación de cuentas por pagar
<b>Endeudamiento</b>	
Endeudamiento	Pasivo total / activo total
Raón pasivo-capital	Pasivo a largo plazo / capital contable

<b>Rentabilidad</b>	
Rotación de activos	Ventas netas / activo total promedio
Rendimiento de la inversión	Utilidad neta después de impuestos / activo total
Rendimiento del capital	Utilidad neta después de impuestos – dividendo preferente / Capital contable – capital preferente
Utilidades por acción	Utilidades – disponibles para acciones ordinarias / Acciones ordinarias en circulación
Dividendos por acción	Dividendos pagados / acciones ordinarias en circulación
Valor en libros por acción	Capital total ordinario pagado / acciones ordinarias en circulación
Utilidades por intereses	Utilidades antes de intereses e impuestos / pagos de intereses

**Nota:** Adaptado de Betancourt (2022)

### ***2.2.7. Control interno***

Es parte de la comprensión de las organizaciones y entidades controladas. Los principios de auditoría explican que, al realizar una auditoría, los auditores del sector público deben probar y evaluar el nivel de seguridad del control interno. En las pruebas de cumplimiento, esta responsabilidad incluye examinar y evaluar los controles que ayudan a la gerencia a cumplir con las leyes y reglamentos (INTOSAI, 2018).

Según la Guía de auditoría de cumplimiento de la ISSAI 4100 (2018) la materialidad incluye factores tanto cuantitativos como cualitativos. En una auditoría de cumplimiento, la materialidad se determina para los siguientes propósitos:

- Planificación
- Evaluar la evidencia recibida y el impacto de las violaciones identificadas.
- Presentación de los resultados del trabajo de examen.

#### ***2.2.7.1. Importancia del control interno***

Cada organización existe para lograr algunos objetivos, pero hay muchos riesgos que afectan el logro de esos objetivos. El cumplimiento del control interno se implementa para mitigar los riesgos y dar a la organización una mejor oportunidad de lograr sus objetivos (Estupiñan, 2021).

Igualmente, Quinaluisa et al. (2018) mencionó que los controles internos bien diseñados mantienen a la organización operando de manera eficiente y efectiva y los controles pueden ayudar a mantener el cumplimiento de las regulaciones. Además, permite:

- Alcanzar los objetivos operativos
- Mitiga el riesgo y mejora el rendimiento del proceso
- Mejora la responsabilidad entre los propietarios de negocios y procesos
- Estabiliza las operaciones internas y las funciones comerciales
- Indica una mayor confianza en sus finanzas
- Reduce los honorarios de auditoría externa

#### 2.2.7.2. *Objetivos del control interno*

Para Estupiñan (2021), existen siete objetivos comunes de control de auditoría interna:

- Autorización, que garantiza que todas las transacciones sean autorizadas y aprobadas por un asociado responsable antes de que se registre esa transacción.
- Integridad, lo que garantiza que sus registros no sean entradas faltantes.
- Precisión, que garantiza que sus transacciones se hayan ingresado correctamente y de manera oportuna.
- Validez, que garantiza que sus transacciones sean de naturaleza legal y no contengan tergiversaciones.
- Salvaguardas físicas y seguridad, que garantizan que los activos físicos estén protegidos de forma segura y que solo el personal autorizado pueda acceder a ellos.
- Manejo de errores, que garantiza que cuando se descubren errores, se notifique a la administración y se corrijan los errores de manera oportuna; y finalmente.
- Segregación de funciones, que garantiza que ninguna persona informe, recopile y procese una sola transacción.

### 2.2.7.3. Clasificación del control interno

Estupiñan (2021), señaló tres tipos principales de controles internos son preventivos, de detección y correctivos.

- **Controles preventivos:** Los controles preventivos están diseñados para evitar que ocurran declaraciones erróneas, ya sea debido a fraude o error. Algunos ejemplos de controles preventivos incluyen la segregación de funciones, controles de acceso, controles físicos, etc.
- **Controles de detección:** Los controles de detección están diseñados para descubrir errores cometidos a pesar de la existencia de controles preventivos. Estos controles suelen ser manuales y se relacionan con la revisión de los resultados. Los ejemplos incluyen observaciones de inventario físico, conciliaciones de cuentas y revisión del presupuesto a los resultados financieros reales.
- **Controles correctivos:** Los controles correctivos son menos comunes que los controles preventivos o de detección. Los controles correctivos están diseñados para tomar medidas correctivas sobre los errores descubiertos. Algunos ejemplos incluyen que su compañía de tarjeta de crédito bloquee su tarjeta de crédito si detectan fraude, o un sistema de rociadores que se enciende cuando detecta humo / fuego.

### 2.2.8. COSO

COSO es un acrónimo del Comité de Organizaciones Patrocinadoras. El comité creó el marco en 1992, dirigido por el Vicepresidente Ejecutivo y Consejero General, James Treadway, Jr. junto con varias organizaciones del sector privado.

El Marco COSO es un sistema utilizado para establecer controles internos que se integrarán en los procesos de negocio. Colectivamente, estos controles proporcionan una garantía razonable de que la organización está operando de manera ética, transparente y de acuerdo con los estándares establecidos de la industria (González, 2018).

COSO I	COSO II ERM	COSO III
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Evaluación de Riesgos</li> <li>• Actividades de Control</li> <li>• Información comunicacional</li> <li>• Monitoreo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de Control</li> <li>• Establecimiento de objetivos</li> <li>• Identificación de eventos</li> <li>• Evaluación de riesgos</li> <li>• Respuesta al riesgo</li> <li>• Actividades de control</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Monitoreo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno de Control</li> <li>• Evaluación de riesgos</li> <li>• Actividades de Control</li> <li>• Información y Comunicación</li> <li>• Supervisión.</li> </ul>

**Ilustración 3-2:** COSOI, COSOII, COSOIII  
Nota: Adaptado de González (2018)

### 2.2.8.1. COSO II – ERM

La gestión del riesgo empresarial realizado por los altos mandos y demás empleados, que se aplica a la definición de la estrategia y de la sociedad en su conjunto, con el objetivo de identificar posibles eventos que puedan afectar la organización y gestión del riesgo (COSO, (2013).

#### Componentes del COSO II

Según Estupiñan (2021), existen ocho componentes del COSO II ERM o Enterprise Risk Management - Integrated Framework:

- **Entorno interno:** la administración establece una filosofía con respecto al riesgo y establece un apetito de riesgo. El entorno interno establece la base del control son vistos y abordados por una entidad. Es fundamental que la alta dirección exprese la importancia de la ERM en todos los niveles de una entidad. (p. 67)
- **Establecimiento de objetivos:** el objetivo debe ser tal que la gerencia pueda identificar eventos potenciales que puedan afectar el logro del objetivo. ERM asegura que la administración tenga un proceso de establecimiento de objetivos y que los objetivos elegidos respalden y se alineen con la misión de la empresa y sean consistentes con su apetito por el riesgo. (p. 67)
- **Identificación de eventos:** se deben identificar eventos potenciales de fuentes internas o externas que afectan el logro de los objetivos. Incluye distinguir entre eventos que representan riesgos, aquellos que representan oportunidades y aquellos que pueden ser ambos. (p. 67)

- **Evaluación de riesgos:** Los riesgos identificados se analizan con el fin de establecer medidas para gestionar riesgos. Los riesgos están asociados a objetivos que pueden verse afectados. Los mismos deben considerar tanto la probabilidad como el impacto del riesgo. La evaluación de riesgos debe realizarse continuamente y en toda una entidad. (pp. 67-68)
- **Respuesta al riesgo:** los empleados identifican y evalúan las posibles respuestas a los riesgos, incluida la prevención, la aceptación, la mitigación y el intercambio de riesgos. La gerencia elige un curso de acción para hacer coincidir el riesgo con el apetito por el riesgo de la empresa y el apetito por el riesgo. (p. 68)
- **Actividades de control:** desarrollar e implementar políticas y procedimientos para garantizar la implementación efectiva de las respuestas de riesgo seleccionadas por la gerencia. (p. 68)
- **Información y comunicación:** Una vez que se han identificado los riesgos, estos deben ser comunicados a los encargados con la finalidad de establecer medidas que permitan su mitigación. (p. 68)
- **Monitoreo:** monitorear todo el ERM y realice los cambios necesarios. De esta manera, puede reaccionar dinámicamente y realizar cambios de acuerdo con las condiciones. (p. 68)



**Ilustración 4-2:** Componentes COSO II  
 Nota: Adaptado de Estupiñan (2021)

### ***2.2.9. Riesgos de auditoría***

Se define como "el riesgo de que el auditor de cuentas elabore un informe de auditoría inadecuado si los informes contienen incorrecciones materiales" (Rodríguez & Rodríguez, 2021, p. 45).

De acuerdo con Estupiñan (2021) los riesgos de auditoría provienen del riesgo de incorrección material se define como el riesgo de que los estados financieros sean materialmente erróneos antes de la auditoría. Los riesgos se clasifican en tres tipos diferentes: riesgos inherentes, riesgos de control y riesgos de detección.

- El riesgo es que "la propensión de las declaraciones sobre una clase de transacciones, saldos de cuentas u obligaciones de divulgación, solas o en combinación con otras incorrecciones, pueda ser significativa antes de que se tengan en cuenta los controles pertinentes" (Estupiñan, 2021, p. 49).
- El riesgo de control es "cuando un estado de cuenta de una clase de transacciones, saldos de cuenta o información pueda contener información falsa que puede ser material sola o en combinación con otras inconsistencias que no serán prevenidas o detectadas y corregidas de inmediato por la empresa" (Estupiñan, 2021, p. 49).
- El riesgo de detección son "las acciones del auditor son aquellas que reducen el riesgo de auditoría con la finalidad de que tanto la opinión como la información presentada sea aceptable y no existan errores u omisiones" (Estupiñan, 2021, p. 49).
- Riesgo de muestreo: surge de la posibilidad de que las conclusiones del auditor basadas en la muestra difieran de las que se alcanzarían si se sometiera a toda la población al mismo proceso de auditoría que la muestra (Marulanda, 2016).
- Riesgo de no muestreo: surge de factores que hacen que el auditor llegue a una conclusión incorrecta, generalmente porque la mayor parte de la evidencia de auditoría es indicativa en lugar de concluyente, conduce al uso de procedimientos inapropiados o malinterpreta la evidencia de auditoría y no identifica errores (Marulanda, 2016).

#### *2.2.9.1. Evaluación del riesgo*

Incluye la evaluación de varios aspectos de una entidad mediante los cuales se identifican y evalúan los riesgos para orientar los procedimientos de auditoría que serán necesarios para justificar los importes consignados en los estados financieros (Zamora & Tame, 2019).

Estos riesgos se evalúan de acuerdo a cuatro niveles, que se mencionan a continuación:

**Tabla 5-2:** Niveles del riesgo

<b>Nivel de riesgo</b>	<b>Significancia</b>	<b>Factor de riesgo</b>	<b>Probabilidad de ocurrencia</b>
Leve	No significativo	Poco importantes	Remota
Moderado	Significativo	Existen algunos	Probable
Elevado	Muy significativo	Existen algunos importantes	Posible
Grave	Muy significativo	Varios e importantes	Muy probable
Extremo	Muy significativo	Varios e importantes	Muy probable

Fuente: Zamora y Tame (2019).

### ***2.2.10. Técnicas y procedimientos de auditoría***

De acuerdo con Pallerola y Monfort (2022) las técnicas de auditoría incluyen técnicas prácticas de inspección y prueba que los auditores utilizan para analizar la información comercial y verificar todo lo que se informa. En otras palabras, comprenden todas las herramientas de trabajo con las que cuenta el auditor para omitir su opinión profesional sobre las actividades y operaciones de la empresa. Igualmente, Pelazas (2022) los procedimientos de auditoría son métodos para recopilar evidencia de auditoría confiable, que les permite obtener un juicio sólido sobre el estado financiero de una organización. Los procedimientos de auditoría se llevan a cabo para ayudar a determinar si el estado financiero de una empresa es creíble y fáctico. La implementación regular de estos procedimientos ayuda a establecer la reputación financiera de una empresa y fortalecer su confiabilidad a los ojos de sus clientes, el mercado y los posibles inversores.

Los tipos de técnicas y procedimientos de auditoría son:

- **Estudio general:** Cuentas, operaciones, funciones de la empresa, debes analizar todo lo relacionado con el desempeño de la empresa, pero si deseas profundizar en ello, debes delimitar el enfoque que estás llevando a cabo.
- **Indagación:** Uno de los tipos más simples de procedimientos de auditoría es la investigación. Este procedimiento implica que los auditores recopilen evidencia verbal a través de una investigación formal o informal de las personas de la organización. Aunque relevante, este tipo de evidencia no es lo suficientemente fuerte como para ser independiente y necesitaría otros documentos de respaldo o pruebas para ser considerado válido.
- **Confirmación:** Similar a la consulta, la confirmación también pide explicaciones sobre las transacciones de una organización. La principal diferencia, sin embargo, es que los

auditores los validarían a través de la comunicación directa con un tercero u otras fuentes externas con las que una organización tiene relaciones. Ejemplos de estos terceros son bancos, proveedores o clientes.

- **Observación:** Con este tipo de proceso de auditoría, los auditores generalmente intentan confirmar que la organización está implementando procedimientos o medidas comerciales existentes. Este tipo de procedimiento da a los auditores una idea de cómo funcionan los procesos internos y si pueden afectar las operaciones de la organización en su conjunto.
- **Inspección de documentos:** La inspección de documentos es el proceso de reunir y examinar transacciones a través de información registrada. Esto se puede realizar de dos maneras: avalando y rastreando.
- **Inspección de activos físicos o tangibles:** La inspección de activos tangibles es el procedimiento en el que los auditores examinan físicamente los activos de la empresa, incluidas propiedades como terrenos, edificios, vehículos, equipos o inventarios. Este proceso no solo confirma la existencia del activo, sino que también ayuda a determinar si sufrió defectos o deterioros, que afectan su valor.
- **Recálculo:** Este proceso de auditoría es bastante sencillo. En el recálculo, los auditores vuelven a calcular las transacciones y las comparan con el estado financiero inicial o el cálculo de la empresa. Los auditores pueden identificar si están equilibrados o investigar más a fondo si se encuentran diferencias o discrepancias.
- **Reperformance:** La repetición es simplemente auditores que repiten independientemente los procedimientos de auditoría o los controles internos que la empresa también ha realizado. La evidencia de auditoría obtenida utilizando este procedimiento se considera más confiable que la evidencia recopilada indirectamente, porque es una experiencia de primera mano y una forma directa de evaluación.

### ***2.2.11. Programa de auditoría***

Según Pelazas (2022) un programa de auditoría son instrucciones que el auditor y los miembros de su equipo deben seguir para la correcta ejecución de la auditoría. Después de preparar un plan de auditoría, asigna el trabajo y elabora un programa que contiene los pasos que el equipo de auditoría debe seguir al realizar una auditoría. Por lo tanto, un auditor prepara un programa que contiene información detallada sobre varios pasos y procedimientos de auditoría a seguir por la auditoría.

Un programa de auditoría es una visión general de los procedimientos que deben seguirse para formarse una opinión sobre las debilidades detectadas. Es un proceso de planificación, supervisión y control del desempeño de la auditoría (Pallerola & Monfort, 2022).

Un programa de auditoría cumple los siguientes objetivos:

- Ayuda a asignar recursos humanos a la evaluación. Además, este programa ayuda en la división de responsabilidades.
- Se utiliza para establecer una métrica clara de lo que se debe hacer para una evaluación exitosa.
- Un programa de auditoría es una hoja de ruta. Un auditor puede verificar fácilmente cuánto trabajo está pendiente y cuánto se ha completado.
- Permite al auditor mantener un registro. Como resultado, la próxima auditoría será más fácil con material para comparar.
- El plan de auditoría mejora la eficiencia, la uniformidad y la continuidad del proceso.

#### *2.2.11.1. Tipos de programas de auditoría*

Según la Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento (2017), hay dos tipos principales de programas:

- **Programa de Auditoría Fija:** Es un conjunto de instrucciones estandarizadas, que deben seguirse al realizar la auditoría. Un programa de auditoría fijo incluye todos los procedimientos a ejecutarse, aunque todos ellos podrían ser no aplicables en una situación. Sus intentos de ocuparse de todas las posibles situaciones de auditoría, por lo tanto, prescribe el procedimiento a seguir en cada situación.

El problema con este tipo de programa es que es muy rígido. Nada se deja a la iniciativa del equipo de auditoría. Además, es difícil seguir el mismo programa de auditoría incluso en la misma organización a lo largo de los años, ya que es probable que las condiciones en la empresa sufran cambios.

- **Programa de Auditoría Flexible:** No prescribe el procedimiento de auditoría exacto a seguir. Prefiere esbozar el alcance, la naturaleza y las limitaciones de la tarea de auditoría. No predetermina la naturaleza del trabajo que debe realizar cada persona del personal de auditoría. La mayoría de las cosas se deciden a medida que avanza el trabajo y el auditor conoce la confiabilidad de los procedimientos.

Por lo tanto, un programa de auditoría flexible permite al auditor desarrollar, adaptar y modificar el programa de acuerdo con las necesidades de la situación. También deja margen para alguna iniciativa por parte del personal de auditoría si la situación lo justifica. Sin embargo, el peligro es que no se sigan algunos procedimientos de auditoría importantes.

### ***2.2.12. Papeles de trabajo***

Un papel de trabajo es una recopilación de información recopilada para que una organización prepare un informe de auditoría. Son informes resumidos y documentos que cubren todo el proceso de auditoría. Las hojas de trabajo contienen información que los auditores utilizan para evaluar los estados financieros de una empresa. También incluyen los procesos utilizados por el auditor y los resultados obtenidos para el informe de auditoría, y la valoración del auditor de la evaluación realizada (CGE, 2018).

En este contexto, permiten al auditor recopilar la información obtenida durante el proceso. Para que el trabajo se realice de manera profesional, el examinador debe otorgar gran importancia a la preparación de los documentos de trabajo. Lograr este objetivo, primero debe completar el pedido, deshacerse de la información redundante y organizar los documentos de trabajo para que otros puedan encontrarlos de forma rápida y fácil de entender (Zambrano et al., (2018).

En particular, la documentación proporciona la base para el plan de auditoría, la evidencia y los resultados de las pruebas, la información para determinar el tipo de informe apropiado y la base para la revisión del supervisor y el socio (Universidad Tecnológica (ACOTEC), 2019). La finalidad de los papeles de trabajo es servir de soporte del auditor y reflejar la evidencia obtenida, donde el proceso de igual manera es la fuente principal en la cual se basará la elaboración del informe final y en qué contendrá los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

#### ***2.2.12.1. Archivos de papeles de trabajo***

Los documentos de auditoría comienzan con información más general, como datos de la empresa en registros permanentes, y terminan con el informe anual y el informe de auditoría. En medio están los archivos de los auditores que monitorean y posteriormente emiten informes (CGE, 2018).

Archivos permanentes: estos archivos están destinados a contener datos actuales o históricos relacionados con esta prueba. Son una fuente de información sobre el examen que generará un interés duradero año tras año. Esto generalmente incluye lo siguiente:

- Resúmenes o copias de documentos comerciales importantes, como estatutos, estatutos, escrituras y contratos, y acuerdos de venta.

- Análisis de informes importantes de años anteriores de auditores.
- Contiene gráficos, organigramas, cuestionarios y otra información de control interno, incluidas listas de controles y vulnerabilidades del sistema.
- Resultados de procedimientos de análisis de auditoría de años anteriores. Estos datos incluyen razones y porcentajes calculados por los auditores, así como saldos totales o mensuales de cuentas seleccionadas (Cevallos et al, 2018).

Archivos vigentes: contiene toda la información que se obtuvo a través del trabajo de campo: ensayos, análisis, diagramas, muestras analizadas y procedimientos aplicados, que pueden contrastarse en su conjunto y contrastados con los sistemas de aplicación y referencia de la organización técnica (INTOSAI, 2018).

### 2.2.13. Marcas de auditoría

Estos son símbolos que indican el tipo de procedimiento que está utilizando, lo que facilita su trabajo. Sin embargo, se pueden utilizar otros caracteres y se deben identificar al final de cada identificador correspondiente o al final del registro, lo que permite una fácil referencia y comprensión (Lema, 2018).

En general, las marcas son utilizadas por el auditor para indicar el procedimiento utilizado para que se registren las pruebas y métodos utilizados durante la auditoría. Los signos y algunos valores se muestran a continuación.

**Tabla 6-2:** Marcas de auditoría

Identificador	Descripción
	La cantidad correcta
	Los cálculos están verificados.
	La cifra no se tiene en cuenta. Es decir, no incluir en la tabla,

---

	sumas, inventarios, etc.
	El documento o tema está en espera: necesita aclararse, revisado o encontrado.
	Documento o tema pendiente: aclarado, revisado o localizado.
	Comprobado con registros.
	Verifica contra el documento o archivo original.

---

Fuente: Secretaría de la Función Pública (2017)

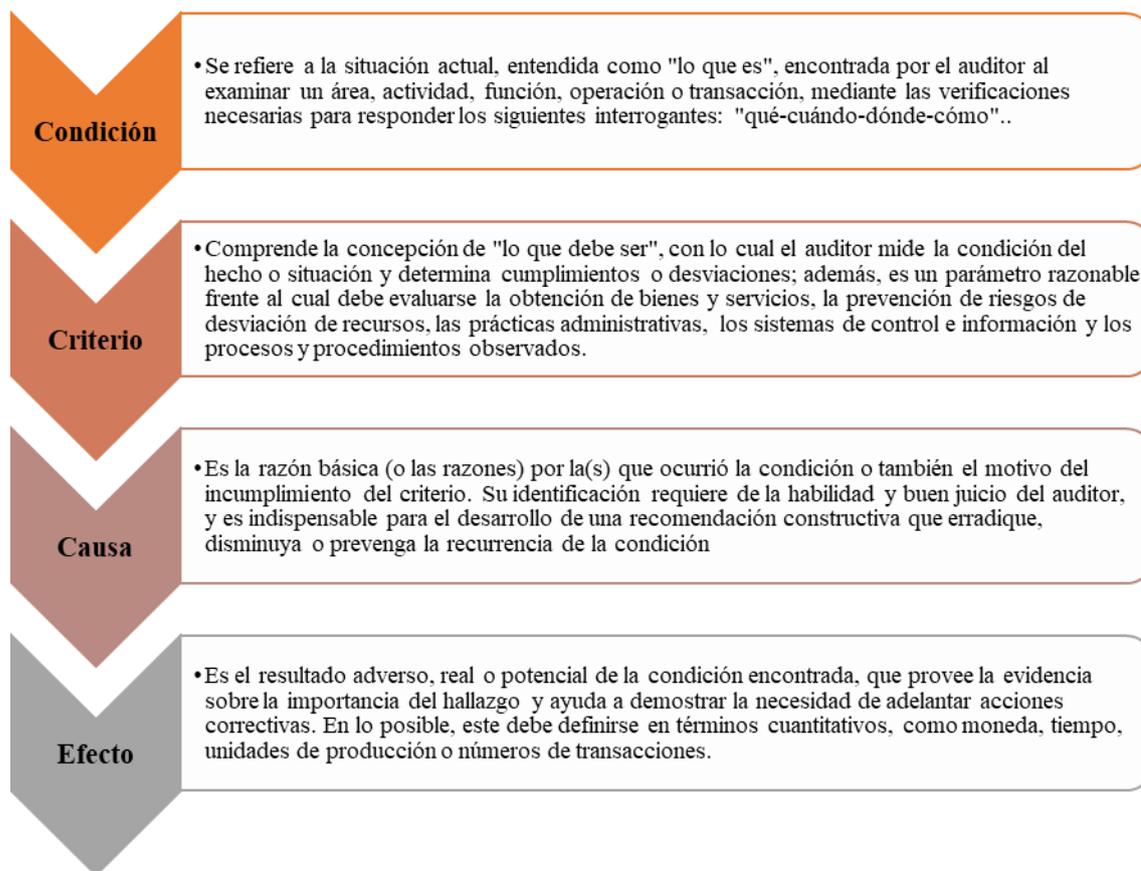
#### **2.2.14. Hallazgos de auditoría**

En ese proceso de revisión de los controles internos y el cumplimiento, si un auditor identifica problemas de control interno o casos de incumplimiento, las normas autorizadas requieren que informen dichos asuntos por escrito. Hay dos tipos de hallazgos de control interno que pueden ser identificados por el auditor (Zambrano et al., (2018). Estos son los siguientes:

- Una deficiencia significativa es una deficiencia, o una combinación de deficiencias, en el control interno que es menos grave que una debilidad material, pero lo suficientemente importante como para merecer la atención de los encargados de la gobernanza.
- Una debilidad material es una deficiencia, o combinación de deficiencias, en el control interno que conduce a una posibilidad razonable de que una incorrección material de los estados financieros de la entidad no se evite, o detecte y corrija, de manera oportuna.

##### *2.2.14.1. Atributos del hallazgo*

Según Estupiñan (2021), un hallazgo de auditoría cuenta con cuatro atributos:



**Ilustración 5-2:** Atributos del hallazgo  
Fuente: Adaptado de Estupiñan (2021)

### 2.2.15. Evidencias de auditoría

La evidencia de auditoría recopilada por un auditor como parte de su revisión de las cuentas financieras, controles internos y otros asuntos necesarios para certificarlos estados financieros de un cliente (Estupiñan, 2021). La cantidad y el tipo de evidencia de auditoría recopilada varía según el cliente, dependiendo del tipo de industria, la condición del sistema financiero del cliente y el tipo de auditoría. La cantidad de evidencia recopilada debe proporcionar una base razonable para la opinión del auditor (Pallerola & Monfort, 2022). Una vez recopilada, la evidencia de auditoría se reúne en los documentos de trabajo del auditor (Pelazas, 2022).

La evidencia de auditoría es documentación que se encontró durante el proceso de auditoría y en el que se basará para establecer conclusiones y hallazgos (Filgueroa, 2020). Esta evidencia de auditoría, que es de naturaleza acumulativa, incluirá un análisis continuo de los procesos (Tapia, 2016).

### 2.2.15.1. *Atributos de la evidencia*

Según Filgueroa (2020), mencionó que para que la evidencia sustente los hallazgos encontrados debe contar con estos atributos:

- **Suficiente evidencia de auditoría apropiada:** Los auditores deben establecer y aplicar procedimientos que le permitan obtener evidencia que sea suficiente y adecuada para determinar hallazgos. La suficiencia mide la calidad del material de revisión, es decir, su importancia y fiabilidad. Para ser apropiada, la evidencia de auditoría debe ser suficiente y confiable.
- **Pertinencia:** La pertinencia de la evidencia de auditoría se refiere a su relación con la afirmación o con el objetivo del control que se está probando.
- **Confiabilidad:** La fiabilidad de las pruebas depende de la naturaleza y la fuente de las pruebas y de las circunstancias en las que se obtienen.

### 2.2.15.2. *Tipos de evidencia*

Asimismo, Filgueroa (2020), mencionó la existencia de seis tipos de evidencia:

- **Examen físico:** Es donde la auditoría inspecciona el activo y los cuenta cuando sea necesario. Esta evidencia se recopila siempre que sea posible en función de la naturaleza de la auditoría. (p. 71)
- **Documentación:** Bajo la documentación, el auditor recopila documentos escritos como facturas de compra, facturas de ventas, documentos de pólizas de la empresa, etc., que pueden ser internos o externos. Esta evidencia es más confiable ya que hay alguna prueba por escrito basada en la cual el auditor está formando su opinión. (p. 71)
- **Procedimientos analíticos:** El auditor utiliza el procedimiento analítico para derivar los datos requeridos o conocer la exactitud de información diferente. Incluye el uso de las comparaciones, los cálculos y las relaciones entre los diversos datos por parte del auditor. (p. 71)
- **Confirmaciones:** Los auditores a menudo requieren las confirmaciones de saldo del tercero para garantizar que los clientes no manipulen los saldos. Esta recepción de la respuesta escrita directamente del tercero para verificar la exactitud y autenticidad de la información diferente requerida por el auditor. (p. 71)

- **Observaciones:** La observación es donde el auditor de la empresa observa las diversas actividades de los clientes y sus empleados antes de llegar a cualquier conclusión. (p. 71)
- **Consultas:** Las consultas son las diferentes preguntas formuladas por el auditor a la autoridad de la empresa o al empleado interesado en las áreas en las que el auditor tiene dudas. El auditor obtiene las respuestas a estas preguntas. (p. 71)

### **2.2.16. Informe de auditoría**

Se refiere a la comunicación con las autoridades pertinentes durante todo el proceso de auditoría, uno de los objetivos es tomar acciones correctivas inmediatas, es importante que el informe de auditoría sea discutido en una conferencia con el responsable de los procesos revisados como parte de los informes finales. La etapa final será un informe de resultados, que contendrá conclusiones y recomendaciones posteriores a la auditoría. El informe de cumplimiento incluye los siguientes elementos (CGE, 2018).

#### **2.2.16.1. Opiniones de auditoría**

Para Estupiñan (2021), después de revisar los informes financieros de la empresa, los auditores escriben una carta expresando su opinión sobre su posición financiera. Esta opinión varía según el cumplimiento de la compañía con las pautas PCGA y la precisión de la información financiera disponible.

Hay cuatro tipos diferentes de informes de auditor. Incluyen:

1. **Informe limpio u opinión sin reservas:** Un informe limpio significa que los auditores no encontraron problemas con los informes financieros de la compañía, y la compañía cumple plenamente con las pautas PCGA. También se conoce como un ejemplo de "opinión de auditoría sin reservas", porque los auditores concluyen que la empresa no necesita ajustar o corregir nada para mejorar su estado financiero. Este tipo de informe muestra que los auditores están satisfechos con el desempeño financiero de la compañía. Por lo tanto, una vez que el informe se publica al público, los inversores y otras partes interesadas lo consideran una noticia positiva para la empresa.
2. **Informe con reservas u opinión con reservas:** Si los informes financieros de la empresa no cumplen con las pautas PCGA, los auditores pueden no tener más remedio que dar una opinión calificada. Es casi similar a una opinión sin reservas, excepto por la declaración que muestra que la compañía no cumple con PCGA. Muestra las diferentes áreas en las que la empresa puede mejorar y las calificaciones que debe cumplir para las prácticas estándar de información financiera. Las empresas utilizan

informes calificados para identificar las áreas que necesitan reparación para que puedan mejorar su estado financiero.

Los inversores ven una opinión calificada como una marca negativa en la empresa y pueden abstenerse de invertir en una empresa.

3. **Informe de exención de responsabilidad o descargo de responsabilidad de opinión:**

La empresa debe permitir que los auditores accedan a sus registros financieros sin restricciones para un proceso de auditoría efectivo. Sin embargo, si el auditor siente que la compañía limitó su acceso o no pudo obtener respuestas satisfactorias a cualquiera de sus preguntas durante la auditoría, puede dar un Informe de exención de responsabilidad. Básicamente, un informe de descargo de responsabilidad aleja al auditor de informar sobre el estado financiero de la empresa, ya que no puede emitir una opinión definitiva. Esto podría ayudar a proteger la reputación del auditor en caso de que la empresa se enfrente a un problema legal.

Un ejemplo de descargo de responsabilidad de opinión sería cuando el auditor declara la razón de su opinión como "incapacidad para obtener evidencia para basar una opinión de auditoría".

4. **Informe de auditoría adverso u opinión adversa:**

Un informe de auditoría adverso muestra que la compañía no cumple con ninguna de las pautas de PCGA para la información financiera y, por lo tanto, presenta errores graves en sus activos y pasivos. En este tipo de informe de auditoría, los auditores descubren casos de apropiación indebida financiera y otras irregularidades, así como estados financieros inconsistentes. Un informe adverso destaca el posible fraude en la empresa y alerta a los inversores y otras entidades comerciales para evitarlo. Por otro lado, el informe ofrece a la compañía la oportunidad de mejorar sus prácticas y abordar los problemas subyacentes.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de investigación

El presente trabajo investigativo presentará un enfoque cuantitativo y cualitativo:

##### 3.1.1. *Cuantitativo*

Tendrá un enfoque cuantitativo que se centra en analizar datos numéricos; a través de mediciones estadísticas. Y tiene como objetivo principal la cuantificación de datos. Esto permite generalizar los resultados de una muestra a toda una población de interés y medir la incidencia de varios puntos de vista y opiniones en una muestra dada (Baena, 2017).

En este contexto, la investigación cuantitativa permitió recolectar información sobre los procesos administrativos y el control interno de la COAC Kisapincha.; aplicar herramientas para cuantificarlos, tabularlos y analizarlos y administrar métricas para establecer la economía, eficiencia y eficacia de los procesos y controles.

##### 3.1.2. *Cualitativo*

A criterio de Hernández et al., (2014) la investigación cualitativa se utiliza para describir el porqué de los procesos para obtener una comprensión profunda de las razones y motivaciones subyacentes a la situación problemática. La investigación cualitativa suele implicar el estudio del lenguaje: las palabras, su significado, los conceptos y las opiniones. Analiza el por qué: lo que piensa un público y por qué tiene una determinada opinión.

Tuvo un enfoque cualitativo, pues se describió las características, actividades y procesos administrativos y de control de la COAC Kisapincha, con la finalidad de determinar la situación problemática y establecer las estrategias y acciones de mejora.

#### 3.2. Alcance de la investigación

##### 3.2.1. *Explicativo*

“Es la investigación sistemática que implica una explicación de por qué las cosas suceden de la manera en que suceden. La investigación tiene como objetivo justificar el acontecimiento de un evento, que ya se conoce” (Bernal, 2016, p. 96).

Durante el proceso de auditoría realizada a la COAC Kisapincha, para ayudar al campo interpretativo y descubrir hallazgos de cumplimiento de procedimientos administrativos y controles internos con la finalidad de establecer conclusiones y recomendaciones.

### **3.2.2. Descriptivo**

“La investigación descriptiva es un tipo de método de investigación bajo investigación básica que tiene como objetivo describir con precisión un determinado tema que se está estudiando, ya sea una población, situación o fenómeno” (Bernal, 2016, p. 77).

Para efectos del presente trabajo, la investigación descriptiva permitió identificar las principales debilidades en los procesos administrativos y el control interno de la Cooperativa.

### **3.3. Diseño de investigación**

“Un estudio no experimental, es aquel en la cual el investigador no tiene control completo sobre las condiciones del estudio. En otras palabras, el investigador no asigna sujetos a condiciones o niveles de la variable independiente” (Bernal, 2016, p. 92). “Además, de ser de tipo transversal que analiza datos de una población de muestra en un momento específico” (Bernal, 2016, p. 92).

EL diseño del presente trabajo tuvo un carácter no experimental, puesto que no se realizó ningún tipo de manipulación sobre la información analizada, ya que se auditó un período fiscal anterior. Además, al ser de tipo transversal se analizó únicamente el periodo 2021 con la finalidad de obtener información real, objetiva, consistente y relevante sobre la gestión realizada por la COAC.

### **3.4. Tipo de investigación**

#### **3.4.1. Documental**

La Madriz (2019), con respecto a la investigación documental señala:

Una investigación documental será cualquier investigación que tenga como material de trabajo principal una recopilación de documentos escritos, audiovisuales o de cualquier otro tipo, que sirvan como muestra o memoria de los hechos ocurridos y permitan la investigación en busca de conclusiones posteriores. Es un aspecto crítico de la investigación en las ciencias sociales y más allá. De hecho, podría decirse que es endémica, ya que todos los investigadores utilizan documentos, para su fundamentación teórica. (p. 32)

En este caso, se utilizó un levantamiento y análisis bibliográfico para la realización de esta investigación, cuyo propósito fue analizar información proveniente de documentos de varias

fuentes sobre auditoría y específicamente auditoría de gestión, con la finalidad de elaborar un marco literario que respalde los resultados que se obtengan en este estudio.

### **3.4.2. *De campo***

“La investigación de campo es un método en el que los investigadores observan cómo la unidad de análisis interactúa en su entorno natural” (Hernández et al., (2014, p. 67).

Para efectos del presente estudio, el trabajo de campo se ejecutó mediante las visitas a la Cooperativa, para la aplicación de instrumento y para la obtención de datos de importancia sobre el tema que se investiga.

## **3.5. Población y muestra**

### **3.5.1. *Población***

La Madriz (2019), la define como “una colección bien definida de individuos u objetos con características similares que es el foco principal de una consulta científica” (p. 41).

La población de investigación estuvo constituida por 20 empleados que pertenecen a la cooperativa.

### **3.5.2. *Muestra***

“Una muestra es simplemente un subconjunto de la población. La muestra debe ser representativa de la población de la que se extrajo y debe tener un buen tamaño para justificar un análisis estadístico” (La Madriz, 2019, p. 41).

Puesto que la población es mínima, la encuesta se aplicó a la totalidad de la población, ya que fue necesario cooperar con todos los funcionarios que laboran.

### **3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.6.1. Métodos de investigación**

##### *3.6.1.1. Inductivo*

“El razonamiento inductivo es el proceso de razonamiento que pasa de observaciones específicas a generalizaciones más amplias” (Baena, 2017, p. 121).

El método inductivo, permitió analizar antecedentes generales relacionados a la normativa que debe aplicar la cooperativa, además del marco teórico sobre el proceso de auditoría de gestión, con la finalidad de determinar una ejecución adecuada de la misma y de establecer conclusiones y recomendaciones de mejora.

##### *3.6.1.2. Deductivo*

“El razonamiento deductivo es el proceso de razonamiento que comienza a partir de afirmaciones generales para llegar a una conclusión lógica. Implica pensar de lo general a lo específico” (Baena, 2017, p. 121).

El método deductivo, permitió analizar los resultados mostrados por las diferentes herramientas de recopilación de información que se aplicaron a la cooperativa., por lo cual, es imperativo leerlos detenidamente y obtener los resultados más relevantes, ya que se plasmarán en las recomendaciones plasmadas en el informe.

#### **3.6.2. Técnicas e instrumentos de investigación**

Para realizar un diagnóstico inicial de la COAC, y obtener información directa de sobre la ejecución de auditorías, los controles existentes, la realización de capacitaciones y la frecuencia de evaluaciones, se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos:

##### *3.6.2.1. Observación*

“Esta es la técnica más antigua de todas las valoraciones, es la percepción de los hechos tal como se presentan y registrarlos sin ninguna alteración” (Estupiñan, 2021, p. 78). Con esta técnica se pudo registrar diferentes patrones de comportamiento de la COAC Kisapincha, y establecer cómo se realizan las operaciones, para luego encontrar posibles debilidades.

### 3.6.2.2. *Cuestionario*

“Un cuestionario es una lista de preguntas o elementos utilizados para recabar datos de los encuestados sobre sus actitudes, experiencias u opiniones. Los cuestionarios pueden utilizarse para recoger información cuantitativa o cualitativa” (Baena, 2017, p. 98).

Este cuestionario, constituido por 12 preguntas de opción múltiple, fue aplicado al personal de la cooperativa., a fin de determinar las deficiencias existentes.

### 3.6.2.3. *Encuesta*

“Las encuestas son herramientas de investigación primarias que proporcionan datos como parte de sus estrategias generales de investigación. La investigación de encuestas es fundamental para obtener las respuestas que necesita para tomar decisiones informadas” (La Madriz, 2019, p. 51).

En este contexto, en la presente investigación se aplicó con el propósito levantar información que permita establecer un diagnóstico inicial sobre el nivel del cumplimiento de metas y objetivos además de analizar el uso de los recursos en el cumplimiento de las actividades.

## CAPÍTULO IV

### 4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

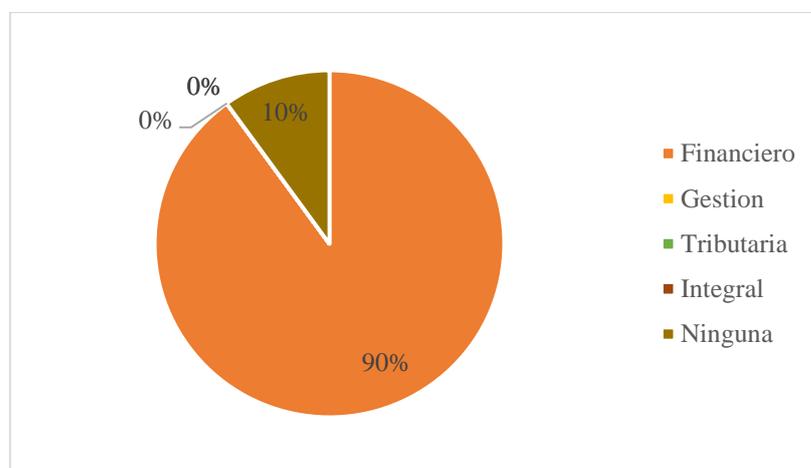
Con el propósito de recolectar información que servirá de base para la ejecución de la auditoría de gestión, se ha aplicado una encuesta al personal de la COAC Kisapincha, obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿Qué tipo de auditorías se han realizado anteriormente en la COAC?

**Tabla 7-4:** Auditorías realizadas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Financiero	18	90%
Gestión	0	0%
Tributaria	0	0%
Integral	0	0%
Ninguna	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 6-4:** Auditorías realizadas

Fuente: Tabla 7-4

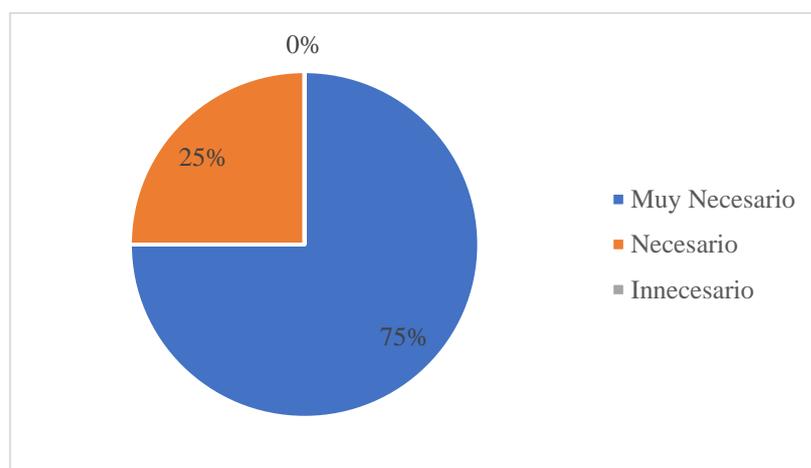
**Análisis:** De acuerdo al análisis de datos, el 90% de la población encuestada afirmó que solamente se han realizado auditorías financieras, puesto que las cooperativas deben presentar a las SEPS sus estados financieros auditados de forma anual, para lo cual contratan a una auditoría externa con la finalidad de cumplir con este lineamiento; mientras que el 10% señaló que desconoce si se han realizado auditorías de algún tipo. Por lo cual, se puede evidenciar que la COAC Kisapincha Ltda., solamente se ha preocupado por determinar la razonabilidad de la información financiera y no por evaluar sus procesos para tomar acciones de mejora.

2. ¿Cree usted que es necesario la aplicación de los indicadores de gestión para medir el cumplimiento de las metas, objetivos y resultados alcanzados?

**Tabla 8-4:** Aplicación de indicadores

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Necesario	15	75%
Necesario	5	25%
Innecesario	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 7-4:** Aplicación de indicadores

Fuente: Tabla 8-4.

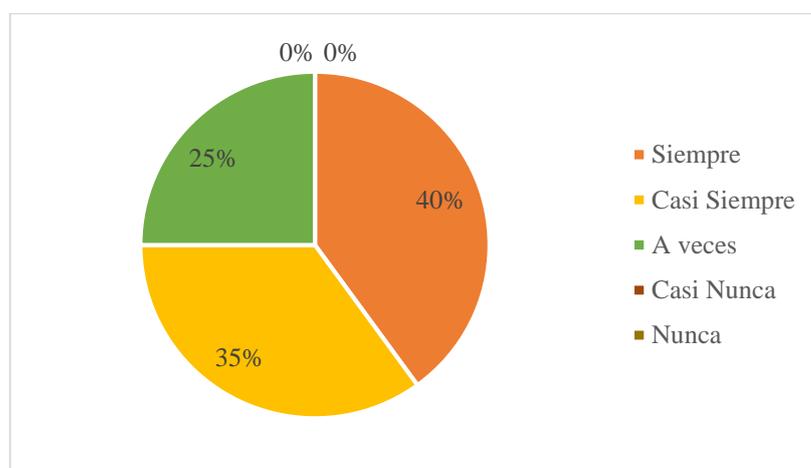
**Análisis:** Con respecto a la necesidad de aplicar indicadores de gestión para evaluar el logro de objetivos, el 75% de los encuestados indicaron que los indicadores permiten evaluar el rendimiento de los procesos y recursos; mientras que el 25% señaló que estos indicadores son necesarios para ilustrar claramente si está alcanzando o no los objetivos. Es así que, se reconoce la necesidad de implementar estos indicadores con la finalidad de diseñar una estrategia para alcanzar sus objetivos y evaluar su desempeño en el camino.

### 3. ¿Los trabajadores contribuyen al logro de los objetivos organizacionales?

**Tabla 9-4:** Contribución al logro de objetivos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
Casi Siempre	7	35%
A veces	5	25%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 8-4:** Contribución al logro de objetivos

Fuente: Tabla 9-4.

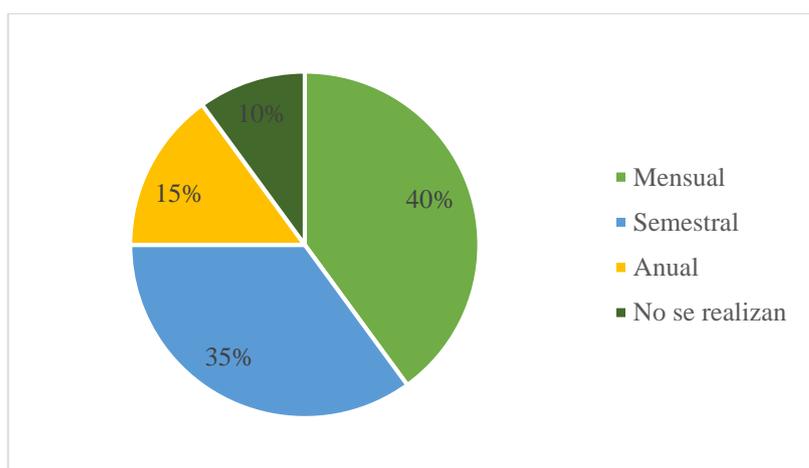
**Análisis:** Con respecto a la contribución de los empleados, el 40% mencionan que los empleados participan activamente logra el éxito de la COAC, el 35% señaló que casi siempre contribuyen a lograr las metas; mientras, el 25% menciona que a veces participan en este proceso. Por lo tanto, se puede concluir que los empleados están comprometidos con los objetivos de la cooperativa y aportan con esfuerzos necesarios para su crecimiento.

### 4. ¿Cuál es la frecuencia de evaluación del cumplimiento de metas y objetivos?

**Tabla 10-4:** Frecuencia de la evaluación de cumplimiento de metas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	8	40%
Semestral	7	35%
Anual	3	15%
No se realizan	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 9-4:** Frecuencia de la evaluación de cumplimiento de metas

Fuente: Tabla 10-4.

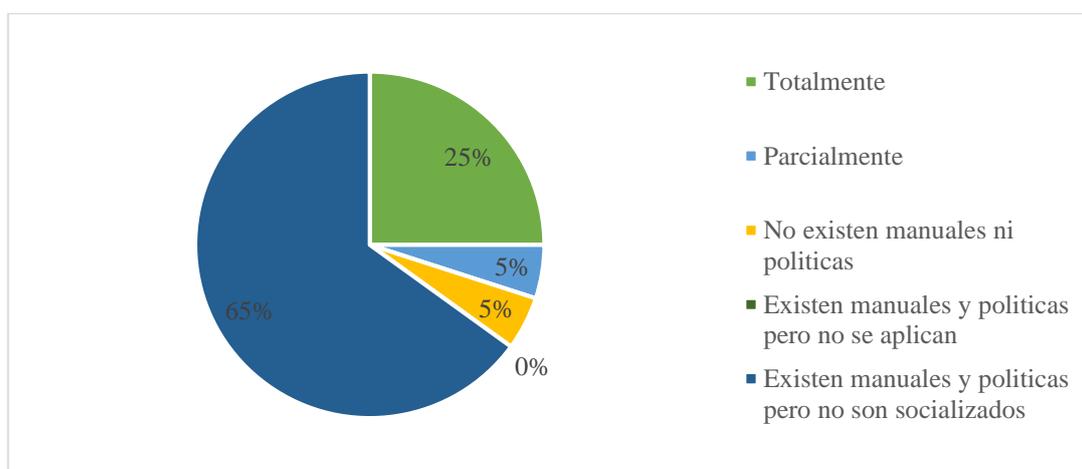
**Análisis:** Con respecto a la frecuencia en la que se evalúa el nivel de cumplimiento de objetivos, el 40% señaló que se evalúa de manera mensual, el 35% señaló que se ejecutan de forma semestral y el 15% indicó que cada año; mientras que, el 10% restante indicó que no se realizan evaluaciones. ES así, que se puede establecer que existen mecanismos para determinar que la cooperativa y los empleados cumplen con sus metas y objetivos; pero no son aplicados a todas las áreas.

5. ¿La COAC cuenta con manuales y políticas que indican las responsabilidades y funciones de todo el personal?

**Tabla 11-4:** Existencia de manuales y políticas

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	5	25%
Parcialmente	1	5%
No existen manuales ni políticas	1	5%
Existen manuales y políticas pero no se aplican	0	0%
Existen manuales y políticas pero no son socializados	13	65%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 10-4:** Existencia de manuales y políticas

Fuente: Tabla 11-4.

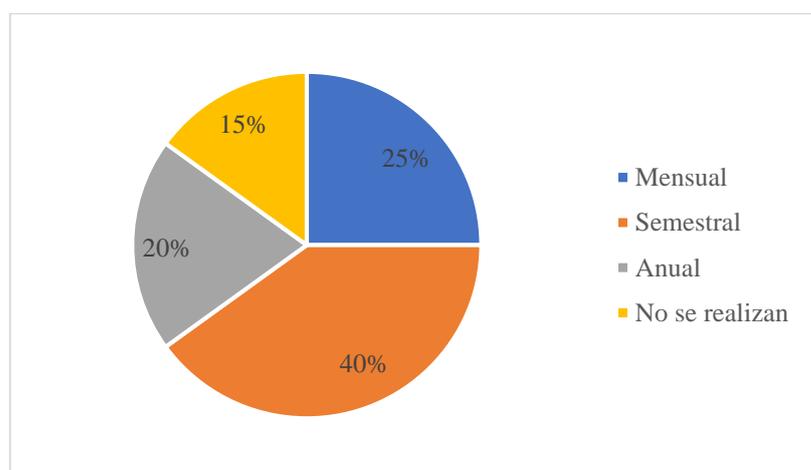
**Análisis:** Con respecto a la existencia de manuales y políticas que indican las responsabilidades y funciones de todo el personal, el 25% indicó que efectivamente existen manuales que regulan el accionar del personal y la ejecución de los procesos internos; mientras que el 65% mencionó que existen manuales que regular las actividades de manera general. Cabe resaltar que el 5% mencionó que existen manuales y políticas, pero no se aplican y el 5% restante mencionaron la existencia de los manuales pero que no los conocen ya que no son socializados. Por lo tanto, se estableció que las normas se encuentran sin actualización, por lo cual, no se aplican y no han sido correctamente socializados.

6. ¿Con qué frecuencia la COAC proporciona capacitación al personal?

**Tabla 12-4:** Frecuencia de capacitaciones

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	5	25%
Semestral	8	40%
Anual	4	20%
No se realizan	3	15%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 11-4:** Frecuencia de capacitaciones

Fuente: Tabla 12-4.

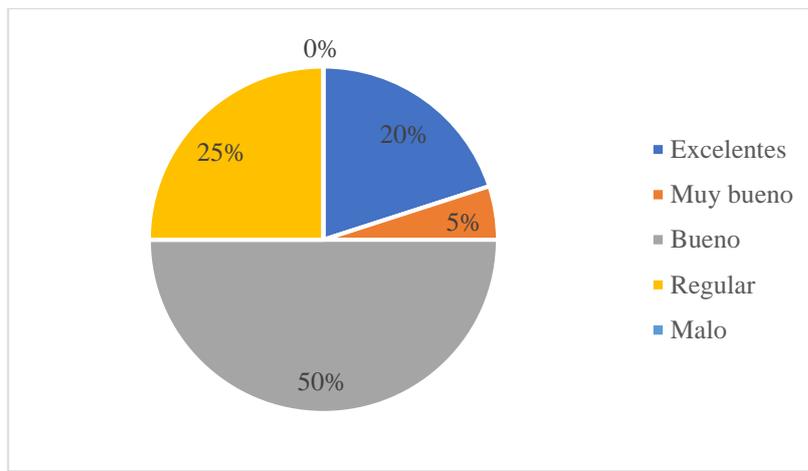
**Análisis:** Con respecto a la frecuencia con la que proporciona capacitación al personal de la cooperativa, el 25% señalaron que las capacitaciones son mensuales, el 40% mencionaron que las actividades de formación son semestrales; el 20% aseguraron que se ejecutan cada año; mientras que el 15% restante señalaron que no han recibido ninguna capacitación. Por lo tanto, se puede determinar que la ejecución de actividades de formación y capacitación se realizan con una periodicidad diferente de acuerdo al área que se desea capacitar.

7. ¿Cómo calificaría los mecanismos de control interno aplicados al desempeño y rendimiento laboral?

**Tabla 13-4:** Mecanismos de control interno

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	4	20%
Muy bueno	1	5%
Bueno	10	50%
Regular	5	25%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 12-4:** Mecanismos de control interno

Fuente: Tabla 13-4.

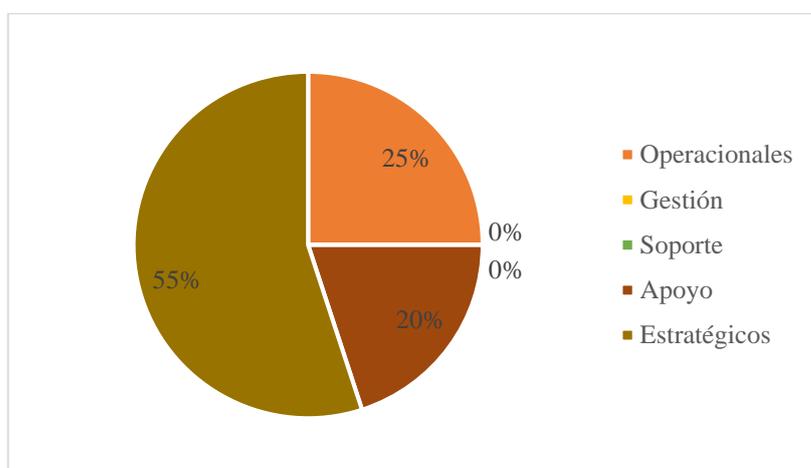
**Análisis:** Con respecto a los mecanismos de control interno aplicados al desempeño y rendimiento laboral, el 20% de los encuestados afirmaron que son excelentes y permiten valorar la situación actual de la cooperativa, el 5% mencionaron que son muy buenos, el 50% aseguraron que estos controles son buenos; mientras que el 25% indicaron que estos controles regulares, pues no están actualizados y no se adaptan a las necesidades de la cooperativa. Por lo cual, se pudo determinar que los mecanismos de control en su mayoría permiten lograr los objetivos de una manera predefinida porque proporciona los instrumentos que influyen en el desempeño.

8. ¿Cuáles considera usted que son los procesos con mejor gestión dentro de la COAC?

**Tabla 14-4:** Procesos con mejor gestión

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Operacionales	5	25%
Gestión	0	0%
Soporte	0	0%
Apoyo	4	20%
Estratégicos	11	55%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 13-4:** Procesos con mejor gestión

Fuente: Tabla 14-4.

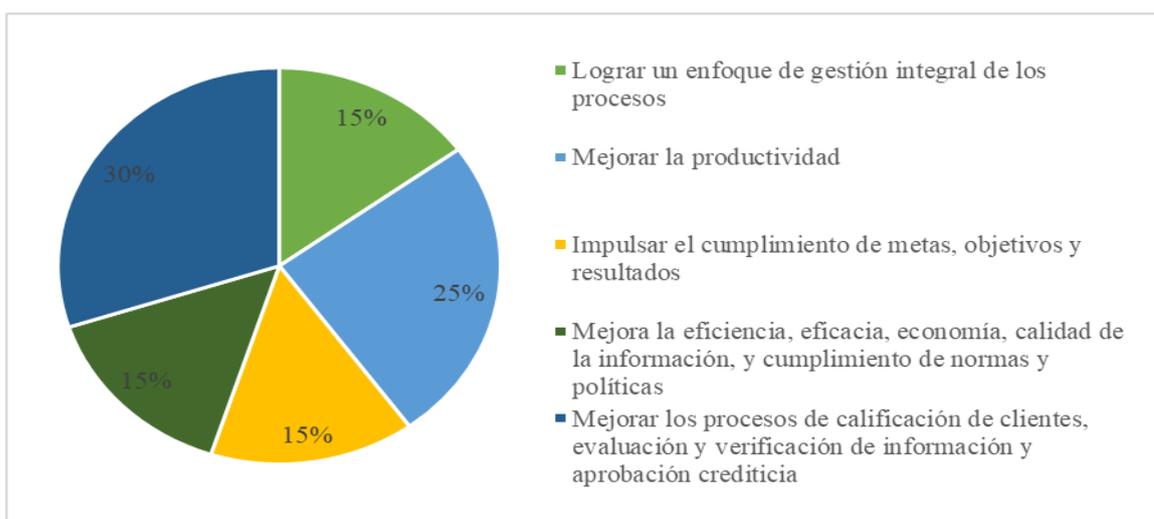
**Análisis:** Con respecto a los resultados de las evaluaciones de los procesos con mejor gestión dentro de la COAC, el 25% de los encuestados indicaron que los procesos operacionales cuentan con la mejor gestión, el 20% de los participantes señalaron que los procesos de apoyo ocupan el segundo lugar al ser correctamente gestionados y el tercer lugar de los procesos mejor gestionados lo ocupan los estratégicos, esto según el 55% de los empleados. Por lo tanto, se ha determinado que los procesos con mejor gestión dentro de la cooperativa son operacionales, estratégicos y de apoyo; mientras que los procesos con una gestión deficiente son los de gestión y soporte.

9. ¿Cuál considera usted que es la principal ventaja de aplicar una auditoría de gestión a la COAC?

**Tabla 15-4:** Beneficios de la auditoría de gestión

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Lograr un enfoque de gestión integral de los procesos	3	15%
Mejorar la productividad	5	25%
Impulsar el cumplimiento objetivos y resultados	3	15%
Mejora la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información	3	15%
Mejorar los procesos de calificación de clientes, evaluación y verificación de información y aprobación crediticia	6	30%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 14-4:** Beneficios de la auditoría de gestión

Fuente: Tabla 15-4.

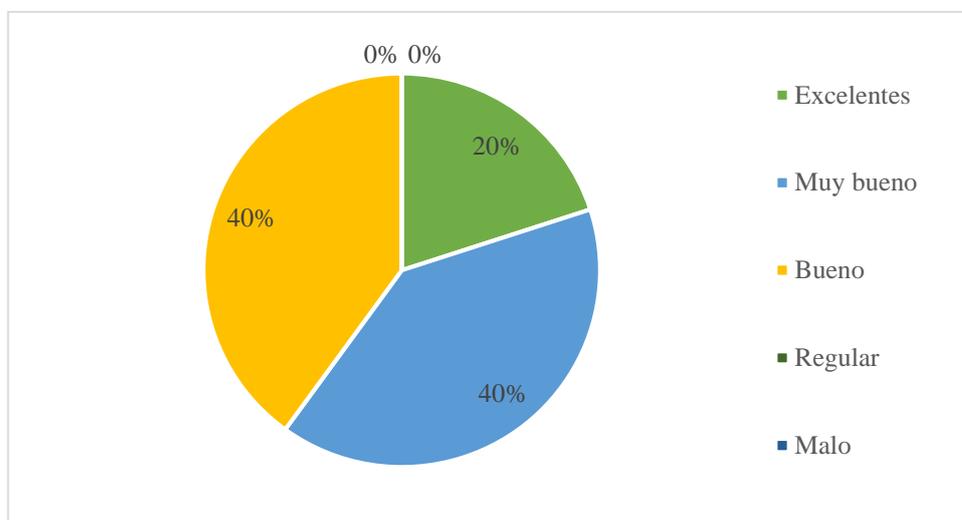
**Análisis:** Con respecto a la principal ventaja de ejecutar una auditoría de gestión, el 15% de los encuestados afirmaron que permite lograr un enfoque de gestión integral de los procesos, el 25% mencionó que mejora la productividad, el 15% indicó que mejora los niveles de cumplimiento, 15% señaló que mejora la calidad de la información, y el 30% afirmaron que facilita mejorar los procesos de calificación de clientes, evaluación y verificación de información y aprobación crediticia. Es así, que se determinó que la realización de auditorías de gestión solo aporta a mejorar los procesos, cumplir objetivos y aprovechar los recursos.

10. ¿Cómo califica usted el cumplimiento de las metas, objetivos y resultados alcanzados por la COAC?

**Tabla 16-4:** Cumplimiento de metas, objetivos y resultados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	4	20%
Muy bueno	8	40%
Bueno	8	40%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta COAC Kisapincha Ltda., (2022)



**Ilustración 15-4:** Cumplimiento de metas, objetivos y resultados

Fuente: Tabla 16-4.

**Análisis:** Con respecto al nivel de logro de las metas, objetivos y resultados alcanzados por la COAC, el 20% afirmaron que se han cumplido con la totalidad de metas planificadas, el 40% señalaron que el nivel de cumplimiento fue muy bueno y el 40% indicaron que el proceso para cumplir objetivos fue bueno. Por lo cual, al determinar que la cooperativa ha puesto todos sus esfuerzos en cumplir metas y objetivos planificados.

## CAPÍTULO V

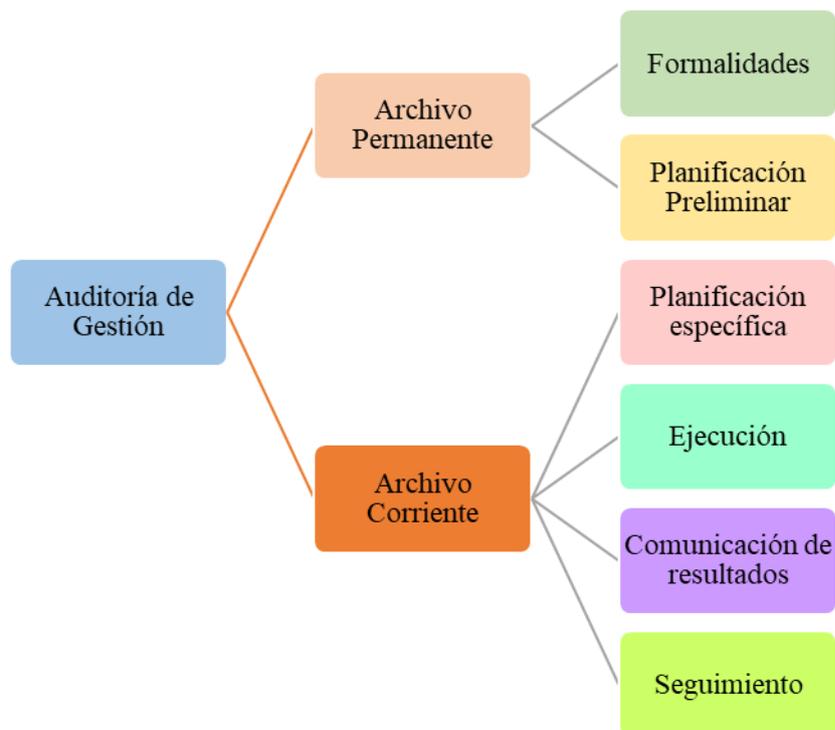
### 5. MARCO PROPOSITIVO

#### 5.1. Título de la propuesta

Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, periodo 2021.

#### 5.2. Contenido de la propuesta

Este proceso se desarrolló tomando como punto de partida las fases de la auditoría realizando programas o llevando a cabo actividades y procesos teniendo debidamente en cuenta los principios de economía, ética, eficiencia y eficacia.



**Ilustración 16-5:** Fases de la auditoría de gestión

Fuente: (Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento, 2020)

5.2.1. *Archivo permanente*

# ARCHIVO PERMANENTE



<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.
<b>Dirección</b>	García Moreno S/N Entre Ayllon Y Vargas Torres, Ambato; Tungurahua
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre
<b>Teléfono</b>	(03) 242-0096
<b>E-mail</b>	coac.kisapincha@hotmail.com

## Equipo de Auditoría

<b>Cargo</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>
<b>Supervisor</b>	Dr. Alberto Patricio Robalino
<b>Jefe de equipo</b>	Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández
<b>Auditor</b>	Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IAP 1/1</b>
---	--	----------------

### ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

Descripción	Abreviatura
Carta de Invitación	CI
Carta de Presentación	CP
Propuesta de Auditoría	PA
Carta Compromiso	CC
Orden de Trabajo	OT
Contrato de Auditoría	CA
Solicitud de Requerimiento de Información	SI
Notificación de Inicio de Auditoría	NIA
Memorándum de Planificación	MP
Planificación Preliminar	PP
Programa de Auditoría-Planificación Preliminar	PA
Hoja de Marcas	HM
Hoja de Referencias	HR

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>CI 1/2</b></p>
---	---	----------------------

## CARTA DE INVITACIÓN

Ambato, 02 de diciembre de 2022

Srta. Genesis Velva

### GERENTE GENERAL DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES

Presente. -

Con la presente, le expreso mis más cordiales saludos, y le extendiendo una invitación a su firma auditora, con la finalidad que presente una propuesta de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., a la cual represento legalmente; con el objetivo de evaluar diferentes procesos.

A continuación, se detallan los objetivos por los cuales quiero que su empresa participe en esta auditoría de gestión:

- Evaluar la efectividad y economía de la gestión de la cooperativa, así como identificar las oportunidades de mejora de los procedimientos de la empresa.
- Proporcionar una evaluación independiente y objetiva de la gestión de la cooperativa y de sus procesos.
- Evaluar una amplia variedad de áreas de la cooperativa, como la estrategia, el liderazgo, el control interno y la gestión de la calidad.

Para la presentación de la propuesta se deberá cumplir con:

- Hoja de vida del equipo de auditoría, debidamente certificadas.
- Registro de la empresa auditora, en donde conste la razón social y servicios ofrecidos.
- Copia del Registro Único del Contribuyente (RUC)

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>CI 2/2</b></p>
---	--	----------------------

Si la invitación, es aceptada, se solicita que la propuesta por parte de su firma de auditoría sea presenta a más tardar el 30 de diciembre del 2022, en las instalaciones de la cooperativa, en la Garcia Moreno S/N Entre Ayllon Y Vargas Torres, Ambato; Tungurahua.

Esperamos con interés su propuesta. Estaremos agradecidos por su participación.

Atentamente,

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>CP 1/1</b></p>
---	---	----------------------

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Ambato, 20 de Diciembre de 2022

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

Le expreso mis más sinceros saludos y nos permitimos dirigirnos a usted para presentar la propuesta de Auditoría de Gestión a la COAC Kisapincha Ltda., para el periodo 2021 en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Es así, que el presente documento tiene por objeto brindarle los servicios profesionales de **Genesis Auditores y Contadores**; conformado por un equipo de profesionales que cuentan con experiencia y conocimientos, a fin de aportar a mejorar los procesos de la entidad; misma que será realizada con base en las normas de auditoría, información financiera y COSO II; como resultado del proceso se emitirá un informe.

Le envió mis agradecimientos.

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino  
**SUPERVISOR DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES**

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>PA 1/4</b></p>
---	---	----------------------

## PROPUESTA DE AUDITORÍA

Ambato, 20 de Diciembre del 2022

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**GERENTE GENERAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente.-

De nuestra consideración

De manera muy amable, le envió la oferta de servicios de auditoría para el período 2021. Proceso que se seguirá de acuerdo a los requerimientos solicitados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.

### GENESIS AUDITORES Y CONTADORES

#### Información general

##### 1. Antecedentes

Se constituyó como una empresa, que brinda servicios de contabilidad y auditoría desde el año 2019. Consecuente con personal capacitado, profesional e independiente, que proporcionará servicios de calidad. Estamos ubicados en la Avenida Atahualpa y Río Cutuchi.

##### 2. Misión

Nuestra misión es proporcionar a las empresas, empresarios y particulares servicios de contabilidad, auditoría, planificación fiscal y asesoramiento empresarial de la más alta calidad. El enfoque principal es entregar el servicio de manera oportuna, eficiente e innovadora por un equipo profesional que trabaje en conjunto para servir al mejor interés del cliente.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>PA 2/4</b></p>
---	---	----------------------

### 3. Visión

Ser la firma profesional de contabilidad y auditoría más respetada y confiable en Ecuador, donde cada cliente viene con la firme creencia de que sus intereses serán atendidos por un equipo que trata sus problemas como propios y encuentra las soluciones que mejor se adapten a sus intereses.

### 4. Valores corporativos

- Trabajo y servicio de calidad
- Integridad en todo lo que hacemos
- Respuesta y entrega oportunas
- Atentos y respetuosos de las necesidades de nuestros clientes
- Proactivo en nuestra planificación y comunicación
- Innovadores y prácticos en la resolución de problemas
- Servicio personalizado y confiable
- Flexible y adaptable para satisfacer las necesidades de una industria en constante evolución
- Leales unos a otros y dedicados al esfuerzo del equipo

### 5. Objetivo

Evaluar la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., través de proyectos, actividades y procesos de mejora financiera, ética, eficacia y eficiencia.

### 6. Alcance

Comprenderá la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía y ética en el uso de los recursos de la COAC Kisapincha Ltda., en el periodo 2021.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>PA 3/4</b>
---	--	---------------

## 7. Metodología de trabajo

La auditoría de gestión a la COAC Kisapincha Ltda., se seguirán las siguientes etapas:

1. Planificación: En esta fase se determina el objetivo y alcance de la auditoría, se selecciona el equipo de auditores y se establecen los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría.
2. Revisión previa: En esta fase se recopila información sobre la entidad objeto de auditoría, se analiza la información y se establecen los riesgos de auditoría.
3. Diseño de pruebas: Se establecen los criterios para evaluar los procesos de acuerdo con el marco conceptual aplicable.
4. Ejecución de pruebas: En esta fase se llevan a cabo las pruebas de auditoría planificadas y se recopila la información necesaria.
5. Evaluación de resultados: En esta fase se evalúan los resultados de las pruebas de auditoría, de acuerdo a la evidencia suficiente y adecuada para apoyar las conclusiones de la auditoría.
6. Elaboración del informe: Se redacta el informe final en el que se describen los objetivos, alcance y conclusiones de la auditoría, así como también se informa sobre cualquier incumplimiento significativo de las normas aplicables.
7. Revisión y aprobación del informe: En esta fase se revisan y aprueban los resultados de la auditoría antes de su presentación a los interesados apropiados.

## 8. Plazo

El plazo para la ejecución de la auditoría y presentación del informe final, será de 60 días laborables.

## 9. Equipo de trabajo

Cargo	Nombres y Apellidos
Supervisor	Dr. Alberto Patricio Robalino
Jefe de equipo	Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández
Auditor	Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>PA 4/4</b>
---	--	---------------

## 10. Honorarios

Nombres y Apellidos	Cargo	Honorarios
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor	\$ 1.000,00
Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández	Jefe de equipo	\$ 850,00
Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal	Auditor	\$ 780,00
<b>Total</b>		<b>\$ 2.630,00</b>

Agradecemos la confianza que deposita en nosotros al solicitar nuestros servicios y le expresamos nuestros más profundos agradecimiento.

Atentamente

Dr. Alberto Patricio Robalino  
**SUPERVISOR DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES**

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>CC 1/1</b></p>
---	---	----------------------

### CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 22 de Diciembre del 2022

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

Con esta carta, me complace confirmar que estoy de acuerdo y entiendo esta obligación. Una auditoría de gestión centralizada para evaluar la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., en el periodo 2021.

La auditoría de gestión, se ejecutará de acuerdo a las normas internacionales, tanto de auditoría como de Información Financiera, con la finalidad de que esta cumpla con todos los requerimientos para ser aceptada a nivel nacional e internacional de igual manera. Permitirá evaluar la eficacia, la eficiencia ética y economía en la ejecución de los procesos internos de la cooperativa. La información relacionada con los procesos evaluados divulgada durante la auditoría se describe en las conclusiones y recomendaciones del informe.

Espero la plena cooperación de su personal y confío en que proporcionarán los documentos y la información necesarios con respecto a la auditoría.

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino  
**SUPERVISOR DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES**

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>OT 1/2</b></p>
---	---	----------------------

## ORDEN DE TRABAJO

Srta. Genesis Velva

### **GERENTE GENERAL DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES**

Presente. -

De nuestra consideración

Hacemos de su conocimiento que de conformidad con el mandato de auditoría de la gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., que corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, el objeto es la elaboración de un informe de auditoría, el cual será la base de la auditoría. estándares y técnicas, estos estándares y técnicas se llevarán a cabo a través de inspecciones in situ, revisiones de documentos, análisis de procesos y el uso de indicadores que nos permitan obtener la documentación suficiente y adecuada para respaldar el informe.

Para tal efecto, se realizarán visitas para elaborar planes y escenarios para su debida aprobación, así como documentos a ser utilizados en el desarrollo de la auditoría.

#### **Objetivo**

Evaluar la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., a través de proyectos, actividades y procesos de mejora financiera, ética, eficacia y eficiencia.

#### **Alcance**

Comprenderá la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía y ética en el uso de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., en el periodo 2021.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>OT 2/2</b>
---	--	---------------

### Plazo

El plazo será de 60 días laborables.

### Equipo de trabajo

<b>Cargo</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>
Supervisor	Dr. Alberto Patricio Robalino
Jefe de equipo	Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández
Auditor	Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino  
**SUPERVISOR DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES**

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>CA 1/2</b></p>
---	---	----------------------

## CONTRATO DE AUDITORÍA

En la ciudad de Ambato a los 28 días del mes de diciembre del año 2022. Provincia de Tungurahua se celebra el presente contrato entre el Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa, en su carácter de Gerente General, que a partir de ahora se denominará "LA EMPRESA" y por otra, parte la Lic. Génesis Velva, representante de la firma auditora Génesis Auditores y Contadores, que en adelante se denominará "AUDITOR", les conviene en celebrar el presente contrato civil de prestación de servicios profesionales.

### **Primera. Antecedentes**

La empresa ha solicitado los servicios de auditoría y se llevará a cabo el examen de auditoría de gestión independiente correspondiente al periodo 2021.

### **Segunda. Objeto del contrato**

Por el presente, el auditor se obliga a cumplir con la labor de auditoría de gestión para el periodo 2021, en cumplimiento a los artículos 211 de la Constitución de la República del Ecuador, además del 21 y 36 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, y de conformidad con la propuesta presentada a la empresa para efecto de la descripción de funciones, se considera incorporado al presente trabajo.

### **Tercera. Metodología del trabajo**

El examen se efectuará de acuerdo con las normas de auditoría antes mencionadas, las mismas que establezcan la realización sobre las bases selectivas según el criterio exclusivo del auditor, por lo que no incluye el análisis en detalle de la totalidad de las transacciones realizadas durante el ejercicio económico, pero si se debe tener en cuenta la importancia relativa de lo examinado en relación con el conjunto.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por. APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>CA 2/2</b></p>
---	---	----------------------

**Cuarta. Derechos y obligaciones de las partes**

El auditor, conforme lo requieren las Normas Internacionales de Auditoría realizará, indagaciones específicas a la empresa y personas involucradas con el desempeño y sobre la efectividad de la estructura del control interno. Las Normas Internacionales de Auditoría, también establecen que el auditor debe obtener una carta de representación de la administración de la empresa sobre los datos relevantes de la entidad.

**Quinta. Honorarios**

Las partes de mutuo acuerdo han pactado como honorarios profesionales la suma de \$ 2.630,00; para el pago de la factura mensual. La profesional presentará dicho documento debidamente autorizado por el SRI, del cual se realizarán las deducciones legales.

**Sexta. Plazo**

El plazo del presente contrato será de 60 días laborables, el plazo del contrato se extenderá por 10 días laborables adicionales por hechos imprevistos que puedan presentarse a partir del inicio del trabajo de auditoría.

**Séptima. Domicilio, jurisdicción y competencia.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., declara como domicilio principal la ciudad de Ambato, en donde se recibirán toda clase de comunicaciones, notificaciones y correspondencia en general.

Para constancia de todas las estipulaciones antes descritas y de la condición que sea reconocida judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato en la ciudad de Ambato.

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa  
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA  
 DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Srta. Genesis Velva  
**GERENTE GENERAL DE GENESIS  
 AUDITORES Y CONTADORES**

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>SRI 1/2</b></p>
---	--	-----------------------

## SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Ambato, 28 de Diciembre del 2022

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -  
De nuestra consideración

De acuerdo a la orden de trabajo publicada, anunció que “Génesis Auditores y Contadores” iniciará la auditoría de gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., del 1 al 31 de enero de 2021.

Para iniciar la auditoría, recibiremos información para que podamos contactarlo a usted o a su candidato para proporcionar los documentos necesarios para comenzar la inspección.

Por lo indicado, solicito se sirva remitir la siguiente información:

- Plan estratégico
- Nómina de los directivos y funcionarios principales
- Plan Operativo Anual
- Organigrama
- Reglamento Interno
- Manuales
- Presupuesto
- RUC (Registro Único de Contribuyente)
- Estatuto Social y Reglamento al Estatuto

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>SRI 2/2</b></p>
---	---	-----------------------

- Planes de capacitación
- Manual de créditos

Si la entidad no cuenta con la documentación, se debe señalar las causas por las cuales no se presenta.

Se solicita sirva a atender a más tardar en 10 días, a partir de la recepción del presente. Se solicita enviar la documentación en las oficinas de la empresa ubicadas en la Avenida Atahualpa y Río Cutuchi, planta baja.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad de reiterarle mi agradecimiento atentamente.

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino

**SUPERVISOR DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES**

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>NA 1/3</b></p>
---	---	----------------------

### NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Ambato, 03 Enero del 2023

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración

Le comunicó que se ha dado inicio al proceso de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.

La auditoría de inicio, el 5 de enero del 2023. Para lo cual, una vez elaborado el programa de auditoría y citada la información operativa. De igual manera, se solicita enviar su respuesta a las oficinas ubicadas en la Avenida Atahualpa y Río Cutuchi, planta baja.

Sin ningún otro particular que notificarle el expreso mi agradecimiento.

Atentamente.

Dr. Alberto Patricio Robalino

**SUPERVISOR DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES**

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>NA 2/3</b></p>
---	--	----------------------

### NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Ambato, 03 Enero del 2023

Abg. Antonio Chachipanta

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración

Le comunicó que se ha dado inicio al proceso de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.

La auditoría de inicio, el 5 de enero del 2023. Para lo cual, una vez elaborado el programa de auditoría y citada la información operativa. De igual manera, se solicita enviar su respuesta a las oficinas ubicadas en la Avenida Atahualpa y Río Cutuchi, planta baja.

Sin ningún otro particular que notificarle el expreso mi agradecimiento.

Atentamente.

Dr. Alberto Patricio Robalino

**SUPERVISOR DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES**

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>NA 3/3</b></p>
---	--	----------------------

### NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Ambato, 03 Enero del 2023

Sr. Ernesto Mutza

#### **CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración

Le comunicó que se ha dado inicio al proceso de auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2021.

La auditoría de inicio, el 5 de enero del 2023. Para lo cual, una vez elaborado el programa de auditoría y citada la información operativa. De igual manera, se solicita enviar su respuesta a las oficinas ubicadas en la Avenida Atahualpa y Río Cutuchi, planta baja.

Sin ningún otro particular que notificarle el expreso mi agradecimiento.

Atentamente.

Dr. Alberto Patricio Robalino

**SUPERVISOR DE GENESIS AUDITORES Y CONTADORES**

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>MP 1/4</b>
---	--	---------------

## MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

Ambato, 28 de Diciembre del 2022

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda

**Naturaleza del trabajo:** Auditoría de Gestión

**Periodo:** 2021

### 1. Motivo de la auditoría

Evaluar la eficiencia, eficacia, ética y economía en la utilización de los recursos de la COAC Kisapincha Ltda., en el periodo 2021.

### 2. Objetivo de la auditoría

#### Objetivo general

Evaluar la gestión de la COAC Kisapincha Ltda., mediante la aplicación de programas, actividades y procesos, a fin de establecer mejoras a la economía, ética, eficiencia y eficacia.

#### Objetivos específicos

- Evaluar la eficiencia de la utilización de los recursos, mediante la aplicación de indicadores de gestión, con la finalidad de establecer mejoras a futuro.
- Evaluar la eficacia de la utilización de los recursos, mediante la aplicación de indicadores de gestión, con la finalidad de establecer mejoras a futuro.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>MP 2/4</b>
---	--	---------------

- Evaluar la ética de la utilización de los recursos, mediante la aplicación de indicadores de gestión, con la finalidad de establecer mejoras a futuro.
- Evaluar la economía de la utilización de los recursos, mediante la aplicación de indicadores de gestión, con la finalidad de establecer mejoras a futuro.

### 3. Alcance

Comprenderá la evaluación del uso de los recursos de la COAC Kisapincha Ltda., en el periodo 2021.

### 4. Personal

Cargo	Nombres y Apellidos
Supervisor	Dr. Alberto Patricio Robalino
Jefe de equipo	Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández
Auditor	Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal

### 5. Tiempo estimado

El plazo será de 60 días laborables.

### 6. Recursos necesarios

Recursos	Valor
Materiales	\$ 300,00
Tecnológicos	\$ 2000,00
Humanos	\$ 2630,00
<b>Total Financieros</b>	<b>\$ 4930,00</b>

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>MP 3/4</b></p>
---	--	----------------------

## 7. Metodología

Para el desarrollo del proceso de auditoría a la COAC Kisapincha Ltda., se aplicarán los siguientes instrumentos:

- Observación
- Cuestionarios
- Entrevistas
- Análisis documental
- Método COSO II

## 8. Cronograma de trabajo

Para una mejor comprensión de las actividades a realizarse junto al cronograma de ejecución de la auditoría.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>MP 4/4</b>
---	--	---------------

N°	Actividad	Responsable	MES 1				MES 2			
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
<b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>										
1	Visita preliminar	Auditor								
2	Informe de visita preliminar	Auditor								
3	Reunión con el representante legal	Auditor								
4	Elaboración de formatos	Auditor								
5	Memorándum	Auditor								
6	Elaboración de programas de auditoría	Auditor								
<b>FASE II: EJECUCIÓN</b>										
7	Realizar FODA	Auditor								
8	Realizar cuestionarios	Auditor								
9	Elaborar papeles de trabajo	Auditor								
10	Elaborar hoja de hallazgos	Auditor								
<b>FASE III: INFORME FINAL</b>										
11	Elaboración del borrador del informe	Jefe de equipo								
12	Reunión para revisar el borrador del informe	Jefe de equipo								
13	Elaborar informe final	Jefe de equipo								
14	Entrega del informe final	Jefe de equipo								

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

### 5.2.1.1. Planificación preliminar

# PLANIFICACIÓN PRELIMINAR



<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.
<b>Dirección</b>	García Moreno S/N Entre Ayllon Y Vargas Torres, Ambato; Tungurahua
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre
<b>Teléfono</b>	(03) 242-0096
<b>E-mail</b>	coac.kisapincha@hotmail.com

## Equipo de Auditoría

<b>Cargo</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>
<b>Supervisor</b>	Dr. Alberto Patricio Robalino
<b>Jefe de equipo</b>	Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández
<b>Auditor</b>	Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>PP 1/1</b>
---	--	---------------

### PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

**Objetivo General:**

Determinar la materialidad a través de las debilidades, problemas y las áreas críticas de la empresa, a través de visitas a las instalaciones, para una planificación y ejecución de la Auditoría.

**Objetivos Específicos:**

1. Realizar una visita previa a la COAC Kisapincha Ltda., mediante una observación de las actividades para conocer el ambiente de trabajo, sus procesos y sistemas.
2. Conocer la percepción del representante legal de la Cooperativa, a través de una entrevista para identificar cualquier riesgo o problema potencial.

Nº	Procedimiento	REF/PT	Elaborado por	Fecha
1	Realice una visita preliminar	VP	GV	07/01/2023
2	Prepare un informe de visita preliminar	IVP	GV	11/01/2023
3	Realice una entrevista con el representante legal	ERL	GV	13/01/2023

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>VP 1/5</b></p>
---	--	----------------------

## VISITA PRELIMINAR

### Información general de la empresa

La COAC Kisapincha Ltda. El 18 de enero de 2006 se presentó ante el Ministerio de Asuntos Sociales la solicitud del procedimiento de armonización con resultados favorables, y el 10 de marzo de 2006 se obtuvo acuerdo ministerial con el número de acuerdo ministerial 006-SDRCC-2006, Oficina Nacional registro No. 6 de octubre de 2006, cooperativa de Quito, orden no. 6927. Registrada a nombre de La Cooperativa De Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.

Obtuvo unos fondos de la juventud local en 6 comunidades del distrito alto de Kuisapincha en la ciudad de Kisapincha para analizar, fortalecer la crisis económica y social, después de varias reuniones y discusiones, decidieron crear una cooperativa llamada "Kisapincha", recuerda nombre ancestral en nuestra ciudad, asociación con indígenas y campesinos reconocida a nivel político constitucional del Ecuador.

Por lo cual se organiza 22 socios y ahorró \$20 para probar la inversión, luego decidió aportar \$500 a cada uno. fundador. El 28 de febrero de 2006 se aprobó el reglamento y obtuvimos personería jurídica el 10 de marzo de 2006 con el acuerdo ministerial nro. 006-SDRCC-2006, número de pedido 6927. A partir del día de uso de la persona jurídica, no pudimos operar durante dos años y medio por la situación financiera de los socios fundadores, luego de lo cual nos fortalecimos gradualmente con el apoyo de los socios fundadores y los cursos de gestión que recibimos. de la cooperativa.

### Ubicación

Garcia Moreno S/N Entre Ayllon Y Vargas Torres, Ambato; Tungurahua

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por. <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>VP 2/5</b></p>
---	---	----------------------



### Información básica

- **Razón social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.
- **Representante legal:** Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa
- **Oficina matriz:** Ambato
- **Teléfono:** 032420096
- **E-mail:** coac.kisapincha@hotmail.com

### Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, que entrega eficiente y oportuna de productos y servicios financieros con capital humano profesional y valores dedicados a la creación de progreso y prosperidad en una economía de masas y solidaria.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de <u>Enero</u> al 31 de Diciembre del 2021	<b>VP 3/5</b>
---	---	---------------

## Visión

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito más Innovadora y rentable, que genera PROGRESO Y BIENESTAR, a nuestros socios con calidad y vocación de servicio.

## Valores corporativos

- **Honestidad:** nuestros servicios accionar diario se sustenta en decir la verdad en todo momento y todo lugar que nos encontremos
- **Responsabilidad:** Administrar de manera eficaz los activos, pasivos y patrimonio de los socios en estricto y asumir con madures os errores ocasionados.
- **Respeto:** aceptar a las personas con sus debilidades y fortalezas; asi mismo su nivel jerárquico y las decisiones dispuestas para el desarrollo de toda la organización.
- **Lealtad:** practicar los valores éticos y morales desde nuestra forma de ser, pensar y actuar lo que demuestra nuestra personalidad con nuestros socios.
- **Seguridad:** Proteger y custodiar todas los bienes tangibles e intangibles, propios y ajenos que nos han confiado; haciendo uso de herramientas y métodos efectivos que minimicen el riesgo de pérdida de valor.
- **Trabajo en equipo:** vocación de cooperación, que permita el desarrollo integral como personas y como efecto de aquello creemos una institución financiera con bases solidad que nos permita cumplir los objetivos estratégicos y consecuentemente su visión y misión.
- **Innovación:** Preparación, capacitación y mejoramiento continuo del talento humano para potenciar y desarrollar nuevas habilidades y competencias que nos permitan crear, mejorar e implementar herramientas de gestión, procesos, productos y servicios financieros que calcen y superen las expectativas de nuestros socios y clientes.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>VP 4/5</b>
---	--	---------------

### Base legal

- Código orgánico monetario financiero
- Ley de economía popular y solidaria y su reglamento
- Norma para la gestión de riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito, como emitidos por la junta de política de regulación monetaria y financiera
- Estatutos sociales de la cooperativa de ahorro y crédito

### Actividad principal

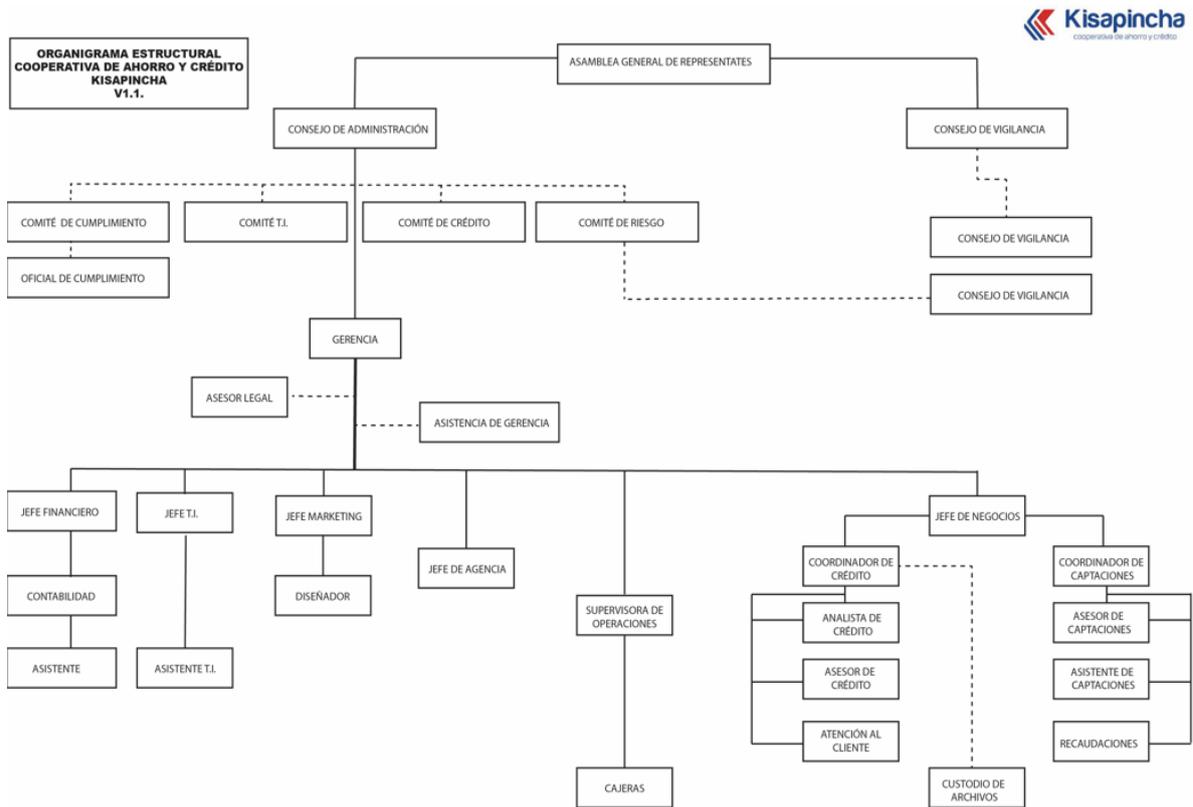
Las cooperativas brindan ahorro y crédito, requieren servicios de ahorro y ahorro y préstamo regulares: micro finanzas, emergencia, pequeños comerciantes, ganadería, agricultura, etc. Y otros servicios adicionales, pago BDH crédito BDH, cobro de luz, registro de vehículos, cobro de contadores, cobro de agua, cobro de teléfono y otros servicios adicionales.

### Nómina de funcionarios

N°	NOMBRES	CARGOS
1	Abg. Antonio Chachipanta	Consejo de administración
2	Sr. Ernesto Mutza	Consejo de vigilancia
3	Abg. José Quinatoa	Gerente General
4	Ing. Esteban Guayan	Jefe de negocios
5	Ing. Carlos Guayan	Jefe de Creditos
6	Ing. Alex Punina	Riesgos
7	Sra. Magdalena Laguna	Oficial de riesgos
8	Ing. Klever Caiza	Auditor
9	Ing. Johana Cárdenas	Contadora
10	Ing. Johana Nauque	Auxiliar contable
11	Sr. José Laguna	Marketing
12	Srta. Cristina Higuikitin	Cajera

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

**Organigrama estructural**



<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ERL 1/3</b></p>
---	--	-----------------------

## ENTREVISTA CON EL REPRESENTANTE LEGAL

**Objetivo:** Identificar puntos clave desde la perspectiva del representante legal, realizar entrevistas para obtener información y entender los procesos que mantiene la entidad.

**Entrevistado:** Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**Entrevistador:** Srta. Génesis Beatriz Velva Cumbal

Hora de inicio: 10:30

Hora de finalización: 11:30

Fecha: 05/01/2023

### 1. ¿Cuáles han sido las recomendaciones emitidas por las auditorías anteriores?

Las recomendaciones de las auditorías anteriores han sido mantener manuales actualizados del área de créditos, inversiones e incrementar un sistema acorde al segmento que se mantiene la cooperativa.

### 2. ¿Cuáles son los indicadores de gestión que la cooperativa utiliza para medir el cumplimiento de las metas, objetivos y resultados alcanzados?

No se utilizan indicadores de gestión, solo se utiliza un presupuesto comercial el cual es asignado a cada agencia y de manera mensual se va dando seguimiento si el presupuesto es utilizado de manera correcta y cumple con las metas, objetivos trazados por cada agencia.

### 3. ¿Cuáles son los mecanismos de control de la cooperativa utiliza para evaluar el desempeño de los empleados?

No existe un mecanismo de control, la necesidad de la cooperativa es crear un departamento de talento humano y contratar a las personas idóneas que tengan el conocimiento suficiente para que realicen una evaluación al desempeño de los trabajadores, es decir que hace unos años atrás solo trabajaban menos de 10 personas y hoy en la actualidad trabajan alrededor de 20.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>ERL 2/3</b>
---	--	----------------

**4. ¿Cuáles son los resultados más relevantes que se han obtenido de las evaluaciones de metas y objetivos?**

los objetivos satisfactorios son cuando hacemos seguimiento y al mismo tiempo planteamos estrategias o se mejorar para cumplir los objetivos, es importante realizar un seguimiento ya sea en las áreas de créditos e inversiones.

**5. ¿La cooperativa tiene una planificación de capacitaciones anuales y cuáles son los temas y presupuestos establecidos?**

Años anteriores no se realizado capacitaciones seguidas, hoy en la actualidad se mantiene un presupuesto, pero no se puede realizar a falta de las personas que deberían ser encargada de talento humano y programar capacitaciones a las diferentes áreas que tiene la cooperativa.

**6. ¿Cuáles considera usted que son los principales beneficios que la auditoría de gestión aportará a la cooperativa?**

Considero que los principales beneficios de la auditoria de gestión que usted está realizado nos aportara a ver como la cooperativa se va encaminando tanto en la calidad de nuestros servicios, eficiencia y eficacia de nuestros trabajadores y aportara a mejorar en las diferentes áreas.

**7. ¿La cooperativa ha sido sancionada por incumplimientos en la normativa?**

Por el momento no ha sido sancionada

**8. ¿Cuáles son los mecanismos de control y archivo de los expedientes de los clientes?**

Los archivos de expedientes de los clientes se manejan de forma física y de acuerdo al número de cuenta que tienen los clientes, pero todo eso al pasar el tiempo se va a ir llevando de forma digital para más seguridad de los documentos que tienen cada archivo.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ERL 3/3</b></p>
---	--	-----------------------

**9. ¿Considera usted que la cooperativa puede mejorar sus procesos, a través de los resultados de la auditoría de gestión?**

Si considero que puede mejorar los procesos que tenemos en la cooperativa, porque nos daremos cuenta en donde estamos cometiendo fallas y procederemos a buscar la forma de corregir o buscar estrategias para el mejoramiento de los procesos

**10. ¿Cuáles son sus expectativas con respecto a la ejecución de la auditoría de gestión que se está realizando?**

Mis expectativas es poder recibir las recomendaciones que la cooperativa necesita mejorar, en donde estamos fallando y poder corregir.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>FODA 1/6</b>
---	--	-----------------

### FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p style="text-align: center;"><b>RECURSOS HUMANOS, GERENCIA CULTURA Y LIDERAZGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 40% del personal operativo tiene educación superior en su mayoría en educación a fines de sus puestos de trabajo</li> <li>• El 99% de los colaboradores de la Cooperativa son personas de la misma localidad y comparten valores y principios cristianos y de comunidad</li> <li>• El 90% de los trabajadores han tomado acción en iniciar estudios superiores dentro y fuera del país en áreas acorde a su puesto de trabajo.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>OPERACIONES, LOGÍSTICA E INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación de oficinas en lugares estratégicos</li> <li>• Oficinas amplias y cómodas para la atención a los socios, clientes y la ejecución de actividades</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>FINANZAS Y CONTABILIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solvencia patrimonial mide la capacidad de endeudamiento los últimos 3 años ha tenido un importante crecimiento, por encima del promedio del sector.</li> <li>• Las captaciones del último año crecen por debajo del promedio del sector 9%</li> <li>• Profesionalismo y estabilidad del personal quien elabora los estados financieros de manera mensual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El crecimiento del uso de teléfonos y redes sociales supera el crecimiento poblacional del Ecuador.</li> <li>• El 79% de la población del Ecuador que equivale a 14´ 000 000 de personas son usuarios únicos de internet.</li> <li>• Del 100% de la cartera de créditos el 46% está en créditos de consumo y el 36% en microcréditos, 12% créditos de vivienda y el 0.01% créditos educativos.</li> <li>• Las actividades productivas (comercio, transporte, finanzas, otros servicios y manufactura) tienen un importante peso sobre el PIB y el empleo (40% del PIB y 38% del empleo) por lo que su reactivación será primordial para la recuperación de la economía.</li> <li>• El 70% de la cooperativa del segmento 3 han renovado sus sistemas informáticos utilizando el avance de la tecnología y solo el 45% de las cooperativas del segmento 4 ha renovado sus sistemas informáticos.</li> </ul>

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>FODA 2/6</b>
---	--	-----------------

### FODA

DEBILIDADES	AMENAZAS
<p><b>RECURSOS HUMANOS, GERENCIA, CULTURA Y LIDERAZGO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja inversión en desarrollo del talento humano.</li> <li>• Falta de capacitación al personal que ha generado un incumplimiento en sus funciones y responsabilidades, causando una disminución de la productividad laboral.</li> <li>• No se ha evaluado el cumplimiento de los procesos administrativos, ocasionando deficiencias y malas prácticas con los clientes e incumplimiento de las normas internas.</li> <li>• Normativas y políticas administrativas y operativos desactualizados y no han sido socializadas con los colaboradores en las áreas funcionales.</li> <li>• Inexistencia de herramientas de gestión administrativa, financiera para minimizar los riesgos operativos, tasas de interés, crédito, liquidez y maximizar valores a los colaboradores y socios.</li> <li>• Deficiencias en la práctica de Buen Gobierno Corporativo</li> </ul> <p><b>OPERACIONES, LOGÍSTICA E INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasos canales de comunicación interna formal entre trabajadores y socios</li> <li>• Limitada cobertura institucional para un mejor crecimiento</li> <li>• Debilidades en los procesos de evaluación crediticia: promoción, evaluación, colocación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Ecuador se plantea impuestos al ingreso, en el mundo se recomienda impuestos al patrimonio</li> <li>• Inexistencia de políticas públicas contra cíclicas por debajo del gobierno central y gobiernos seccionales GADS</li> <li>• Imposibilidad de acceder a nuevas líneas de crédito de organismos multilaterales por el incremento de la ratio deuda pública/PIB y por vulnerabilidad fiscal.</li> <li>• Se ha multiplicado la deuda, el desempleo y la pobreza-</li> <li>• Bajo nivel de educación de la población ecuatoriana</li> <li>• En consumo, vivienda y educativo no productivo se concentra el 47.5% del total de créditos.</li> <li>• -El 92% de créditos se concentra en las cooperativas del segmento 1 y 2.</li> </ul>

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>FODA 3/6</b>
---	--	-----------------

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La COAC no cuenta con mecanismos de control interno que permitan evaluar la gestión.</li> <li>• Deficiente manejo y almacenamiento de la documentación crediticia, factor que ha generado un incremento en el riesgo de morosidad.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>FINANZAS Y CONTABILIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exceso de fondos disponibles, traducido en dinero ocio que genera costos</li> <li>• No existe fijación de tasa de interés en ahorros a la vista que desestimula su crecimiento.</li> </ul>	

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>FODA 4/6</b></p>
---	--	------------------------

### **Análisis:**

La COAC presenta varias fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas entre las principales fortalezas tenemos el recurso humano en donde se cuenta con personal capacitado, que cumplen con los perfiles de puestos que conocen y están alineados con los objetivos de la entidad. En cuanto a las fortalezas de logística e infraestructura, la ubicación de las oficinas estratégicas se cuenta con espacios amplios y cómodos. En cuanto a las fortalezas financieras, se tiene la solvencia del patrimonio que tiene la cooperativa, además que las captaciones han crecido en el último año un 9% y existe una profesionalismo y estabilidad empresarial.

Las oportunidades se presentan en cuanto al crecimiento de la población del Ecuador, el incremento en la solicitud de créditos. El incremento del PIB a nivel nacional, lo cual impulsa la creación de nuevas empresas y el establecimiento de sistemas informáticos que ayudan a formalizar los procesos internos.

Por el contrario, se presentan debilidades en cuanto a Recursos Humanos, la baja inversión para la capacitación de los mismos, las normas y políticas que no han sido actualizadas, la inexistencia de herramientas para la gestión de riesgos y las deficiencias en el trabajo corporativo. De igual manera, las debilidades del área logística y operativa son los escasos canales de comunicación, los conflictos internos y en cuanto al área financiera, el exceso de fondos disponibles que no han sido invertidos y el establecimiento de una tasa de interés variable.

Por último, las amenazas que se consideran pueden afectar a la cooperativa son el incremento de impuestos por el patrimonio, las reformas a las políticas públicas, incremento del desempleo y la pobreza a nivel nacional, los bajos niveles de educación, el incremento de los niveles de morosidad y el incremento de los clientes que incumplen en los pagos a tiempo.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**FODA 5/6**

<p><b>Factores externos</b></p>	<p><b>Oportunidades</b></p>	<p>El crecimiento del uso de teléfonos y redes sociales</p> <p>Incremento de usuarios únicos de internet.</p> <p>Incremento de las colocaciones en el mercado</p> <p>Incremento de la actividad financiera en el país</p> <p>El 70% de la cooperativa ha renovado sus sistemas informáticos utilizando el avance de la tecnología</p>	<p><b>Amenazas</b></p>	<p>Se plantea impuestos al ingreso, en el mundo se recomienda impuestos al patrimonio</p> <p>Inexistencia de políticas públicas contra cíclicas por debajo del gobierno central</p> <p>Imposibilidad de acceder a nuevas líneas de crédito de organismos multilaterales</p> <p>Se ha multiplicado la deuda, el desempleo y la pobreza</p> <p>El 92% de la cartera de créditos se concentra en las cooperativas del segmento 1 y 2</p>
<p><b>Factores internos</b></p>				
<p><b>Fortalezas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer criterios claros para la concesión de créditos y realizar una evaluación exhaustiva del historial crediticio de los solicitantes.</li> <li>✓ Determinar límites de crédito razonables y ajustarlos periódicamente en función de la situación financiera del cliente. Realizar un seguimiento y monitoreo constante de las cuentas de los clientes y tomar medidas rápidas en caso de retrasos en los pagos.</li> <li>✓ Mantener una comunicación abierta y transparente con los clientes, especialmente si tienen dificultades para pagar sus deudas.</li> <li>✓ Incorporar programas de educación financiera y asistencia para ayudar a los clientes a mejorar sus habilidades financieras y tomar decisiones informadas sobre el uso del crédito.</li> <li>✓ Identificar las normativas y políticas que necesitan ser actualizadas.</li> <li>✓ Formar un equipo de trabajo para liderar el proceso de actualización.</li> <li>✓ Redactar y revisar las normativas y políticas actualizadas. Asegurarse de que las normativas y políticas sean claras, precisas y cumplan con todas las regulaciones aplicables.</li> <li>✓ Revisar y actualizar periódicamente las normativas y políticas para asegurar que estén al día con las regulaciones y las necesidades de la organización.</li> <li>✓ Utilizar herramientas y técnicas de análisis financiero para evaluar la situación financiera actual de la empresa y tomar decisiones informadas.</li> </ul>			
<p>El 40% del personal operativo tiene educación superior a fin a su cargo</p> <p>El 99% de los colaboradores empatizan con la filosofía de la cooperativa</p> <p>El 90% han actualizado sus conocimientos y han realizado estudios posgrado</p> <p>Ubicación de oficinas en lugares estratégicos</p> <p>Oficinas amplias y cómodas para la atención a los clientes y la ejecución de actividades</p> <p>Las captaciones del último año crecen por debajo del promedio del sector 9%</p> <p>Profesionalismo y estabilidad del personal</p>				
<p><b>Debilidades</b></p>				

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

### Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.

#### AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**FODA 6/6**

**Baja inversión en desarrollo del capital humano**  
 No se ha evaluado el cumplimiento de los procesos administrativos, ocasionando deficiencias y malas prácticas con los clientes e incumplimiento de las normas internas.

La COAC no cuenta con mecanismos de control interno adecuados, lo cual impide medir el desempeño y cumplimiento laboral a través de indicadores de gestión.

Normativas y políticas administrativas y operativos desactualizados

Falta de capacitación al personal que ha generado un incumplimiento en sus funciones y responsabilidades, causando una disminución de la productividad laboral.

Inexistencia de herramientas de gestión administrativa, financiera para minimizar los riesgos operativos

Deficiencias en la práctica de Buen Gobierno Corporativo

Escasos canales de comunicación interna

Limitada cobertura institucional para un mejor crecimiento

Debilidades en los procesos de evaluación crediticia: promoción, evaluación, colocación y seguimiento.

Deficiente manejo y almacenamiento de la documentación crediticia, factor que ha generado un incremento en el riesgo de morosidad.

Exceso de fondos disponibles, traducido en dinero ocioso que genera costos

No existe fijación de tasa de interés en ahorros a la vista que desestimula su crecimiento.

- ✓ Establecer presupuestos y límites de gastos para asegurar que la empresa está gastando de manera responsable y eficiente.
- ✓ Utilizar los recursos financieros de la empresa para invertir en activos que generen ingresos y aumenten el valor de la empresa.
- ✓ Establecer metas y objetivos a largo plazo y desarrollar un plan para alcanzarlos.
- ✓ Identificar y evaluar los riesgos potenciales que puedan afectar negativamente a la empresa y tomar medidas para mitigarlos.
- ✓ Establecer una estructura de gobierno sólida con un consejo de administración independiente y un comité de auditoría efectivo.
- ✓ Establecer políticas y prácticas éticas claras y asegurar que todos los empleados las entiendan y las sigan.
- ✓ Establecer un sistema de rendición de cuentas para garantizar que los altos ejecutivos sean responsables de sus acciones.
- ✓ Fomentar la diversidad en el consejo de administración y en la alta gerencia para obtener una perspectiva más amplia.
- ✓ Establecer un mecanismo de denuncia para que los empleados y otros puedan reportar preocupaciones sobre conductas inapropiadas sin temor a represalias.
- ✓ Utilizar herramientas de análisis para evaluar el rendimiento de sus canales de comunicación y hacer ajustes según sea necesario.
- ✓ Utilizar un lenguaje y tono adecuado: Asegúrese de que su mensaje se comunique de manera clara y profesional.
- ✓ Asegurar que la información sea coherente y no contradictoria en todos los canales.
- ✓ Fomentar la retroalimentación y proporcionar comentarios y sugerencias para mejorar los canales de comunicación.
- ✓ Asegurar que la información crediticia recolectada sea precisa y completa ayudará a reducir la incertidumbre en la evaluación de un solicitante de crédito.
- ✓ Utilizar un enfoque multifactorial en la evaluación crediticia. En lugar de basar la evaluación solamente en el historial crediticio, se podría utilizar una combinación de factores, como la información laboral, educativa y financiera del solicitante, para obtener una visión más completa de su situación financiera.
- ✓ Monitorear y actualizar periódicamente la información crediticia de los clientes ayudará a mantener la precisión de la evaluación y detectar cualquier cambio en la situación financiera del cliente.
- ✓ Asegurar que los clientes entiendan cómo se está evaluando su solicitud de crédito y por qué se están tomando determinadas decisiones ayudará a construir confianza y reducir la percepción de injusticia.
- ✓ Utilizar técnicas de aprendizaje automático y análisis de datos para automatizar y mejorar la precisión en el proceso de evaluación crediticia.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**MF 1/5**

		<b>Oportunidades</b>					<b>TOTAL</b>	
		<b>O1</b>	<b>O2</b>	<b>O3</b>	<b>O4</b>	<b>O5</b>		
<b>FO</b>		El crecimiento del uso de teléfonos y redes sociales	Incremento de usuarios únicos de internet.	Incremento de las colocaciones en el mercado	Incremento de la actividad financiera en el país	El 70% de la cooperativa ha renovado sus sistemas informáticos utilizando el avance de la tecnología		
	<b>Fortalezas</b>							
<b>F1</b>	El 40% del personal operativo tiene educación superior a fin a su cargo	4	3	4	2	2	15	13,04%
<b>F2</b>	El 99% de los colaboradores empatizan con la filosofía de la cooperativa	3	4	3	3	3	16	13,91%
<b>F3</b>	El 90% han actualizado sus conocimientos y han realizado estudios posgrado	4	3	4	4	3	18	15,65%
<b>F4</b>	Ubicación de oficinas en lugares estratégicos	4	4	3	3	3	17	14,78%

<b>Elaborado por:</b> <b>GV</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> <b>APR</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>MF 2/5</b>
---	--	---------------

<b>F4</b>	Ubicación de oficinas en lugares estratégicos	4	4	3	3	3	17	14,78%
<b>F5</b>	Oficinas amplias y cómodas para la atención a los clientes y la ejecución de actividades	3	4	3	3	4	17	14,78%
<b>F6</b>	Las captaciones del último año crecen por debajo del promedio del sector 9%	4	4	3	3	4	18	15,65%
<b>F7</b>	Profesionalismo y estabilidad del personal	3	4	2	2	3	14	12,17%
	<b>TOTAL</b>	25	26	22	20	22	115	100,00%
		21,74%	22,61%	19,13%	17,39%	19,13%		

**Análisis:**

Según el análisis de correlación, se ha determinado que la mayor fortaleza de la COAC es que el 90% del personal han actualizado sus conocimientos del y han realizado un posgrado, esto de manera personal, no es que la entidad les haya proporcionado algún beneficio. La segunda fortaleza es que las captaciones del último año han crecido. Seguida porque la ubicación de las oficinas está en un lugar estratégico y son amplias y cómodas para que los funcionarios realicen sus actividades laborales.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**MF 3/5**

DA	Amenazas					TOTAL		
	A1	A2	A3	A4	A5			
	Se plantea impuestos al ingreso, en el mundo se recomienda impuestos al patrimonio	Inexistencia de políticas públicas contra cíclicas por debajo del gobierno central	Imposibilidad de acceder a nuevas líneas de crédito de organismos multilaterales	Se ha multiplicado la deuda, el desempleo y la pobreza	El 92% de la cartera de créditos se concentra en las cooperativas del segmento 1 y 2			
Debilidades								
<b>D1</b>	Baja inversión en desarrollo del talento humano	3	3	2	1	1	10	5,56%
<b>D2</b>	No se ha evaluado el cumplimiento de los procesos administrativos, ocasionando deficiencias y malas prácticas con los clientes e incumplimiento de las normas internas.	4	3	3	2	3	15	8,33%
<b>D3</b>	La COAC no cuenta con mecanismos de control interno para evaluar los procesos.	4	3	3	2	3	15	8,33%
<b>D4</b>	Normativas y políticas administrativas y operativos desactualizados	4	2	3	3	1	13	7,22%

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**MF 4/5**

<b>D5</b>	Falta de capacitación al personal que ha generado un incumplimiento en sus funciones y responsabilidades, causando una disminución de la productividad laboral.	4	2	3	3	3	15	8,33%
<b>D6</b>	Inexistencia de herramientas de gestión administrativa, financiera para minimizar los riesgos operativos	3	4	3	3	3	16	8,89%
<b>D7</b>	Deficiencias en la práctica de Buen Gobierno Corporativo	3	1	2	2	1	9	5,00%
<b>D8</b>	Escasos canales de comunicación interna	3	1	2	3	1	10	5,56%
<b>D9</b>	Limitada cobertura institucional para un mejor crecimiento	3	3	2	2	3	13	7,22%
<b>D10</b>	Debilidades en los procesos de evaluación crediticia: promoción, evaluación, colocación y seguimiento.	4	3	4	3	2	16	8,89%

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021					<b>MF 5/5</b>		

<b>D11</b>	Deficiente manejo y almacenamiento de la documentación crediticia, factor que ha generado un incremento en el riesgo de morosidad.	4	4	4	4	3	19	10,56%
<b>D12</b>	Exceso de fondos disponibles, traducido en dinero ocioso que genera costos	3	4	3	4	2	16	8,89%
<b>D13</b>	No existe fijación de tasa de interés en ahorros a la vista que desestimula su crecimiento.	3	3	2	2	3	13	7,22%
<b>TOTAL</b>		35	36	36	34	29	180	100,00%
		30,43%	31,30%	31,30%	29,57%	25,22%		

**Análisis:**

Al correlacionar las debilidades y amenazas, se tiene como principal debilidad el deficiente manejo y almacenamiento de la documentación crediticia, factor que ha generado un incremento en el riesgo de morosidad. Y entre las principales amenazas se tiene la existencia de políticas públicas contra cíclicas por debajo del Gobierno central y la imposibilidad de acceder a nuevas líneas de crédito de organismos multilaterales.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>MP 1/2</b>
---	--	---------------

### Matriz de Prioridades

<b>FORTALEZAS</b>	
<b>F3</b>	El 90% han actualizado sus conocimientos y han realizado estudios posgrado
<b>F6</b>	Las captaciones del último año crecen por debajo del promedio del sector 9%
<b>F4</b>	Ubicación de oficinas en lugares estratégicos
<b>F5</b>	Oficinas amplias y cómodas para la atención a los clientes y la ejecución de actividades
<b>F2</b>	El 99% de los colaboradores empatizan con la filosofía de la cooperativa
<b>F1</b>	El 40% del personal operativo tiene educación superior a fin a su cargo
<b>F7</b>	Profesionalismo y estabilidad del personal
<b>DEBILIDADES</b>	
<b>D11</b>	Deficiente manejo y almacenamiento de la documentación crediticia, factor que ha generado un incremento en el riesgo de morosidad.
<b>D6</b>	Inexistencia de herramientas de gestión administrativa, financiera para minimizar los riesgos operativos
<b>D10</b>	Debilidades en los procesos de evaluación crediticia: promoción, evaluación, colocación y seguimiento.
<b>D12</b>	Exceso de fondos disponibles, traducido en dinero ocio que genera costos
<b>D3</b>	La COAC no cuenta con mecanismos de control interno adecuados
<b>D2</b>	No se ha evaluado el cumplimiento de los procesos administrativos, ocasionando deficiencias y malas prácticas con los clientes e incumplimiento de las normas internas.
<b>D5</b>	Falta de capacitación al personal que ha generado un incumplimiento en sus funciones y responsabilidades, causando una disminución de la productividad laboral.
<b>D13</b>	No existe fijación de tasa de interés en ahorros a la vista que desestimula su crecimiento.
<b>D9</b>	Limitada cobertura institucional para un mejor crecimiento
<b>D1</b>	Baja inversión en desarrollo del talento humano
<b>D4</b>	Normativas y políticas administrativas y operativos desactualizados
<b>D7</b>	Deficiencias en la práctica de Buen Gobierno Corporativo
<b>D8</b>	Escasos canales de comunicación interna

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>MP 2/2</b>
---	---	---------------

<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>O2</b>	Incremento de usuarios únicos de internet.
<b>O1</b>	El crecimiento del uso de teléfonos y redes sociales
<b>O5</b>	El 70% de la cooperativa ha renovado sus sistemas informáticos utilizando el avance de la tecnología
<b>O3</b>	Incremento de las colocaciones en el mercado
<b>O4</b>	Incremento de la actividad financiera en el país
<b>AMENAZAS</b>	
<b>A2</b>	Inexistencia de políticas públicas contra cíclicas por debajo del gobierno central
<b>A3</b>	Imposibilidad de acceder a nuevas líneas de crédito de organismos multilaterales
<b>A1</b>	Se plantea impuestos al ingreso, en el mundo se recomienda impuestos al patrimonio
<b>A4</b>	Se ha multiplicado la deuda, el desempleo y la pobreza
<b>A5</b>	El 92% de la cartera de créditos se concentra en las cooperativas del segmento 1 y 2

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>PE 1/2</b>
---	--	---------------

### Perfil Estratégico Interno

N°	FACTORES INTERNOS	Debilidad	Gran debilidad	Parcial	Fortaleza	Gran Fortaleza
<b>FORTALEZAS</b>						
F3	El 90% han actualizado sus conocimientos y han realizado estudios posgrado					●
F6	Las captaciones del último año crecen por debajo del promedio del sector 9%					●
F4	Ubicación de oficinas en lugares estratégicos				●	
F5	Oficinas amplias y cómodas para la atención a los clientes y la ejecución de actividades				●	
F2	El 99% de los colaboradores empatizan con la filosofía de la cooperativa				●	
F1	El 40% del personal operativo tiene educación superior a fin a su cargo				●	
F7	Profesionalismo y estabilidad del personal				●	
<b>DEBILIDADES</b>						
D11	Deficiente manejo y almacenamiento de la documentación crediticia, factor que ha generado un incremento en el riesgo de morosidad.		●			
D6	Inexistencia de herramientas de gestión administrativa, financiera para minimizar los riesgos operativos	●				
D10	Debilidades en los procesos de evaluación crediticia: promoción, evaluación, colocación y seguimiento.	●				
D12	Exceso de fondos disponibles, traducido en dinero ocioso que genera costos	●				

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>PE 1/2</b>
---	--	---------------

<b>D3</b>	La COAC no cuenta con mecanismos de control interno adecuados, lo cual impide medir el desempeño y cumplimiento laboral a través de indicadores de gestión.	●				
<b>D2</b>	No se ha evaluado el cumplimiento de los procesos administrativos, ocasionando deficiencias y malas prácticas con los clientes e incumplimiento de las normas internas.	●				
<b>D5</b>	Falta de capacitación al personal que ha generado un incumplimiento en sus funciones y responsabilidades, causando una disminución de la productividad laboral.	●				
<b>D13</b>	No existe fijación de tasa de interés en ahorros a la vista que desestimula su crecimiento.	●				
<b>D9</b>	Limitada cobertura institucional para un mejor crecimiento	●				
<b>D1</b>	Baja inversión en desarrollo del capital humano	●				
<b>D4</b>	Normativas y políticas administrativas y operativos desactualizados	●				
<b>D7</b>	Deficiencias en la práctica de Buen Gobierno Corporativo	●				
<b>D8</b>	Escasos canales de comunicación interna	●				
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
	<b>PROMEDIO</b>	<b>60,00%</b>	<b>5,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>25,00%</b>	<b>10,00%</b>

### Análisis:

Al realizar el perfil estratégico interno se han detectado dos grandes fortalezas, la actualización de conocimientos de manera personal por los empleados y las capacitaciones que han crecido en un 9%. En cuanto a las debilidades, se ha detectado un deficiente manejo de almacenamiento y documentación crediticia, como una gran debilidad.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>PE 1/2</b>
---	--	---------------

### Perfil Estratégico Externo

N°	FACTORES INTERNOS	Amenaza	Gran amenaza	Parcial	Oportunidad	Gran Oportunidad
<b>OPORTUNIDADES</b>						
O2	Incremento de usuarios únicos de internet.					
O1	El crecimiento del uso de teléfonos y redes sociales					
O5	El 70% de la cooperativa ha renovado sus sistemas informáticos utilizando el avance de la tecnología					
O3	Incremento de las colocaciones en el mercado					
O4	Incremento de la actividad financiera en el país					
<b>AMENAZAS</b>						
A2	Inexistencia de políticas públicas contra cíclicas por debajo del gobierno central					
A3	Inexistencia de políticas públicas contra cíclicas por debajo del gobierno central					
A1	Se plantea impuestos al ingreso, en el mundo se recomienda impuestos al patrimonio					
A4	Se ha multiplicado la deuda, el desempleo y la pobreza					
A5	El 92% de la cartera de créditos se concentra en las cooperativas del segmento 1 y 2					
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	<b>PORCENTAJE</b>	<b>40%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>	<b>40%</b>	<b>10%</b>

Análisis:

Al realizar el perfil estratégico externo, se ha detectado una sola gran oportunidad, que es el incremento de usuarios únicos de Internet, lo cual facilita la edad masiva. Mientras que como gran amenaza se tiene la inexistencia de políticas públicas cíclicas por debajo del Gobierno central que afectan a la colocación de créditos.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IM 1/1</b>
---	--	---------------

### ÍNDICE DE MARCAS

Marca	Descripción
✓	Verificar
✓✓	Confirmado
Σ	Sumatoria
⊘	Debilidad
β	Evidencia
α	Hallazgo
©	Conciliado
Φ	Cumple con los requisitos
¥	No cumple con los requisitos
θ	No existe documentación
Π	No existen manuales

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HR 1/2</b>
---	--	---------------

### HOJA DE REFERENCIAS

Descripción	Referencia
Carta de Invitación	CI
Carta de Presentación	CP
Propuesta de Auditoría	PA
Carta Compromiso	CC
Orden de Trabajo	OT
Contrato de Auditoría	CA
Visita Preliminar	VP
Entrevista	EG
Solicitud de Requerimiento de Información	SI
Notificación de Inicio de Auditoría	NIA
Memorándum de Planificación	MP
Planificación Preliminar	PP
Programa de Auditoría-Planificación Preliminar	PA
FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)	FODA
Hoja de Marcas	HM
Hoja de Referencias	HR
Planificación Preliminar	PP
Archivo Corriente	AC
Planificación Específica	PE
Ejecución de Auditoría	EA
Cuestionario de Control Interno	CCI
Evaluación del Control Interno	ECI
Programa de Ejecución de Auditoría	PEA
Hoja de Procesos	HP

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HR 2/2</b>
---	--	---------------

<b>Descripción</b>	<b>Referencia</b>
Hoja de Flujogramas	HF
Hoja de Hallazgos	HH
Hoja de Indicadores de Gestión	HI
Matriz de Hallazgos	MH
Programa de Comunicación de Resultados	PCR
Notificación de la Presentación del Informe Final	NPI
Informe Final de Auditoría	IFA

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

5.2.2. *Archivo corriente*

# ARCHIVO CORRIENTE



<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.
<b>Dirección</b>	García Moreno S/N Entre Ayllon Y Vargas Torres, Ambato; Tungurahua
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre
<b>Teléfono</b>	(03) 242-0096
<b>E-mail</b>	coac.kisapincha@hotmail.com

## Equipo de Auditoría

<b>Cargo</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>
<b>Supervisor</b>	Dr. Alberto Patricio Robalino
<b>Jefe de equipo</b>	Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández
<b>Auditor</b>	Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IAC 1/1</b>
---	---	----------------

## ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

<b>Procedimiento</b>	<b>Referencia</b>
Elaboración y aplicación de cuestionarios de control interno	CCI
Determinación de los niveles de riesgo	NER
Informe de control interno	ICI
Realizar hoja descriptiva de procesos	HDP
Realizar flujograma de procesos	HF
Realizar hoja de hallazgos	HH
Elaborar indicadores de gestión	IG
Elaborar matriz de hallazgos	MH
Realizar notificación de presentación del informe final	NPI
Elaborar informe final de auditoría	IIA
Realizar acta de lectura del informe de auditoría	ALI
Elaborar plan de acción	PA

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>PE 1/1</b>
---	--	---------------

### PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

**Objetivo General:**

Evaluar el control interno de mediante la aplicación del COSO II, para determinar las debilidades y los niveles de cumplimiento.

**Objetivos Específicos:**

1. Evaluar el sistema de control interno, mediante la aplicación del cuestionario COSO II, para establecer los niveles de riesgo y confianza.
2. Realizar el informe del control interno mediante la aplicación del COSO II con la finalidad de detectar e informar sobre los resultados obtenidos.

Nº	Procedimiento	REF/PT	Elaborado por	Fecha
1	Elabore y aplique los cuestionarios de control interno: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de Control</li> <li>• Establecimiento de Objetivos</li> <li>• Identificación de Riesgos</li> <li>• Evaluación de Riesgo</li> <li>• Respuesta al Riesgo</li> <li>• Actividades de Control</li> <li>• Información y Comunicación</li> <li>• Monitoreo y Supervisión</li> </ul>	CCI	GV	16/01/2023
2	Determine de los niveles de riesgo	NER	GV	18/01/2023
3	Realice el informe de control interno	ICI	GV	20/01/2023

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 1/21</b>
---	--	-----------------

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Componente:** Ambiente de control

<b>Subcomponente: Comunicación y Ejecución de Integridad y Valores Éticos.</b>				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se poseen Códigos de Conducta de trabajo que regule las conductas y comportamientos de los empleados de la entidad?		X	No existen códigos de conducta <b>D1</b>
2	¿Se evalúa anualmente el conocimiento de los empleados sobre el código de conducta o la normativa interna?		X	
3	¿Están claramente definidas las consecuencias o sanciones disciplinarias por la infracción?	X		No existen códigos de conducta <b>D1</b>
4	¿Se poseen políticas que regulen las relaciones entre empleados?	X		
5	¿Existe segregación de funciones en áreas sensibles que ofrecen facilidad para robos o para cubrir malos desempeños?	X		
6	¿Existen normativas y políticas administrativas y operativos actualizados?		X	Están desactualizadas <b>D2</b>
7	¿Existe un manual o código para la práctica de Buen Gobierno Corporativo?		X	Pero no se aplica correctamente <b>D3</b>
<b>Subcomponente: Proceso de Gobernabilidad -Junta Directiva y Comité de Auditoría</b>				
8	¿La empresa maneja un respectivo Plan Estratégico?		X	Existe pero no tiene el manejo adecuado <b>D4</b>
9	¿Se mantiene una interacción con los entes de control, como Auditores Internos y/o Externos?	X		
10	¿Existe un monitoreo adecuado ante la consistencia de la información que evidencia el cumplimiento de las estrategias?	X		
11	¿La empresa somete a evaluación a aquella información que provenga de actos impropios como el uso indebido de activos, desfalco, peculado y cualquier violación de las reglas del negocio?	X		

**D=** Debilidad

<b>Elaborado por:</b> <b>GV</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> <b>APR</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021		<b>CCI 2/21</b>
<b>Subcomponente: Filosofía de la Administración y Estilo de Operación</b>				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
12	¿Se cuenta con una política de Administración de Riesgos?	X		
13	¿Se evalúan los riesgos del negocio?	X		
14	¿Son frecuentes las reuniones entre la Dirección General y la parte operativa de la Entidad?	X		
<b>Subcomponente: Estructura Organizacional</b>				
15	¿La unidad tiene una estructura organizacional que muestra claramente las relaciones jerárquicas?	X		
16	¿Cuenta con suficiente personal capacitado en su área para cumplir con sus objetivos?	X		
17	¿Se evalúa el desempeño de los gerentes en relación con sus responsabilidades?	X		
18	¿Existen canales de comunicación fluidos y efectivos?		X	Se ha presentado malentendidos por falta de comunicación <b>D5</b>
<b>Subcomponente: Compromiso para la Competencia</b>				
19	¿Se encuentran claramente definidos y comunicados los manuales de funciones y cargos para el personal?	X		
20	¿Las descripciones de los cargos poseen el perfil requerido para cada cargo y las habilidades o competencias con las que se debe cumplir para el cargo?	X		
21	¿El desempeño del personal es evaluado periódicamente, considerando los aspectos mencionados en las descripciones del cargo frente a sus funciones?		X	No se realizan evaluaciones al desempeño del personal <b>D6</b>

**D**= Debilidad

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021		<b>CCI 3/21</b>
---	--	---	--	-----------------

Políticas y Prácticas de Recursos Humanos				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
22	¿Se posee una Cultura Organizacional definida e implementada que caracterice a la entidad?	X		
23	¿Se capacita al personal nuevo y se deja como constancia de dicho entrenamiento un registro con la firma del encargado como evidencia de fue entrenado para ocupar dicho cargo?		X	Si se capacita pero no existen constancia de firmas <b>D7</b>
24	¿Se realizan promociones o convocatorias internas para dar oportunidad a los empleados de la entidad de ocupar cargos requeridos en la estructura jerárquica?	X		
25	¿Durante la selección de personal se evalúa la experiencia de los candidatos para un cargo como parte del perfil que debe cumplir?	X		
26	¿El personal se reúne para repasar los objetivos de las responsabilidades asignadas y sugerir mejoras?	X		
<b>Total Σ</b>		<b>18✓</b>	<b>8✓</b>	

#### Nivel de confianza y riesgo

<b>Nivel de confianza (NC)</b>	$(RP/TR)*100$	$(18/26)*100$	69% <b>CC</b>
<b>Nivel de riesgo (NR)</b>	$100-NC$	$100-69$	31% <b>NR</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100% PT</b>

#### Tabla de confianza y riesgo

Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Medio	51%-75%	Medio	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

**D**= Debilidad

**Σ**=Totalizado

**✓**=Verificado

**CC**=Calificación confianza

**PT**=Puntaje total

**NR** =Nivel de riesgo

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 4/21</b>
---	---	-----------------



**Ilustración 17-5:** Ambiente de control

**Análisis:**

De acuerdo al cuestionario COSO II, al analizar el ambiente de control de la COAC Kisapincha Ltda., se estableció un nivel de confianza del 69% siendo MODERADO y un nivel de riesgo del 31% de igual manera MODERADO debido a que no existen códigos de conducta, no se realizan evaluaciones al desempeño del personal, las políticas administrativas y operativas no están actualizadas, no se aplica correctamente el manual de la práctica del buen Gobierno Corporativo, existe un plan estratégico pero no es gestionado adecuadamente, y han existido inconvenientes por la falta de comunicación.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 5/21</b>
---	--	-----------------

**Componente:** Estrategia y establecimiento de objetivo

<b>Subcomponente: Objetivos Estratégicos</b>				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se tienen definidos los objetivos estratégicos?	X		
2	¿La empresa valida el cumplimiento de los objetivos?	X		
3	¿Se mide la efectividad con la cual los objetivos son comunicados a todas las áreas de la Empresa?		X	Si tiene objetivos pero no se mide la efectividad <b>D8</b>
4	¿Son consistentes los planes y presupuestos del negocio con los objetivos?		X	No han sido socializados <b>D9</b>
<b>Subcomponente: Objetivos Específicos</b>				
5	¿Están definidas las metas de desempeño, reporte y cumplimiento para las distintas áreas de la cooperativa?	X		
6	¿Existe una conexión entre los objetivos estratégicos y los objetivos específicos?	X		
7	¿Los objetivos están estrechamente relacionados con los procesos de la cooperativa?	X		
8	¿Los empleados participan en el establecimiento de objetivos?		X	Solo la alta gerencia elabora los objetivos institucionales <b>D10</b>
<b>Subcomponente: Consecución de objetivos</b>				
9	¿Se cuenta con la supervisión y controles adecuados para evaluar el cumplimiento de objetivos?		X	No existen mecanismos de control y evaluación <b>D11</b>
10	¿Se han aplicado las recomendaciones de auditorías anteriores?		X	Se realizan auditorías, pero el cumplimiento es mínimo <b>D12</b>
11	¿La empresa cuenta con mecanismos para controlar el cumplimiento de objetivos?	X		
12	¿Se evalúa el logro de los objetivos?	X		
13	¿Existen informes de cumplimiento de objetivos?	x		
<b>Total Σ</b>		<b>8✓</b>	<b>5✓</b>	

**D=** Debilidad

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 6/21</b>
---	--	-----------------

### Nivel de confianza y riesgo

<b>Nivel de confianza (NC)</b>	$(RP/TR)*100$	$(8/13)*100$	62% <b>CC</b>
<b>Nivel de riesgo (NR)</b>	100-NC	100-62	38% <b>NR</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100% PT</b>

### Tabla de confianza y riesgo

Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Medio	51%-75%	Medio	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

**D**= Debilidad  
**Σ**=Totalizado  
**✓**=Verificado  
**CC**=Calificación confianza  
**PT**=Puntaje total  
**NR** =Nivel de riesgo



**Ilustración 18-5:** Establecimiento de objetivos

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>CCI 7/21</b>
---	---	-----------------

**Análisis:**

Según el cuestionario de control interno COSO II, que permitió evaluar el establecimiento de objetivos aplicado a la Cooperativa Kisapincha Ltda., se puede afirmar la existencia de un nivel de confianza del 62% y de un nivel de riesgo del 39% considerados como MODERADOS. Puesto que existen objetivos, pero no los mecanismos para evaluarlos, no se han socializado los planes y presupuestos con el personal, únicamente la alta gerencia se encarga de la elaboración de los objetivos, no existen mecanismos para el control y evaluación del cumplimiento de los mismos y no se han realizado auditorías de gestión o cumplimiento.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 8/21</b>
---	--	-----------------

**Componente:** Identificación de riesgos

<b>Subcomponente: Objetivos Globales y a Nivel de Actividad/Área.</b>				
N°	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La cooperativa cuenta con alguien responsable de identificar los factores de riesgo internos y externos?	X		
2	¿Existen mecanismos para identificar los riesgos?		X	No existen mecanismos de detección de riesgos <b>D13</b>
3	¿Participan los empleados de la cooperativa aportan a la determinación de riesgos?	X		
4	¿Existen lineamiento para el manejo y almacenamiento de la documentación crediticia, factor que ha generado un incremento en el riesgo de morosidad?		X	No existe ninguna política para el control de la documentación <b>D14</b>
<b>Subcomponente: Identificación y Medición de Riesgos</b>				
5	¿Existe personal que se encargue de administrar, definir las acciones para mitigar y monitorear los riesgos?		X	La cooperativa no ha establecido personal para la detección y mitigación de riesgos <b>D15</b>
6	¿Existe un mecanismo para identificar cambios que puedan afectar significativamente el logro de los objetivos de la empresa?		X	No existen mecanismos de control y detección <b>D16</b>
7	¿ Existen herramientas de gestión administrativa, financiera para minimizar los riesgos operativos?		X	No existen mecanismos de control y detección <b>D16</b>
<b>Subcomponente: Tratamiento de los Riesgos</b>				
8	¿Existen controles adecuados para cada línea de negocio para identificar alto riesgo, pérdidas materiales y actividades fraudulentas?		X	No existen los controles adecuados <b>D17</b>
<b>Total Σ</b>		<b>2✓</b>	<b>6✓</b>	

**D= Debilidad**

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 9/21</b>
---	--	-----------------

### Nivel de confianza y riesgo

<b>Nivel de confianza (NC)</b>	$(RP/TR)*100$	$(2/8)*100$	25% <b>CC</b>
<b>Nivel de riesgo (NR)</b>	100-NC	100-25	75% <b>NR</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100% PT</b>

### Tabla de confianza y riesgo

Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Medio	51%-75%	Medio	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

**D**= Debilidad

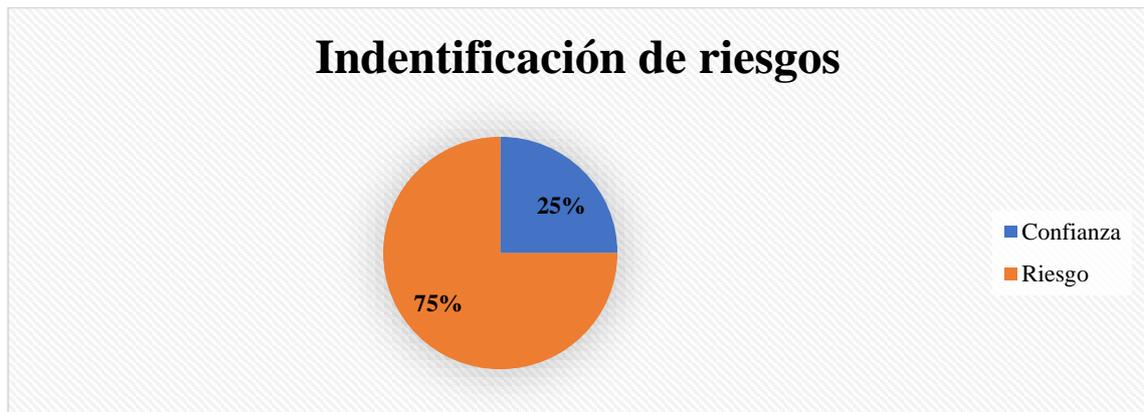
**Σ**=Totalizado

**✓**=Verificado

**CC**=Calificación confianza

**PT**=Puntaje total

**NR** =Nivel de riesgo



**Ilustración 19-5:** Valoración de riesgos

### Análisis:

Al aplicar el cuestionario de control interno COSO II, la valoración de riesgos, se ha determinado un nivel de confianza BAJO con un 25% y un nivel de riesgo ALTO con un 75%. Pues se han detectado las siguientes debilidades, no existen mecanismos de identificación y detección de riesgos, de igual manera no se ha establecido un grupo de trabajo para su mitigación.

<b>Elaborado por:</b> <b>GV</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> <b>APR</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 10/21</b>
---	--	------------------

**Componente:** Evaluación de riesgos

<b>Subcomponente: Estimación de probabilidad de impacto</b>				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se evalúan periódicamente los riesgos potenciales que puedan afectar a la consecución de los objetivos?		X	No se ejecutan evaluaciones al riesgo <b>D18</b>
2	¿Existe un mecanismo para fijar la tasa de interés en ahorros que permita estimular a los cuenta ahorristas?	X		
<b>Subcomponente: Evaluación de riesgos</b>				
3	¿Existen recursos destinados a establecer y evaluar riesgos?		X	No, se ha realizado una planificación <b>D19</b>
4	¿Se han implementado mecanismos de evaluación de riesgos?		X	No existen mecanismos <b>D18</b>
5	¿La planificación estratégica cuenta con un apartado para la evaluación de riesgos?		X	La planificación se basa en estrategias a futuro <b>D19</b>
6	¿Se realizan evaluaciones a los procesos de evaluación crediticia: promoción, evaluación, colocación y seguimiento?	X		
7	¿Existen mecanismos para determinar el exceso de fondos disponibles, traducido en dinero ocioso que genera costos?	X		
8	¿Se han realizado evaluaciones al cumplimiento de los procesos administrativos?	X		
<b>Subcomponente: Riesgos originados por cambios</b>				
9	¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar ante los efectos producidos por un riesgo?	X		
10	¿Los análisis internos y externos sirven para determinar y dar solución a posibles riesgos?	X		
11	¿Se ha capacitado al personal sobre sus funciones y responsabilidades?	X		
<b>Total Σ</b>		<b>7✓</b>	<b>4✓</b>	

D= Debilidad

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 11/21</b>
---	--	------------------

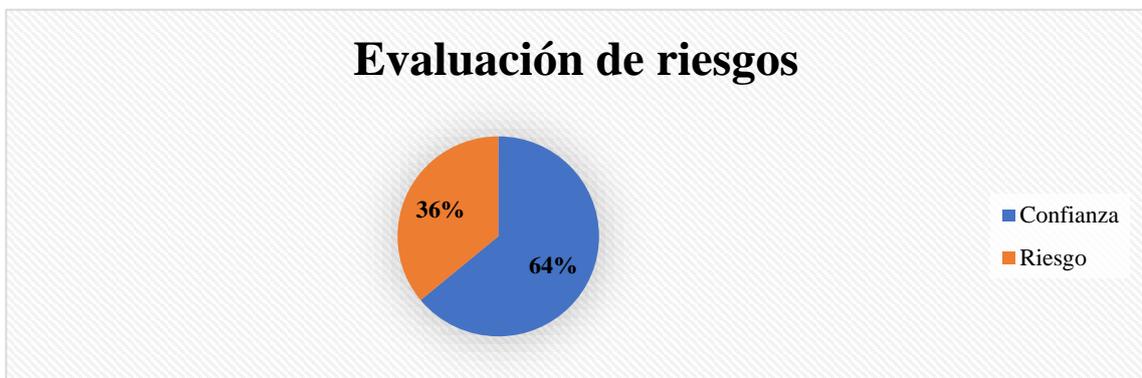
### Nivel de confianza y riesgo

<b>Nivel de confianza (NC)</b>	$(RP/TR)*100$	$(7/11)*100$	64% <b>CC</b>
<b>Nivel de riesgo (NR)</b>	100-NC	100-64	36% <b>NR</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100% PT</b>

### Tabla de confianza y riesgo

Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Medio	51%-75%	Medio	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

**D**= Debilidad  
**Σ**=Totalizado  
**✓**=Verificado  
**CC**=Calificación confianza  
**PT**=Puntaje total  
**NR** =Nivel de riesgo



**Ilustración 20-5:** Evaluación de riesgos

### Análisis:

Una vez aplicado el cuestionario de control interno COSO II, al componente evaluación de riesgos, se puede afirmar que existe un nivel de confianza del 64%, lo que se considera como MODERADO y un nivel de riesgo del 36% de igual manera MODERADO, puesto que se han detectado debilidades en la ejecución de evaluaciones del riesgo. La planificación no considera un apartado para determinar riesgos a futuro.

<b>Elaborado por:</b> <b>GV</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> <b>APR</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 12/21</b>
---	--	------------------

**Componente:** Respuesta al riesgo

<b>Subcomponente: Categoría de respuesta</b>				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existen mecanismos para seleccionar las alternativas para hacer frente a un riesgo?	X		
2	¿Existe evidencia suficiente que respalde una alternativa?	X		
3	¿La gerencia identifica los riesgos y el riesgo residual aceptado por la cooperativa?		X	
4	¿La cooperativa ha establecido una respuesta al riesgo identificado, tales como: evitar, reducir, aceptar?	X		
5	¿Se realiza inversión en el desarrollo del talento humano?		X	Existe un presupuesto, pero es utilizado <b>D20</b>
6	¿Se realizan actividades para incrementar la cobertura institucional y mejorar el crecimiento?	X		
<b>Subcomponente: Decisión de respuesta</b>				
7	¿Existen mecanismos para tomar decisiones?	X		
8	¿Hay suficientes documentos para respaldar la decisión?	X		
9	¿El personal de la cooperativa tiene el conocimiento necesario para hacer frente a los riesgos?		X	Falta de capacitación <b>D21</b>
10	¿Para hacer frente a los riesgos se considera el costo, beneficios, respuestas potenciales y otras alternativas?	X		
	<b>Total Σ</b>	<b>7✓</b>	<b>3✓</b>	

**D**= Debilidad

**Nivel de confianza y riesgo**

<b>Nivel de confianza (NC)</b>	$(RP/TR)*100$	$(3/10)*100$	30% <b>CC</b>
<b>Nivel de riesgo (NR)</b>	$100-NC$	$100-30$	70% <b>NR</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100% PT</b>

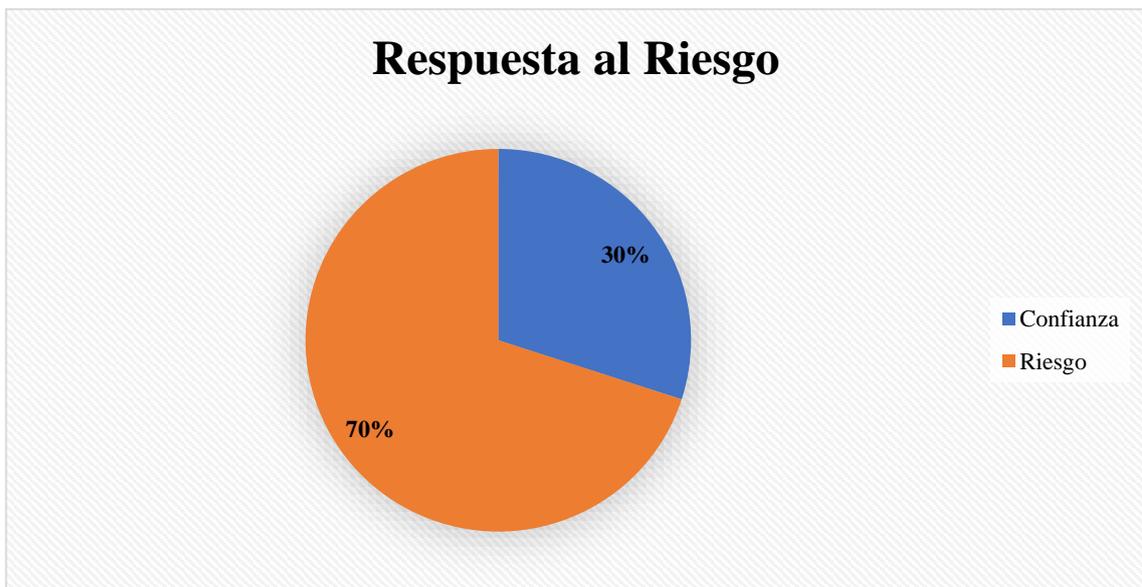
**Tabla de confianza y riesgo**

Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Medio	51%-75%	Medio	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

<b>Elaborado por:</b> <b>GV</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> <b>APR</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 13/21</b>
---	--	------------------

**D**= Debilidad  
**Σ**=Totalizado  
**✓**=Verificado  
**CC**=Calificación confianza  
**PT**=Puntaje total  
**NR** =Nivel de riesgo



**Ilustración 21-5:** Respuesta al riesgo

#### **Análisis:**

De acuerdo al cuestionario de control interno COSO II, del componente respuesta al riesgo se ha determinado la existencia de un nivel de confianza del 30% considerado como BAJO y un nivel de riesgo del 70%, considerado como ALTO. Esto debido aquel gato no ha realizado evaluaciones de riesgo y tampoco cuenta con un fondo disponible para contrarrestarlos.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 14/21</b>
---	--	------------------

**Componente:** Actividades de control

<b>Subcomponente: Revisiones de Alto Nivel y Actividades Administrativas</b>				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un proceso de sanción formal por mala conducta del personal que viole los procedimientos y políticas establecidos?	X		
2	¿Existe un área de Auditoría Interna?	X		
3	¿Se practican regularmente auditorías por parte de dicha unidad?		X	No de forma regular <b>D22</b>
4	¿Se realiza un seguimiento a las observaciones halladas de las revisiones por auditorías?		X	Sí, pero no se cumplen <b>D23</b>
5	¿Cuenta con controles internos adecuados para evitar que el desempeño y el cumplimiento se midan utilizando métricas de gestión?	X		
<b>Subcomponente: Procesamiento de Información</b>				
6	¿Se controlan las fechas límites antes del vencimiento de las cuentas por cobrar y pagar?	X		
7	¿En las facturas se controlan las fechas límites para el pago antes del vencimiento de las mismas?	X		
8	¿Son aprovechados los descuentos por pronto pago?	X		
9	¿Se concilia periódicamente los pagos efectuados en sus diferentes formas (efectivo, cheque y transferencia electrónica) mediante su registro contable versus extractos bancarios?	X		
10	¿El pago del trabajo de control se registra en una cuenta contable separada de otros pagos de la empresa?	X		

**D**= Debilidad

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 15/21</b>
---	--	------------------

<b>Subcomponente: Controles Físicos</b>				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
11	¿Existe un inventario y una lista actualizada de todos los activos fijos que componen el negocio?		X	Sí, pero esta desactualizado <b>D24</b>
12	¿Todas las propiedades tienen una persona específica a cargo de la entidad?		X	No debido a la desactualización del archivo <b>D25</b>
13	¿Todos los medios de almacenamiento de información, tanto en papel como digital, son manipulados y asegurados físicamente?	X		
14	¿Aquellos activos de alta vulnerabilidad al robo; como dinero, valores, equipos y otros de gran valor se manejan bajo medidas de seguridad y de acceso restringido?	X		
15	¿Se encuentran asegurados los equipos, valores en tránsito y otros activos vulnerables?	X		
16	¿La empresa cuenta con alarmas contra incendio?	X		

<b>Subcomponente: Indicadores de Desempeño</b>				
17	¿Se cuenta con indicadores de gestión documentados y aprobados?		X	No existen indicadores de gestión <b>D26</b>
18	¿Se definen e implementan acciones de mejoramiento basados en los resultados que arrojan estos indicadores de gestión?		X	No existen indicadores de gestión <b>D26</b>

<b>Subcomponente: Segregación de Responsabilidades</b>				
19	¿Se delega en diferentes personas la autorización, aprobación, manejo y contabilidad, pago o recibo, revisión y auditoría, custodia y manejo de fondos, valores o activos comerciales/comerciales?		X	Solo el gerente
20	¿La conciliación bancaria la hace alguien que no tiene nada que ver con la administración del dinero y las cuentas bancarias?		X	La contadora

**D**= Debilidad

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 16/21</b>
---	--	------------------

<b>Subcomponente: Políticas y Procedimientos</b>				
N°	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
21	¿Se encuentran definidas las herramientas tecnológicas y no tecnológicas, que aportan al flujo de información de los procesos?	X		
22	¿Se cuenta con un manual de funciones del proceso que cubre cada rol donde se detalle las responsabilidades a seguir?	X		
23	¿El sistema de información cuenta con estándares, documentados, actualizados y disponibles para garantizar cada operación?	X		
24	¿La empresa cuenta con una Política de Seguridad de la información documentada y aprobada?	X		
<b>Total Σ</b>		<b>16✓</b>	<b>8✓</b>	

#### Nivel de confianza y riesgo

<b>Nivel de confianza (NC)</b>	$(RP/TR)*100$	$(16/24)*100$	67% <b>CC</b>
<b>Nivel de riesgo (NR)</b>	100-NC	100-67	33% <b>NR</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100% PT</b>

#### Tabla de confianza y riesgo

Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Medio	51%-75%	Medio	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

D= Debilidad

Σ=Totalizado

✓=Verificado

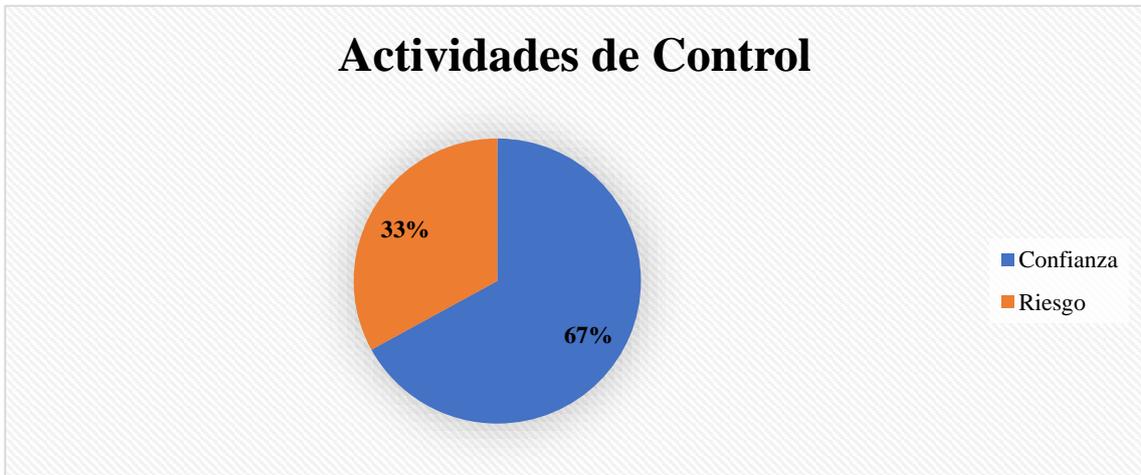
CC=Calificación confianza

PT=Puntaje total

NR =Nivel de riesgo

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 17/21</b>
---	--	------------------



**Ilustración 22-5:** Actividades de control

**Análisis:**

Al analizar el cuestionario de control interno COSO II, del componente actividades de control se puede afirmar que existe un nivel de confianza del 67% considerado como MODERADO y un nivel de riesgo BAJO con un 33%. Puesto que no se practican auditorías que no sean financieras, además, no existen mecanismos para asegurar el cumplimiento de las recomendaciones de las auditorías, no se ha actualizado los registros de activos fijos y tampoco se ha designado personal responsable de los mismos.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 18/21</b>
---	--	------------------

**Componente:** Información y comunicación

<b>Subcomponente: Obtención de Información Externa e Interna</b>				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe una responsabilidad delegada para monitorear aspectos del medio ambiente que puedan afectar los procesos regionales, como cambios en la normativa?	X		
2	¿El área tiene definidos los reportes que requiere?	X		
<b>Subcomponente: Oportunidad en el Suministro de la Información</b>				
3	¿Es oportuno el suministro de la información requerida a la alta dirección?	X		
4	¿Son suministrados los reportes referentes al desempeño de la empresa frente al cumplimiento de los objetivos trazados?	X		
<b>Subcomponente: Sistemas de Información</b>				
5	¿Existe algún método en el sistema de información para determinar el valor de la transacción de manera que permita registrar el valor monetario apropiado en los estados financieros?	X		
6	¿Se almacenan en el sistema de información para identificar el período en que se realizaron las transacciones para que se registren en el período contable correcto?	X		
<b>Subcomponente: Canales y Efectividad de la Comunicación</b>				
7	¿Los canales de comunicación son efectivos y suficientes para que la empresa informe a sus empleados sobre sus roles, responsabilidades y responsabilidades en materia de control interno y sus respectivos cargos en la estructura organizacional?		X	No existe un canal oficial <b>D27</b>
8	¿La información es suficiente y está disponible para que los empleados ingresen a sus funciones y responsabilidades?	X		
<b>Total Σ</b>		<b>6✓</b>	<b>2✓</b>	

D= Debilidad

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 19/21</b>
---	--	------------------

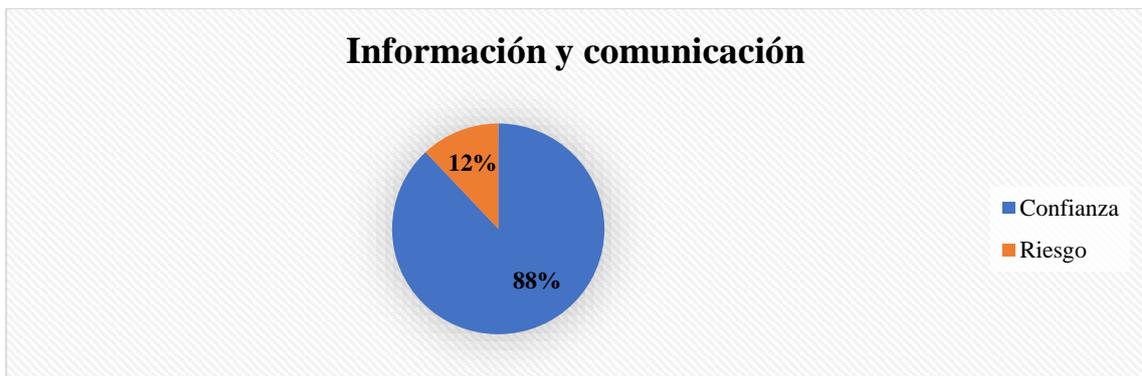
### Nivel de confianza y riesgo

<b>Nivel de confianza (NC)</b>	(RP/TR)*100	(7/8)*100	88% <b>CC</b>
<b>Nivel de riesgo (NR)</b>	100-NC	100-88	12% <b>NR</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100% PT</b>

### Tabla de confianza y riesgo

Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Medio	51%-75%	Medio	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

**D**= Debilidad  
**Σ**=Totalizado  
**✓**=Verificado  
**CC**=Calificación confianza  
**PT**=Puntaje total  
**NR** =Nivel de riesgo



**Ilustración 23-5:** Información y comunicación

### Análisis:

Con respecto al cuestionario de control interno COSO II, del componente información y comunicación. Se puede afirmar que existe un nivel de confianza del 88%, considerado como ALTO y un riesgo del 12%, considerado como BAJO esto debido a que no existe un canal de comunicación y que aporte a mantener una comunicación fluida y abierta.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 20/21</b>
---	--	------------------

**Componente:** Monitoreo

<b>Subcomponente: Monitoreo y Evaluaciones Separadas</b>				
Nº	Preguntas	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se compara regularmente el desempeño con el presupuesto y se evalúan las razones de las desviaciones?	X		
2	¿Se coteja la información operativa y se compara con la información real y contable?	X		
3	¿Se ha verificado la información proporcionada por el solicitante?		X	No se realizan verificaciones <b>D28</b>
4	¿Se han tenido en cuenta las inspecciones de terceros, requisitos de usuarios/proveedores, etc.?	X		
<b>Subcomponente: Función de Auditoría Interna y Reporte de Debilidades</b>				
5	¿Los reportes de las debilidades identificadas por Auditoría Interna son remitidos directamente a los encargados de la gerencia?	X		
6	¿La actividad de auditoría interna es adecuada incluyendo la auditoría de TI?		X	No esta creado el área de TI <b>D29</b>
	<b>Total Σ</b>	<b>4✓</b>	<b>2✓</b>	

**D**= Debilidad

**Nivel de confianza y riesgo**

<b>Nivel de confianza (NC)</b>	$(RP/TR)*100$	$(4/6)*100$	67% <b>CC</b>
<b>Nivel de riesgo (NR)</b>	$100-NC$	$100-67$	33% <b>NR</b>
<b>TOTAL</b>			<b>100% PT</b>

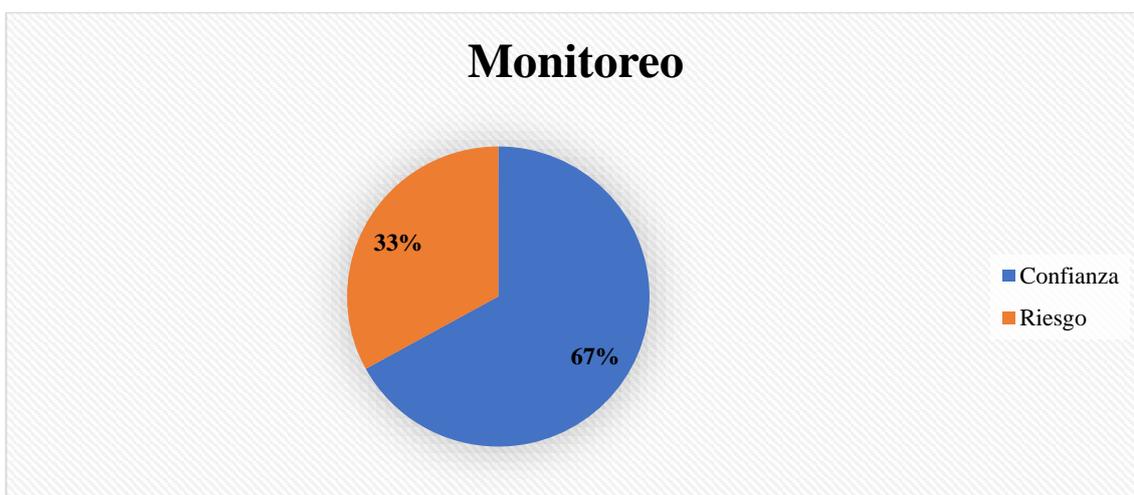
**Tabla de confianza y riesgo**

Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Medio	51%-75%	Medio	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CCI 21/21</b>
---	--	------------------

**D**= Debilidad  
**Σ**=Totalizado  
**✓**=Verificado  
**CC**=Calificación confianza  
**PT**=Puntaje total  
**NR** =Nivel de riesgo



**Ilustración 24-5:** Monitoreo

**Análisis:**

De acuerdo al análisis del cuestionario de control interno COSO II, del último componente monitoreo se puede afirmar que existe un nivel de confianza del 67%, que se considera como MODERADO y un nivel de riesgo del 33%, que de igual manera se considera MODERADO, esto debido a que la cooperativa no cuenta con un departamento para las TICs y tampoco se realizan evaluaciones a las existencias de acuerdo al inventario de propiedad, planta y equipo.

<b>Elaborado por:</b> <b>GV</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> <b>APR</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>ECI 1/2</b>
---	--	----------------

### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Nº	Componente	% Confianza	% Riesgo
1	Ambiente de control	69	31
2	Establecimiento de objetivos	62	38
3	Identificación de riesgos	25	75
4	Evaluación de riesgos	64	36
5	Respuesta al riesgo	30	70
6	Actividades de control	67	33
7	Información y comunicación	88	12
8	Supervisión	67	33
<b>Total <math>\Sigma</math></b>		<b>472✓</b>	<b>328✓</b>

#### Nivel de confianza y riesgo

<b>Nivel de confianza (NC)</b>	$(RP/TR)*100$	$(472*100)/800$	59%
<b>Nivel de riesgo (NR)</b>	100-NC	100-59	41%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>

#### Tabla de confianza y riesgo

Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Alto	76%-95%	Bajo	5%-24%
Medio	51%-75%	Medio	25%-49%
Bajo	15%-50%	Alto	50%-85%

**D**= Debilidad

**$\Sigma$** =Totalizado

**✓**=Verificado

**CC**=Calificación confianza

**PT**=Puntaje total

**NC** =Nivel de confianza

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por. APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>ECI 2/2</b>
---	--	----------------



**Ilustración 25-5:** Evaluación del control interno

**Análisis:**

Una vez concluido el análisis por cada uno de los ocho componentes del cuestionario de control interno COSO II. Se pudo determinar la existencia de un nivel de confianza del 59% considerado como MODERADO y un nivel de riesgo del 41% que se lo cataloga como MODERADO.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>ICI 1/19</b>
---	--	-----------------

## INFORME DE CONTROL INTERNO

Ambato, 03 Enero del 2023

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración

Le expreso un cordial saludo de parte de **GÉNESIS AUDITORES Y CONTADORES**, el agrado de informarles que como parte de la auditoría de gestión se realizó una evaluación de control interno de acuerdo al modelo COSO II de COAC Kisapincha Ltda, tal como estaba previsto.

Con base a los resultados obtenidos al evaluar el control interno, se han determinado las siguientes debilidades detalladas a continuación, además, se ha incluido conclusiones y recomendaciones, con el fin de que la cooperativa las considere y ponga en práctica para mejorar las deficiencias detectadas.

**DI:** La COAC no cuenta con códigos de conducta para regular el comportamiento de los empleados.

**R1:** Se recomienda a la Gerencia desarrollar e implementar un código de conducta para ayudar a establecer las expectativas y normas de comportamiento para los empleados, lo que puede mejorar la eficacia y la eficiencia de la cooperativa. Además, puede ayudar a prevenir problemas legales y de cumplimiento. Es recomendable contratar a un experto en cumplimiento laboral o consultar con una empresa de recursos humanos para ayudar en el desarrollo y la implementación de un código de conducta.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>ICI 2/19</b>
---	---	-----------------

Se recomienda al Consejo de Administración debe hacer una evaluación exhaustiva de las prácticas actuales y los riesgos asociados a la ausencia de un código de conducta en la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia debería hacer una evaluación exhaustiva de las prácticas actuales y los riesgos asociados a la ausencia de un código de conducta en la cooperativa, y luego presentar una recomendación para que se establezca uno. La elaboración de un código de conducta puede ser un proceso colaborativo en el que participen los miembros de la cooperativa, y debe ser revisado y actualizado periódicamente para asegurar que siga siendo relevante y efectivo. También puede ser útil contar con un sistema de monitoreo y cumplimiento para garantizar que se cumplan los estándares establecidos en el código de conducta.

**D2:** Normas y políticas administrativas y operativas desactualizadas.

**R2:** Se recomienda a la Gerencia realizar una revisión detallada de las normas y políticas existentes para identificar cualquier área que necesite actualización, contratar a un experto para asegurar que las nuevas normas y políticas cumplen con las regulaciones legales y normativas aplicables, involucrar a los empleados en el proceso de actualización para obtener su retroalimentación y asegurar que las normas y políticas sean claras y fáciles de seguir, establecer un proceso de revisión periódica para asegurar que las normas y políticas se mantengan actualizadas y relevantes y capacitar al personal y asegurar que entiendan las nuevas normas y políticas y los procedimientos para cumplirlas

Se recomienda al Consejo de Administración realizar una evaluación exhaustiva de las políticas y normas existentes y determine cuáles necesitan actualizarse. Considere cómo han cambiado las leyes, regulaciones y las prácticas empresariales desde que se establecieron las políticas.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia se recomienda realizar evaluaciones anuales de toda la documentación que rige el accionar y operatividad de la cooperativa, con la finalidad de determinar desactualizaciones, desfases o procesos que ya no se aplican.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 3/19</b></p>
---	--	------------------------

**D3:** Manual de buen gobierno corporativo que no se aplica.

**R3:** Se recomienda a la Gerencia socializa el manual de buen gobierno corporativo para garantizar que la cooperativa se conduzca de manera ética y transparente, y que sus accionistas, empleados, clientes y la comunidad en general se beneficien de su éxito a largo plazo. Esto puede aumentar la confianza de los inversores y mejorar la eficiencia, lo que puede contribuir a un crecimiento sostenible y a una mayor rentabilidad a largo plazo.

Se recomienda al Consejo de Administración conocer y socializar a profundidad el manual del buen gobierno cooperativo. Pues todo el personal debe revisar y comprender las disposiciones que se aplican a su cooperativa, y estar preparados para aplicarlas en su trabajo diario.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia debe asegurarse de que las políticas y procedimientos establecidos en el manual del buen gobierno cooperativo se estén implementando de manera efectiva en la cooperativa.

**D4:** Deficiente gestión del plan estratégico institucional.

**R4:** Se recomienda a la Gerencia involucrar a todos los niveles de la organización, ya que para la gestión del plan estratégico se requiere de un esfuerzo de equipo, establecer un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso y hacer ajustes en el plan estratégico si es necesario y asegurarse de que el plan estratégico debe ser flexible y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

Se recomienda al Consejo de Administración revisar y actualizar el plan estratégico para asegurarse de que esté alineado con los objetivos a largo plazo de la cooperativa. La cooperativa debe identificar los objetivos clave, establecer metas claras y definir los indicadores de éxito para medir el progreso.

<b>Elaborado por:</b> <b>GV</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> <b>APR</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 4/19</b></p>
---	--	------------------------

Se recomienda al Consejo de Vigilancia asegurarse de que todos los miembros del equipo comprendan el plan estratégico, sepan cómo sus roles contribuyen a su éxito y estén comprometidos a trabajar juntos para lograr los objetivos establecidos.

**D5:** Inexistencia de canales de comunicación, fluidos y eficientes.

**R5:** Se recomienda a la Gerencia establecer canales de comunicación claros y accesibles para todos los miembros de la cooperativa, como reuniones regulares, correo electrónico, grupos de chat, etc. Con la finalidad de fomentar la participación activa de todos los miembros en las decisiones de la cooperativa, asegurar que todos los miembros tengan acceso a la misma información y documentación relevante y utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación y la colaboración, como plataformas de videoconferencia o aplicaciones de mensajería instantánea.

Se recomienda al Consejo de Administración promover una cultura de comunicación abierta para fomentar la colaboración, la retroalimentación y la resolución de conflictos. La cooperativa debe alentar a los miembros del equipo a expresar sus opiniones y escuchar las de otros, y reconocer la importancia de la comunicación abierta y efectiva para el éxito de la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia proporcionar capacitación en habilidades de comunicación para mejorar la capacidad de los miembros del equipo para comunicarse de manera efectiva. Esto puede incluir capacitación en habilidades de presentación, escritura efectiva, escucha activa y resolución de conflictos.

**D6:** No se realizan evaluaciones al desempeño del personal.

**R6:** Se recomienda a la Gerencia implementar un sistema de evaluación regular para evaluar el desempeño de los empleados. Esto puede ayudar a la cooperativa a identificar áreas de mejora y fortalecer las habilidades de sus empleados, lo que puede contribuir al crecimiento y éxito de la misma.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>ICI 5/19</b></p>
---	--	------------------------

Algunas opciones para implementar un sistema de evaluación incluyen: establecer objetivos claros para cada empleado, llevar a cabo entrevistas de evaluación con los supervisores y los empleados, y proporcionar retroalimentación y capacitación en consecuencia.

Se recomienda al Consejo de Administración proporcionar capacitación en evaluación de desempeño para garantizar que los miembros del equipo comprendan el proceso y puedan llevar a cabo evaluaciones efectivas. La capacitación puede incluir la definición de objetivos y criterios de evaluación, la recopilación de datos y la retroalimentación efectiva.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia integrar la evaluación de desempeño en su cultura y en la forma en que se llevan a cabo las operaciones diarias. La evaluación de desempeño debe ser vista como una herramienta importante para mejorar el rendimiento y el desarrollo profesional de los miembros del equipo.

**D7:** Realizan capacitaciones, pero no existe un registro de asistencia que pruebe que el personal asistió.

**R7:** Se recomienda a la Gerencia tener una política clara y comunicada sobre la asistencia a la capacitación y las consecuencias de no asistir, ya sea en términos de desempeño o de oportunidades de carrera. Además, se podría utilizar un sistema de registro en línea. Esto puede incluir un formulario en línea que los empleados deben completar después de asistir a la capacitación.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema de registro para documentar la asistencia a capacitaciones por parte de los miembros del equipo. Esto puede incluir el uso de una hoja de asistencia física o un sistema de registro en línea.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia dar a entender a los empleados que la capacitación es una inversión en su desarrollo profesional y que su asistencia es importante para el crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>ICI 6/19</b></p>
---	--	------------------------

**D8:** No se cuenta con mecanismos para medir la efectividad de los objetivos.

**R8:** Se recomienda a la Gerencia implementar un sistema de seguimiento y medición de KPI (Indicadores Clave de Desempeño). Esto les permitiría medir el progreso y el rendimiento en relación a los objetivos establecidos, y ajustar su estrategia en consecuencia. Además, se recomienda establecer objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo) para asegurar que sean claros y fáciles de medir.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido (SMART) para garantizar que sean objetivos claros y precisos. Esto facilitará la medición del cumplimiento de los objetivos.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia utilizar herramientas de análisis de datos para medir y evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos. Estas herramientas pueden ayudar a identificar áreas en las que se necesita mejorar el desempeño y a tomar medidas para mejorar el rendimiento.

**D9:** Los planes y presupuestos de la cooperativa no han sido socializados con el personal.

**R9:** Se recomienda a la Gerencia compartir esta información puede ayudar a los empleados a entender cómo se relacionan sus tareas diarias con los objetivos a largo plazo de la empresa, y puede mejorar su motivación y compromiso. También puede ayudar a los empleados a identificar oportunidades para ahorrar costos o mejorar la eficiencia. Es importante tener en cuenta que la transparencia y la comunicación abierta son esenciales para construir una cultura de confianza y colaboración en la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer reuniones regulares con los empleados para comunicar y discutir los planes y presupuestos de la cooperativa. Esto puede incluir reuniones trimestrales, semestrales o anuales para compartir la información relevante y permitir preguntas y discusión.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia comunicar los planes y presupuestos de manera clara y accesible para los empleados. Utilice lenguaje sencillo y evite jergas técnicas o términos complejos que puedan confundir a los empleados.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>ICI 7/19</b>
---	---	-----------------

**D10:** Los empleados no participan en el establecimiento de objetivos.

**R10:** Se recomienda a la Gerencia implementar un sistema de gestión de objetivos en el lugar de trabajo. Esto implicaría involucrar a los empleados en el proceso de establecimiento de objetivos, desde la definición de objetivos a nivel de equipo hasta la asignación de objetivos individuales.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un proceso de planificación participativo, en el cual los empleados puedan aportar sus ideas y perspectivas para el establecimiento de objetivos. Esto puede incluir reuniones de lluvia de ideas o encuestas para recopilar la opinión de los empleados.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un sistema de retroalimentación para proporcionar información sobre el progreso hacia los objetivos establecidos, y permitir a los empleados proporcionar comentarios y sugerencias para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos.

**D11:** No existen mecanismos de supervisión y control para el cumplimiento de los objetivos.

**R11:** Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar de un sistema de gestión de objetivos a nivel de la cooperativa departamento y empleado, así como un proceso regular de revisión y seguimiento de progreso. También podría incluir la implementación de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el desempeño en relación con los objetivos establecidos.

Se recomienda al Consejo de Administración incluir incentivos como bonificaciones o reconocimientos para aquellos que cumplen los objetivos, o medidas disciplinarias para aquellos que no cumplen.

<b>Elaborado por:</b> <b>GV</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> <b>APR</b>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 8/19</b></p>
---	--	------------------------

Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un sistema de seguimiento y evaluación que permita monitorear el progreso hacia los objetivos y evaluar el desempeño de la cooperativa. Esto puede incluir la implementación de herramientas de seguimiento, informes regulares y revisiones periódicas.

**D12:** Las recomendaciones de auditorías financieras no son aplicadas.

**R12:** Se recomienda a la Gerencia recopilar y analizar la información relevante, incluyendo registros financieros, políticas y procedimientos, y documentación relacionada con los procesos y sistemas de la organización. Designar un equipo para verificar la aplicación o realizar la aplicación en caso de no haber sido ejecutada.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de acción claro y específico para abordar las recomendaciones de auditoría. Este plan debe identificar los pasos necesarios para implementar cada una de las recomendaciones, así como las personas responsables de su implementación y los plazos para su ejecución.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia asignar responsabilidades: La cooperativa debe asignar responsabilidades claras para la implementación de las recomendaciones de auditoría. Esto puede incluir la designación de un equipo de trabajo encargado de la implementación y seguimiento de las recomendaciones, o la asignación de responsabilidades específicas a individuos dentro de la cooperativa.

**D13:** La cooperativa no cuenta con mecanismos para identificar riesgos.

**R13:** Se recomienda a la Gerencia implementar una metodología de análisis de riesgos, la evaluación de impacto y la gestión de riesgos basada en procesos. También se recomienda formar a los empleados en cómo identificar y reportar riesgos y establecer una cultura de gestión.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 9/19</b></p>
---	--	------------------------

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de gestión de riesgos que incluya medidas para mitigar, transferir o asumir los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos específicos, la asignación de responsabilidades claras para la gestión de los riesgos y el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo.

**D14:** No existe una política para el control y almacenamiento de la documentación.

**R14:** Se recomienda a la Gerencia establecer un sistema de gestión de documentos. Esto puede incluir la creación de una estructura de carpetas y subcarpetas en un servidor centralizado o en la nube para almacenar y organizar documentos, así como la implementación de una política de acceso y seguridad para garantizar la privacidad y confidencialidad de los documentos. También sería recomendable establecer un plan de retención de documentos y una política de eliminación de documentos obsoletos o innecesarios.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer políticas y procedimientos claros para el manejo de la documentación crediticia. Esto incluye la definición de los tipos de documentación que se deben recopilar, cómo se debe almacenar, quién debe tener acceso y cómo se debe destruir cuando ya no sea necesaria.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia implementar medidas de seguridad adecuadas para la protección de la documentación crediticia. Esto puede incluir el uso de sistemas de almacenamiento seguro, la limitación del acceso a la documentación solo al personal autorizado y la implementación de medidas para evitar la pérdida o el robo de la información.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>ICI 10/19</b>
---	---	------------------

**D15:** La cooperativa no cuenta con un comité para que se encargue de la gestión de riesgos

**R15:** Se recomienda a la Gerencia asignar un miembro del equipo o un comité para que se encargue de la gestión de riesgos. Esta persona o grupo de personas debería tener conocimientos sobre cómo identificar y mitigar los riesgos, y debería tener acceso a recursos y herramientas para ayudarles en su trabajo. Además, la implementación de medidas de mitigación para los riesgos identificados.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de gestión de riesgos que incluya medidas para mitigar, transferir o asumir los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos específicos, la asignación de responsabilidades claras para la gestión de los riesgos y el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo.

**D16:** Inexistencia de controles para la identificación de riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas.

**R16:** Se recomienda a la Gerencia revisar y actualizar las políticas existentes a fin de cumplir las regulaciones y normas aplicables, implementar sistemas de seguimiento y registro de transacciones para detectar patrones anómalos y actividad sospechosa y capacitar al personal en temas de prevención de fraudes y riesgos, y darles herramientas para detectar y reportar actividades sospechosas.

Se recomienda al Consejo de Administración implementar un sistema de monitoreo y reporte de riesgos que le permita identificar rápidamente los riesgos y las debilidades en su gestión. Este sistema debe incluir mecanismos para la generación de reportes y alertas sobre los riesgos.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 11/19</b></p>
---	--	-------------------------

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo. La evaluación de riesgos puede ser realizada internamente o mediante la contratación de un consultor externo especializado en gestión de riesgos.

**D17:** No se realizan evaluaciones periódicas a los riesgos potenciales.

**R17:** Se recomienda a la Gerencia implementar una metodología de evaluación de riesgos en su operación diaria. Esto podría incluir el análisis de los riesgos en sus operaciones, la implementación de medidas de mitigación para reducir la exposición a riesgos y la monitorización continua de los riesgos existentes. Además, es importante capacitar a los empleados en la identificación y gestión de riesgos, y establecer un proceso para reportar y evaluar incidentes y accidentes.

Se recomienda al Consejo de Administración asegurarse de que sus miembros estén capacitados en la identificación y evaluación de riesgos. La capacitación puede incluir temas como la gestión de riesgos, la seguridad en el lugar de trabajo, la protección de datos, entre otros. Los miembros deben estar al tanto de los posibles riesgos y saber cómo actuar en caso de que se presente alguna situación de emergencia.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos para identificar las posibles amenazas y vulnerabilidades que pueden afectar su negocio. Es importante analizar los diferentes escenarios que podrían surgir y cómo podrían impactar en la cooperativa y sus miembros. Con base en esta evaluación, la cooperativa puede elaborar un plan de acción para minimizar o mitigar los riesgos identificados.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>ICI 12/19</b>
---	---	------------------

**D18:** No existen mecanismos para la evaluación de riesgos.

**R18:** Se recomienda a la Gerencia identificar los posibles riesgos que puedan afectar su funcionamiento, a sus miembros o a su entorno. Pueden realizarse encuestas, entrevistas o revisión de casos anteriores, así como revisar la legislación y normativas aplicables a su sector para tener una visión amplia de los riesgos a los que se enfrenta.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema integrado que permita la identificación de posibles riesgos y evaluación de su probabilidad y impacto, la implementación de medidas de mitigación y el monitoreo continuo del sistema. También se recomienda designar a una persona o equipo responsable de la gestión de riesgos y asegurar que se integre en la cultura y en las operaciones de la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia capacitar en la identificación y gestión de riesgos, así como en la implementación del sistema de gestión de riesgos. Pueden llevarse a cabo capacitaciones periódicas para mantener a los miembros actualizados sobre los riesgos identificados, las medidas de control implementadas y las buenas prácticas de gestión de riesgos.

**D19:** No existen recursos destinados para la identificación y mitigación de riesgos.

**R19:** Se recomienda a la Gerencia establecer un plan de gestión de riesgos, este plan debe incluir una evaluación de los riesgos a los que está expuesta la cooperativa, una estrategia para mitigar esos riesgos. También sería recomendable establecer un fondo de contingencia para cubrir los costos asociados con eventos imprevistos.

Se recomienda al Consejo de Administración buscar medidas de gestión de riesgos que sean de bajo costo, pero que puedan tener un impacto significativo. Capacitar a sus miembros en medidas de seguridad y prevención, la implementación de políticas y procedimientos de seguridad, la mejora del mantenimiento preventivo de sus equipos y la reducción de los riesgos de su cadena de suministro.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 13/19</b></p>
---	--	-------------------------

Se recomienda al Consejo de Vigilancia buscar asesoramiento gratuito o a bajo costo de organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, o buscar alianzas con otras cooperativas o empresas para compartir costos en la gestión de riesgos.

**D20:** Existe un presupuesto para inversión en el desarrollo de talento humano, pero no es utilizado.

**R20:** Se recomienda a la Gerencia empezar a invertir en la capacitación y desarrollo de sus empleados. Esto puede incluir la creación de programas de capacitación interna, la asistencia a conferencias y seminarios relacionados con el negocio, y la promoción de oportunidades de crecimiento.

Se recomienda al Consejo de Administración aprovechar recursos gratuitos o de bajo costo para el desarrollo del talento humano. Existen numerosos recursos en línea, como cursos en línea, videos instructivos, tutoriales y otros materiales educativos que pueden ser accesibles a bajo costo o gratuitamente. Además, la cooperativa puede buscar capacitadores voluntarios o que cobren tarifas reducidas.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia identificar las necesidades de formación de su personal. Es importante determinar las habilidades y conocimientos que son necesarios para mejorar el desempeño del personal y contribuir al éxito de la cooperativa. Esta identificación puede realizarse a través de entrevistas individuales, encuestas o análisis de desempeño.

**D21:** La cooperativa no ha elaborado y ejecutado programas de capacitación a su personal.

**R21:** Se recomienda a la Gerencia implementar un programa de capacitación y desarrollo. Esto puede incluir la identificación de las habilidades y conocimientos necesarios para el personal, la creación de un plan de capacitación para adquirir estas habilidades y conocimientos, y la implementación de programas de desarrollo para ayudar a los empleados a mejorar y crecer en sus roles.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 14/19</b></p>
---	--	-------------------------

Se recomienda al Consejo de Administración identificar las áreas en las que su personal necesita capacitación. Puede realizar encuestas o entrevistas individuales para conocer las necesidades de cada trabajador y así, establecer un plan de capacitación más efectivo.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia contratar a capacitadores externos o utilizar recursos internos para impartir la capacitación. Es importante que el personal tenga acceso a los recursos necesarios para la capacitación, como el tiempo y los materiales de apoyo. Además, es recomendable.

**D22:** La cooperativa solamente ha realizado auditorías financieras.

**R22:** Se recomienda a la Gerencia ampliar su enfoque a incluir también auditorías tributarias, de gestión, ambientales y sociales. Esto les permitiría evaluar no solo su desempeño financiero, sino también su impacto en la comunidad y el medio ambiente, lo que les ayudaría a ser más sostenibles y responsables socialmente.

Se recomienda al Consejo de Administración explorar otras áreas de auditoría, como la auditoría de gestión, la auditoría de cumplimiento o la auditoría fiscal, con la finalidad de determinar riesgos que pueden afectar los resultados.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un canal de comunicación claro y abierto con el equipo de auditoría y los auditados para que se puedan abordar cualquier problema o duda de manera oportuna. También es importante que se documente toda la información y se mantenga una comunicación clara y transparente durante todo el proceso.

**D23:** No se realiza un seguimiento a las observaciones halladas en las auditorías financieras, para determinar su cumplimiento.

**R23:** Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia establecer un plan de acción para implementar las recomendaciones de la auditoría y establecer medidas para garantizar que se cumplan las observaciones en el futuro.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 15/19</b></p>
---	--	-------------------------

También es importante que la cooperativa establezca una cultura de cumplimiento y transparencia, y que los miembros de la junta de administración y el personal se comprometan a seguir las prácticas éticas y legales en todas las operaciones.

Se recomienda al Consejo de Administración capacitar al personal y mejorar la gestión financiera. Una vez identificadas las causas subyacentes, se pueden tomar medidas para abordarlas y evitar futuros incumplimientos.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia proporcionar información clara y precisa sobre sus finanzas y operaciones. Esto puede incluir informes anuales, auditorías externas y divulgación de información en su sitio web y en otras plataformas relevantes. Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas también puede requerir cambios en la cultura y la gestión interna de la cooperativa.

**D24:** El inventario de activos fijos se encuentra desactualizado.

**R24:** Se recomienda a la Gerencia sería llevar a cabo una auditoría de los activos fijos. Esto incluiría revisar y actualizar la lista de activos, así como verificar la existencia física de los mismos. También se recomienda establecer un plan de mantenimiento y control para asegurar que los activos se mantengan en buenas condiciones y se actualicen regularmente. Es importante también contar con un sistema de seguimiento y registro de los activos para tener un control adecuado de los mismos.

Se recomienda al Consejo de Administración realizar un inventario físico de todos los activos fijos de la cooperativa. Esto significa que alguien debe ir a cada ubicación de la cooperativa y verificar que todos los activos estén allí y que estén en buenas condiciones. Este proceso puede ser largo y requiere tiempo y recursos, pero es la única forma segura de saber exactamente qué activos posee la cooperativa.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>ICI 16/19</b>
---	---	------------------

Se recomienda al Consejo de Vigilancia debe establecer políticas y procedimientos claros para mantener su inventario de activos fijos actualizado. Esto puede incluir la designación de un responsable de activos fijos, la realización de inspecciones regulares de los activos y la documentación de cualquier cambio en el estado o la ubicación de los activos.

**D25:** No existe un responsable para el manejo y control de los activos fijos.

**R25:** Se recomienda a la Gerencia designar una persona o equipo específico para esta tarea. Es importante tener una persona o equipo responsable de la custodia y manejo de los activos fijos para garantizar su seguridad y correcto uso. Además, de ser responsable de la gestión, seguimiento y control de los activos fijos. También es recomendable establecer procedimientos claros y documentados para el manejo, almacenamiento y seguridad de los activos fijos.

Se recomienda al Consejo de Administración control eficiente de sus bienes y equipos. Este sistema podría incluir herramientas como software especializado, etiquetado de activos y controles de inventario.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia que los empleados reciban capacitación y entrenamiento sobre el manejo y control de activos fijos. Esto les permitirá entender la importancia de mantener un registro adecuado de los bienes y equipos de la cooperativa, así como de seguir los procedimientos establecidos para su uso y mantenimiento.

**D26:** La cooperativa no aplica indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de objetivos.

**R26:** Se recomienda a la Gerencia implementar un conjunto de indicadores clave de rendimiento y el progreso de la COAC en diferentes áreas. Los indicadores son herramientas importantes para medir el rendimiento, ya que proporcionan una visión general de cómo se está desempeñando la cooperativa en comparación con sus metas y objetivos.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 17/19</b></p>
---	--	-------------------------

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema de seguimiento y evaluación para los indicadores de gestión. Esto puede incluir la creación de un cuadro de mando integral o un tablero de control que permita el monitoreo continuo y la toma de decisiones informadas.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso hacia los objetivos establecidos y realizar ajustes necesarios.

**D27:** No existe un canal de comunicación que permita a la entidad informar a su personal.

**R27:** Se recomienda a la Gerencia establecer y desarrollar canales de comunicación eficaces y eficientes. Para que la información fluya de manera oportuna y precisa entre todas las partes interesadas de la cooperativa, incluyendo a los miembros de la COAC.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de comunicación interno que permita a sus miembros estar informados sobre las decisiones y actividades importantes.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una encuesta o una consulta informal para conocer cuáles son los canales de comunicación que prefieren sus socios y cuáles son sus necesidades de información. La cooperativa puede invertir en capacitaciones para el personal en habilidades de comunicación, como la escritura efectiva, la oratoria, la gestión de redes sociales, entre otras.

**D28:** No existe un protocolo para la verificación de la información entregada por solicitante de crédito.

**R28:** Se recomienda a la Gerencia implementar un proceso de verificación y evaluación de la información del solicitante antes de otorgar el crédito. La verificación de la información del solicitante es esencial para tomar decisiones de crédito informadas y reducir el riesgo de incumplimiento.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>ICI 18/19</b>
---	---	------------------

El proceso de verificación puede incluir la revisión de los estados financieros del solicitante, la verificación de la información personal y laboral del solicitante, y la evaluación del historial crediticio.

Se recomienda al Consejo de Administración diseñar y aplicar tener políticas claras y detalladas sobre cómo se verificará la información del solicitante de crédito, incluyendo qué documentos se requieren y cómo se verificarán. Esto debe ser seguido rigurosamente en todos los casos de solicitud de crédito.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia contar con un sistema de seguimiento y registro de los solicitantes de crédito para tener un control adecuado de los mismos. Es recomendable también establecer políticas documentadas para la evaluación de los solicitantes de crédito, y asegurar que todos los miembros del equipo estén familiarizados con estos procedimientos.

**D29:** La cooperativa no cuenta con una unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.

**R29:** Se recomienda a la Gerencia establecer un departamento dedicado a manejar las TIC de la cooperativa. Un departamento dedicado a TI y sistemas de información, la seguridad, la implementación de nuevas tecnologías y la gestión de las comunicaciones internas y externas. Es importante contar con un equipo capacitado y con experiencia en esta área para poder desarrollar y mantener un sistema tecnológico adecuado y actualizado.

Se recomienda al Consejo de Administración considerar proporcionar capacitación interna para el personal existente para mejorar sus habilidades y conocimientos en tecnología. La capacitación podría enfocarse en áreas específicas, como el manejo de software de ofimática o aplicaciones financieras.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>ICI 19/19</b></p>
---	--	-------------------------

Se recomienda al Consejo de Vigilancia hacer una evaluación exhaustiva de las soluciones tecnológicas disponibles antes de tomar una decisión de inversión. La evaluación debe tener en cuenta los costos, la facilidad de uso, la escalabilidad, la adaptabilidad y la compatibilidad con los sistemas existentes. La cooperativa podría buscar recomendaciones y referencias de otras cooperativas o instituciones financieras similares.

Atentamente. -

Génesis Velva  
**GÉNESIS AUDITORES Y CONTADORES**

<p><b>Elaborado por: GV</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>
<p><b>Revisado por: APR</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>

### 5.2.3. Ejecución

# EJECUCIÓN



<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.
<b>Dirección</b>	García Moreno S/N Entre Ayllon Y Vargas Torres, Ambato; Tungurahua
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre
<b>Teléfono</b>	(03) 242-0096
<b>E-mail</b>	coac.kisapincha@hotmail.com

## Equipo de Auditoría

<b>Cargo</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>
<b>Supervisor</b>	Dr. Alberto Patricio Robalino
<b>Jefe de equipo</b>	Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández
<b>Auditor</b>	Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>PP 1/1</b>
---	---	---------------

## PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

### Objetivo General:

Evaluar los procesos clave, a través de flujogramas e indicadores de gestión con la finalidad de determinar la eficiencia, eficacia, ética, efectividad y economía en el uso de los recursos.

### Objetivos Específicos:

1. Analizar los procesos internos clave que se ejecutan mediante la elaboración de la hoja de procesos y flujogramas a fin de determinar el cumplimiento de las actividades.
2. Aplicar indicadores de gestión para evaluar el desempeño en el uso de recursos de la cooperativa, a fin de determinar el nivel de cumplimiento de metas y objetivos.
3. Elaborar la hoja de hallazgos de auditoría mediante el análisis e interpretación de las debilidades encontradas en la evaluación de control interno, para establecer recomendaciones de mejora.

N°	Procedimiento	REF/PT	Elaborado por	Fecha
1	Elabore la Hoja de Hallazgos	HH	GV	14/01/2023
2	Aplique Indicadores de Gestión	IG	GV	17/01/2023
3	Elabore la Hoja Descriptiva de procesos	HDP	GV	18/01/2023
3	Elabore Flujograma de Procesos	FP	GV	20/01/2023
4	Elabore Cadena de Valor	CV	GV	21/01/2023
5	Realice Cuadro de Mando Integral	CMI	GV	24/01/2023

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HH 1/54</b>
---	---	----------------

### HOJA DE HALLAZGOS 1

**TÍTULO: Inexistencia de códigos de conducta**

**Condición:**

La cooperativa no cuenta con un código y reglamentos internos que permitan regular el comportamiento de sus empleados.

**Criterio:**

*Según la norma de control interno, 200-01 Integridad y valores éticos. Las organizaciones deben contar con elementos esenciales para controlar el entorno, administrar y monitorear otros componentes del control interno. La autoridad suprema será la encargada de dictar los reglamentos. Caracterización de un código de ética que promueva el uso correcto de los recursos.*

*Según el Art. 39 del Estatuto Interno, señala que todos los integrantes de la cooperativa deberán regirse por el Código de ética y reglamentos internos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las normativas y la operatividad de la cooperativa.*

**Causa:**

La cooperativa no cuenta con personal especializado en la elaboración de este tipo de documentos y, como el número de empleados es reducido por el momento, ha optado por no elaborar este documento.

**Efecto:**

Faltas de comportamiento en las que incurre el personal además de un incremento de los problemas entre compañeros.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 2/54</b>
---	---	----------------

**Conclusión:**

La COAC no ha elaborado un código de ética por la falta de personal especializado, lo cual podría desembocar en futuro en problemas en la conducta y malas relaciones entre compañeros.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia desarrollar e implementar un código de conducta para ayudar a establecer las expectativas y normas de comportamiento para los empleados, lo que puede mejorar la eficacia y la eficiencia de la cooperativa. Además, puede ayudar a prevenir problemas legales y de cumplimiento. Es recomendable contratar a un experto en cumplimiento laboral o consultar con una empresa de recursos humanos para ayudar en el desarrollo y la implementación de un código de conducta.

Se recomienda al Consejo de Administración debe hacer una evaluación exhaustiva de las prácticas actuales y los riesgos asociados a la ausencia de un código de conducta en la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia debería hacer una evaluación exhaustiva de las prácticas actuales y los riesgos asociados a la ausencia de un código de conducta en la cooperativa, y luego presentar una recomendación para que se establezca uno. La elaboración de un código de conducta puede ser un proceso colaborativo en el que participen los miembros de la cooperativa, y debe ser revisado y actualizado periódicamente para asegurar que siga siendo relevante y efectivo. También puede ser útil contar con un sistema de monitoreo y cumplimiento para garantizar que se cumplan los estándares establecidos en el código de conducta.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HH 3/54</b>
---	--	----------------

## HOJA DE HALLAZGOS 2

### **TÍTULO: Normas y políticas administrativas y operativas desactualizadas.**

#### **Condición:**

Las normas y políticas de los diferentes procesos que realiza la cooperativa se encuentran desactualizados, debido a que no se han tomado en cuenta las reformas a las normas que regulan esta institución.

#### **Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 175 menciona que las COAC deben contar con manuales actuales son cruciales para garantizar la coherencia en la aplicación de políticas y procedimientos en toda la cooperativa. Esto asegura que se apliquen las mismas reglas y estándares en todas las áreas, lo que promueve la equidad y la justicia.*

*Según el reglamento Art. 38 menciona que el Consejo de Administración se encargará de la revisión y evaluación de los manuales y políticas internas.*

*Según las normas de control interno, 200-03 política de talento humano. La administración incluirá políticas y prácticas necesarias para asegurar la adecuada planificación administrativa y operativa de las operaciones y funciones dentro de la entidad.*

*El Art. 6 del Estatuto Interno menciona que todo el personal que labora en la cooperativa está sujeto al cumplimiento obligatorio de normas y políticas administrativas y operativas. Con la finalidad de garantizar la calidad de los servicios.*

#### **Causa:**

La cooperativa no cuenta con personal especializado en la actualización y elaboración de documentos, como códigos manuales, reglamentos o políticas. Por lo tanto, se ha presentado esta desactualización de la información.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por. APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 4/54</b></p>
---	--	-----------------------

**Efecto:**

Al existir normas y políticas desactualizadas, el manejo de la información se vuelve confuso y no se cumple con la normativa vigente.

**Conclusión:**

La cooperativa no cuenta con normas y políticas actualizados debido a la falta de personal especializado en estas áreas. Por lo tanto, se podría generar a futuro problemas con el manejo de la información y ejecución de los procesos.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia realizar una revisión detallada de las normas y políticas existentes para identificar cualquier área que necesite actualización, contratar a un experto para asegurar que las nuevas normas y políticas cumplen con las regulaciones legales y normativas aplicables, involucrar a los empleados en el proceso de actualización para obtener su retroalimentación y asegurar que las normas y políticas sean claras y fáciles de seguir, establecer un proceso de revisión periódica para asegurar que las normas y políticas se mantengan actualizadas y relevantes y capacitar al personal y asegurar que entiendan las nuevas normas y políticas y los procedimientos para cumplirlas

Se recomienda al Consejo de Administración realizar una evaluación exhaustiva de las políticas y normas existentes y determine cuáles necesitan actualizarse. Considere cómo han cambiado las leyes, regulaciones y las prácticas empresariales desde que se establecieron las políticas.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia se recomienda realizar evaluaciones anuales de toda la documentación que rige el accionar y operatividad de la cooperativa, con la finalidad de determinar desactualizaciones, desfases o procesos que ya no se aplican.

<p><b>Elaborado por: GV</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>
<p><b>Revisado por. APR</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HH 5/54</b>
---	--	----------------

### HOJA DE HALLAZGOS 3

**TÍTULO: No se aplica el Manual del Buen Gobierno Corporativo**

**Condición:**

Debido a la falta de socialización y conocimiento del manual del buen gobierno corporativo, este no se aplique en su totalidad y, por lo tanto, las prácticas de la cooperativa presentan deficiencias.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 21 menciona que las cooperativas basan sus actividades y relaciones en los principios enunciados en esta ley y en los valores y principios universales del cooperativismo y el buen gobierno.*

*En el estatuto interno en su Art. 5 menciona que las cooperativas realizan sus actividades además de congruentes con los principios de economía y economía solidaria y con las buenas prácticas de gestión cooperativa contenidas en las leyes orgánicas y reglamentos internos de la economía y del sector financiero solidario.*

*Art. 1 del Manual del Buen Gobierno Corporativo, menciona que esta norma tiene como finalidad establecer las reglas y lineamientos para un buen gobierno en las entidades y la aplicación de valores y principios éticos relacionados con los socios, clientes, empleados, gerentes, proveedores, órganos de control y dirección. Siendo de aplicación obligatoria.*

*El Art. 5 del Estatuto Interno señala que la cooperativa, en todas sus actividades, deberá aplicar prácticas de buen gobierno corporativo y que se enfocarán en garantizar los derechos y privilegios de sus socios, clientes, fundadores, proveedores, entre otros.*

**Causa:**

El personal de la cooperativa no conoce el manual del buen gobierno corporativo, por lo tanto, su aplicación se ha dificultado.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 6/54</b></p>
---	--	-----------------------

**Efecto:**

La cooperativa puede presentar deficiencias en la ejecución de sus operaciones y está más propensa a sufrir fraudes, riesgos materiales y lavado de activos.

**Conclusión:**

Debido a la falta de visión del manual del buen gobierno corporativo, la cooperativa puede ser propensa a fraudes, riesgos materiales y lavado de activos, ya que no cuenta con buenas prácticas de gobierno que aseguren la transparencia de sus operaciones.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia involucrar a todos los niveles de la organización, ya que para la gestión del plan estratégico se requiere de un esfuerzo de equipo, establecer un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso y hacer ajustes en el plan estratégico si es necesario y asegurarse de que el plan estratégico debe ser flexible y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

Se recomienda al Consejo de Administración revisar y actualizar el plan estratégico para asegurarse de que esté alineado con los objetivos a largo plazo de la cooperativa. La cooperativa debe identificar los objetivos clave, establecer metas claras y definir los indicadores de éxito para medir el progreso.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia asegurarse de que todos los miembros del equipo comprendan el plan estratégico, sepan cómo sus roles contribuyen a su éxito y estén comprometidos a trabajar juntos para lograr los objetivos establecidos.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 7/54</b></p>
---	--	-----------------------

## HOJA DE HALLAZGOS 5

**TÍTULO: Inexistencia de canales de comunicación, fluidos y eficientes.**

**Condición:**

La cooperativa ha presentado problemas de comunicación, por lo cual han existido malentendidos al momento de ejecutar ciertos procesos o analizar la documentación.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 132 menciona que la entidad debe gestionar medios de comunicación públicos locales, nacionales y privados que promueven el consumo de servicios ofrecidos por personas y organizaciones de la economía pública y solidaria.*

*Art. 15 del Reglamento que las cooperativas de gran contar con canales de comunicación que faciliten el entendimiento entre los miembros de la misma y les permita tener información precisa, relevante y objetiva.*

*El Art. 14 del Estatuto Interno señala la Asamblea General será la encargada de establecer canales de comunicación que permitan mantener una interconectividad entre todos los miembros de la cooperativa.*

**Causa:**

Existen varios niveles de comunicación, los cuales presentan deficiencias, ya que no permiten una comunicación fluida, abierta y continua.

**Efecto:**

La falta de una comunicación fluida y abierta, ha generado malos entendidos, inconvenientes y errores tanto en los procesos de concesión de créditos como gestión de cobranza.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 8/54</b></p>
---	--	-----------------------

**Conclusión:**

Debido a la inexistencia de canales de comunicación eficientes se han presentado inconvenientes malos entendidos, errores en los procesos de concesión de créditos y gestión de la cobranza, lo cual afectará a futuro en la rentabilidad e incremento de la morosidad.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia establecer canales de comunicación claros y accesibles para todos los miembros de la cooperativa, como reuniones regulares, correo electrónico, grupos de chat, etc. Con la finalidad de fomentar la participación activa de todos los miembros en las decisiones de la cooperativa, asegurar que todos los miembros tengan acceso a la misma información y documentación relevante y utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación y la colaboración, como plataformas de videoconferencia o aplicaciones de mensajería instantánea.

Se recomienda al Consejo de Administración promover una cultura de comunicación abierta para fomentar la colaboración, la retroalimentación y la resolución de conflictos. La cooperativa debe alentar a los miembros del equipo a expresar sus opiniones y escuchar las de otros, y reconocer la importancia de la comunicación abierta y efectiva para el éxito de la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia proporcionar capacitación en habilidades de comunicación para mejorar la capacidad de los miembros del equipo para comunicarse de manera efectiva. Esto puede incluir capacitación en habilidades de presentación, escritura efectiva, escucha activa y resolución de conflictos.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 9/54</b></p>
---	--	-----------------------

## HOJA DE HALLAZGOS 6

**TÍTULO: Carencia de evaluaciones de desempeño al personal.**

**Condición:**

La cooperativa debido a que cuenta con 20 empleados, no ha visto la necesidad de realizar evaluaciones al desempeño del personal, puesto que no cuenta con personal suficiente y recursos necesarios.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 137 la COAC establecerá los mecanismos para evaluar el desempeño de su personal, tomando en cuenta los lineamientos dentro de la normativa.*

*Según la Norma de Control Interno, 407-02 Manual de Clasificación de Puestos. La organización será responsable de evaluar el desempeño del personal según lo definido por las descripciones de puestos, responsabilidades, análisis de competencias y estructura organizacional para que el proceso de reclutamiento, selección y evaluación cumpla con los lineamientos y estándares de calidad.*

*Según el reglamento interno en el Art. 34 señala que la cooperativa deberá diseñar un plan de evaluación al desempeño del personal, para lo cual designará personal, fondos y plazos establecidos, con la finalidad de garantizar la calidad del trabajo y de asegurarse de que las habilidades y conocimientos del personal estén direccionados.*

*El Art. 21 del Estatuto Interno señala la Asamblea General se encargará de evaluar el desempeño del personal y el cumplimiento de los objetivos de cada 1 de los departamentos, con la finalidad de garantizar la operatividad de la misma.*

**Causa:**

La cooperativa no cuenta con personal especializado para elaborar la prueba de desempeño de personal y tampoco con recursos monetarios para realizar la aplicación de la misma.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 10/54</b></p>
---	--	------------------------

**Efecto:**

Al no realizar evaluaciones al desempeño de personal, no se puede motivar al personal que se está esforzando por cumplir con sus objetivos y de igual manera tampoco se puede detectar a ese personal que no aporten nada a los logros de la entidad.

**Conclusión:**

Debido a que la cooperativa no cuenta con personal especializado en la evaluación de desempeño y tampoco con los recursos para su aplicación, no se han evaluado las capacidades del personal y esto puede desembocar en una desmotivación e insatisfacción con respecto al reconocimiento que está recibiendo por su esfuerzo.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de evaluación regular para evaluar el desempeño de los empleados. Esto puede ayudar a la cooperativa a identificar áreas de mejora y fortalecer las habilidades de sus empleados, lo que puede contribuir al crecimiento y éxito de la misma. Algunas opciones para implementar un sistema de evaluación incluyen: establecer objetivos claros para cada empleado, llevar a cabo entrevistas de evaluación con los supervisores y los empleados, y proporcionar retroalimentación y capacitación en consecuencia.

Se recomienda al Consejo de Administración proporcionar capacitación en evaluación de desempeño para garantizar que los miembros del equipo comprendan el proceso y puedan llevar a cabo evaluaciones efectivas. La capacitación puede incluir la definición de objetivos y criterios de evaluación, la recopilación de datos y la retroalimentación efectiva.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia integrar la evaluación de desempeño en su cultura y en la forma en que se llevan a cabo las operaciones diarias. La evaluación de desempeño debe ser vista como una herramienta importante para mejorar el rendimiento y el desarrollo profesional de los miembros del equipo.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 11/54</b></p>
---	--	------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS7

**TÍTULO:** El personal no registra su asistencia a las capacitaciones ejecutadas por la cooperativa.

**Condición:**

La cooperativa ha realizado capacitaciones, pero no ha podido evaluar el impacto de las mismas debido a que el personal no registra su asistencia.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 163 señala que el directivo deberá aprobar la creación de una planificación de mecanismos para fortalecer los conocimientos financieros, de crédito, garantías de crédito, fortalecimiento de los existentes y transformación crediticia.*

*Según la norma de control interno, 407-06 Formación y educación continua. La máxima autoridad de la unidad estructural debe promover de forma continua y gradual la formación y el desarrollo profesional de todos los empleados con el fin de mejorar el desempeño y la calidad de su trabajo.*

*El Art. 22 del Estatuto Interno señala que el Consejo de Administración tendrá la obligación de diseñar y aprobar planes de educativos, formación y capacitación con sus presupuestos, a fin de que aporten a una mejora del desempeño del personal.*

**Causa:**

La cooperativa no ha establecido mecanismos físicos o tecnológicos para el registro de la asistencia una vez terminada la capacitación, simplemente los empleados se retiran.

**Efecto:**

La cooperativa no puede valorar si las capacitaciones han permitido una mejora en las capacidades, habilidades y conocimientos de los empleados.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HH 12/54</b>
---	--	-----------------

**Conclusión:**

Debido a que la cooperativa no ha establecido ningún mecanismo para controlar la asistencia de los empleados a las capacitaciones, no se puede evaluar si éstas han aportado a mejorar los conocimientos, habilidades y competencias del personal.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia tener una política clara y comunicada sobre la asistencia a la capacitación y las consecuencias de no asistir, ya sea en términos de desempeño o de oportunidades de carrera. Además, se podría utilizar un sistema de registro en línea. Esto puede incluir un formulario en línea que los empleados deben completar después de asistir a la capacitación.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema de registro para documentar la asistencia a capacitaciones por parte de los miembros del equipo. Esto puede incluir el uso de una hoja de asistencia física o un sistema de registro en línea.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia dar a entender a los empleados que la capacitación es una inversión en su desarrollo profesional y que su asistencia es importante para el crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 13/54</b></p>
---	---	------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS

**TÍTULO: Inexistencia de mecanismos para medir la efectividad de los objetivos.**

**Condición:**

La cooperativa no cuenta con mecanismos que le permitan evaluar la efectividad en el cumplimiento de los objetivos.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 17 menciona que el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia deberán trabajar de manera conjunta para establecer mecanismos que les permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos plasmados en la planificación institucional.*

*Art.11 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que las entidades financieras, consideradas como cooperativas, deberán establecer mecanismos, acciones y controles que les permitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos.*

*Según el reglamento Art. 125 señala que los organismos de integración económica deberán plasmar en su Estatuto los mecanismos para la evaluación de sus objetivos, funcionamiento y financiamiento.*

**Causa:**

Puesto que la cooperativa no cuenta con personal especializado y con conocimiento en la gestión estratégica de objetivos no ha podido establecer mecanismos que le permitan valorar el cumplimiento de los mismos.

**Efecto:**

Deficiente cumplimiento de objetivos, procesos que presentan deficiencias o problemas y resultados que no aportan al crecimiento de la cooperativa.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 14/54</b></p>
---	--	------------------------

**Conclusión:**

La cooperativa, al no contar con mecanismos que le permitan evaluar la efectividad del cumplimiento de los objetivos ha presentado una deficiente gestión en los resultados y el logro de objetivos, lo cual ha afectado el rendimiento general de la cooperativa.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de seguimiento y medición de KPI (Indicadores Clave de Desempeño). Esto les permitiría medir el progreso y el rendimiento en relación a los objetivos establecidos, y ajustar su estrategia en consecuencia.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido (SMART) para garantizar que sean objetivos claros y precisos. Esto facilitará la medición del cumplimiento de los objetivos.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia utilizar herramientas de análisis de datos para medir y evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos. Estas herramientas pueden ayudar a identificar áreas en las que se necesita mejorar el desempeño y a tomar medidas para mejorar el rendimiento.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p align="center"><b>HH 15/54</b></p>
---	---	---------------------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS9

**TÍTULO:** Los planes y presupuestos de la cooperativa no han sido socializados con el personal.

**Condición:**

La cooperativa elaborado planes y presupuestos, pero estos no han sido socializados con los empleados.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 137 señala que la cooperativa se encargará de la promoción y la socialización de planes y programas elaborados para la entidad y general y para cada uno de los departamentos.*

*Según el reglamento Art. 128 numeral 6 menciona que la cooperativa de fomentar socializar. Y capacitar sobre los programas, proyectos, presupuestos, que la cooperativa establezca.*

*Según la norma de control interno 402-01 Responsabilidad de control interno. La máxima autoridad deberá encargarse de dar a conocer y socializar planes y programas presupuestarios con la finalidad de que el personal se alinea, los objetivos y programas.*

*El Art. 17, numeral 5 del Estatuto Interno señala la Asamblea General deberá conocer y dar a conocer a todos los integrantes de la cooperativa el plan estratégico y operativo con sus respectivos presupuestos, con la finalidad de garantizar una cohesión interna y operatividad eficiente.*

**Causa:**

Falta de reuniones para socializar este tipo de información y dar a conocer a todos los miembros de la cooperativa.

**Efecto:**

Falta de compromiso de los empleados con las actividades y objetivos de la entidad.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 16/54</b></p>
---	--	------------------------

**Conclusión:**

La cooperativa no ha socializado, planes y proyectos con sus empleados ha generado un ambiente de con falta de compromiso, desmotivación e insatisfacción.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia compartir esta información puede ayudar a los empleados a entender cómo se relacionan sus tareas diarias con los objetivos a largo plazo de la empresa, y puede mejorar su motivación y compromiso. También puede ayudar a los empleados a identificar oportunidades para ahorrar costos o mejorar la eficiencia. Es importante tener en cuenta que la transparencia y la comunicación abierta son esenciales para construir una cultura de confianza y colaboración en la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer reuniones regulares con los empleados para comunicar y discutir los planes y presupuestos de la cooperativa. Esto puede incluir reuniones trimestrales, semestrales o anuales para compartir la información relevante y permitir preguntas y discusión.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia comunicar los planes y presupuestos de manera clara y accesible para los empleados. Utilice lenguaje sencillo y evite jergas técnicas o términos complejos que puedan confundir a los empleados.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 17/54</b>
---	---	-----------------

### HOJA DE HALLAZGOS10

**TÍTULO:** Los empleados que no participan en el establecimiento de objetivos.

**Condición:**

La cooperativa no ha involucrado a sus empleados en la definición de objetivos por desconocimiento de la importancia de la participación de los empleados, o un enfoque más autocrático de la toma de decisiones.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 143 menciona que el Consejo administrativo deberá impulsar y fomentar una cultura de participación en donde los empleados podrán participar en el establecimiento de objetivos y toma de decisiones.*

*Según el reglamento Art. 161 párrafo 11 señala que las cooperativas deberán implementar mecanismos para fomentar la participación interna y el compromiso de los empleados.*

*Art. 19 del Reglamento interno menciona que, para la definición de objetivos, estrategias de actividades se deberá contar con la opinión de todo el personal para establecer su perspectiva sobre diferentes procesos y procedimientos clave dentro de la cooperativa.*

*El Art. 32, del Estatuto Interno establece que la Asamblea General, el Consejo Administrativo y el Consejo de Vigilancia deberán establecer lineamientos que permita que los empleados participen en la toma de decisiones. Establecimiento de objetivos, y aporten con su conocimiento a la mejora de las actividades de la cooperativa.*

**Causa:**

Falta de confianza en la percepción de los empleados, falta de comprensión de cómo se relacionan los objetivos de la empresa con los objetivos individuales de cada área o departamento.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 18/54</b>
---	---	-----------------

**Efecto:**

Si los empleados no participan en el establecimiento de objetivos, puede llevar a un rendimiento insuficiente y a una falta de alineación con la dirección general de la empresa.

**Conclusión:**

Debido a que la gerencia no permite que el personal participe en el establecimiento de objetivos, puede llevar a un rendimiento insuficiente y una falta de alineación con la dirección General de la empresa.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia implementar un sistema de gestión de objetivos en el lugar de trabajo. Esto implicaría involucrar a los empleados en el proceso de establecimiento de objetivos, desde la definición de objetivos a nivel de equipo hasta la asignación de objetivos individuales. Además, es importante asegurarse de que los objetivos establecidos sean medibles y alcanzables, y proporcionar retroalimentación.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un proceso de planificación participativo, en el cual los empleados puedan aportar sus ideas y perspectivas para el establecimiento de objetivos. Esto puede incluir reuniones de lluvia de ideas o encuestas para recopilar la opinión de los empleados.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un sistema de retroalimentación para proporcionar información sobre el progreso hacia los objetivos establecidos, y permitir a los empleados proporcionar comentarios y sugerencias para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 19/54</b></p>
---	--	------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS11

**TÍTULO:** Falta de mecanismos de supervisión y control para el cumplimiento de los objetivos.

**Condición:**

La cooperativa no cuenta con mecanismos para supervisar o controlar el cumplimiento de los objetivos.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 157 señala que una de las atribuciones del director general es la dirección, coordinación, supervisión y controles de los procesos y actividades internas.*

*El Art. 162 señala que el directorio tiene la obligación de implementar y ejecutar actividades a través de la definición y aprobación de manuales y políticas para definir la responsabilidad de supervisar, controlar y evaluar la administración o su destino de los recursos.*

*Art. 165 señala que el grupo estará sujeto a la supervisión y control del Consejo de Vigilancia y la unidad de auditoría interna será responsable de su control y supervisión interna.*

*Según la Norma de Control Interno 100-01, el control interno será responsabilidad de cada entidad por lo cual dispondrán recursos humanos, financieros y materiales con la finalidad de crear las condiciones necesarias para mantener un control adecuado de los procesos.*

*l Art. 7, del Estatuto Interno establece que todos los integrantes de la cooperativa están sujetos al control interno y supervisión con la finalidad de asegurarse de su correcto desempeño y de garantizar el cumplimiento de la normativa interna y externa.*

**Causa:**

Debido a que la cooperativa no ha actualizado sus manuales y políticas, tampoco ha establecido indicadores o mecanismos para valorar el cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 20/54</b></p>
---	--	------------------------

**Efecto:**

La cooperativa no ha podido determinar la eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos para el logro de los objetivos.

**Conclusión:**

La cooperativa no cuenta con mecanismos para controlar o supervisar el cumplimiento de los objetivos, esto debido a que no se han actualizado manuales y políticas, por lo cual no se ha podido determinar la eficiencia en el logro de los mismos.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar de un sistema de gestión de objetivos a nivel de la cooperativa departamento y empleado, así como un proceso regular de revisión y seguimiento de progreso. También podría incluir la implementación de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el desempeño en relación con los objetivos establecidos.

Se recomienda al Consejo de Administración incluir incentivos como bonificaciones o reconocimientos para aquellos que cumplen los objetivos, o medidas disciplinarias para aquellos que no cumplen.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un sistema de seguimiento y evaluación que permita monitorear el progreso hacia los objetivos y evaluar el desempeño de la cooperativa. Esto puede incluir la implementación de herramientas de seguimiento, informes regulares y revisiones periódicas.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 21/54</b></p>
---	--	------------------------

## HOJA DE HALLAZGOS12

**TÍTULO:** Las recomendaciones de auditorías financieras no son aplicadas.

**Condición:**

La cooperativa no ha aplicado las recomendaciones que se establecieron en la auditoría financiera del período 2020.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 165 señala que las COAC están sujetas a la superintendencia y que las mismas deberán contar con una unidad de auditoría interna que se encargará de realizar y aplicar las recomendaciones de auditoría.*

*El artículo 20 de la Ley Orgánica de economía popular y solidaria establece que los estados financieros auditados de las cooperativas deberán ser presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Y están en la obligación de aplicar las recomendaciones y observaciones con la finalidad de subsanar cualquier irracionalidad presentada en la información financiera del período analizado.*

*El Art. 17, numeral 14 del Estatuto Interno establece la cooperativa de Vera elegir una persona que se encargue de la ejecución de auditorías internas, la misma que tendrá dentro de sus funciones el cumplimiento de las recomendaciones de auditorías financieras con la finalidad de mejorar la razonabilidad de los estados financieros.*

*Según el reglamento Art. 21 señala que las cooperativas, además de contar con su propio organismo interno de control, realizarán auditorías internas y externas financieras antes de subir sus Estados a la página de la superintendencia, con la finalidad de determinar la razonabilidad de sus operaciones.*

**Causa:**

Debido a la falta de personal, ya que cada uno debe encargarse de diferentes actividades, no se ha designado a alguien para la aplicación de estas recomendaciones.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 22/54</b>
---	---	-----------------

**Efecto:**

En futuras auditorías financieras se detectarán las mismas observaciones, se realizarán las mismas recomendaciones y lo que puede generar una irracionalidad de la información financiera.

**Conclusión:**

Al no aplicar las recomendaciones de las auditorías financieras de períodos pasados, la información financiera del período actual puede presentar inconsistencias, lo cual afectará a la confiabilidad de la información.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia recopilar y analizar la información relevante, incluyendo registros financieros, políticas y procedimientos, y documentación relacionada con los procesos y sistemas de la organización. Designar un equipo para verificar la aplicación o realizar la aplicación en caso de no haber sido ejecutada.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de acción claro y específico para abordar las recomendaciones de auditoría. Este plan debe identificar los pasos necesarios para implementar cada una de las recomendaciones, así como las personas responsables de su implementación y los plazos para su ejecución.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia asignar responsabilidades: La cooperativa debe asignar responsabilidades claras para la implementación de las recomendaciones de auditoría. Esto puede incluir la designación de un equipo de trabajo encargado de la implementación y seguimiento de las recomendaciones, o la asignación de responsabilidades específicas a individuos dentro de la cooperativa.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 23/54</b>
---	---	-----------------

## HOJA DE HALLAZGOS12

**TÍTULO:** La cooperativa no cuenta con mecanismos para identificar riesgos.

**Condición:**

Debido al reducido tamaño de las operaciones de la cooperativa, no se ha visto en la necesidad de establecer mecanismos para identificar riesgos potenciales.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Unidad de Auditoría Interna. Las empresas deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad de los sistemas de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.*

**Causa:**

La cooperativa no cuenta con personal especializado en el diseño e implementación de mecanismos para identificar riesgos potenciales.

**Efecto:**

A futuro la cooperativa no podrá detectar riesgos, lo cual, incrementará el riesgo a sufrir fraudes, manipulación de información y afectar sus operaciones.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>HH 24/54</b></p>
---	--	------------------------

**Conclusión:**

La cooperativa, al no contar con especialistas en el diseño, implementación de mecanismos para identificar riesgos potenciales, no podrá hacer frente a los mismos y, por lo tanto, presentará afectaciones en sus resultados y operatividad.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar una metodología de análisis de riesgos, la evaluación de impacto y la gestión de riesgos basada en procesos. También se recomienda formar a los empleados en cómo identificar y reportar riesgos y establecer una cultura de gestión de riesgos en la empresa.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de gestión de riesgos que incluya medidas para mitigar, transferir o asumir los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos específicos, la asignación de responsabilidades claras para la gestión de los riesgos y el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HH 25/54</b>
---	--	-----------------

### HOJA DE HALLAZGOS13

**TÍTULO: Inexistencia de una política para el control y almacenamiento de la documentación.**

**Condición:**

La cooperativa no cuenta con una política diseñada para controlar y almacenar la documentación.

**Criterio:**

*Según el Reglamento Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en la disposición XIII señala que la reorganización y depuración de los documentos y expedientes existentes de las empresas de transporte terrestre legalmente constituidas, según las cuales el proceso de reestructuración, modelo operativo, técnico y legal se aplica estrictamente a los servicios de transporte terrestre organizados a través de cooperativas.*

*Según la Norma de Control Interno, 401-03, Supervisión. Los directivos de la entidad deberán establecer los mecanismos necesarios para el manejo, control y aseguramiento de la documentación, con la finalidad de evitar que estos sean manipulados y generen confusión en los procedimientos.*

*Según el estatuto interno en el Art. 34 señala que los secretarios de la cooperativa y el Consejo de Vigilancia deberán ser difícil y evaluar la veracidad de las documentaciones entregadas tanto por la institución como los clientes que solicitan algún tipo de crédito.*

*El Art. 41, del Estatuto Interno establece la cooperativa está en la obligación de mantener archivos físicos de toda la información durante 10 años, y 15 años, los archivos digitales. Además, para el mantenimiento de la información se deberá tomar todas las medidas con la finalidad de garantizar que no hayan sido manipulados ni se pierdan.*

**Causa:**

La cooperativa no ha buscado un espacio estratégico y adecuado para fomentar el almacenamiento adecuado de la documentación.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 26/54</b>
---	---	-----------------

**Efecto:**

La cooperativa puede presentar manipulación de la información y documentación, pérdida y deterioro de documentos.

**Conclusión:**

Al no contar la cooperativa como una política para controlar y almacenar la documentación, se puede presentar manipulación de la información y documentación, pérdida y deterioro de documentos.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia establecer un sistema de gestión de documentos. Esto puede incluir la creación de una estructura de carpetas y subcarpetas en un servidor centralizado o en la nube para almacenar y organizar documentos, así como la implementación de una política de acceso y seguridad para garantizar la privacidad y confidencialidad de los documentos. También sería recomendable establecer un plan de retención de documentos y una política de eliminación de documentos obsoletos o innecesarios.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer políticas y procedimientos claros para el manejo de la documentación crediticia. Esto incluye la definición de los tipos de documentación que se deben recopilar, cómo se debe almacenar, quién debe tener acceso y cómo se debe destruir cuando ya no sea necesaria.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia implementar medidas de seguridad adecuadas para la protección de la documentación crediticia. Esto puede incluir el uso de sistemas de almacenamiento seguro, la limitación del acceso a la documentación solo al personal autorizado y la implementación de medidas para evitar la pérdida o el robo de la información.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 27/54</b></p>
---	---	------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS14

**TÍTULO: Inexistencia de personal para la detección y mitigación de riesgos.**

**Condición:**

La cooperativa no ha designado personal específico para que se encargue de la detección y mitigación de riesgos.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Las empresas deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad de los sistemas de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*Según la Norma de Control Interno, 300-02 Plan de Mitigación de riesgos. Las organizaciones deben definir las respuestas. Objetivos, métodos y responsabilidades de detección y mitigación de riesgos que requieren el desarrollo de un plan de mitigación de riesgos para evaluar los riesgos que afectan el logro de los objetivos.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por. APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 28/54</b>
---	---	-----------------

**Causa:**

Dentro del personal de la cooperativa no se cuenta con alguien especializado en la elaboración de mecanismos para la detección y mitigación de riesgos.

**Efecto:**

La cooperativa no tiene estrategias para hacer frente a posibles derechos que afectarán su operatividad y rentabilidad.

**Conclusión:**

Puesto que en la cooperativa no cuenta con personal para la detección y mitigación de riesgos, se hará frente a situaciones inesperadas que afectarán su operatividad, rentabilidad y su imagen corporativa.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia asignar un miembro del equipo o un comité para que se encargue de la gestión de riesgos. Esta persona o grupo de personas debería tener conocimientos sobre cómo identificar y mitigar los riesgos, y debería tener acceso a recursos y herramientas para ayudarles en su trabajo. Además, la implementación de medidas de mitigación para los riesgos identificados.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de gestión de riesgos que incluya medidas para mitigar, transferir o asumir los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos específicos, la asignación de responsabilidades claras para la gestión de los riesgos y el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 29/54</b></p>
---	--	------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS15

**TÍTULO: Inexistencia de controles para la identificación de riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas.**

**Condición:**

La cooperativa no está plenamente consciente de la importancia de protegerse contra el fraude o no consideran que es una amenaza real para sus operaciones.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Departamento de Auditoría Interna. Estas entidades deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad del sistema de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*Según la Norma de Control Interno, 300-01 Identificación de riesgos. La máxima autoridad de la organización debe identificar los riesgos que pueden afectar el logro de la meta y crear un mapa de riesgos de factores internos y externos que pueden ser riesgos potenciales.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 30/54</b></p>
---	--	------------------------

**Causa:**

La cooperativa no tiene los recursos financieros o humanos necesarios para implementar sistemas de detección de fraude.

**Efecto:**

La cooperativa es susceptible a pérdidas financieras, daño a la reputación y credibilidad, pérdida de confianza de los clientes y accionistas, aumento de los costos de seguro y de cumplimiento y sanción y multas legales.

**Conclusión:**

La cooperativa no contar con controles para la identificación de riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas corre el riesgo de crear su reputación y credibilidad, pérdida de confianza de clientes y accionistas e incrementar el costo por multas y sanciones.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia revisar y actualizar las políticas existentes a fin de cumplir las regulaciones y normas aplicables, implementar sistemas de seguimiento y registro de transacciones para detectar patrones anómalos y actividad sospechosa y capacitar al personal en temas de prevención de fraudes y riesgos, y darles herramientas para detectar y reportar actividades sospechosas.

Se recomienda al Consejo de Administración implementar un sistema de monitoreo y reporte de riesgos que le permita identificar rápidamente los riesgos y las debilidades en su gestión. Este sistema debe incluir mecanismos para la generación de reportes y alertas sobre los riesgos.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo. La evaluación de riesgos puede ser realizada internamente o mediante la contratación de un consultor externo especializado en gestión de riesgos.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>HH 31/54</b></p>
---	--	------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS16

**TÍTULO: Inexistencia de evaluaciones periódicas a los riesgos potenciales.**

**Condición:**

La cooperativa no ejecuta evaluación de riesgos debido a diversas razones, como la falta de recursos, capacitación y conciencia sobre la importancia de la gestión de riesgos. También por la falta de un enfoque sistemático y estructurado para la identificación y evaluación de riesgos.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Departamento de Auditoría Interna. Estas entidades deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad del sistema de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*Según la Norma de Control Interno, 300-01 Identificación de riesgos. La máxima autoridad de la organización debe identificar los riesgos que pueden afectar el logro de la meta y crear un mapa de riesgos de factores internos y externos que pueden ser riesgos potenciales.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.*

**Causa:**

La cooperativa no ha establecido recursos financieros necesarios para establecer evaluaciones periódicas a los riesgos potenciales.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 32/54</b></p>
---	--	------------------------

**Efecto:**

La cooperativa a futuro podría enfrentar fraude, malversación de fondos, manipulación de comunicación y pérdidas materiales, debido a que no se realizaron evaluaciones de riesgos periódica

**Conclusión:**

La cooperativa no contar con evaluaciones periódicas a los riesgos no ha podido establecer aquellos problemas o deficiencias que afectarán a su operatividad y sobre todo podría enfrentar riesgo de fraude, manipulación de documentación, malversación de fondos, entre otras.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia implementar una metodología de evaluación de riesgos en su operación diaria. Esto podría incluir el análisis de los riesgos en sus operaciones, la implementación de medidas de mitigación para reducir la exposición a riesgos y la monitorización continua de los riesgos existentes. Además, es importante capacitar a los empleados en la identificación y gestión de riesgos, y establecer un proceso para reportar y evaluar incidentes y accidentes.

Se recomienda al Consejo de Administración asegurarse de que sus miembros estén capacitados en la identificación y evaluación de riesgos. La capacitación puede incluir temas como la gestión de riesgos, la seguridad en el lugar de trabajo, la protección de datos, entre otros. Los miembros deben estar al tanto de los posibles riesgos y saber cómo actuar en caso de que se presente alguna situación de emergencia.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos para identificar las posibles amenazas y vulnerabilidades que pueden afectar su negocio. Es importante analizar los diferentes escenarios que podrían surgir y cómo podrían impactar en la cooperativa y sus miembros. Con base en esta evaluación, la cooperativa puede elaborar un plan de acción para minimizar o mitigar los riesgos identificados

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 33/54</b>
---	---	-----------------

### HOJA DE HALLAZGOS17

**TÍTULO: Inexisten mecanismos para la evaluación de riesgos.**

**Condición:**

La cooperativa no cuenta con plan de contingencia que le permita evaluar y mitigar riesgos a futuro.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Departamento de Auditoría Interna. Estas entidades deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad del sistema de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*Según la Norma de Control Interno, 300-03 Evaluación de riesgos. La gerencia debe evaluar el riesgo tanto desde la perspectiva de la probabilidad como del impacto, donde la probabilidad es la probabilidad de su realización y el impacto es el efecto de su realización.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.*

**Causa:**

La cooperativa no cuenta con personal capacitado en la ejecución y elaboración de planes de mitigación de riesgos.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 34/54</b>
---	---	-----------------

**Efecto:**

La cooperativa corre el riesgo de incluir en altos niveles de morosidad y perder liquidez a futuro.

**Conclusión:**

La cooperativa no contar con un plan de contingencia para la identificación y mitigación de riesgos, respuesta a incrementos de la morosidad y pérdida de la rentabilidad.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia identificar los posibles riesgos que puedan afectar su funcionamiento, a sus miembros o a su entorno. Pueden realizarse encuestas, entrevistas o revisión de casos anteriores, así como revisar la legislación y normativas aplicables a su sector para tener una visión amplia de los riesgos a los que se enfrenta.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema integrado que permita la identificación de posibles riesgos y evaluación de su probabilidad y impacto, la implementación de medidas de mitigación y el monitoreo continuo del sistema. También se recomienda designar a una persona o equipo responsable de la gestión de riesgos y asegurar que se integre en la cultura y en las operaciones de la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia capacitar en la identificación y gestión de riesgos, así como en la implementación del sistema de gestión de riesgos. Pueden llevarse a cabo capacitaciones periódicas para mantener a los miembros actualizados sobre los riesgos identificados, las medidas de control implementadas y las buenas prácticas de gestión de riesgos.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 35/54</b></p>
---	--	------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS18

**TÍTULO: Presupuesto para inversión en el desarrollo de talento humano no es utilizado.**

**Condición:**

La cooperativa ha establecido un fondo destinado al desarrollo del talento humano, mismo que no ha sido utilizado en los últimos 3 años.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 157 menciona que el director general debe elaborar y presentar los presupuesto para el desarrollo de talento humano, a fin de mejorar la productividad laboral.*

*Según el reglamento en el Art. 20 señala que la asamblea general deberá aprobar los presupuestos internos para cada una de las áreas de la cooperativa.*

*Según la Norma de Control Interno, 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo. La máxima autoridad identifica las necesidades de capacitación del personal directamente relacionado con el puesto con el fin de mejorar los conocimientos y habilidades para el puesto de manera objetiva y objetiva.*

*El estatuto interno Art. 17 numeral 6 señala que los planes estratégicos y planes operativos deben contar con su respectivo presupuesto, mismo que contendrá sub-planes y sub-presupuestos para cada una de las áreas operativas.*

*El Art. 17, numeral 5 del Estatuto Interno señala la Asamblea General deberá conocer y dar a conocer a todos los integrantes de la cooperativa el plan estratégico y operativo con sus respectivos presupuestos, con la finalidad de garantizar una cohesión interna y operatividad eficiente.*

**Causa:**

La cooperativa no ha realizado una planificación para el desarrollo del talento humano. Por lo tanto, esos fondos no han sido utilizados.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 36/54</b>
---	---	-----------------

**Efecto:**

El personal no se siente valorado y tampoco siente que puede avanzar dentro de la cooperativa, por lo cual se incrementa la rotación del mismo.

**Conclusión:**

La cooperativa, al no contar con una planificación de dirigida al desarrollo del talento humano, no ha hecho uso de los fondos establecidos para motivar un plan de carrera interna.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia empezar a invertir en la capacitación y desarrollo de sus empleados. Esto puede incluir la creación de programas de capacitación interna, la asistencia a conferencias y seminarios relacionados con el negocio, y la promoción de oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Administración aprovechar recursos gratuitos o de bajo costo para el desarrollo del talento humano. Existen numerosos recursos en línea, como cursos en línea, videos instructivos, tutoriales y otros materiales educativos que pueden ser accesibles a bajo costo o gratuitamente. Además, la cooperativa puede buscar capacitadores voluntarios o que cobren tarifas reducidas.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia identificar las necesidades de formación de su personal. Es importante determinar las habilidades y conocimientos que son necesarios para mejorar el desempeño del personal y contribuir al éxito de la cooperativa. Esta identificación puede realizarse a través de entrevistas individuales, encuestas o análisis de desempeño.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 37/54</b>
---	---	-----------------

### HOJA DE HALLAZGOS19

**TÍTULO:** La cooperativa no ha elaborado y ejecutado programas de capacitación a su personal.

**Condición:**

La cooperativa no ha elaborado planificaciones para ejecutar capacitaciones anuales.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 163 señala que el directivo deberá aprobar la creación de una planificación de mecanismos para fortalecer los conocimientos financieros, de crédito, garantías de crédito, fortalecimiento de los existentes y transformación crediticia.*

*Según la Norma de Control Interno, 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo. La máxima autoridad identifica las necesidades de capacitación del personal directamente relacionado con el puesto con el fin de mejorar los conocimientos y habilidades para el puesto de manera objetiva y objetiva.*

*El Art. 22 del estatuto interno señala que el Consejo de Administración tendrá la obligación de diseñar y aprobar planes de educativos, formación y capacitación con sus presupuestos, a fin de que aporten a una mejora del desempeño del personal.*

**Causa:**

La cooperativa se ha enfocado por mantener un crecimiento de sus colocaciones y reducir los niveles de morosidad, por lo que ha descuidado la elaboración de planes y programas de capacitación.

**Efecto:**

El personal se siente insatisfecho y poco valorado, por lo cual prefiere buscar nuevas oportunidades laborales.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 38/54</b></p>
---	--	------------------------

**Conclusión:**

Dado que la cooperativa no ha diseñado y ejecutado programas de capacitación, y se ha enfocado únicamente en las operaciones clave del Internet personal, se ha sentido desmotivado, insatisfecho y poco valorado.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia implementar un programa de capacitación y desarrollo. Esto puede incluir la identificación de las habilidades y conocimientos necesarios para el personal, la creación de un plan de capacitación para adquirir estas habilidades y conocimientos, y la implementación de programas de desarrollo para ayudar a los empleados a mejorar y crecer en sus roles.

Se recomienda al Consejo de Administración identificar las áreas en las que su personal necesita capacitación. Puede realizar encuestas o entrevistas individuales para conocer las necesidades de cada trabajador y así, establecer un plan de capacitación más efectivo.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia contratar a capacitadores externos o utilizar recursos internos para impartir la capacitación. Es importante que el personal tenga acceso a los recursos necesarios para la capacitación, como el tiempo y los materiales de apoyo. Además, es recomendable

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 39/54</b>
---	---	-----------------

## HOJA DE HALLAZGOS20

**TÍTULO: La cooperativa únicamente ha realizado auditorías financieras.**

**Condición:**

Dado que la cooperativa debe subir los estados financieros auditados, a la Superintendencia de economía popular y solidaria solamente se han realizado auditorías financieras para determinar la razonabilidad de los estados financieros.

**Criterio:**

*Según el Reglamento para Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 29 las cooperativas podrán designar a un auditor externo para la ejecución de auditorías financieras, determinar la responsabilidad de los estados financieros. Sin embargo, la ley no limita para la realización de algún otro tipo de auditoría, siempre y cuando esta tenga la finalidad de seguridad, la operatividad de las normativas.*

*Según la Norma de Control Interno, 404-11 Control y seguimiento. | las organizaciones están en la obligación de implementar procedimientos de evaluación y seguimiento orientados a cumplir con las recomendaciones de los informes de auditorías y de las transacciones de gestión.*

*Según el reglamento interno en el Art. 17 dentro de los deberes y obligaciones de la Asamblea General está la determinación y designación de un auditor para realizar auditorías financieras, sin embargo, y el gerente la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia o el Consejo de Administración detectan la existencia de deficiencias que afecten a la operatividad de la cooperativa podrán realizar diferentes auditorías.*

*El Art. 17, del Estatuto Interno establece que la Asamblea General deberá garantizar a través de auditorías internas y externas que se cumpla con la normativa y que la operatividad de la cooperativa sea eficiente y eficaz.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 40/54</b></p>
---	--	------------------------

**Causa:**

La cooperativa se ha enfocado en realizar auditorías financieras para certificar la razonabilidad de los estados financieros y poder cumplir con una de las obligaciones establecidas por la normativa de SEPS.

**Efecto:**

La cooperativa a futuro presentará problemas relacionados a su operatividad, gestión cumplimiento, gestión y responsabilidad social.

**Conclusión:**

Puesto que la cooperativa debe presentar, estados financieros auditados a su ente de control, solamente se ha preocupado por realizar auditorías financieras para determinar la razonabilidad de la información que presentan.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia ampliar su enfoque a incluir también auditorías tributarias, de gestión, ambientales y sociales. Esto les permitiría evaluar no solo su desempeño financiero, sino también su impacto en la comunidad y el medio ambiente, lo que les ayudaría a ser más sostenibles y responsables socialmente.

Se recomienda al Consejo de Administración explorar otras áreas de auditoría, como la auditoría de gestión, la auditoría de cumplimiento o la auditoría fiscal, con la finalidad de determinar riesgos que pueden afectar los resultados.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un canal de comunicación claro y abierto con el equipo de auditoría y los auditados para que se puedan abordar cualquier problema o duda de manera oportuna. También es importante que se documente toda la información y se mantenga una comunicación clara y transparente durante todo el proceso.

<p><b>Elaborado por: GV</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>
<p><b>Revisado por: APR</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>HH 41/54</b></p>
---	--	------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS21

**TÍTULO: Inexistente seguimiento a las observaciones halladas en las auditorías financieras, para determinar su cumplimiento.**

**Condición:**

La cooperativa no ha establecido un personal para que realice un seguimiento a las observaciones encontradas en las auditorías pasadas y determinar su aplicación y cumplimiento.

**Criterio:**

*Según el Reglamento para Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 29 las cooperativas podrán designar a un auditor externo para la ejecución de auditorías financieras, determinar la responsabilidad de los estados financieros. Sin embargo, la ley no limita para la realización de algún otro tipo de auditoría, siempre y cuando esta tenga la finalidad de seguridad, la operatividad de las normativas.*

*Según la Norma de Control Interno, 404-11 Control y seguimiento. | las organizaciones están en la obligación de implementar procedimientos de evaluación y seguimiento orientados a cumplir con las recomendaciones de los informes de auditorías y de las transacciones de gestión.*

*Según el estatuto interno en el Art. 17 dentro de los deberes y obligaciones de la Asamblea General está la determinación y designación de un auditor para realizar auditorías financieras, sin embargo, y el gerente la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia o el Consejo de Administración detectan la existencia de deficiencias que afecten a la operatividad de la cooperativa podrán realizar diferentes auditorías.*

**Causa:**

La cooperativa no cuenta con personal capacitado para aplicar las recomendaciones de las auditorías financieras.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 42/54</b></p>
---	--	------------------------

**Efecto:**

La cooperativa no ha podido subsanar aquellas deficiencias encontradas en los estados financieros de períodos anteriores, por lo tanto, seguirán presentándose a futuro.

**Conclusión:**

La cooperativa no contó con el personal necesario para la aplicación de las recomendaciones de auditorías anteriores, no ha podido subsanar aquellas deficiencias y, por lo tanto, sus estados financieros aún presentan inconvenientes.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia establecer un plan de acción para implementar las recomendaciones de la auditoría y establecer medidas para garantizar que se cumplan las observaciones en el futuro. También es importante que la cooperativa establezca una cultura de cumplimiento y transparencia, y que los miembros de la junta de administración y el personal se comprometan a seguir las prácticas éticas y legales en todas las operaciones.

Se recomienda al Consejo de Administración capacitar al personal y mejorar la gestión financiera. Una vez identificadas las causas subyacentes, se pueden tomar medidas para abordarlas y evitar futuros incumplimientos.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia proporcionar información clara y precisa sobre sus finanzas y operaciones. Esto puede incluir informes anuales, auditorías externas y divulgación de información en su sitio web y en otras plataformas relevantes. Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas también puede requerir cambios en la cultura y la gestión interna de la cooperativa

<p><b>Elaborado por: GV</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>
<p><b>Revisado por: APR</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HH 43/54</b>
---	--	-----------------

## HOJA DE HALLAZGOS22

**TÍTULO: El inventario de activos fijos desactualizado.**

**Condición:**

La cooperativa no cuenta con personal que se encargue de la actualización y revisiones físicas de los activos fijos propiedad de la cooperativa.

**Criterio:**

*Según el Reglamento para Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 77 la cooperativa designará un custodio para el manejo y resguardo de los activos fijos, de igual manera, al finalizar el año se realizará una valoración y evaluación de los mismos con la finalidad de detectar cualquier error, robo o pérdida.*

*Según la Norma de Control Interno, 406-10 Constatación física de bienes de larga duración. Se realizará constataciones físicas de los bienes de larga duración. Y se emitirán por escrito informes de las diferencias que se obtengan durante el proceso de constatación física y conciliación con la información contable.*

*El Art. 42 del Estatuto interno señala que la gerencia se encargará de designar a personal adecuado para un control y mantenimiento de los activos físicos, con la finalidad de asegurar la existencia de los mismos y de evitar daños que generen pérdidas a la cooperativa.*

**Causa:**

La Directiva no ha designado personal para que se encargue de la actualización del inventario de los activos fijos de la cooperativa.

**Efecto:**

La cooperativa presentado pérdidas de equipos y equipo que se ha dado de baja, no se encuentra registrado, solo influye en la razonabilidad de los estados financieros.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HH 44/54</b>
---	--	-----------------

**Conclusión:**

Dado que la Directiva no ha designado a un encargado para la revisión y actualización de los registros de activos fijos en la cooperativa, no cuenta con información real sobre el reconocimiento, medición y dada de baja de los activos.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia sería llevar a cabo una auditoría de los activos fijos. Esto incluiría revisar y actualizar la lista de activos, así como verificar la existencia física de los mismos. También se recomienda establecer un plan de mantenimiento y control para asegurar que los activos se mantengan en buenas condiciones y se actualicen regularmente. Es importante también contar con un sistema de seguimiento y registro de los activos para tener un control adecuado de los mismos.

Se recomienda al Consejo de Administración realizar un inventario físico de todos los activos fijos de la cooperativa. Esto significa que alguien debe ir a cada ubicación de la cooperativa y verificar que todos los activos estén allí y que estén en buenas condiciones. Este proceso puede ser largo y requiere tiempo y recursos, pero es la única forma segura de saber exactamente qué activos posee la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia debe establecer políticas y procedimientos claros para mantener su inventario de activos fijos actualizado. Esto puede incluir la designación de un responsable de activos fijos, la realización de inspecciones regulares de los activos y la documentación de cualquier cambio en el estado o la ubicación de los activos.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HH 45/54</b>
---	--	-----------------

### HOJA DE HALLAZGOS23

**TÍTULO: Inexistencia de un responsable para el manejo y control de los activos fijos.**

**Condición:**

Debido a la pequeña cantidad de personal que actualmente labora en la cooperativa, es la no se ha designado un responsable para el manejo y control de los activos fijos.

**Criterio:**

*Según la Norma de Control Interno, 406-13 Mantener activos a largo plazo. La gerencia desarrollará, ejecutará e implementará programas y personal de mantenimiento preventivo y correctivo para los activos a largo plazo.*

*Según el estatuto interno Art. 26 señala que la cooperativa designará un responsable de entre todos los empleados que se ha encargado del manejo, custodia de los activos físicos con la finalidad de salvaguardar los mismos. Y de evitar robos, pérdidas o daños.*

*El Art. 42 del Estatuto interno señala que la gerencia se encargará de designar a personal adecuado para un control y mantenimiento de los activos físicos, con la finalidad de asegurar la existencia de los mismos y de evitar daños que generen pérdidas a la cooperativa.*

**Causa:**

La gerencia no ha contado con tiempo disponible para designar funciones relevantes, puesto que si ha estado ocupando de realizar actividades estratégicas para mejorar la rentabilidad de la cooperativa.

**Efecto:**

La cooperativa no posee información real sobre los activos fijos que poseen, están en uso y cuales requieren un mantenimiento.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 46/54</b></p>
---	--	------------------------

**Conclusión:**

La gerencia no designar a un personal para que se encargue de la custodia, control, manejo y mantenimiento de los activos físicos, no cuenta con información actualizada y real sobre los equipos que aportan al desarrollo y productividad de las operaciones de la cooperativa.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia designar una persona o equipo específico para esta tarea. Es importante tener una persona o equipo responsable de la custodia y manejo de los activos fijos para garantizar su seguridad y correcto uso. Además, de ser responsable de la gestión, seguimiento y control de los activos fijos. También es recomendable establecer procedimientos claros y documentados para el manejo, almacenamiento y seguridad de los activos fijos.

Se recomienda al Consejo de Administración control eficiente de sus bienes y equipos. Este sistema podría incluir herramientas como software especializado, etiquetado de activos y controles de inventario.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia que los empleados reciban capacitación y entrenamiento sobre el manejo y control de activos fijos. Esto les permitirá entender la importancia de mantener un registro adecuado de los bienes y equipos de la cooperativa, así como de seguir los procedimientos establecidos para su uso y mantenimiento.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por. <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HH 47/54</b>
---	--	-----------------

### HOJA DE HALLAZGOS24

**TÍTULO:** La cooperativa no aplica indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de objetivos.

**Condición:**

Las cooperativas no cuentan con suficientes indicadores de gestión de procesos y no existe una aplicación para determinar el cumplimiento de metas.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 157 señala que una de las atribuciones del director general es la dirección, coordinación, supervisión y controles de los procesos y actividades internas.*

*El Art. 162 señala que el directorio tiene la obligación de implementar y ejecutar actividades a través de la definición y aprobación de manuales y políticas para definir la responsabilidad de supervisar, controlar y evaluar la administración o su destino de los recursos.*

*Art. 165 señala que el grupo estará sujeto a la supervisión y control del Consejo de Vigilancia y la unidad de auditoría interna será responsable de su control y supervisión interna.*

*Según la Norma de Control Interno 100-01, el control interno será responsabilidad de cada entidad por lo cual dispondrán recursos humanos, financieros y materiales con la finalidad de crear las condiciones necesarias para mantener un control adecuado de los procesos.*

*El Art. 27, del Estatuto Interno señala que la gerencia y la Asamblea de Administración deberán establecer indicadores de gestión que les permitan evaluar el desempeño y el progreso de la cooperativa en cuanto a sus actividades y servicios.*

**Causa:**

La cooperativa no cuenta con personal especializado en la implementación de indicadores de gestión.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 48/54</b></p>
---	--	------------------------

**Efecto:**

La cooperativa no tiene conocimiento de la eficiencia, economía, eficacia y ética en el uso de los recursos y el cumplimiento de objetivos.

**Conclusión:**

La gerencial no haber contratado a un personal para el desarrollo de indicadores de gestión no cuenta con información que le permita determinar la eficiencia, economía, eficacia y ética en el uso de los recursos y el cumplimiento de los objetivos.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia implementar un conjunto de indicadores clave de rendimiento para medir el desempeño y el progreso de la cooperativa en diferentes áreas. Los indicadores de gestión son herramientas importantes para medir el rendimiento, ya que proporcionan una visión general de cómo se está desempeñando la cooperativa en comparación con sus metas y objetivos.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema de seguimiento y evaluación para los indicadores de gestión. Esto puede incluir la creación de un cuadro de mando integral o un tablero de control que permita el monitoreo continuo y la toma de decisiones informadas.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso hacia los objetivos establecidos y realizar ajustes necesarios.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>HH 49/54</b></p>
---	--	------------------------

## HOJA DE HALLAZGOS25

### **TÍTULO: Canales de comunicación deficientes**

#### **Condición:**

Cooperativa no cuenta con canales de comunicación que les permitan mantener informados a los empleados de manera permanente y continua.

#### **Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 132 menciona que la entidad debe gestionar medios de comunicación públicos locales, nacionales y privados que promueven el consumo de servicios.*

*Art. 15 del Reglamento que las cooperativas de gran contar con canales de comunicación que faciliten el entendimiento entre los miembros de la misma y les permita tener información precisa, relevante y objetiva.*

*Art. 17 del Reglamento de control interno menciona que la entidad establecerá los mecanismos de comunicación necesarios para asegurarse de que todo el personal maneje información real, objetiva y oportuna, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de sus funciones de manera adecuada.*

#### **Causa:**

La gerencia no ha invertido en el establecimiento de canales de comunicación digitalizados.

#### **Efecto:**

El personal maneja información tardía, existen malentendidos y errores en la elaboración de documentos.

#### **Conclusión:**

Puesto que la gerencia no ha designado recursos para mejorar sus canales de comunicación, se han presentado deficiencias en el manejo de información y errores en la documentación.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>HH 50/54</b>
---	---	-----------------

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia establecer y desarrollar canales de comunicación eficaces y eficientes. Para que la información fluya de manera oportuna y precisa entre todas las partes interesadas de la cooperativa, incluyendo a los miembros, el consejo de administración, el personal y otros stakeholders.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de comunicación interno que permita a sus miembros estar informados sobre las decisiones y actividades importantes.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una encuesta o una consulta informal para conocer cuáles son los canales de comunicación que prefieren sus socios y cuáles son sus necesidades de información. La cooperativa puede invertir en capacitaciones para el personal en habilidades de comunicación, como la escritura efectiva, la oratoria, la gestión de redes sociales, entre otras.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 51/54</b></p>
---	--	------------------------

## HOJA DE HALLAZGOS26

**TÍTULO: Inexistencia de un protocolo para la verificación de la información.**

**Condición:**

La cooperativa realiza la verificación de la información más relevante. No se profundiza en aquellos datos que podrían brindar información sobre el tipo de solicitante, sus niveles de cumplimiento o los niveles de morosidad.

**Criterio:**

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 132 menciona que la entidad debe gestionar medios de comunicación públicos locales, nacionales y privados que promueven el consumo de servicios.*

*Art. 15 del Reglamento que las cooperativas de gran contar con canales de comunicación que faciliten el entendimiento entre los miembros de la misma y les permita tener información precisa, relevante y objetiva.*

*Art. 12 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece que la información deberá ejercerse, control y fines estadísticos de personas u organizaciones con la finalidad de que esta sea verídica, real y le permita a la organización tomar decisiones sobre la concesión de un crédito.*

*El Art. 41, del Estatuto Interno establece la cooperativa está en la obligación de mantener archivos físicos de toda la información durante 10 años, y 15 años, los archivos digitales. Además, para el mantenimiento de la información se deberá tomar todas las medidas con la finalidad de garantizar que no hayan sido manipulados ni se pierdan.*

**Causa:**

La cooperativa no cuenta con personal especializado para el diseño de un protocolo que les facilite realizar el proceso de verificación de la información.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 52/54</b></p>
---	--	------------------------

**Efecto:**

La cooperativa a futuro presentará altos niveles de morosidad, altos costos por gestión de cobranza y pérdidas financieras.

**Conclusión:**

Debido a la inexistencia de un protocolo para mejorar la documentación, la cooperativa presentará niveles de morosidad y costos altos por gestión de cobranza, además de que se reducirá la rentabilidad y liquidez de la misma.

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia implementar un proceso de verificación y evaluación de la información del solicitante antes de otorgar el crédito. La verificación de la información del solicitante es esencial para tomar decisiones de crédito informadas y reducir el riesgo de incumplimiento. El proceso de verificación puede incluir la revisión de los estados financieros del solicitante, la verificación de la información personal y laboral del solicitante, y la evaluación del historial crediticio.

Se recomienda al Consejo de Administración diseñar y aplicar tener políticas claras y detalladas sobre cómo se verificará la información del solicitante de crédito, incluyendo qué documentos se requieren y cómo se verificarán. Esto debe ser seguido rigurosamente en todos los casos de solicitud de crédito.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia contar con un sistema de seguimiento y registro de los solicitantes de crédito para tener un control adecuado de los mismos. Es recomendable también establecer políticas documentadas para la evaluación de los solicitantes de crédito, y asegurar que todos los miembros del equipo estén familiarizados con estos procedimientos

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 53/54</b></p>
---	---	------------------------

### HOJA DE HALLAZGOS27

**TÍTULO: Inexistencia de una unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.**

**Condición:**

La cooperativa ha decidido contratar asesoría externa para el manejo de las herramientas de tecnología de información y comunicación.

**Criterio:**

*Según el Reglamento de Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 18 menciona que las transacciones pueden realizarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares, o por cualquier otra tecnología y sistemas automáticos de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que se realicen con medidas de seguridad óptimas y normas predeterminadas. para este propósito.*

*El artículo 21 del Reglamento interno menciona que la cooperativa deberá contar con una unidad que se encargue de manejar las tecnologías y la información. Con la finalidad de mantener una comunicación directa y continua con los clientes y de facilitar el uso de las redes digitales.*

**Causa:**

La gerencia ha decidido que es mejor y más económico contar con asesoría externa para el manejo de la tecnología e información digital.

**Efecto:**

Se han presentado inconvenientes con la plataforma, errores en el sistema y retrasos en la comunicación con los clientes.

**Conclusión:**

Debido a que la gerencia ha decidido contratar asesoría externa para el manejo de las herramientas de tecnología de información y comunicación en la relativa a sufrido inconvenientes con la plataforma, errores en el sistema, retrasos en las comunicaciones y problemas digitales.

<p><b>Elaborado por: GV</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>
<p><b>Revisado por. APR</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>HH 54/54</b></p>
---	--	------------------------

**Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia establecer un departamento dedicado a manejar las TIC de la cooperativa. Un departamento dedicado a TI y comunicación podría encargarse de la gestión de los sistemas de información, la seguridad, la implementación de nuevas tecnologías y la gestión de las comunicaciones internas y externas. Es importante contar con un equipo capacitado y con experiencia en esta área para poder desarrollar y mantener un sistema tecnológico adecuado y actualizado.

Se recomienda al Consejo de Administración considerar proporcionar capacitación interna para el personal existente para mejorar sus habilidades y conocimientos en tecnología. La capacitación podría enfocarse en áreas específicas, como el manejo de software de ofimática o aplicaciones financieras.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia hacer una evaluación exhaustiva de las soluciones tecnológicas disponibles antes de tomar una decisión de inversión. La evaluación debe tener en cuenta los costos, la facilidad de uso, la escalabilidad, la adaptabilidad y la compatibilidad con los sistemas existentes. La cooperativa podría buscar recomendaciones y referencias de otras cooperativas o instituciones financieras similares.

<p><b>Elaborado por: GV</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>
<p><b>Revisado por: APR</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**IG 1/10**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

N°	Debilidad	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Interpretación
1	La COAC no cuenta con códigos de conducta	Elaborar y socializar códigos de conducta y reglamentos internos a fin de mejorar el actuar del personal.	Calidad de la conducta	Anual	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de saciones aplicadas en 2021}}{\text{N}^\circ \text{ de empleados en el 2021}}$ $\frac{5}{20} * 100 = 25\%$	En el periodo 2021, el 25% del personal de la cooperativa fue sancionado por su comportamiento, y problemas con otros empleados.
2	Normas y políticas administrativas y operativas desactualizadas.	Analizar y actualizar normas y políticas administrativas y operativas	Eficiencia de procesos	Anual	$\frac{\text{Total de manuales y políticas actualizadas en 2021}}{\text{Total de manuales y políticas de la cooperativa 2021}}$ $\frac{0}{6} * 100\% = 0\%$	Para el periodo 2021, ningún manual o política fue actualizado, a pesar de que se realizaron modificaciones al crédito y cobranzas.
3	Manual de buen gobierno corporativo que no se aplica.	Fomentar la aplicación del manual del buen gobierno corporativo para impulsar la transparencia y equidad en las operaciones.	Nivel de aplicación de la normativa	Trimestral	$\frac{\text{Total de buenas practicas aplicadas 2021}}{\text{Total de buenas practicas corporativas planificadas en 2021}}$ $\frac{7}{20} * 100 = 35\%$	En el periodo 2021, solamente el 35% de las normas establecidas en el manual de buen gobierno corporativo fueron aplicadas, a pesar de ser de aplicación obligatoria.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**IG 2/10**

N°	Debilidad	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Interpretación
4	Deficiente gestión del plan estratégico institucional.	Capacitar al personal administrativo sobre la adecuada gestión del plan estratégico, para mejorar los resultados obtenidos por la COAC.	Plan estratégico	Anual	$\frac{\text{Total objetivos cumplidos 2021}}{\text{Total objetivos planificados 2021}}$ $\frac{22}{34} * 100 = 65\%$	En el periodo 2021, el cumplimiento de la planificación estratégica fue del 65%, que es un nivel aceptable pero no es lo ideal para una cooperativa.
5	Inexistencia de canales de comunicación, fluidos y eficientes.	Implementar canales de comunicación, fluidos y eficientes, para crear una comunicación abierta y continua.	Eficiencia de la comunicación	Semestral	$\frac{\text{Total de canales de comunicacion directos al finalizar el 2021}}{\text{Total de canales de comunicacion al iniciar 2021}}$ $\frac{1}{5} * 100 = 20\%$	Para el periodo 2021, únicamente el 20% de la comunicación fue fluida, directa y continua.
6	No se realizan evaluaciones al desempeño del personal.	Realizar evaluaciones periódicas al desempeño del personal, para medir las capacidades de los colaboradores y orientarlos hacia el cumplimiento de objetivos.	Evaluación del desempeño	Anual	$\frac{\text{Resultados obtenidos} * \text{tiempo real}}{\text{Resultados deseados} * \text{tiempo deseado}}$ $\frac{20 \text{ colocaciones} * 30 \text{ días}}{40 \text{ colocaciones} * 20 \text{ días}}$ $\frac{60}{80} * 100 = 75\%$	En el periodo 2021, el desempeño del personal fue del 75%, lo que indica que los colaboradores se esfuerzan y tratan de cumplir con los objetivos planificados, por lo cual es necesario analizar la razón detrás de 25% que no se logra alcanzar.

**Elaborado por: GV**      **Fecha: 28/12/2022**

**Revisado por: APR**      **Fecha: 28/12/2022**



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**IG 3/10**

N°	Debilidad	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Interpretación
7	Realizan capacitaciones, pero no existe un registro de asistencia que pruebe que el personal asistió.	Implementar mecanismos para el registro de la asistencia del personal a las capacitaciones, participen y apoyarlos en su crecimiento profesional.	Capacitación	Anual	$\frac{N^{\circ} \text{ capacitaciones ejecutadas 2021}}{N^{\circ} \text{ capacitaciones planificadas 2021}} \times 100 = 20\%$	En el periodo 2021, se ejecutó el 20% de las capacitaciones planificadas, por lo que se recomienda evaluar las necesidades de cada para planificar capacitaciones acordes a las necesidades más urgentes
8	No se cuenta con mecanismos para medir la efectividad de los objetivos.	Medir la efectividad de los objetivos, con la finalidad de obtener bases sobre las cuales planificar la estrategia institucional.	Eficacia	Anual	$\frac{\text{Resultado alcanzado 2021}}{\text{Resultado previsto 2021}} \times 100 = 50\%$	Para el periodo 2021, la eficacia del cumplimiento de los objetivos fue del 50%, por lo cual, la gestión no es la adecuada y se deben establecer mecanismos de control.
9	Los planes y presupuestos de la cooperativa no han sido socializados con el personal.	Socializar los planes y presupuestos de la cooperativa con el personal, ya que asegura que todo el personal comprenda los objetivos y metas del plan y presupuesto.	Planes y presupuesto	Trimestral	$\frac{\text{Total de planes y presupuestos socializados 2021}}{\text{Total de planes y presupuestos 2021}} \times 100 = 13\%$	En el año 2021, solamente el plan estratégico fue socializado debido que se encuentra en el portal de la página web, mientras que los otros planes son conocidos únicamente por el directivo

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**IG 4/10**

N°	Debilidad	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Interpretación
10	Los empleados no participan en el establecimiento de objetivos.	Incrementar la participación del personal en el establecimiento de objetivos, a fin de fomentar su participación y motivación en el logro de los objetivos.	Participación de empleados	Anual	$\frac{\text{Total empleados que participan 2021}}{\text{Total de empleados 2021}} \times 100\% = 10\%$	Para el periodo 2021, apenas el 10% del personal de la cooperativa participo en el establecimiento de objetivos, puesto que lo realizan únicamente el gerente, y el consejo administrativo y de vigilancia
11	No existen mecanismos de supervisión y control	Realizar controles y supervisiones para evaluar el cumplimiento de los objetivos, para verificar el progreso hacia el objetivo y hacer ajustes si es necesario..	Mecanismos de control y supervisión	Semestral	$\frac{\text{Total de controles aplicados 2021}}{\text{Total de controles diseñados 2021}} = 0\%$	En el periodo 2021, la cooperativa no realizó ningún tipo de control y supervisión a sus operaciones, por lo cual, se recomienda diseñar controles para las áreas y procesos clave a fin de detectar deficiencias a tiempo.
12	Las recomendaciones de auditorías financieras no son aplicadas.	Medir la aplicación de las recomendaciones de auditorías financieras pasadas, para mejorar los procesos y sistemas y reducir los niveles de riesgo.	Aplicación de recomendaciones	Anual	$\frac{\text{Total de recomendaciones aplicadas en 2021}}{\text{Total recomendaciones auditoria 2020}} = 0\%$	En el periodo 2021, las observaciones y recomendaciones de la auditoría financiera del 2020 no fueron aplicadas, esto debido a la falta de personal y tiempo.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**IG 5/10**

N°	Debilidad	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Interpretación
13	Las cooperativas no cuentan con un mecanismo de identificación de riesgos..	Diseñar mecanismos de identificación de riesgos, para tomar medidas preventivas para evitar futuros problemas y garantizar la continuidad de sus operaciones.	Identificación de riesgos	Anual	$\frac{\text{Total de riesgos detectados en el 2021}}{\text{Total de riesgos en el 2021}}$ $\frac{11}{18} * 100 = 61\%$	En el año 2021, el 61% de los riesgos de pudieron detectar y se establecieron acciones correctivas, pero existe un 39% de riesgos que afectan la operatividad.
14	No hay política de retención y control de documentos.	Elaborar una política para el control y almacenamiento de la documentación, para garantizar la transparencia y la confianza en la gestión de los datos.	Política de control de documentos	Anual	$\frac{\text{Total de empleados que conocon el manejo de la documntación 2021}}{\text{Total empleados 2021}}$ $\frac{16}{20} * 200 = 80\%$	Para el año 2021, el 80% del personal conoce de manera empírica en manejo y almacenamiento de la documentación, pues la cooperativa no cuenta con una política.
15	La cooperativa no cuenta con personal designado para la detección y mitigación de riesgos.	Asignar y capacitar al personal para identificar y mitigar los riesgos para mejorar la toma de decisiones y reducir el impacto financiero y legal.	Designación de personal	Anual	$\frac{\text{Total personal designado a evalaur riesgos 2021}}{\text{Total de empleados 2021}}$ $\frac{1}{20} * 100 = 5\%$	En el periodo 2021, solo el 5% del personal está encargado de evaluar los riesgos potenciales y sus afectaciones.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**IG 6/10**

N°	Debilidad	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Interpretación
16	Inexistencia de controles para la identificación de riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas.	Implementar controles para la identificación de riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas, a fin de proteger los activos y el patrimonio de la cooperativa	Identificación de riesgos	Anual	$\frac{N^{\circ} \text{ de controles realizados en 2021}}{N^{\circ} \text{ de controles existentes 2021}}$ $\frac{0}{5} * 100 = 0\%$	En el año 2021, no se han ejecutado controles para la identificación de riesgos
17	No existen mecanismos para la evaluación de riesgos.	Diseñar e implementar mecanismos para la evaluación de riesgos, a fin de priorizar los riesgos según su gravedad y probabilidad.	Evaluación de riesgos	Anual	$\frac{N^{\circ} \text{ de evaluaciones de riesgos en el 2021}}{N^{\circ} \text{ total de evaluaciones planificadas 2021}}$ $\frac{1}{5} * 100 = 20\%$	En el año 2021, Hoy solamente se realizaron el 20% de evaluaciones planificadas por lo tanto no existió una adecuada determinación de riesgos.
18	No existen recursos asignados para la identificación y mitigación de riesgos.	Diseñar mecanismos para la evaluación de riesgos, para identificar oportunidades para mejorar los procesos, prevenir futuros riesgos y cumplir con regulaciones y normativas.	Plan de mitigación de riesgos	Anual	$\frac{Plan \text{ de mitigación de riesgos año 2021}}{Plan \text{ de mitigación de riesgos año 2021}}$ $0\%$	En el periodo 2021, el GAD no desarrolló o implementó un plan de mitigación de riesgos por lo tanto no existen personal fondos o recursos destinados a solventar posibles contingencias

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**IG 7/10**

N°	Debilidad	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Interpretación
19	Existe un presupuesto para inversión en el desarrollo de talento humano, pero no es utilizado.	Elaborar un plan de contingencia que incluya responsables, recursos y actividades para la detección y mitigación de riesgos.	Presupuesto	Anual	$\frac{\text{Presupuesto desarrollo profesional 2021}}{\text{Presupuesto Institucional 2021}} \times 100 = 0,02\%$ $\frac{6.754,00}{3.1499.345,87} * 100 = 0,02\%$	En el periodo 2021, solamente el 0,02% de los presupuestado se destinó para impulsar el desarrollo del personal.
20	La cooperativa solamente ha realizado auditorías financieras.	Ejecutar otro tipo de auditorías complementarias para ayudar a la cooperativa a identificar problemas y oportunidades de mejora, y a tomar decisiones informadas.	N° de auditorías	Anual	$\frac{\text{N° de auditorias realiadas 2021}}{\text{N° de auditorías planificadas 2021}} \times 100 = 50\%$ $\frac{1}{2} * 100 = 50\%$	Para el año 2021, La cooperativa planificó realizar una auditoría interna y una auditoría financiera solamente la auditoría financiera fue ejecutada, Ya que los estados financieros deben ser auditados para poder subirse al servidor .
21	No se realiza un seguimiento a las observaciones halladas en las auditorías financieras, para determinar su cumplimiento.	Verificar si las acciones correctivas propuestas se implementaron para evaluar el progreso.	Hallazgos de auditoría aplicados	Anual	$\frac{\text{Total de observaciones aplicadas 2021}}{\text{Total de observaciones 2020}} \times 100 = 25\%$ $\frac{1}{4} * 100 = 25\%$	En el año 2021, Del 100% de observaciones establecidas en la auditoría financiera solamente el 25% fue aplicada y esta es referente a la de desglose de las colocaciones efectuadas.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**IG 8/10**

N°	Debilidad	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Interpretación
22	El inventario de activos fijos se encuentra desactualizado.	Ejecutar verificaciones físicas y actualizar el inventario de activos fijos, para garantizar que la información sobre los activos sea precisa y confiable.	Activos fijos	Anual	$\frac{\text{Total de activos fijos al finalizar 2021}}{\text{Total de activos fijos al iniciar 2021}}$ $\frac{120}{129} * 100 = 93\%$	En el año 2021, Existieron 120 activos fijos en pleno uso y funcionamiento los 9 activos fijos que no se encontraron fueron dados de baja .
23	No existe una persona designada responsable de la gestión y control de los activos fijos.	Asignar a una persona específica que se encargue de la gestión y control de los activos fijos para garantizar la seguridad y protección de los activos de la empresa.	Control de activos fijos	Anual	$\frac{\text{Total de empleados que custodian activos fijos en 2021}}{\text{Total de empleados 2021}}$ $\frac{1}{20} * 100 = 5\%$	Para el periodo 2021, solamente el 5% del personal está a cargo de la custodia y cuidado de los activos fijos de la empresa.
23	Las cooperativas no utilizan indicadores de gestión para medir el logro de los objetivos.	Establecer y aplicar métricas de gestión para medir el rendimiento y el progreso hacia los objetivos. Facilita la toma de decisiones y ayuda a identificar áreas de mejora.	Cumplimiento de objetivos	Anual	$\frac{\text{Total objetivos cumplidos}}{\text{Total objetivos planificados}}$ $\frac{22}{34} * 100 = 65\%$	En el periodo 2021, el cumplimiento de la planificación estratégica fue del 65%, que es un nivel aceptable pero no es lo ideal para la entidad.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**IG 9/10**

N°	Debilidad	Objetivo	Indicador	Frecuencia	Fórmula	Interpretación
24	No existe un canal de comunicación que permita a la entidad informar a su personal.	Determinar un canal de comunicación directo para fortalecer las relaciones interpersonales al permitir una mayor comprensión y empatía.	Canales de comunicación	Semestral	$\frac{\text{Total canales de comunicacion directos al finalizar 2021}}{\text{Total de canales de comunicaci3n al inicio 2021}} \times 100 = 20\%$	Para el periodo 2021, únicamente el 20% de la comunicaci3n fue fluida, directa y continua.
25	No existe un protocolo para la verificaci3n de la informaci3n entregada por el solicitante de cr3dito.	Elaborar un protocolo para la verificaci3n de la informaci3n entregada por un solicitante de cr3dito, a fin de tomar decisiones informadas sobre la concesi3n de cr3dito y evita fraudes, morosidad.	Protocolo de verificaci3n	Anual	$\frac{\text{Total de empleados que verifican la documentaci3n de credito 2021}}{\text{Total de empleados que verifican la documentacion de los creditos proyectados 2021}} \times 100 = 70\%$	Para el periodo 2021, el 70% Del personal realiza de manera empírica la verificaci3n de la documentaci3n entregada por el cliente que solicita un cr3dito puesto que la cooperativa no cuenta con un manual o protocolo que indique cuáles son los pasos para realizar la verificaci3n
26	La cooperativa no cuenta con una unidad de TIC	Implementar una unidad de TIC's que se encargue del manejo de la plataforma web, aplicativos móviles y otros sistemas informáticos,	Unidad de TIC'S.	Anual	$\frac{\text{Total de tecnologías habilitadas para procesos crediticios el 2021}}{\text{Total tecnología habilitadas para procesos crediticios proyectados del 2021}} \times 100 = 50\%$	En el año 2021 , el 50% de recursos tecnológicos fueron gestionados de manera adecuada, mientras que al no contar un área de tecnologías, no existe una adecuada gesti3n de las mismas.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

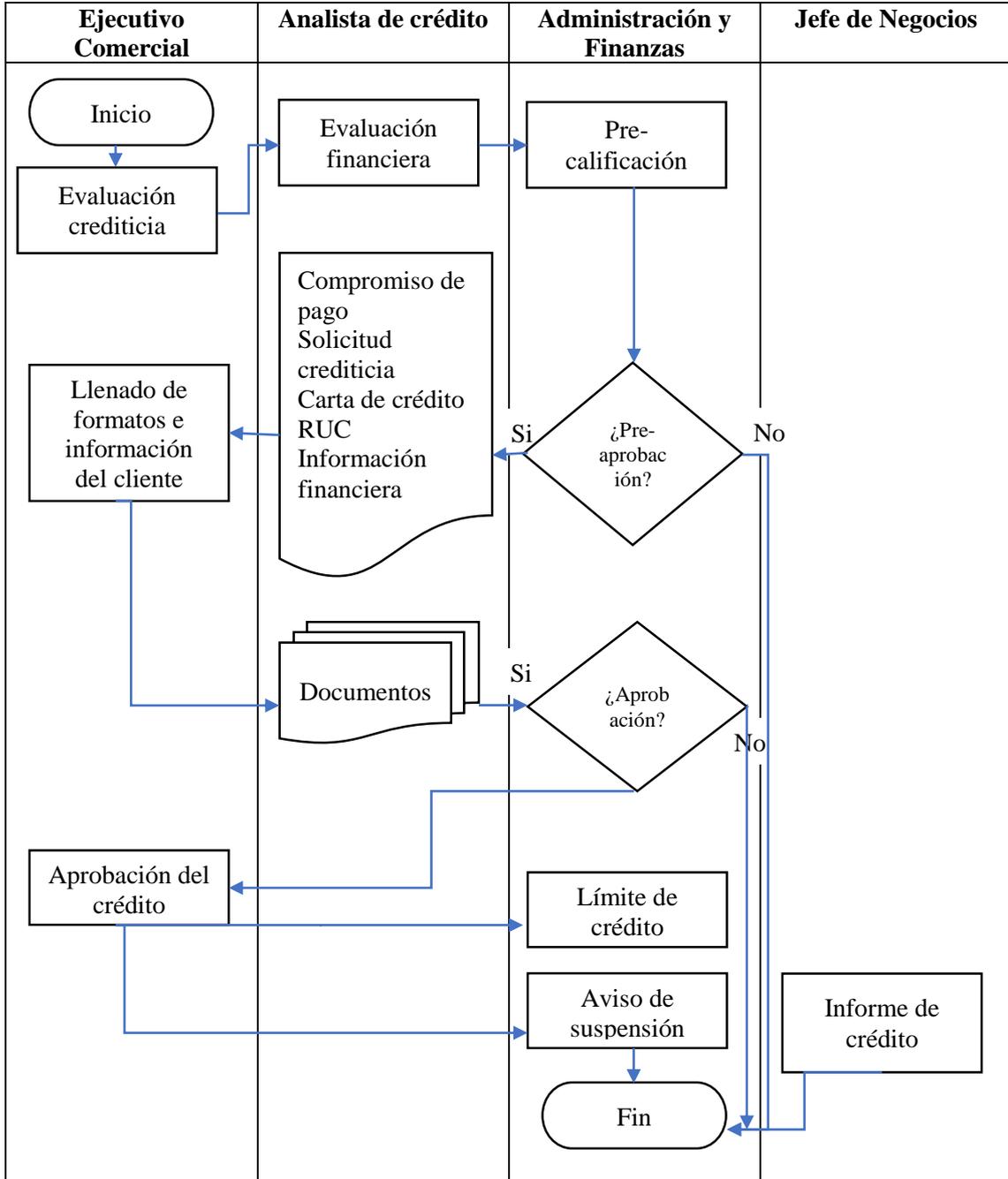
 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HDP 1/2</b>
---	--	----------------

### HOJA DESCRIPTIVA DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

CONCESIÓN DE CRÉDITOS			
Nº	Procedimiento	Responsable	Tiempo
1	Se solicita la evaluación del crédito.	Ejecutivo de crédito	1 Hora
2	Se realiza una evaluación financiera de acuerdo a la central de riesgo.	Analista de crédito	1 hora
3	Se emite un informe de Precalificación para el posible cliente.	Gerente Administrativo y Finanzas	1 día
4	Aprueba el crédito y se solicita la documentación.	Gerente Administrativo y Finanzas	30 min.
5	Se solicita el formulario de información del cliente.	Ejecutivo de crédito	1 hora
6	Se receipta la documentación enviada por el cliente.	Analista de crédito	1 hora
7	Condiciona a prueba de crédito.	Gerente Administrativo y Finanzas	1 hora
8	Al cliente se le comunica la aprobación del crédito.	Ejecutivo de crédito	10 min.
9	Se le da a conocer al cliente la información crediticia y fechas de pago.	Administración y Finanzas	30 min.
10	Si informe el exceso en la línea de crédito.	Jefe de Negocios	30 min.
11	Se informa sobre la suspensión de la línea crediticia.	Administración y Finanzas	1 hora

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

### FLUJOGRAMA DE PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO



Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

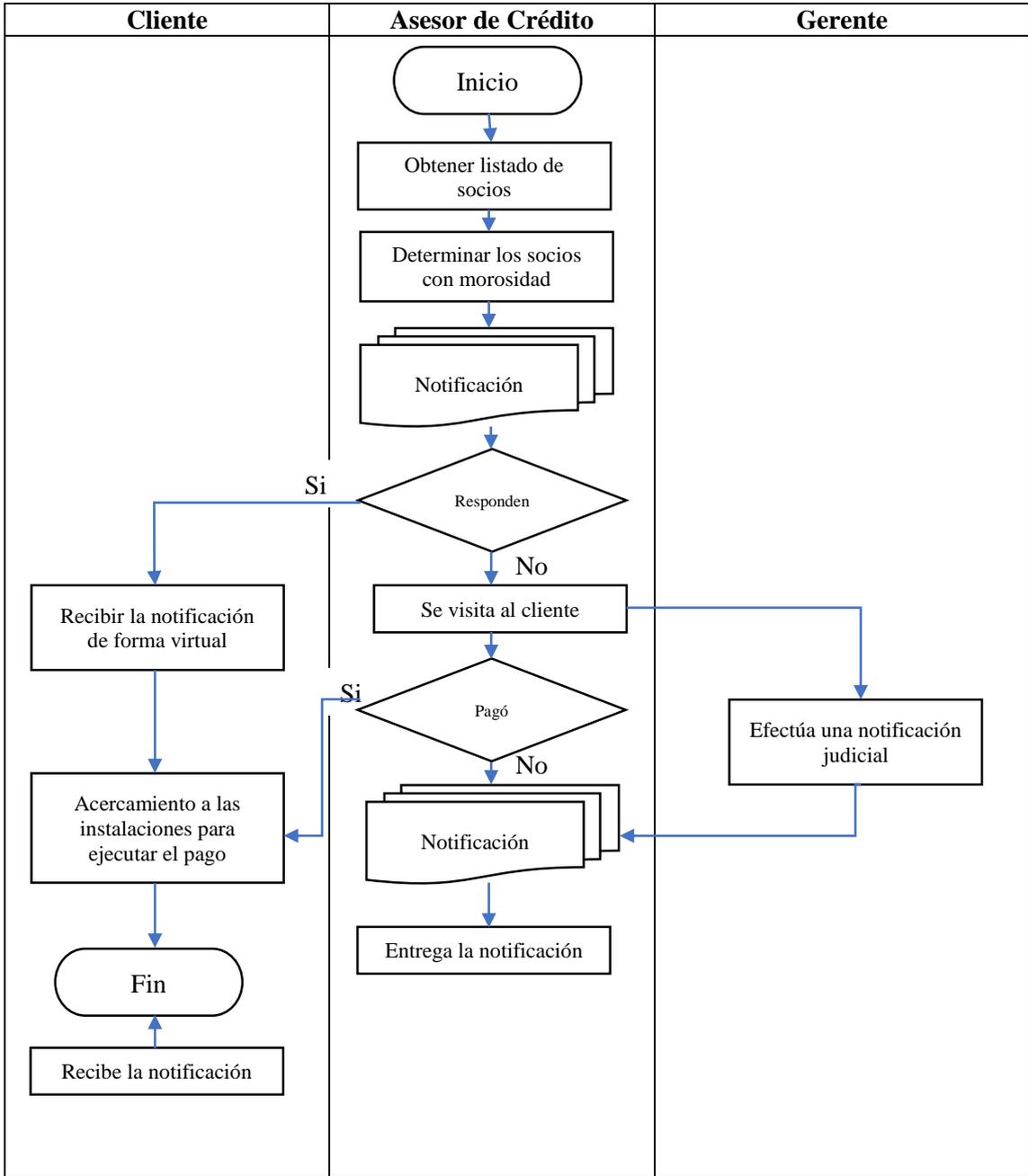
 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>HDP 2/2</b>
---	--	----------------

### HOJA DESCRIPTIVA DE PROCESO DE COBRANZA

<b>COBRANZA DE CRÉDITO</b>			
N°	Procedimiento	Responsable	Tiempo
1	Se obtiene el listado de socios que presentan una obligación con la cooperativa.	Asesor de créditos	1 hora
2	Se determina los socios que nunca habían tenido presenta morosidad.	Asesor de créditos	1 hora
3	Se elaboran las notificaciones de información al cliente.	Asesor de créditos	1 hora
4	Se efectúan llamadas telefónicas para solicitar el pago.	Asesor de créditos	30 min.
5	Si, contestó la llamada, el cliente se acerca a las oficinas para cancelar la mensualidad pendiente.	Asesor de créditos	20 min.
6	Si no contesta la llamada, se realizó una visita al domicilio.	Cliente	2 días
7	El cliente realiza el pago.	Asesor de créditos	1 día
8	Se establecen los límites en tiempo para realizar el pago.	Asesor de créditos	1 hora
9	Se ejecuta una notificación judicial por el cobro.	Abogado	1 hora
10	El cliente recibe la notificación judicial.	Asesor de créditos	3 horas
11	El cliente firma el recibido del comunicado oficial.	Cliente	20 min.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

**FLUJOGRAMA DE PROCESO DE COBRANZA**



<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
 Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**CV 1/1**

**CADENA DE VALOR**

<b>Actividades de Soporte</b>	<b>Área administrativa</b>	<b>Asamblea General</b>	Es responsable de tomar decisiones importantes relacionadas con la gestión y el rumbo de la cooperativa.		
		<b>Consejo de Administración</b>	El Consejo Administrativo es el órgano encargado de dirigir y administrar la cooperativa. Y su función es velar por los intereses de la cooperativa y tomar las decisiones		
		<b>Consejo de Vigilancia</b>	Su función es supervisar la gestión de la cooperativa y asegurar que se cumplan los estatutos y las normas legales aplicables.		
		<b>Gerencia</b>	La gerencia de una cooperativa es responsable de dirigir y administrar los asuntos diarios de la cooperativa		
	<b>Área operativa</b>	<b>Recursos Humanos</b>	Es responsable de las funciones relacionadas con la contratación, capacitación, compensación, beneficios, relaciones laborales, administración de la nómina, y cumplimiento de las leyes laborales.		
		<b>Finanzas y Contabilidad</b>	Se encarga de llevar registros financieros precisos y actualizados, así como de analizar y reportar esta información para ayudar a la toma de decisiones de la cooperativa.		
		<b>Departamento de Crédito</b>	Es responsable de evaluar la solvencia crediticia de los solicitantes de préstamos o líneas de crédito. Esto incluye la revisión de los historiales crediticios, ingresos, activos y pasivos de los solicitantes, así como también la evaluación de su capacidad de reembolso.		
	<b>Calidad:</b>	Se encarga de asegurar que los productos y servicios que ofrece la cooperativa cumplen con los estándares de calidad			
<b>Actividades Primarias</b>	<b>Logística Interna</b>	<b>Operaciones</b>	<b>Logística externa</b>	<b>Servicios</b>	<b>Mercado y metas</b>
Se refiere a las actividades y procesos que se llevan a cabo para administrar y controlar los recursos de la cooperativa, como el inventario, el almacenamiento de información.	Proporcionar servicios financieros a sus miembros, como préstamos y cuentas de ahorro. Proporcionar servicios de seguro a sus miembros.	Entrega de créditos de consumo, inversión, entre otros. Captación de ahorros. Gestión de cobranzas.	Sistema de pagos interbancarios. Pago del bono de desarrollo humano. Remesas. Pagos de servicios básicos. Pagos de tributos. Pagos de matrícula vehicular.	Aplicativo móvil. Portal web. Correo electrónico. Redes sociales. Sistemas CRM.	



<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

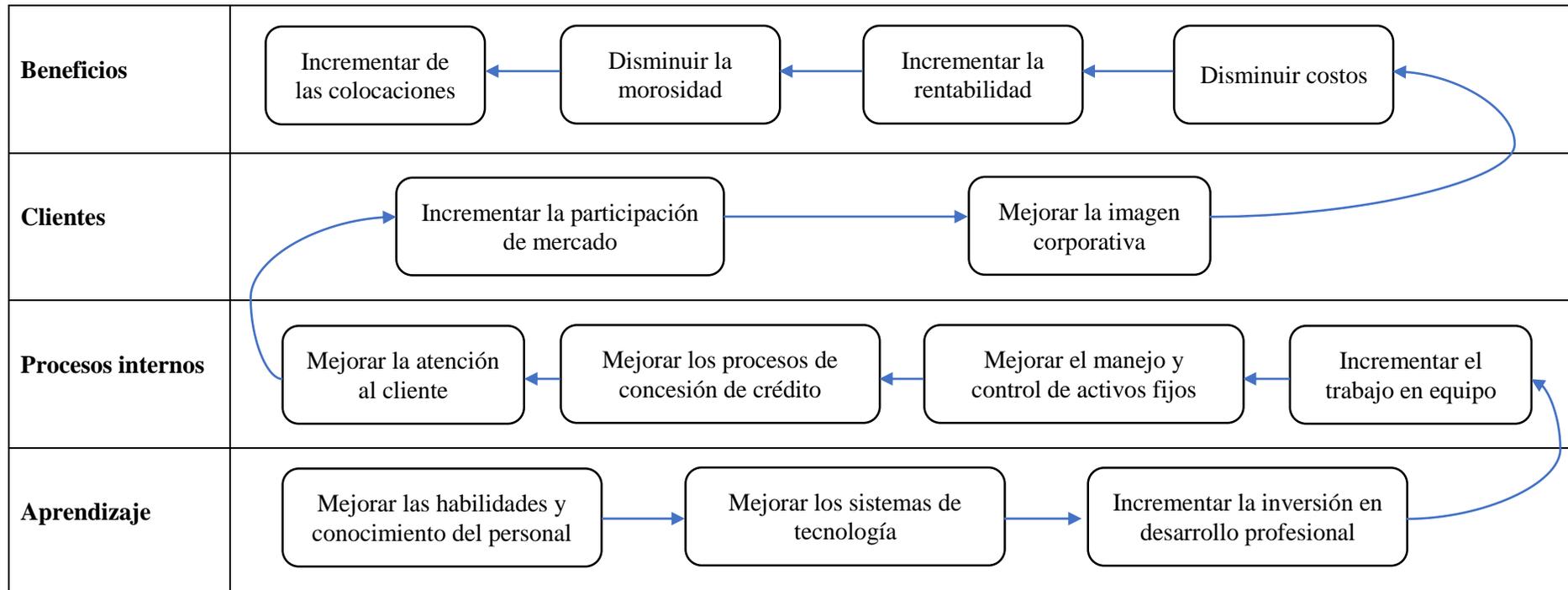
**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**CMI 1/1**

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL**



<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

# COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.
<b>Dirección</b>	García Moreno S/N Entre Ayllon Y Vargas Torres, Ambato; Tungurahua
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre
<b>Teléfono</b>	(03) 242-0096
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:coac.kisapincha@hotmail.com">coac.kisapincha@hotmail.com</a>

## Equipo de Auditoría

<b>Cargo</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>
<b>Supervisor</b>	Dr. Alberto Patricio Robalino
<b>Jefe de equipo</b>	Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández
<b>Auditor</b>	Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>PP 1/1</b>
---	---	---------------

## PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

### Objetivo General:

Emitir el informe final de auditoría a través de la presentación de los hallazgos encontrados para mejorar la gestión interna de la cooperativa.

### Objetivos Específicos:

1. Presentar un informe de la gestión de las operaciones de la cooperativa mediante una evaluación en detalle sus operaciones encomendadas para identificar sus deficiencias.
2. Elaborar un informe final en el que se detallen los resultados del proceso de auditoría de la entidad financiera para que ésta pueda lograr efectivamente la eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos.

N°	Procedimiento	REF/PT	Elaborado por	Fecha
1	Realice la convocatoria lectura del Informe Final	CLI	GV	25/01/2023
2	Elabore la carta de entrega de informe final	CEI	GV	28/01/2023
3	Presente el Informe Final de Auditoría	IFA	GV	30/01/2023
4	Realice el Acta de lectura de Informe de Auditoría	ALI	GV	02/02/2023
5	Elabore el Plan de acción	PA	GV	02/02/2023

<b>Elaborado por:</b> <span style="color: red;">GV</span>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> <span style="color: red;">APR</span>	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CLI 1/3</b>
---	--	----------------

**CONVOCATORIA LECTURA DEL INFORME FINAL**

Ambato, 25 de enero del 2023

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración:

Expresó un cordial saludo y me permito comunicarle a través del presente que se ha finalizado la auditoría de gestión, motivo por el cual convoca una reunión final para dar a conocer los resultados y presentar el informe final de la auditoría de gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha LTDA.

La reunión se efectuará en las instalaciones de la cooperativa el día 30 de enero de 2023 a las 17:00 de la tarde.

Atentamente.

Patricio Robalino  
 SUPERVISOR DE GÉNESIS, AUDITORES Y CONTADORES.

Génesis Velva  
 AUDITOR DE GÉNESIS AUDITORES Y CONTADORES.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>CLI 2/3</b></p>
---	---	-----------------------

**CONVOCATORIA LECTURA DEL INFORME FINAL**

Ambato, 25 de enero del 2023

Abg. Antonio Chachipanta

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración:

Expresó un cordial saludo y me permito comunicarle a través del presente que se ha finalizado la auditoría de gestión, motivo por el cual convoca una reunión final para dar a conocer los resultados y presentar el informe final de la auditoría de gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha LTDA.

La reunión se efectuará en las instalaciones de la cooperativa el día 30 de enero de 2023 a las 17:00 de la tarde.

Atentamente.

Patricio Robalino  
SUPERVISOR DE GÉNESIS, AUDITORES Y CONTADORES.

Génesis Velva  
AUDITOR DE GÉNESIS AUDITORES Y CONTADORES.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>CLI 3/3</b></p>
---	---	-----------------------

**CONVOCATORIA LECTURA DEL INFORME FINAL**

Ambato, 25 de enero del 2023

Sr. Ernesto Mutza

**CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración:

Expresó un cordial saludo y me permito comunicarle a través del presente que se ha finalizado la auditoría de gestión, motivo por el cual convoca una reunión final para dar a conocer los resultados y presentar el informe final de la auditoría de gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha LTDA.

La reunión se efectuará en las instalaciones de la cooperativa el día 30 de enero de 2023 a las 17:00 de la tarde.

Atentamente.

Patricio Robalino  
SUPERVISOR DE GÉNESIS, AUDITORES Y CONTADORES.

Génesis Velva  
AUDITOR DE GÉNESIS AUDITORES Y CONTADORES.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>CLI 1/2</b>
---	---	----------------

### CARTA DE ENTREGA DE INFORME

Ambato, 25 de enero del 2023

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Abg. Antonio Chachipanta

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Sr. Ernesto Mutza

**CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuestos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en el Art: 146. “La Superintendencia controla la economía promotora de la economía popular y solidaria tiene facultad para dictar normas de carácter general, de conformidad con su competencia” y el artículo 147 inciso b “La organización vela por la estabilidad, estabilidad de las instituciones y buen funcionamiento, se presentará el informe final de la auditoría de Gestión a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.

e adjunta a continuación el informe de auditoría, en el que se describen los hallazgos y se detallan las conclusiones y recomendaciones a adoptar por el directorio, consejo y gerencia; la solicitud de las recomendaciones y dictámenes mencionados debe ser presentada a la firma de contadores, contadora y auditora Génesis.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>CLI 2/2</b>
---	---	----------------

Atentamente

Patricio Robalino  
 Supervisor de Génesis, auditores y contadores.

Génesis Velva  
 Auditor de génesis auditores y contadores.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

**“INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
KISAPINCHA LTDA.”**



**Genesis Auditores y Contadores**

<b>Entidad</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.
<b>Dirección</b>	García Moreno S/N Entre Ayllon Y Vargas Torres, Ambato; Tungurahua
<b>Tipo de examen</b>	Auditoría de Gestión
<b>Periodo</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre
<b>Teléfono</b>	(03) 242-0096
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:coac.kisapincha@hotmail.com">coac.kisapincha@hotmail.com</a>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 1/54</b></p>
---	--	-----------------------

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I. Información General

• Datos Generales.....	197
• Antecedentes.....	198
• Motivo.....	198
• Objetivos.....	198
• Alcance.....	199
• Organigrama Estructural.....	199

### CAPÍTULO II. Hallazgos

• Observación, Conclusión, Recomendación de los hallazgos.....	200
--	-----

### CAPÍTULO 3. Indicadores

• Indicador e Interpretación.....	221
-----------------------------------	-----

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IF 2/54</b>
---	--	----------------

## INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

### CAPÍTULO I. Información General

#### 1. Datos Generales

<b>Fecha de corte</b>					
Auditoría de Gestión	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"><b>Fecha inicio</b></td> <td>28/12/2022</td> </tr> <tr> <td><b>Fecha termino</b></td> <td>02/02/2023</td> </tr> </table>	<b>Fecha inicio</b>	28/12/2022	<b>Fecha termino</b>	02/02/2023
<b>Fecha inicio</b>	28/12/2022				
<b>Fecha termino</b>	02/02/2023				
<b>Equipo de Auditoría</b>					
<b>Supervisor</b>	Dr. Alberto Patricio Robalino				
<b>Jefe de equipo</b>	Ing. Zonia del Rocío Chávez Hernández				
<b>Auditor</b>	Srta. Genesis Beatriz Velva Cumbal				
<b>Información General de la Cooperativa</b>					
<b>Nombre de la Cooperativa</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.				
<b>RUC</b>	1891721591001				
<b>Gerente General</b>	Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa				
<b>Presidente del Consejo de Administración</b>	Abg. Antonio Chachipanta				
<b>Presidente del Consejo de Vigilancia</b>	Sr. Ernesto Mutza				
<b>Dirección</b>	García Moreno S/N Entre Ayllon Y Vargas Torres, Ambato; Tungurahua				
<b>Ciudad</b>	Ambato				
<b>Provincia</b>	Tungurahua				
<b>E-mail</b>	coac.kisapincha@hotmail.com				
<b>Teléfono</b>	(03) 242-0096				
<b>Base legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República del Ecuador</li> <li>• Ley de Economía popular y Solidaria</li> <li>• Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria</li> <li>• Ley de las Instituciones Financieras</li> <li>• Ley del Régimen Tributario Interno</li> <li>• Código tributario</li> <li>• Código de Trabajo</li> <li>• Ley de Seguridad Social</li> <li>• Reglamento de Créditos</li> <li>• Manual de Créditos</li> <li>• Reglamento interno</li> <li>• Estatuto Social</li> </ul>				
<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022				
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022				

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 3/54</b></p>
---	--	-----------------------

## 2. Antecedentes

Según oficio de fecha 22 de diciembre de 2022, la señora Génesis Velva convocó a un equipo auditor con el objetivo de realizar una auditoría de gestión para determinar la eficacia, eficiencia y economía en el uso de los recursos.

## 3. Motivo

Evaluar la eficiencia, eficacia, ética y economía en la utilización de los recursos de la COAC Kisapincha Ltda., en el periodo 2021.

## 4. Objetivos

### Objetivo General

Evaluar la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., mediante la aplicación de programas, actividades y procesos, con la finalidad de mejorar la economía, ética, eficiencia y eficacia.

### Objetivos Específicos

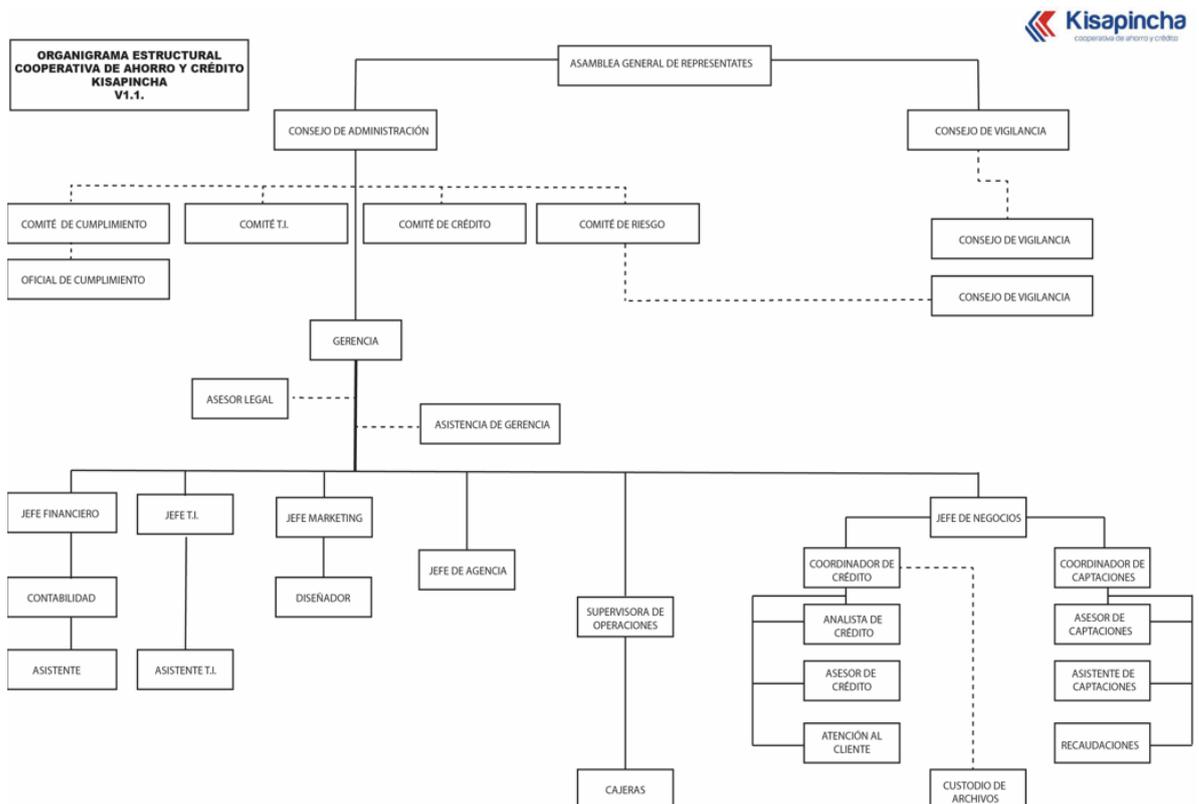
- Evaluar el uso efectivo de los recursos de colaboración utilizando métricas de gestión para identificar futuras mejoras.
- Evaluar la efectividad del uso de los recursos de la cooperativa utilizando indicadores de gestión para identificar mejoras futuras.
- Evaluar el uso ético de los recursos colaborativos utilizando indicadores de gestión para identificar futuras mejoras.
- Evaluar la economía del uso cooperativo de recursos utilizando indicadores de gestión para identificar futuras mejoras.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

### 5. Alcance

Comprenderá la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía y ética en el uso de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., en el periodo 2021.

### 6. Organigrama Estructural



<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 5/54</b></p>
---	--	-----------------------

## CAPÍTULO II. Hallazgos

### Hallazgo 1

Inexistencia de códigos de conducta

#### Observación

La cooperativa no cuenta con un código y reglamentos internos que permitan regular el comportamiento de sus empleados.

*Según la norma de control interno, 200-01 Integridad y valores éticos. Las organizaciones deben contar con elementos esenciales para controlar el entorno, administrar y monitorear otros componentes del control interno. La autoridad suprema será la encargada de dictar los reglamentos. Caracterización de un código de ética que promueva el uso correcto de los recursos.*

*Según el Art. 39 del Estatuto Interno, señala que todos los integrantes de la cooperativa deberán regirse por el Código de ética y reglamentos internos con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las normativas y la operatividad de la cooperativa.*

#### Conclusión

La cooperativa no ha elaborado un código de ética por la falta de personal especializado, lo cual podría desembocar en futuro en problemas en la conducta y malas relaciones entre compañeros.

#### Recomendación

Se recomienda a la Gerencia desarrollar e implementar un código de conducta para ayudar a establecer las expectativas y normas de comportamiento para los empleados, lo que puede mejorar la eficacia y la eficiencia de la cooperativa. Además, puede ayudar a prevenir problemas legales y de cumplimiento. Es recomendable contratar a un experto en cumplimiento laboral o consultar con una empresa de recursos humanos para ayudar en el desarrollo y la implementación de un código de conducta.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 6/54</b>
---	---	----------------

Se recomienda al Consejo de Administración debe hacer una evaluación exhaustiva de las prácticas actuales y los riesgos asociados a la ausencia de un código de conducta en la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia debería hacer una evaluación exhaustiva de las prácticas actuales y los riesgos asociados a la ausencia de un código de conducta en la cooperativa, y luego presentar una recomendación para que se establezca uno. La elaboración de un código de conducta puede ser un proceso colaborativo en el que participen los miembros de la cooperativa, y debe ser revisado y actualizado periódicamente para asegurar que siga siendo relevante y efectivo. También puede ser útil contar con un sistema de monitoreo y cumplimiento para garantizar que se cumplan los estándares establecidos en el código de conducta.

### **Hallazgo 2**

Normas y políticas administrativas y operativas desactualizadas.

#### **Observación**

Las normas y políticas de los diferentes procesos que realiza la cooperativa se encuentran desactualizados.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 175 menciona que las COAC deben contar con manuales actuales son cruciales para garantizar la coherencia en la aplicación de políticas y procedimientos en toda la cooperativa. Esto asegura que se apliquen las mismas reglas y estándares en todas las áreas, lo que promueve la equidad y la justicia.*

*Según el reglamento Art. 38 menciona que el Consejo de Administración se encargará de la revisión y evaluación de los manuales y políticas internas.*

*Según las normas de control interno, 200-03 política de talento humano. La administración incluirá políticas y prácticas necesarias para asegurar la adecuada planificación administrativa y operativa de las operaciones y funciones dentro de la entidad.*

*El Art. 6 del Estatuto Interno menciona que todo el personal que labora en la cooperativa está sujeto al cumplimiento obligatorio de normas y políticas administrativas y operativas. Con la finalidad de garantizar la calidad de los servicios.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por. APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IF 7/54</b>
---	--	----------------

### **Conclusión**

La cooperativa no cuenta con normas y políticas actualizados debido a la falta de personal especializado en estas áreas. Por lo tanto, se podría generar a futuro problemas con el manejo de la información y ejecución de los procesos.

### **Recomendación:**

Se recomienda a la Gerencia realizar una revisión detallada de las normas y políticas existentes para identificar cualquier área que necesite actualización, contratar a un experto para asegurar que las nuevas normas y políticas cumplen con las regulaciones legales y normativas aplicables, involucrar a los empleados en el proceso de actualización para obtener su retroalimentación y asegurar que las normas y políticas sean claras y fáciles de seguir, establecer un proceso de revisión periódica para asegurar que las normas y políticas se mantengan actualizadas y relevantes y capacitar al personal y asegurar que entiendan las nuevas normas y políticas y los procedimientos para cumplirlas

Se recomienda al Consejo de Administración realizar una evaluación exhaustiva de las políticas y normas existentes y determine cuáles necesitan actualizarse. Considere cómo han cambiado las leyes, regulaciones y las prácticas empresariales desde que se establecieron las políticas.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia se recomienda realizar evaluaciones anuales de toda la documentación que rige el accionar y operatividad de la cooperativa, con la finalidad de determinar desactualizaciones, desfases o procesos que ya no se aplican.

### **Hallazgo 3**

No se aplica el Manual del Buen Gobierno Corporativo

### **Observación**

Debido a la falta de socialización y conocimiento del manual del buen gobierno corporativo, este no se aplique en su totalidad y, por lo tanto, las prácticas de la cooperativa presentan deficiencias. principios universales del cooperativismo y el buen gobierno.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>IF 8/54</b></p>
---	--	-----------------------

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. menciona que las cooperativas basan sus actividades y relaciones en los principios enunciados en esta ley y en los valores y principios universales del cooperativismo y el buen gobierno.*

*En el estatuto interno en su Art. 5 menciona que las cooperativas realizan sus actividades además de congruentes con los principios de economía y economía solidaria y con las buenas prácticas de gestión cooperativa contenidas en las leyes orgánicas y reglamentos internos de la economía y del sector financiero solidario.*

*Art. 1 del Manual del Buen Gobierno Corporativo, menciona que esta norma tiene como finalidad establecer las reglas y lineamientos para un buen gobierno en las entidades y la aplicación de valores y principios éticos relacionados con los socios, clientes, empleados, gerentes, proveedores, órganos de control y dirección. Siendo de aplicación obligatoria.*

*El Art. 5 del Estatuto Interno señala que la cooperativa, en todas sus actividades, deberá aplicar prácticas de buen gobierno corporativo y que se enfocarán en garantizar los derechos y privilegios de sus socios, clientes, fundadores, proveedores, entre otros.*

### **Conclusión**

Debido a la falta de visión del manual del buen gobierno corporativo, la cooperativa puede ser propensa a fraudes, riesgos materiales y lavado de activos, ya que no cuenta con buenas prácticas de gobierno que aseguren la transparencia de sus operaciones.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia involucrar a todos los niveles de la organización, ya que para la gestión del plan estratégico se requiere de un esfuerzo de equipo, establecer un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso y hacer ajustes en el plan estratégico si es necesario y asegurarse de que el plan estratégico debe ser flexible y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 9/54</b>
---	---	----------------

Se recomienda al Consejo de Administración revisar y actualizar el plan estratégico para asegurarse de que esté alineado con los objetivos a largo plazo de la cooperativa. La cooperativa debe identificar los objetivos clave, establecer metas claras y definir los indicadores de éxito.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia asegurarse de que todos los miembros del equipo comprendan el plan estratégico, sepan cómo sus roles contribuyen a su éxito y estén comprometidos a trabajar juntos para lograr los objetivos establecidos.

#### **Hallazgo 4**

Inexistencia de canales de comunicación, fluidos y eficientes.

#### **Observación**

La cooperativa ha presentado problemas de comunicación, por lo cual han existido malentendidos al momento de ejecutar ciertos procesos o analizar la documentación.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 132 menciona que la entidad debe gestionar medios de comunicación públicos locales, nacionales y privados que promueven el consumo de servicios ofrecidos por personas y organizaciones de la economía pública y solidaria.*

*Art. 15 del Reglamento que las cooperativas de gran contar con canales de comunicación que faciliten el entendimiento entre los miembros de la misma y les permita tener información precisa, relevante y objetiva.*

*El Art. 14 del Estatuto Interno señala la Asamblea General será la encargada de establecer canales de comunicación que permitan mantener una interconectividad entre todos los miembros de la cooperativa.*

#### **Conclusión**

Debido a la inexistencia de canales de comunicación eficientes se han presentado inconvenientes malos entendidos, errores en los procesos de concesión de créditos y gestión de la cobranza, lo cual afectará a futuro en la rentabilidad e incremento de la morosidad.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 10/54</b></p>
---	--	------------------------

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia establecer canales de comunicación claros y accesibles para todos los miembros de la cooperativa, como reuniones regulares, correo electrónico, grupos de chat, etc. Con la finalidad de fomentar la participación activa de todos los miembros en las decisiones de la cooperativa, asegurar que todos los miembros tengan acceso a la misma información y documentación relevante y utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación y la colaboración, como plataformas de videoconferencia o aplicaciones de mensajería instantánea.

Se recomienda al Consejo de Administración promover una cultura de comunicación abierta para fomentar la colaboración, la retroalimentación y la resolución de conflictos. La cooperativa debe alentar a los miembros del equipo a expresar sus opiniones y escuchar las de otros, y reconocer la importancia de la comunicación abierta y efectiva para el éxito de la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia proporcionar capacitación en habilidades de comunicación para mejorar la capacidad de los miembros del equipo para comunicarse de manera efectiva. Esto puede incluir capacitación en habilidades de presentación, escritura efectiva, escucha activa y resolución de conflictos.

### **Hallazgo 5**

Carencia de evaluaciones de desempeño al personal.

### **Observación**

La cooperativa debido a que cuenta con 20 empleados, no ha visto la necesidad de realizar evaluaciones al desempeño del personal, puesto que no cuenta con personal suficiente y recursos necesarios.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 137 la COAC establecerá los mecanismos para evaluar el desempeño de su personal, tomando en cuenta los lineamientos dentro de la normativa.*

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>IF 11/54</b></p>
---	--	------------------------

*Según la Norma de Control Interno, 407-02 Manual de Clasificación de Puestos. La organización será responsable de evaluar el desempeño del personal según lo definido por las descripciones de puestos, responsabilidades, análisis de competencias y estructura organizacional para que el proceso de reclutamiento, selección y evaluación cumpla con los lineamientos y estándares de calidad.*

*Según el reglamento interno en el Art. 34 señala que la cooperativa deberá diseñar un plan de evaluación al desempeño del personal, para lo cual designará personal, fondos y plazos establecidos, con la finalidad de garantizar la calidad del trabajo y de asegurarse de que las habilidades y conocimientos del personal estén direccionados.*

*El Art. 21 del Estatuto Interno señala la Asamblea General se encargará de evaluar el desempeño del personal y el cumplimiento de los objetivos de cada 1 de los departamentos, con la finalidad de garantizar la operatividad de la misma.*

### **Conclusión**

Debido a que la cooperativa no cuenta con personal especializado en la evaluación de desempeño y tampoco con los recursos para su aplicación, no se han evaluado las capacidades del personal y esto puede desembocar en una desmotivación e insatisfacción con respecto al reconocimiento que está recibiendo por su esfuerzo.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de evaluación regular para evaluar el desempeño de los empleados. Esto puede ayudar a la cooperativa a identificar áreas de mejora y fortalecer las habilidades de sus empleados, lo que puede contribuir al crecimiento y éxito de la misma. Algunas opciones para implementar un sistema de evaluación incluyen: establecer objetivos claros para cada empleado, llevar a cabo entrevistas de evaluación con los supervisores y los empleados, y proporcionar retroalimentación y capacitación en consecuencia.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 12/54</b>
---	---	-----------------

Se recomienda al Consejo de Administración proporcionar capacitación en evaluación de desempeño para garantizar que los miembros del equipo comprendan el proceso y puedan llevar a cabo evaluaciones efectivas. La capacitación puede incluir la definición de objetivos y criterios de evaluación, la recopilación de datos y la retroalimentación efectiva.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia integrar la evaluación de desempeño en su cultura y en la forma en que se llevan a cabo las operaciones diarias. La evaluación de desempeño debe ser vista como una herramienta importante para mejorar el rendimiento y el desarrollo profesional de los miembros del equipo.

### **Hallazgo 6**

El personal no registra su asistencia a las capacitaciones ejecutadas por la cooperativa.

#### **Observación**

La cooperativa ha realizado capacitaciones, pero no ha podido evaluar el impacto de las mismas debido a que el personal no registra su asistencia.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 163 señala que el directivo deberá aprobar la creación de una planificación de mecanismos para fortalecer los conocimientos financieros, de crédito, garantías de crédito, fortalecimiento de los existentes y transformación crediticia.*

*Según la norma de control interno, 407-06 Formación y educación continua. La máxima autoridad de la unidad estructural debe promover de forma continua y gradual la formación y el desarrollo profesional de todos los empleados con el fin de mejorar el desempeño y la calidad de su trabajo.*

*El Art. 22 del Estatuto Interno señala que el Consejo de Administración tendrá la obligación de diseñar y aprobar planes de educativos, formación y capacitación con sus presupuestos, a fin de que aporten a una mejora del desempeño del personal*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IF 13/54</b>
---	--	-----------------

### **Conclusión**

Debido a que la cooperativa no ha establecido ningún mecanismo para controlar la asistencia de los empleados a las capacitaciones, no se puede evaluar si éstas han aportado a mejorar los conocimientos, habilidades y competencias del personal.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia tener una política clara y comunicada sobre la asistencia a la capacitación y las consecuencias de no asistir, ya sea en términos de desempeño o de oportunidades de carrera. Además, se podría utilizar un sistema de registro en línea. Esto puede incluir un formulario en línea que los empleados deben completar después de asistir a la capacitación.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema de registro para documentar la asistencia a capacitaciones por parte de los miembros del equipo. Esto puede incluir el uso de una hoja de asistencia física o un sistema de registro en línea.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia dar a entender a los empleados que la capacitación es una inversión en su desarrollo profesional y que su asistencia es importante para el crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa.

### **Hallazgo 7**

Inexistencia de mecanismos para medir la efectividad de los objetivos.

### **Observación**

La cooperativa no cuenta con mecanismos que le permitan evaluar la efectividad en el cumplimiento de los objetivos.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 14/54</b>
---	---	-----------------

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 17 menciona que el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia deberán trabajar de manera conjunta para establecer mecanismos que les permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos plasmados en la planificación institucional.*

*Art.11 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que las entidades financieras, consideradas como cooperativas, deberán establecer mecanismos, acciones y controles que les permitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos.*

*Según el reglamento Art. 125 señala que los organismos de integración económica deberán plasmar en su Estatuto los mecanismos para la evaluación de sus objetivos, funcionamiento y financiamiento.*

### **Conclusión**

La cooperativa, al no contar con mecanismos que le permitan evaluar la efectividad del cumplimiento de los objetivos ha presentado una deficiente gestión en los resultados y el logro de objetivos, lo cual ha afectado el rendimiento general de la cooperativa.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de seguimiento y medición de KPI (Indicadores Clave de Desempeño). Esto les permitiría medir el progreso y el rendimiento en relación a los objetivos establecidos, y ajustar su estrategia en consecuencia.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido (SMART) para garantizar que sean objetivos claros y precisos. Esto facilitará la medición del cumplimiento de los objetivos.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia utilizar herramientas de análisis de datos para medir y evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos. Estas herramientas pueden ayudar a identificar áreas en las que se necesita mejorar el desempeño y a tomar medidas para mejorar el rendimiento.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 15/54</b></p>
---	---	------------------------

### **Hallazgo 8**

Los planes y presupuestos de la cooperativa no han sido socializados con el personal.

### **Observación**

La cooperativa elaborado planes y presupuestos, pero estos no han sido socializados con los empleados.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 137 señala que la cooperativa se encargará de la promoción y la socialización de planes y programas elaborados para la entidad y general y para cada uno de los departamentos.*

*Según el reglamento Art. 128 numeral 6 menciona que la cooperativa de fomentar socializar. Y capacitar sobre los programas, proyectos, presupuestos, que la cooperativa establezca.*

*Según la norma de control interno 402-01 Responsabilidad de control interno. La máxima autoridad deberá encargarse de dar a conocer y socializar planes y programas presupuestarios con la finalidad de que el personal se alinea, los objetivos y programas.*

*El Art. 17, numeral 5 del Estatuto Interno señala la Asamblea General deberá conocer y dar a conocer a todos los integrantes de la cooperativa el plan estratégico y operativo con sus respectivos presupuestos, con la finalidad de garantizar una cohesión interna y operatividad eficiente.*

### **Conclusión**

La cooperativa no ha socializado, planes y proyectos con sus empleados ha generado un ambiente de con falta de compromiso, desmotivación e insatisfacción.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia compartir esta información puede ayudar a los empleados a entender cómo se relacionan sus tareas diarias con los objetivos a largo plazo de la empresa, y puede mejorar su motivación y compromiso.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 16/54</b>
---	---	-----------------

También puede ayudar a los empleados a identificar oportunidades para ahorrar costos o mejorar la eficiencia. Es importante tener en cuenta que la transparencia y la comunicación abierta son esenciales para construir una cultura de confianza y colaboración en la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer reuniones regulares con los empleados para comunicar y discutir los planes y presupuestos de la cooperativa. Esto puede incluir reuniones trimestrales, semestrales o anuales para compartir la información relevante y permitir preguntas y discusión.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia comunicar los planes y presupuestos de manera clara y accesible para los empleados. Utilice lenguaje sencillo y evite jergas técnicas o términos complejos que puedan confundir a los empleados.

### **Hallazgo 9**

Los empleados que no participan en el establecimiento de objetivos.

#### **Observación**

La cooperativa no ha involucrado a sus empleados en la definición de objetivos por desconocimiento de la importancia de la participación de los empleados, o un enfoque más autocrático de la toma de decisiones.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 143 menciona que el Consejo administrativo deberá impulsar y fomentar una cultura de participación en donde los empleados podrán participar en el establecimiento de objetivos y toma de decisiones.*

*Según el reglamento Art. 161 párrafo 11 señala que las cooperativas deberán implementar mecanismos para fomentar la participación interna y el compromiso de los empleados.*

*Art. 19 del Reglamento interno menciona que, para la definición de objetivos, estrategias de actividades se deberá contar con la opinión de todo el personal para establecer su perspectiva sobre diferentes procesos y procedimientos clave dentro de la cooperativa.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 17/54</b></p>
---	--	------------------------

*El Art. 32, del Estatuto Interno establece que la Asamblea General, el Consejo Administrativo y el Consejo de Vigilancia deberán establecer lineamientos que permita que los empleados participen en la toma de decisiones. Establecimiento de objetivos, y aporten con su conocimiento a la mejora de las actividades de la cooperativa.*

### **Conclusión**

Debido a que la gerencia no permite que el personal participe en el establecimiento de objetivos, puede llevar a un rendimiento insuficiente y una falta de alineación con la dirección General de la empresa.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia implementar un sistema de gestión de objetivos en el lugar de trabajo. Esto implicaría involucrar a los empleados en el proceso de establecimiento de objetivos, desde la definición de objetivos a nivel de equipo hasta la asignación de objetivos individuales. Además, es importante asegurarse de que los objetivos establecidos sean medibles y alcanzables, y proporcionar retroalimentación.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un proceso de planificación participativo, en el cual los empleados puedan aportar sus ideas y perspectivas para el establecimiento de objetivos. Esto puede incluir reuniones de lluvia de ideas o encuestas para recopilar la opinión de los empleados.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un sistema de retroalimentación para proporcionar información sobre el progreso hacia los objetivos establecidos, y permitir a los empleados proporcionar comentarios y sugerencias para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos.

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IF 18/54</b>
---	--	-----------------

### **Hallazgo 10**

Falta de mecanismos de supervisión y control para el cumplimiento de los objetivos.

#### **Observación**

La cooperativa no cuenta con mecanismos para supervisar o controlar el cumplimiento de los objetivos.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 157 señala que una de las atribuciones del director general es la dirección, coordinación, supervisión y controles de los procesos y actividades internas.*

*El Art. 162 señala que el directorio tiene la obligación de implementar y ejecutar actividades a través de la definición y aprobación de manuales y políticas para definir la responsabilidad de supervisar, controlar y evaluar la administración o su destino de los recursos.*

*Art. 165 señala que el grupo estará sujeto a la supervisión y control del Consejo de Vigilancia y la unidad de auditoría interna será responsable de su control y supervisión interna.*

*Según la Norma de Control Interno 100-01, el control interno será responsabilidad de cada entidad por lo cual dispondrán recursos humanos, financieros y materiales con la finalidad de crear las condiciones necesarias para mantener un control adecuado de los procesos.*

*l Art. 7, del Estatuto Interno establece que todos los integrantes de la cooperativa están sujetos al control interno y supervisión con la finalidad de asegurarse de su correcto desempeño y de garantizar el cumplimiento de la normativa interna y externa.*

#### **Conclusión**

La cooperativa no cuenta con mecanismos para controlar o supervisar el cumplimiento de los objetivos, esto debido a que no se han actualizado manuales y políticas, por lo cual no se ha podido determinar la eficiencia, eficacia y economía en el logro de los mismos

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>IF 19/54</b></p>
---	--	------------------------

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar de un sistema de gestión de objetivos a nivel de la cooperativa departamento y empleado, así como un proceso regular de revisión y seguimiento de progreso. También podría incluir la implementación de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el desempeño en relación con los objetivos establecidos.

Se recomienda al Consejo de Administración incluir incentivos como bonificaciones o reconocimientos para aquellos que cumplen los objetivos, o medidas disciplinarias para aquellos que no cumplen.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un sistema de seguimiento y evaluación que permita monitorear el progreso hacia los objetivos y evaluar el desempeño de la cooperativa. Esto puede incluir la implementación de herramientas de seguimiento, informes regulares y revisiones periódicas.

### **Hallazgo 11**

Las recomendaciones de auditorías financieras no son aplicadas.

### **Observación**

La cooperativa no ha aplicado las recomendaciones que se establecieron en la auditoría financiera del período 2020.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 165 señala que las COAC están sujetas a la superintendencia y que las mismas deberán contar con una unidad de auditoría interna que se encargará de realizar y aplicar las recomendaciones de auditoría.*

*El artículo 20 de la Ley Orgánica de economía popular y solidaria establece que los estados financieros auditados de las cooperativas deberán ser presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Y están en la obligación de aplicar las recomendaciones y observaciones con la finalidad de subsanar cualquier irracionalidad presentada en la información financiera del período analizado.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 20/54</b>
---	---	-----------------

*El Art. 17, numeral 14 del Estatuto Interno establece la cooperativa de Vera elegir una persona que se encargue de la ejecución de auditorías internas, la misma que tendrá dentro de sus funciones el cumplimiento de las recomendaciones de auditorías financieras con la finalidad de mejorar la razonabilidad de los estados financieros.*

*Según el reglamento Art. 21 señala que las cooperativas, además de contar con su propio organismo interno de control, realizarán auditorías internas y externas financieras antes de subir sus Estados a la página de la superintendencia, con la finalidad de determinar la razonabilidad de sus operaciones.*

### **Conclusión**

Al no aplicar las recomendaciones de las auditorías financieras de períodos pasados, la información financiera del período actual puede presentar inconsistencias, lo cual afectará a la confiabilidad de la información.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia recopilar y analizar la información relevante, incluyendo registros financieros, políticas y procedimientos, y documentación relacionada con los procesos y sistemas de la organización. Designar un equipo para verificar la aplicación o realizar la aplicación en caso de no haber sido ejecutada.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de acción claro y específico para abordar las recomendaciones de auditoría. Este plan debe identificar los pasos necesarios para implementar cada una de las recomendaciones, así como las personas responsables de su implementación y los plazos para su ejecución.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia asignar responsabilidades: La cooperativa debe asignar responsabilidades claras para la implementación de las recomendaciones de auditoría. Esto puede incluir la designación de un equipo de trabajo encargado de la implementación y seguimiento de las recomendaciones, o la asignación de responsabilidades específicas a individuos dentro de la cooperativa.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 21/54</b></p>
---	--	------------------------

## Hallazgo 12

La cooperativa no cuenta con mecanismos para identificar riesgos.

### Observación

Debido al reducido tamaño de las operaciones de la cooperativa, no se ha visto en la necesidad de establecer mecanismos para identificar riesgos potenciales.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Unidad de Auditoría Interna. Las empresas deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad de los sistemas de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.*

### Conclusión

La cooperativa, al no contar con especialistas en el diseño, implementación de mecanismos para identificar riesgos potenciales, no podrá hacer frente a los mismos y, por lo tanto, presentará afectaciones en sus resultados y operatividad.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 22/54</b></p>
---	--	------------------------

### Recomendación

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar una metodología de análisis de riesgos, la evaluación de impacto y la gestión de riesgos basada en procesos. También se recomienda formar a los empleados en cómo identificar y reportar riesgos y establecer una cultura de gestión de riesgos en la empresa.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de gestión de riesgos que incluya medidas para mitigar, transferir o asumir los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos específicos, la asignación de responsabilidades claras para la gestión de los riesgos y el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo.

### Hallazgo 13

Inexistencia de una política para el control y almacenamiento de la documentación.

### Observación

La cooperativa no cuenta con una política diseñada para controlar y almacenar la documentación.

*Según el Reglamento Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en la disposición XIII señala que la reorganización y depuración de los documentos y expedientes existentes de las empresas de transporte terrestre legalmente constituidas, según las cuales el proceso de reestructuración, modelo operativo, técnico y legal se aplica estrictamente a los servicios de transporte terrestre organizados a través de cooperativas.*

*Según la Norma de Control Interno, 401-03, Supervisión. Los directivos de la entidad deberán establecer los mecanismos necesarios para el manejo, control y aseguramiento de la documentación, con la finalidad de evitar que estos sean manipulados y generen confusión en los procedimientos.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por. APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 23/54</b></p>
---	--	------------------------

*Según el estatuto interno en el Art. 34 señala que los secretarios de la cooperativa y el Consejo de Vigilancia deberán ser difícil y evaluar la veracidad de las documentaciones entregadas tanto por la institución como los clientes que solicitan algún tipo de crédito.*

*El Art. 41, del Estatuto Interno establece la cooperativa está en la obligación de mantener archivos físicos de toda la información durante 10 años, y 15 años, los archivos digitales. Además, para el mantenimiento de la información se deberá tomar todas las medidas con la finalidad de garantizar que no hayan sido manipulados ni se pierdan*

### **Conclusión**

Al no contar la cooperativa como una política para controlar y almacenar la documentación, se puede presentar manipulación de la información y documentación, pérdida y deterioro de documentos.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia establecer un sistema de gestión de documentos. Esto puede incluir la creación de una estructura de carpetas y subcarpetas en un servidor centralizado o en la nube para almacenar y organizar documentos, así como la implementación de una política de acceso y seguridad para garantizar la privacidad y confidencialidad de los documentos. También sería recomendable establecer un plan de retención de documentos y una política de eliminación de documentos obsoletos o innecesarios.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer políticas y procedimientos claros para el manejo de la documentación crediticia. Esto incluye la definición de los tipos de documentación que se deben recopilar, cómo se debe almacenar, quién debe tener acceso y cómo se debe destruir cuando ya no sea necesaria.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia implementar medidas de seguridad adecuadas para la protección de la documentación crediticia. Esto puede incluir el uso de sistemas de almacenamiento seguro, la limitación del acceso a la documentación solo al personal autorizado y la implementación de medidas para evitar la pérdida o el robo de la información.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 24/54</b></p>
---	--	------------------------

### **Hallazgo 14**

Inexistencia de personal para la detección y mitigación de riesgos.

#### **Observación**

La cooperativa no ha designado personal específico para que se encargue de la detección y mitigación de riesgos.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Las empresas deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad de los sistemas de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*Según la Norma de Control Interno, 300-02 Plan de Mitigación de riesgos. Las organizaciones deben definir las respuestas. Objetivos, métodos y responsabilidades de detección y mitigación de riesgos que requieren el desarrollo de un plan de mitigación de riesgos para evaluar los riesgos que afectan el logro de los objetivos.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.*

#### **Conclusión**

Puesto que en la cooperativa no cuenta con personal para la detección y mitigación de riesgos, se hará frente a situaciones inesperadas que afectarán su operatividad, rentabilidad y su imagen corporativa.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 25/54</b></p>
---	--	------------------------

### Recomendación

Se recomienda a la Gerencia asignar un miembro del equipo o un comité para que se encargue de la gestión de riesgos. Esta persona o grupo de personas debería tener conocimientos sobre cómo identificar y mitigar los riesgos, y debería tener acceso a recursos y herramientas para ayudarles en su trabajo. Además, la implementación de medidas de mitigación para los riesgos identificados.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de gestión de riesgos que incluya medidas para mitigar, transferir o asumir los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos específicos, la asignación de responsabilidades claras para la gestión de los riesgos y el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo.

### Hallazgo 15

Inexistencia de controles para la identificación de riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas.

### Observación

La cooperativa no está plenamente consciente de la importancia de protegerse contra el fraude o no consideran que es una amenaza real para sus operaciones. *Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 26/54</b>
---	---	-----------------

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Departamento de Auditoría Interna. Estas entidades deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad del sistema de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*Según la Norma de Control Interno, 300-01 Identificación de riesgos. La máxima autoridad de la organización debe identificar los riesgos que pueden afectar el logro de la meta y crear un mapa de riesgos de factores internos y externos que pueden ser riesgos potenciales.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.*

### **Conclusión**

La cooperativa no contar con controles para la identificación de riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas corre el riesgo de crear su reputación y credibilidad, pérdida de confianza de clientes y accionistas e incrementar el costo por multas y sanciones.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia revisar y actualizar las políticas existentes a fin de cumplir las regulaciones y normas aplicables, implementar sistemas de seguimiento y registro de transacciones para detectar patrones anómalos y actividad sospechosa y capacitar al personal en temas de prevención de fraudes y riesgos, y darles herramientas para detectar y reportar actividades sospechosas.

Se recomienda al Consejo de Administración implementar un sistema de monitoreo y reporte de riesgos que le permita identificar rápidamente los riesgos y las debilidades en su gestión. Este sistema debe incluir mecanismos para la generación de reportes y alertas sobre los riesgos.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>IF 27/54</b></p>
---	--	------------------------

### **Hallazgo 16**

Inexistencia de evaluaciones periódicas a los riesgos potenciales.

#### **Observación**

La cooperativa no ejecuta evaluación de riesgos debido a diversas razones, como la falta de recursos, capacitación y conciencia sobre la importancia de la gestión de riesgos. También por la falta de un enfoque sistemático y estructurado para la identificación y evaluación de riesgos.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Departamento de Auditoría Interna. Estas entidades deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad del sistema de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*Según la Norma de Control Interno, 300-01 Identificación de riesgos. La máxima autoridad de la organización debe identificar los riesgos que pueden afectar el logro de la meta y crear un mapa de riesgos de factores internos y externos que pueden ser riesgos potenciales.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa.*

#### **Conclusión**

La cooperativa no contar con evaluaciones periódicas a los riesgos no ha podido establecer aquellos problemas o deficiencias que afectarán a su operatividad y sobre todo podría enfrentar riesgo de fraude, manipulación de documentación, malversación de fondos, entre otras.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 28/54</b></p>
---	--	------------------------

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia implementar una metodología de evaluación de riesgos en su operación diaria. Esto podría incluir el análisis de los riesgos en sus operaciones, la implementación de medidas de mitigación para reducir la exposición a riesgos y la monitorización continua de los riesgos existentes. Además, es importante capacitar a los empleados en la identificación y gestión de riesgos, y establecer un proceso para reportar y evaluar incidentes y accidentes.

Se recomienda al Consejo de Administración asegurarse de que sus miembros estén capacitados en la identificación y evaluación de riesgos. La capacitación puede incluir temas como la gestión de riesgos, la seguridad en el lugar de trabajo, la protección de datos, entre otros. Los miembros deben estar al tanto de los posibles riesgos y saber cómo actuar en caso de que se presente alguna situación de emergencia.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos para identificar las posibles amenazas y vulnerabilidades que pueden afectar su negocio. Es importante analizar los diferentes escenarios que podrían surgir y cómo podrían impactar en la cooperativa y sus miembros. Con base en esta evaluación, la cooperativa puede elaborar un plan de acción para minimizar o mitigar los riesgos identificados

### **Hallazgo 17**

Inexisten mecanismos para la evaluación de riesgos.

### **Observación**

La cooperativa no cuenta con plan de contingencia que le permita evaluar y mitigar riesgos a futuro.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.*

<p><b>Elaborado por: GV</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>
<p><b>Revisado por: APR</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 29/54</b>
---	---	-----------------

*El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.*

*Según la Norma de Control Interno, 200-09, Departamento de Auditoría Interna. Estas entidades deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad del sistema de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.*

*Según la Norma de Control Interno, 300-03 Evaluación de riesgos. La gerencia debe evaluar el riesgo tanto desde la perspectiva de la probabilidad como del impacto, donde la probabilidad es la probabilidad de su realización y el impacto es el efecto de su realización.*

*El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.*

### **Conclusión**

La cooperativa no contar con un plan de contingencia para la identificación y mitigación de riesgos, respuesta a incrementos de la morosidad y pérdida de la rentabilidad.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia identificar los posibles riesgos que puedan afectar su funcionamiento, a sus miembros o a su entorno. Pueden realizarse encuestas, entrevistas o revisión de casos anteriores, así como revisar la legislación y normativas aplicables a su sector para tener una visión amplia de los riesgos a los que se enfrenta.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema integrado que permita la identificación de posibles riesgos y evaluación de su probabilidad y impacto, la implementación de medidas de mitigación y el monitoreo continuo del sistema. También se recomienda designar a una persona o equipo responsable de la gestión de riesgos y asegurar que se integre en la cultura y en las operaciones de la cooperativa.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 30/54</b>
---	---	-----------------

Se recomienda al Consejo de Vigilancia capacitar en la identificación y gestión de riesgos, así como en la implementación del sistema de gestión de riesgos. Pueden llevarse a cabo capacitaciones periódicas para mantener a los miembros actualizados sobre los riesgos identificados, las medidas de control implementadas y las buenas prácticas de gestión de riesgos.

### **Hallazgo 18**

Presupuesto para inversión en el desarrollo de talento humano no es utilizado.

#### **Observación**

La cooperativa ha establecido un fondo destinado al desarrollo del talento humano, mismo que no ha sido utilizado en los últimos 3 años.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 157 menciona que el director general debe elaborar y presentar los presupuesto para el desarrollo de talento humano, a fin de mejorar la productividad laboral.*

*Según el reglamento en el Art. 20 señala que la asamblea general deberá aprobar los presupuestos internos para cada una de las áreas de la cooperativa.*

*Según la Norma de Control Interno, 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo. La máxima autoridad identifica las necesidades de capacitación del personal directamente relacionado con el puesto con el fin de mejorar los conocimientos y habilidades para el puesto de manera objetiva y objetiva.*

*El estatuto interno Art. 17 numeral 6 señala que los planes estratégicos y planes operativos deben contar con su respectivo presupuesto, mismo que contendrá sub-planes y sub-presupuestos para cada una de las áreas operativas.*

*El Art. 17, numeral 5 del Estatuto Interno señala la Asamblea General deberá conocer y dar a conocer a todos los integrantes de la cooperativa el plan estratégico y operativo con sus respectivos presupuestos, con la finalidad de garantizar una cohesión interna y operatividad eficiente.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 31/54</b></p>
---	--	------------------------

### **Conclusión**

La cooperativa, al no contar con una planificación dirigida al desarrollo del talento humano, no ha hecho uso de los fondos establecidos para motivar un plan de carrera interna.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia empezar a invertir en la capacitación y desarrollo de sus empleados. Esto puede incluir la creación de programas de capacitación interna, la asistencia a conferencias y seminarios relacionados con el negocio, y la promoción de oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Administración aprovechar recursos gratuitos o de bajo costo para el desarrollo del talento humano. Existen numerosos recursos en línea, como cursos en línea, videos instructivos, tutoriales y otros materiales educativos que pueden ser accesibles a bajo costo o gratuitamente. Además, la cooperativa puede buscar capacitadores voluntarios o que cobren tarifas reducidas.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia identificar las necesidades de formación de su personal. Es importante determinar las habilidades y conocimientos que son necesarios para mejorar el desempeño del personal y contribuir al éxito de la cooperativa. Esta identificación puede realizarse a través de entrevistas individuales, encuestas o análisis de desempeño.

### **Hallazgo 19**

La cooperativa no ha elaborado y ejecutado programas de capacitación a su personal.

### **Observación**

La cooperativa no ha elaborado planificaciones para ejecutar capacitaciones anuales.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 163 señala que el directivo deberá aprobar la creación de una planificación de mecanismos para fortalecer los conocimientos financieros, de crédito, garantías de crédito, fortalecimiento de los existentes y transformación crediticia.*

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 32/54</b></p>
---	--	------------------------

*Según la Norma de Control Interno, 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo. La máxima autoridad identifica las necesidades de capacitación del personal directamente relacionado con el puesto con el fin de mejorar los conocimientos y habilidades para el puesto de manera objetiva y objetiva.*

*El Art. 22 del estatuto interno señala que el Consejo de Administración tendrá la obligación de diseñar y aprobar planes de educativos, formación y capacitación con sus presupuestos, a fin de que aporten a una mejora del desempeño del personal*

### **Conclusión**

Dado que la cooperativa no ha diseñado y ejecutado programas de capacitación, y se ha enfocado únicamente en las operaciones clave del Internet personal, se ha sentido desmotivado, insatisfecho y poco valorado.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia implementar un programa de capacitación y desarrollo. Esto puede incluir la identificación de las habilidades y conocimientos necesarios para el personal, la creación de un plan de capacitación para adquirir estas habilidades y conocimientos, y la implementación de programas de desarrollo para ayudar a los empleados a mejorar y crecer en sus roles.

Se recomienda al Consejo de Administración identificar las áreas en las que su personal necesita capacitación. Puede realizar encuestas o entrevistas individuales para conocer las necesidades de cada trabajador y así, establecer un plan de capacitación más efectivo.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia contratar a capacitadores externos o utilizar recursos internos para impartir la capacitación. Es importante que el personal tenga acceso a los recursos necesarios para la capacitación, como el tiempo y los materiales de apoyo. Además, es recomendable

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IF 33/54</b>
---	--	-----------------

## Hallazgo 20

La cooperativa únicamente ha realizado auditorías financieras.

### Observación

Dado que la cooperativa debe subir los estados financieros auditados, a la Superintendencia de economía popular y solidaria solamente se han realizado auditorías financieras para determinar la razonabilidad de los estados financieros.

*Según el Reglamento para Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 29 las cooperativas podrán designar a un auditor externo para la ejecución de auditorías financieras, determinar la responsabilidad de los estados financieros. Sin embargo, la ley no limita para la realización de algún otro tipo de auditoría, siempre y cuando esta tenga la finalidad de seguridad, la operatividad de las normativas.*

*Según la Norma de Control Interno, 404-11 Control y seguimiento. | las organizaciones están en la obligación de implementar procedimientos de evaluación y seguimiento orientados a cumplir con las recomendaciones de los informes de auditorías y de las transacciones de gestión.*

*Según el reglamento interno en el Art. 17 dentro de los deberes y obligaciones de la Asamblea General está la determinación y designación de un auditor para realizar auditorías financieras, sin embargo, y el gerente la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia o el Consejo de Administración detectan la existencia de deficiencias que afecten a la operatividad de la cooperativa podrán realizar diferentes auditorías.*

*El Art. 17, del Estatuto Interno establece que la Asamblea General deberá garantizar a través de auditorías internas y externas que se cumpla con la normativa y que la operatividad de la cooperativa sea eficiente y eficaz.*

### Conclusión

Puesto que la cooperativa debe presentar, estados financieros auditados a su ente de control, solamente se ha preocupado por realizar auditorías financieras para determinar la razonabilidad de la información que presentan.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 34/54</b>
---	---	-----------------

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia ampliar su enfoque a incluir también auditorías tributarias, de gestión, ambientales y sociales. Esto les permitiría evaluar no solo su desempeño financiero, sino también su impacto en la comunidad y el medio ambiente, lo que les ayudaría a ser más sostenibles y responsables socialmente.

Se recomienda al Consejo de Administración explorar otras áreas de auditoría, como la auditoría de gestión, la auditoría de cumplimiento o la auditoría fiscal, con la finalidad de determinar riesgos que pueden afectar los resultados.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un canal de comunicación claro y abierto con el equipo de auditoría y los auditados para que se puedan abordar cualquier problema o duda de manera oportuna. También es importante que se documente toda la información y se mantenga una comunicación clara y transparente durante todo el proceso.

### **Hallazgo 21**

Inexistente seguimiento a las observaciones halladas en las auditorías financieras, para determinar su cumplimiento.

### **Observación**

La cooperativa no ha establecido un personal para que realice un seguimiento a las observaciones encontradas en las auditorías pasadas y determinar su aplicación y cumplimiento.

*Según el Reglamento para Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 29 las cooperativas podrán designar a un auditor externo para la ejecución de auditorías financieras, determinar la responsabilidad de los estados financieros. Sin embargo, la ley no limita para la realización de algún otro tipo de auditoría, siempre y cuando esta tenga la finalidad de seguridad, la operatividad de las normativas.*

*Según la Norma de Control Interno, 404-11 Control y seguimiento. | las organizaciones están en la obligación de implementar procedimientos de evaluación y seguimiento orientados a cumplir con las recomendaciones de los informes de auditorías y de las transacciones de gestión.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>IF 35/54</b></p>
---	--	------------------------

*Según el estatuto interno en el Art. 17 dentro de los deberes y obligaciones de la Asamblea General está la determinación y designación de un auditor para realizar auditorías financieras, sin embargo, y el gerente la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia o el Consejo de Administración detectan la existencia de deficiencias que afecten a la operatividad de la cooperativa podrán realizar diferentes auditorías.*

### **Conclusión**

La cooperativa no contó con el personal necesario para la aplicación de las recomendaciones de auditorías anteriores, no ha podido subsanar aquellas deficiencias y, por lo tanto, sus estados financieros aún presentan inconvenientes.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia establecer un plan de acción para implementar las recomendaciones de la auditoría y establecer medidas para garantizar que se cumplan las observaciones en el futuro. También es importante que la cooperativa establezca una cultura de cumplimiento y transparencia, y que los miembros de la junta de administración y el personal se comprometan a seguir las prácticas éticas y legales en todas las operaciones.

Se recomienda al Consejo de Administración capacitar al personal y mejorar la gestión financiera. Una vez identificadas las causas subyacentes, se pueden tomar medidas para abordarlas y evitar futuros incumplimientos.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia proporcionar información clara y precisa sobre sus finanzas y operaciones. Esto puede incluir informes anuales, auditorías externas y divulgación de información en su sitio web y en otras plataformas relevantes. Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas también puede requerir cambios en la cultura y la gestión interna de la cooperativa

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IF 36/54</b>
---	--	-----------------

## Hallazgo 22

El inventario de activos fijos desactualizado.

### **Observación**

La cooperativa no cuenta con personal que se encargue de la actualización y revisiones físicas de los activos fijos propiedad de la cooperativa.

*Según el Reglamento para Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 77 la cooperativa designará un custodio para el manejo y resguardo de los activos fijos, de igual manera, al finalizar el año se realizará una valoración y evaluación de los mismos con la finalidad de detectar cualquier error, robo o pérdida.*

*Según la Norma de Control Interno, 406-10 Constatación física de bienes de larga duración. Se realizará constataciones físicas de los bienes de larga duración. Y se emitirán por escrito informes de las diferencias que se obtengan durante el proceso de constatación física y conciliación con la información contable.*

*El Art. 42 del Estatuto interno señala que la gerencia se encargará de designar a personal adecuado para un control y mantenimiento de los activos físicos, con la finalidad de asegurar la existencia de los mismos y de evitar daños que generen pérdidas a la cooperativa.*

### **Conclusión**

Dado que la Directiva no ha designado a un encargado para la revisión y actualización de los registros de activos fijos en la cooperativa, no cuenta con información real sobre el reconocimiento, medición y dada de baja de los activos.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia sería llevar a cabo una auditoría de los activos fijos. Esto incluiría revisar y actualizar la lista de activos, así como verificar la existencia física de los mismos.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 37/54</b></p>
---	--	------------------------

Se recomienda al Consejo de Administración realizar un inventario físico de todos los activos fijos de la cooperativa. Esto significa que alguien debe ir a cada ubicación de la cooperativa y verificar que todos los activos estén allí y que estén en buenas condiciones. Este proceso puede ser largo y requiere tiempo y recursos, pero es la única forma segura de saber exactamente qué activos posee la cooperativa.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia debe establecer políticas y procedimientos claros para mantener su inventario de activos fijos actualizado. Esto puede incluir la designación de un responsable de activos fijos, la realización de inspecciones regulares de los activos y la documentación de cualquier cambio en el estado o la ubicación de los activos.

### **Hallazgo 23**

Inexistencia de un responsable para el manejo y control de los activos fijos.

#### **Observación**

Debido a la pequeña cantidad de personal que actualmente labora en la cooperativa, es la no se ha designado un responsable para el manejo y control de los activos fijos.

*Según la Norma de Control Interno, 406-13 Mantener activos a largo plazo. La gerencia desarrollará, ejecutará e implementará programas y personal de mantenimiento preventivo y correctivo para los activos a largo plazo.*

*Según el estatuto interno Art. 26 señala que la cooperativa designará un responsable de entre todos los empleados que se ha encargado del manejo, custodia de los activos físicos con la finalidad de salvaguardar los mismos. Y de evitar robos, pérdidas o daños.*

*El Art. 42 del Estatuto interno señala que la gerencia se encargará de designar a personal adecuado para un control y mantenimiento de los activos físicos, con la finalidad de asegurar la existencia de los mismos y de evitar daños que generen pérdidas a la cooperativa.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IF 38/54</b>
---	--	-----------------

### **Conclusión**

La gerencia no designar a un personal para que se encargue de la custodia, control, manejo y mantenimiento de los activos físicos, no cuenta con información actualizada y real sobre los equipos que aportan al desarrollo y productividad de las operaciones de la cooperativa.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia designar una persona o equipo específico para esta tarea. Es importante tener una persona o equipo responsable de la custodia y manejo de los activos fijos para garantizar su seguridad y correcto uso. Además, de ser responsable de la gestión, seguimiento y control de los activos fijos. También es recomendable establecer procedimientos claros y documentados para el manejo, almacenamiento y seguridad de los activos fijos.

Se recomienda al Consejo de Administración control eficiente de sus bienes y equipos. Este sistema podría incluir herramientas como software especializado, etiquetado de activos y controles de inventario.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia que los empleados reciban capacitación y entrenamiento sobre el manejo y control de activos fijos. Esto les permitirá entender la importancia de mantener un registro adecuado de los bienes y equipos de la cooperativa, así como de seguir los procedimientos establecidos para su uso y mantenimiento.

### **Hallazgo 24**

La cooperativa no aplica indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de objetivos.

### **Observación**

La cooperativa no contar con indicadores de gestión adecuados para sus procesos tampoco realiza una aplicación para determinar el cumplimiento de los objetivos.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 157 señala que una de las atribuciones del director general es la dirección, coordinación, supervisión y controles de los procesos y actividades internas.*

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p><b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b></p> <p><b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>IF 39/54</b></p>
---	--	------------------------

*El Art. 162 señala que el directorio tiene la obligación de implementar y ejecutar actividades a través de la definición y aprobación de manuales y políticas para definir la responsabilidad de supervisar, controlar y evaluar la administración o su destino de los recursos.*

*Art. 165 señala que el grupo estará sujeto a la supervisión y control del Consejo de Vigilancia y la unidad de auditoría interna será responsable de su control y supervisión interna.*

*Según la Norma de Control Interno 100-01, el control interno será responsabilidad de cada entidad por lo cual dispondrán recursos humanos, financieros y materiales con la finalidad de crear las condiciones necesarias para mantener un control adecuado de los procesos.*

*El Art. 27, del Estatuto Interno señala que la gerencia y la Asamblea de Administración deberán establecer indicadores de gestión que les permitan evaluar el desempeño y el progreso de la cooperativa en cuanto a sus actividades y servicios.*

### **Conclusión**

La gerencial no haber contratado a un personal para el desarrollo de indicadores de gestión no cuenta con información que le permita determinar la eficiencia, economía, eficacia y ética en el uso de los recursos y el cumplimiento de los objetivos.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia implementar un conjunto de indicadores clave de rendimiento para medir el desempeño y el progreso de la cooperativa en diferentes áreas. Los indicadores de gestión son herramientas importantes para medir el rendimiento, ya que proporcionan una visión general de cómo se está desempeñando la cooperativa en comparación con sus metas y objetivos.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema de seguimiento y evaluación para los indicadores de gestión. Esto puede incluir la creación de un cuadro de mando integral o un tablero de control que permita el monitoreo continuo y la toma de decisiones informadas.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso hacia los objetivos establecidos y realizar ajustes necesarios.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 40/54</b>
---	---	-----------------

## Hallazgo 25

Canales de comunicación deficientes

### Observación

Cooperativa no cuenta con canales de comunicación que les permitan mantener informados a los empleados de manera permanente y continua.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 132 menciona que la entidad debe gestionar medios de comunicación públicos locales, nacionales y privados que promueven el consumo de servicios. Art. 15 del Reglamento que las cooperativas de gran contar con canales de comunicación que faciliten el entendimiento entre los miembros de la misma y les permita tener información precisa, relevante y objetiva.*

*Art. 17 del Reglamento de control interno menciona que la entidad establecerá los mecanismos de comunicación necesarios para asegurarse de que todo el personal maneje información real, objetiva y oportuna, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de sus funciones de manera adecuada.*

### Conclusión

Puesto que la gerencia no ha designado recursos para mejorar sus canales de comunicación, se han presentado deficiencias en el manejo de información y errores en la documentación.

### Recomendación

Se recomienda a la Gerencia establecer y desarrollar canales de comunicación eficaces y eficientes. Para que la información fluya de manera oportuna y precisa entre todas las partes interesadas de la cooperativa, incluyendo a los miembros, el consejo de administración, el personal y otros stakeholders.

Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de comunicación interno que permita a sus miembros estar informados sobre las decisiones y actividades importantes.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una encuesta o una consulta informal para conocer cuáles son los canales de comunicación que prefieren sus socios y cuáles son sus necesidades de información.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 41/54</b></p>
---	---	------------------------

## **Hallazgo 26**

Inexistencia de un protocolo para la verificación de la información.

### **Observación**

La cooperativa realiza la verificación de la información más relevante. No se profundiza en aquellos datos que podrían brindar información sobre el tipo de solicitante, sus niveles de cumplimiento o los niveles de morosidad.

*Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 132 menciona que la entidad debe gestionar medios de comunicación públicos locales, nacionales y privados que promueven el consumo de servicios.*

*Art. 15 del Reglamento que las cooperativas de gran contar con canales de comunicación que faciliten el entendimiento entre los miembros de la misma y les permita tener información precisa, relevante y objetiva.*

*Art. 12 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece que la información deberá ejercerse, control y fines estadísticos de personas u organizaciones con la finalidad de que esta sea verídica, real y le permita a la organización tomar decisiones sobre la concesión de un crédito.*

*El Art. 41, del Estatuto Interno establece la cooperativa está en la obligación de mantener archivos físicos de toda la información durante 10 años, y 15 años, los archivos digitales. Además, para el mantenimiento de la información se deberá tomar todas las medidas con la finalidad de garantizar que no hayan sido manipulados ni se pierdan.*

### **Conclusión**

Debido a la inexistencia de un protocolo para mejorar la documentación, la cooperativa presentará niveles de morosidad y costos altos por gestión de cobranza, además de que se reducirá la rentabilidad y liquidez de la misma.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 42/54</b></p>
---	--	------------------------

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia implementar un proceso de verificación y evaluación de la información del solicitante antes de otorgar el crédito. La verificación de la información del solicitante es esencial para tomar decisiones de crédito informadas y reducir el riesgo de incumplimiento. El proceso de verificación puede incluir la revisión de los estados financieros del solicitante, la verificación de la información personal y laboral del solicitante, y la evaluación del historial crediticio.

Se recomienda al Consejo de Administración diseñar y aplicar tener políticas claras y detalladas sobre cómo se verificará la información del solicitante de crédito, incluyendo qué documentos se requieren y cómo se verificarán. Esto debe ser seguido rigurosamente en todos los casos de solicitud de crédito.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia contar con un sistema de seguimiento y registro de los solicitantes de crédito para tener un control adecuado de los mismos. Es recomendable también establecer políticas documentadas para la evaluación de los solicitantes de crédito, y asegurar que todos los miembros del equipo estén familiarizados con estos procedimientos.

### **Hallazgo 27**

Inexistencia de una unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación.

### **Observación**

La cooperativa ha decidido contratar asesoría externa para el manejo de las herramientas de tecnología de información y comunicación.

*Según el Reglamento de Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 18 menciona que las transacciones pueden realizarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares, o por cualquier otra tecnología y sistemas automáticos de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que se realicen con medidas de seguridad óptimas y normas predeterminadas. para este propósito.*

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 43/54</b></p>
---	--	------------------------

*El artículo 21 del Reglamento interno menciona que la cooperativa deberá contar con una unidad que se encargue de manejar las tecnologías y la información. Con la finalidad de mantener una comunicación directa y continua con los clientes y de facilitar el uso de las redes digitales.*

### **Conclusión**

Debido a que la gerencia ha decidido contratar asesoría externa para el manejo de las herramientas de tecnología de información y comunicación en la relativa a sufrido inconvenientes con la plataforma, errores en el sistema, retrasos en las comunicaciones y problemas digitales.

### **Recomendación**

Se recomienda a la Gerencia establecer un departamento dedicado a manejar las TIC de la cooperativa. Un departamento dedicado a TI y comunicación podría encargarse de la gestión de los sistemas de información, la seguridad, la implementación de nuevas tecnologías y la gestión de las comunicaciones internas y externas. Es importante contar con un equipo capacitado y con experiencia en esta área para poder desarrollar y mantener un sistema tecnológico adecuado y actualizado.

Se recomienda al Consejo de Administración considerar proporcionar capacitación interna para el personal existente para mejorar sus habilidades y conocimientos en tecnología. La capacitación podría enfocarse en áreas específicas, como el manejo de software de ofimática o aplicaciones financieras.

Se recomienda al Consejo de Vigilancia hacer una evaluación exhaustiva de las soluciones tecnológicas disponibles antes de tomar una decisión de inversión. La evaluación debe tener en cuenta los costos, la facilidad de uso, la escalabilidad, la adaptabilidad y la compatibilidad con los sistemas existentes. La cooperativa podría buscar recomendaciones y referencias de otras cooperativas o instituciones financieras similares.

<p><b>Elaborado por: GV</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>
<p><b>Revisado por: APR</b></p>	<p><b>Fecha: 28/12/2022</b></p>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 44/54</b>
---	---	-----------------

### CAPÍTULO 3. Indicadores

#### CALIDAD DE LA CONDUCTA

##### Fórmula

$$\frac{N^{\circ} \text{ de sanciones aplicadas en 2021}}{N^{\circ} \text{ de empleados en 2021}} \times 100 = 25\%$$

##### Análisis

En el periodo 2021, el 25% del personal de la cooperativa fue sancionado por su comportamiento, y problemas con otros empleados.

#### EFICIENCIA DE LOS PROCESOS

##### Fórmula

$$\frac{N^{\circ} \text{ de manuales y políticas actualizadas en 2021}}{N^{\circ} \text{ manuales y políticas de la cooperativa 2021}} \times 100\% = 0\%$$

##### Análisis

Para el periodo 2021, ningún manual o política fue actualizado, a pesar de que se realizaron modificaciones a los procesos de concesión de crédito y cobranzas.

#### NIVEL DE APLICACIÓN DE LA NORMATIVA

##### Fórmula

$$\frac{N^{\circ} \text{ de buenas practicas aplicadas 2021}}{N^{\circ} \text{ de buenas practicas corporativas 2021}} \times 100 = 35\%$$

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 45/54</b>
---	---	-----------------

### Análisis

En el periodo 2021, solamente el 35% de las normas establecidas en el manual de buen gobierno corporativo fueron aplicadas, a pesar de ser de aplicación obligatoria.

### CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total objetivos cumplidos 2021}}{\text{Total objetivos planificados 2021}}$$

$$\frac{22}{34} * 100 = 65\%$$

#### Análisis

En el periodo 2021, el cumplimiento de la planificación estratégica fue del 65%, que es un nivel aceptable pero no es lo ideal para una cooperativa.

### EFICIENCIA DE LA COMUNICACIÓN

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total canales de comunicacion directos 2021}}{\text{Total de canales de comunicaci3n establecidos 2021}}$$

$$\frac{1}{5} * 100 = 20\%$$

#### Análisis

Para el periodo 2021, únicamente el 20% de la comunicación fue fluida, directa y continua, lo cual ha generado problemas entre supervisores y supervisados por malentendidos en las actividades a ejecutar.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 46/54</b>
---	---	-----------------

### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

#### Fórmula

$$\frac{\text{Resultados obtenidos} * \text{tiempo real}}{\text{Resultados deseados} * \text{tiempo deseado}}$$

$$\frac{20 \text{ colocaciones} * 30 \text{ días}}{40 \text{ colocaciones} * 20 \text{ días}}$$

$$\frac{60}{80} * 100 = 75\%$$

#### Análisis

En el periodo 2021, el desempeño del personal fue del 75%, lo que indica que los colaboradores se esfuerzan y tratan de cumplir con los objetivos planificados, por lo cual es necesario analizar la razón detrás de 25% que no se logra alcanzar.

### PORCENTAJE DE CAPACITACIÓN

#### Fórmula

$$\frac{N^{\circ} \text{ capacitaciones ejecutadas 2021}}{N^{\circ} \text{ capacitaciones planificadas 2021}}$$

$$\frac{1}{5} * 100 = 20\%$$

#### Análisis

En el periodo 2021, se ejecutó el 20% de las capacitaciones planificadas, por lo que se recomienda evaluar las necesidades de cada para planificar capacitación acorde a las necesidades más urgentes

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 47/54</b></p>
---	--	------------------------

### EFICIENCIA DE LOS PLANES Y PRESUPUESTOS

#### Fórmula

$$\frac{\text{Resultado alcanzado 2021}}{\text{Resultado previsto 2021}}$$

$$\frac{4}{8} * 100 = 50\%$$

#### Análisis

Para el periodo 2021, la eficacia del cumplimiento de los objetivos fue del 50%, por lo cual, la gestión no es la adecuada y se deben establecer mecanismos de control.

### CUMPLIMIENTO DE PLANES Y PRESUPUESTOS

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total de planes y presupuestos socializados 2021}}{\text{Total de planes y presupuestos 2021}}$$

$$\frac{1}{8} * 100 = 13\%$$

#### Análisis

En el año 2021, solamente el plan estratégico fue socializado debido que se encuentra en el portal de la página web, mientras que los otros planes son conocidos únicamente por el directivo

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 48/54</b></p>
---	--	------------------------

### **PARTICIPACIÓN DE EMPLEADOS**

#### **Fórmula**

$$\frac{\text{Total de recomendaciones aplicadas en 2021}}{\text{Total recomendaciones auditoría 2020}}$$

$$\frac{0}{4} = 0\%$$

#### **Análisis**

En el periodo 2021, las observaciones y recomendaciones de la auditoría financiera del 2020 no fueron aplicadas, esto debido a la falta de personal y tiempo.

### **PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

#### **Fórmula**

$$\frac{\text{Total de riesgos detectados en el 2021}}{\text{Total de riesgos en el 2021}}$$

$$\frac{11}{18} * 100 = 61\%$$

#### **Análisis**

En el año 2021, el 61% de los riesgos de pudieron detectar y se establecieron acciones correctivas, pero existe un 39% de riesgos que afectan la operatividad de la cooperativa.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IF 49/54</b>
---	--	-----------------

### PORCENTAJE DE CONTROL DE DOCUMENTOS

#### Fórmula

$$\frac{\text{Totalde empleados que conoen el manejo de la documntación 2021}}{\text{Total empleados 2021}}$$

$$\frac{16}{20} * 200 = 80\%$$

#### Análisis

Para el año 2021, el 80% del personal conoce de manera empírica en manejo y almacenamiento de la documentación, pues la cooperativa no cuenta con una política.

### PORCENTAJE DE DESIGNACIÓN DE PERSONAL

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total personal designado a evalaur riesgos 2021}}{\text{Total de empleados 2021}}$$

$$\frac{1}{20} * 100 = 5\%$$

#### Análisis

En el periodo 2021, solo el 5% del personal está encargado de evaluar los riesgos potenciales y sus afectaciones a la cooperativa, puesto que no se cuenta con personal especializado en la detección de riesgos.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 50/54</b></p>
---	--	------------------------

## PORCENTAJE DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

### Fórmula

*Plan de mitigación de riesgos año 2021*

0%

### Análisis

En el periodo 2021, no desarrolló o implementó un plan de mitigación de riesgos por lo tanto no existen personal fondos o recursos destinados a solventar posibles contingencias

## CUMPLIMIENTO DE PRESUPUESTO

### Fórmula

*Presupuesto desarrollo profesional 2021*

*Presupuesto Institucional 2021*

$$\frac{6.754,00}{3.1499.345,87} * 100 = 0,02\%$$

### Análisis

En el periodo 2021, solamente el 0,02% de los presupuestado se destinó para impulsar el desarrollo del personal, con la finalidad de mejorar las capacidades, habilidades y conocimientos del personal para incrementar la rentabilidad de la cooperativa.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 51/54</b></p>
---	--	------------------------

### N° DE AUDITORÍAS

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total de auditorias realiadas 2021}}{\text{Total de auditorías planificadas 2021}} \times 100 = 50\%$$

#### Análisis

Para el año 2021, La cooperativa planificó realizar una auditoría interna y una auditoría financiera solamente la auditoría financiera fue ejecutada, Ya que los estados financieros deben ser auditados para poder subirse al servidor.

### PORCENTAJE DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total de observaciones aplicadas 2021}}{\text{Total de observaciones 2020}} \times 100 = 25\%$$

#### Análisis

En el año 2021, Del 100% de observaciones establecidas en la auditoría financiera solamente el 25% fue aplicada y esta es referente a la de desglose de las colocaciones efectuadas.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>IF 52/54</b>
---	--	-----------------

### PORCENTAJE DE ACTIVOS FIJO

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total activos fijos al finalizar el 2021}}{\text{Total de activos fijos al iniciar el 2021}} \times 100 = 93\%$$

$$\frac{120}{129} * 100 = 93\%$$

#### Análisis

En el año 2021, Existieron 120 activos fijos en pleno uso y funcionamiento los 9 activos fijos que no se encontraron fueron dados de baja.

### PORCENTAJE DE CONTROL DE ACTIVOS FIJOS

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total de emeplados que custodian activos fijos en 2021}}{\text{Total de empleados 2021}} \times 100 = 5\%$$

$$\frac{1}{20} * 100 = 5\%$$

#### Análisis

Para el periodo 2021, solamente el 5% del personal está a cargo de la custodia y cuidado de los activos fijos de la empresa, por lo que se puede afirmar que no existe el personal suficiente para administrar y controlar los bienes de larga duración de la cooperativa, dando como resultado información desactualizada.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>IF 53/54</b>
---	---	-----------------

### CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total objetivos cumplidos 2021}}{\text{Total objetivos planificados 2021}}$$

$$\frac{22}{34} * 100 = 65\%$$

#### Análisis

En el periodo 2021, el cumplimiento de la planificación estratégica fue del 65%, que es un nivel aceptable pero no es lo ideal para una cooperativa.

### PORCENTAJES DE MEJORA A LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total canales de comunicacion directos 2021}}{\text{Total de canales de comunicación establecidos 2021}}$$

$$\frac{1}{5} * 100 = 20\%$$

#### Análisis

Para el periodo 2021, únicamente el 20% de la comunicación fue fluida, directa y continua, lo que ha ocasionado malentendidos, conflictos interpersonales, pérdida de información o de oportunidades, baja motivación o productividad, deterioro de relaciones personales, toma de decisiones equivocadas, falta de claridad y efectividad en la transmisión de información.

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b></p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</p>	<p><b>IF 54/54</b></p>
---	--	------------------------

### CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLO DE VERIFICACIÓN

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total de empleados que verifican la documentación de créditos 2021}}{\text{Total de empleados que verifican la documentación de los créditos proyectado 2021}}$$

$$\frac{14}{20} * 100 = 70\%$$

#### Análisis

Para el periodo 2021, el 70% Del personal realiza de manera empírica la verificación de la documentación entregada por el cliente que solicita un crédito puesto que la cooperativa no cuenta con un manual o protocolo que indique cuáles son los pasos para realizar la verificación

### IMPLEMENTACIÓN DE UNA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### Fórmula

$$\frac{\text{Total de tecnologías habilitadas para procesos crediticios el 2021}}{\text{Total tecnología habilitadas para procesos crediticios proyectados del 2021}}$$

$$\frac{5}{10} * 100 = 50\%$$

#### Análisis

En el año 2021, el 50% de recursos tecnológicos fueron gestionados de manera adecuada, mientras que, al no contar un área de tecnologías, no existe una adecuada gestión de las mismas., lo que indica una subutilización de los mismos.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b>	<b>AIF 1/2</b>
---	---	----------------

### ACTA DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

En la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, a los dos días del mes de febrero de 2023, a las 17:00 de la tarde se presenta a la Gerencia, el Consejo de Vigilancia y el Consejo Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda. Por parte de GÉNESIS AUDITORES Y CONTADORES se establece en la sala de conferencias de la cooperativa para documentar la presentación del informe final de auditoría de gestión.

La presentación y distribución de los resultados de la auditoría de gestión, que reflejan opiniones, conclusiones y recomendaciones, se realizó en presencia del Gerente y los Presidentes del Consejo Administrativo y del Consejo de Vigilancia.

Atentamente,

Abg. Segundo José Quinatoa Quinatoa

C.I.:1803919198

**Gerente GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

 <p>Genesis Auditores y Contadores</p>	<p><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b>  <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>  <b>Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021</b></p>	<p><b>AIF 2/2</b></p>
---	--	-----------------------

Abg. Antonio Chachipanta

C.I.:1802948297

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Sr. Ernesto Mutza

C.I.:1804670873

**CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.**

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 1/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
1	<p>La cooperativa no cuenta con un código y reglamentos internos que permitan regular el comportamiento de sus empleados.</p> <p><i>De acuerdo a la norma de control interno 200-01 Integridad y valores éticos. Las organizaciones deben contar con elementos básicos de gestión ambiental, gestión y seguimiento de otros componentes de control interno. La autoridad suprema será la encargada de dictar los reglamentos. Caracterización de un código de ética que promueva el uso correcto de los recursos. Según el artículo 39 del reglamento interno, todos los socios de la cooperativa deben seguir las normas de ética y las normas de orden interno para garantizar el cumplimiento de las normas y reglamentos y el funcionamiento de la cooperativa..</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia desarrollar e implementar un código de conducta para ayudar a establecer las expectativas y normas de comportamiento para los empleados, lo que puede mejorar la eficacia y la eficiencia de la cooperativa. Además, puede ayudar a prevenir problemas legales y de cumplimiento. Es recomendable contratar a un experto en cumplimiento laboral o consultar con una empresa de recursos humanos para ayudar en el desarrollo y la implementación de un código de conducta.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración debe hacer una evaluación exhaustiva de las prácticas actuales y los riesgos asociados a la ausencia de un código de conducta en la cooperativa.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia debería hacer una evaluación exhaustiva de las prácticas actuales y los riesgos asociados a la ausencia de un código de conducta en la cooperativa, y luego presentar una recomendación para que se establezca uno. La elaboración de un código de conducta puede ser un proceso colaborativo en el que participen los miembros de la cooperativa, y debe ser revisado y actualizado periódicamente para asegurar que siga siendo relevante y efectivo. También puede ser útil contar con un sistema de monitoreo y cumplimiento para garantizar que se cumplan los estándares establecidos en el código de conducta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La personal para la elaboración del código de ética.</li> <li>• Elaborar un código de ética de acuerdo a las necesidades de la cooperativa.</li> </ul>		10/04/23	Gerente General	Manual de conducta

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 2/27****PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
2	<p>Las normas y políticas de los diferentes procesos que realiza la cooperativa se encuentran desactualizados, debido a que no se han tomado en cuenta las reformas a las normas que regulan esta institución.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 175 menciona que las COAC deben contar con manuales actuales son cruciales para garantizar la coherencia en la aplicación de políticas y procedimientos en toda la cooperativa. Esto asegura que se apliquen las mismas reglas y estándares en todas las áreas, lo que promueve la equidad y la justicia.</i></p> <p><i>Según el reglamento Art. 38 menciona que el Consejo de Administración se encargará de la revisión y evaluación de los manuales y políticas internas.</i></p> <p><i>Según las normas de control interno, 200-03 política de talento humano. La administración incluirá políticas y prácticas necesarias para asegurar la adecuada planificación administrativa y operativa de las operaciones y funciones dentro de la entidad.</i></p> <p><i>El Art. 6 del Estatuto Interno menciona que todo el personal que labora en la cooperativa está sujeto al cumplimiento obligatorio de normas y políticas administrativas y operativas. Con la finalidad de garantizar la calidad de los servicios.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia realizar una revisión detallada de las normas y políticas existentes para identificar cualquier área que necesite actualización, contratar a un experto para asegurar que las nuevas normas y políticas cumplen con las regulaciones legales y normativas aplicables, involucrar a los empleados en el proceso de actualización para obtener su retroalimentación y asegurar que las normas y políticas sean claras y fáciles de seguir, establecer un proceso de revisión periódica para asegurar que las normas y políticas se mantengan actualizadas y relevantes y capacitar al personal y asegurar que entiendan las nuevas normas y políticas y los procedimientos para cumplirlas</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración realizar una evaluación exhaustiva de las políticas y normas existentes y determine cuáles necesitan actualizarse. Considere cómo han cambiado las leyes, regulaciones y las prácticas empresariales desde que se establecieron las políticas.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia se recomienda realizar evaluaciones anuales de toda la documentación que rige el accionar y operatividad de la cooperativa, con la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar las normas y políticas tomando en cuenta las reformas legales.</li> <li>• Realizar un análisis de las reformas legales que afectan a la cooperativa.</li> </ul>	10/03/23	13/04/23	Gerente General y Jefe de Talento Humano	Manual de normas y políticas

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

PA 3/27

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
3	<p>Debido a la falta de socialización y conocimiento del manual del buen gobierno corporativo, este no se aplique en su totalidad y, por lo tanto, las prácticas de la cooperativa presentan deficiencias.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. menciona que las cooperativas basan sus actividades y relaciones en los principios enunciados en esta ley y en los valores y principios universales del cooperativismo y el buen gobierno.</i></p> <p><i>En el estatuto interno en su Art. 5 menciona que las cooperativas realizan sus actividades además de congruentes con los principios de economía y economía solidaria y con las buenas prácticas de gestión cooperativa contenidas en las leyes orgánicas y reglamentos internos de la economía y del sector financiero solidario.</i></p> <p><i>Art. 1 del Manual del Buen Gobierno Corporativo, menciona que esta norma tiene como finalidad establecer las reglas y lineamientos para un buen gobierno en las entidades y la aplicación de valores y principios éticos relacionados con los socios, clientes, empleados, gerentes, proveedores, órganos de control y dirección. Siendo de aplicación obligatoria.</i></p> <p><i>El Art. 5 del Estatuto Interno señala que la cooperativa, en todas sus actividades, deberá aplicar prácticas de buen gobierno corporativo y que se enfocarán en garantizar los derechos y privilegios de sus socios, clientes, fundadores, proveedores, entre otros</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia involucrar a todos los niveles de la organización, ya que para la gestión del plan estratégico se requiere de un esfuerzo de equipo, establecer un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso y hacer ajustes en el plan estratégico si es necesario y asegurarse de que el plan estratégico debe ser flexible y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración revisar y actualizar el plan estratégico para asegurarse de que esté alineado con los objetivos a largo plazo de la cooperativa. La cooperativa debe identificar los objetivos clave, establecer metas claras y definir los indicadores de éxito para medir el progreso.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia asegurarse de que todos los miembros del equipo comprendan el plan estratégico, sepan cómo sus roles contribuyen a su éxito y estén comprometidos a trabajar juntos para lograr los objetivos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una socialización del manual del buen gobierno corporativo.</li> <li>Incluir en las normas y políticas acciones relacionadas al buen gobierno corporativo.</li> </ul>	10/03/23	17/04/23	Jefe de Talento Humano	Manual de buen gobierno cooperativo

Elaborado por: **GV**

Fecha: 28/12/2022

Revisado por: **APR**

Fecha: 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 4/27****PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
4	<p>La cooperativa ha presentado problemas de comunicación, por lo cual han existido malentendidos al momento de ejecutar ciertos procesos o analizar la documentación.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 132 menciona que la entidad debe gestionar medios de comunicación públicos locales, nacionales y privados que promueven el consumo de servicios ofrecidos por personas y organizaciones de la economía pública y solidaria.</i></p> <p><i>Art. 15 del Reglamento que las cooperativas de gran contar con canales de comunicación que faciliten el entendimiento entre los miembros de la misma y les permita tener información precisa, relevante y objetiva.</i></p> <p><i>El Art. 14 del Estatuto Interno señala la Asamblea General será la encargada de establecer canales de comunicación que permitan mantener una interconectividad entre todos los miembros de la cooperativa.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia establecer canales de comunicación claros y accesibles para todos los miembros de la cooperativa, como reuniones regulares, correo electrónico, grupos de chat, etc. Con la finalidad de fomentar la participación activa de todos los miembros en las decisiones de la cooperativa, asegurar que todos los miembros tengan acceso a la misma información y documentación relevante y utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la comunicación y la colaboración, como plataformas de videoconferencia o aplicaciones de mensajería instantánea.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración promover una cultura de comunicación abierta para fomentar la colaboración, la retroalimentación y la resolución de conflictos. La cooperativa debe alentar a los miembros del equipo a expresar sus opiniones y escuchar las de otros, y reconocer la importancia de la comunicación abierta y efectiva para el éxito de la cooperativa.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia proporcionar capacitación en habilidades de comunicación para mejorar la capacidad de los miembros del equipo para comunicarse de manera efectiva. Esto puede incluir capacitación en habilidades de presentación, escritura efectiva, escucha activa y resolución de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer canales de comunicación abiertos y eficientes.</li> <li>• Capacitar al personal con respecto a la comunicación abierta.</li> </ul>	10/03/23	19/04/23	Gerente General y Secretaria General	<p>Informe de mecanismos de comunicación</p> <p>Informe de capacitación</p>

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 5/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
5	<p>La cooperativa debido a que cuenta con 20 empleados, no ha visto la necesidad de realizar evaluaciones al desempeño del personal, puesto que no cuenta con personal suficiente y recursos necesarios.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 137 la COAC establecerá los mecanismos para evaluar el desempeño de su personal, tomando en cuenta los lineamientos dentro de la normativa.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 407-02 Manual de Clasificación de Puestos. La organización será responsable de evaluar el desempeño del personal según lo definido por las descripciones de puestos, responsabilidades, análisis de competencias y estructura organizacional para que el proceso de reclutamiento, selección y evaluación cumpla con los lineamientos y estándares de calidad.</i></p> <p><i>Según el reglamento interno en el Art. 34 señala que la cooperativa deberá diseñar un plan de evaluación al desempeño del personal, para lo cual designará personal, fondos y plazos establecidos, con la finalidad de garantizar la calidad del trabajo y de asegurarse de que las habilidades y conocimientos del personal estén direccionados.</i></p> <p><i>El Art. 21 del Estatuto Interno señala la Asamblea General se encargará de evaluar el desempeño del personal y el cumplimiento de los objetivos de cada 1 de los departamentos, con la finalidad de garantizar la operatividad de la misma</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de evaluación regular para evaluar el desempeño de los empleados. Esto puede ayudar a la cooperativa a identificar áreas de mejora y fortalecer las habilidades de sus empleados, lo que puede contribuir al crecimiento y éxito de la misma. Algunas opciones para implementar un sistema de evaluación incluyen: establecer objetivos claros para cada empleado, llevar a cabo entrevistas de evaluación con los supervisores y los empleados, y proporcionar retroalimentación y capacitación en consecuencia.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración proporcionar capacitación en evaluación de desempeño para garantizar que los miembros del equipo comprendan el proceso y puedan llevar a cabo evaluaciones efectivas. La capacitación puede incluir la definición de objetivos y criterios de evaluación, la recopilación de datos y la retroalimentación efectiva.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia integrar la evaluación de desempeño en su cultura y en la forma en que se llevan a cabo las operaciones diarias. La evaluación de desempeño debe ser vista como una herramienta importante para mejorar el rendimiento y el desarrollo profesional de los miembros del equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar evaluaciones de desempeño del personal.</li> <li>• Ejecutar de manera anual, evaluaciones al desempeño del personal.</li> <li>• Actualizar los perfiles del cargo.</li> </ul>	10/03/23	21/04/23	Jefe de Talento Humano	Evaluaciones de desempeño Perfil del cargo

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 6/27****PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
6	<p>La cooperativa ha realizado capacitaciones, pero no ha podido evaluar el impacto de las mismas debido a que el personal no registra su asistencia.</p> <p>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 163 señala que el directivo deberá aprobar la creación de una planificación de mecanismos para fortalecer los conocimientos financieros, de crédito, garantías de crédito, fortalecimiento de los existentes y transformación crediticia.</p> <p>Según la norma de control interno, 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo. La máxima autoridad de la entidad deberá promover de forma constante y progresiva la capacitación y el entrenamiento y el desarrollo profesional de todos los empleados, con la finalidad de mejorar el rendimiento y la calidad de su trabajo.</p> <p>El Art. 22 del estatuto interno señala que el Consejo de Administración tendrá la obligación de diseñar y aprobar planes de educativos, formación y capacitación con sus presupuestos, a fin de que aporten a una mejora del desempeño del personal.</p>	<p>Se recomienda a la Gerencia tener una política clara y comunicada sobre la asistencia a la capacitación y las consecuencias de no asistir, ya sea en términos de desempeño o de oportunidades de carrera. Además, se podría utilizar un sistema de registro en línea. Esto puede incluir un formulario en línea que los empleados deben completar después de asistir a la capacitación.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema de registro para documentar la asistencia a capacitaciones por parte de los miembros del equipo. Esto puede incluir el uso de una hoja de asistencia física o un sistema de registro en línea.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia dar a entender a los empleados que la capacitación es una inversión en su desarrollo profesional y que su asistencia es importante para el crecimiento y la sostenibilidad de la cooperativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de las necesidades de capacitación por área.</li> <li>Elaborar una planificación de capacitaciones.</li> <li>Elaborar un presupuesto para las capacitaciones.</li> </ul>	10/03/23	23/04/23	Jefe de Talento Humano	<p>Planificación de capacitaciones</p> <p>Presupuesto de capacitación</p>

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 7/27****PLAN DE ACCIÓN**

<b>N°</b>	<b>Observación</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Actividad a ejecutar</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento de respaldo</b>
7	<p>La cooperativa no cuenta con mecanismos que le permitan evaluar la efectividad en el cumplimiento de los objetivos.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 17 menciona que el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia deberán trabajar de manera conjunta para establecer mecanismos que les permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos plasmados en la planificación institucional.</i></p> <p><i>Art.11 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que las entidades financieras, consideradas como cooperativas, deberán establecer mecanismos, acciones y controles que les permitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos.</i></p> <p><i>Según el reglamento Art. 125 señala que los organismos de integración económica deberán plasmar en su Estatuto los mecanismos para la evaluación de sus objetivos, funcionamiento y financiamiento.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de seguimiento y medición de KPI (Indicadores Clave de Desempeño). Esto les permitiría medir el progreso y el rendimiento en relación a los objetivos establecidos, y ajustar su estrategia en consecuencia.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer objetivos específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo definido (SMART) para garantizar que sean objetivos claros y precisos. Esto facilitará la medición del cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia utilizar herramientas de análisis de datos para medir y evaluar el progreso hacia el logro de los objetivos. Estas herramientas pueden ayudar a identificar áreas en las que se necesita mejorar el desempeño y a tomar medidas para mejorar el rendimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar mecanismos para la evaluación del cumplimiento de objetivos.</li> <li>• Establecer un equipo para la evaluación del cumplimiento de objetivos.</li> </ul>	10/03/23	25/04/23	Gerente General y Secretaria General	Informe de cumplimiento de objetivos

**Elaborado por: GV****Fecha: 28/12/2022****Revisado por: APR****Fecha: 28/12/2022**



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 8/27****PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
8	<p>La cooperativa elaborado planes y presupuestos, pero estos no han sido socializados con los empleados.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 137 señala que la cooperativa se encargará de la promoción y la socialización de planes y programas elaborados para la entidad y general y para cada uno de los departamentos.</i></p> <p><i>Según el reglamento Art. 128 numeral 6 menciona que la cooperativa de fomentar socializar. Y capacitar sobre los programas, proyectos, presupuestos, que la cooperativa establezca.</i></p> <p><i>Según la norma de control interno 402-01 Responsabilidad de control interno. La máxima autoridad deberá encargarse de dar a conocer y socializar planes y programas presupuestarios con la finalidad de que el personal se alinea, los objetivos y programas.</i></p> <p><i>El Art. 17, numeral 5 del Estatuto Interno señala la Asamblea General deberá conocer y dar a conocer a todos los integrantes de la cooperativa el plan estratégico y operativo con sus respectivos presupuestos, con la finalidad de garantizar una cohesión interna y operatividad eficiente.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia compartir esta información puede ayudar a los empleados a entender cómo se relacionan sus tareas diarias con los objetivos a largo plazo de la empresa, y puede mejorar su motivación y compromiso. También puede ayudar a los empleados a identificar oportunidades para ahorrar costos o mejorar la eficiencia. Es importante tener en cuenta que la transparencia y la comunicación abierta son esenciales para construir una cultura de confianza y colaboración en la cooperativa.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer reuniones regulares con los empleados para comunicar y discutir los planes y presupuestos de la cooperativa. Esto puede incluir reuniones trimestrales, semestrales o anuales para compartir la información relevante y permitir preguntas y discusión.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia comunicar los planes y presupuestos de manera clara y accesible para los empleados. Utilice lenguaje sencillo y evite jergas técnicas o términos complejos que puedan confundir a los empleados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar reuniones semestrales para socializar los planes y presupuestos de las diferentes áreas.</li> </ul>	10/03/23	28/04/23	Gerente General y Jefe de Talento Humano	Informe de socialización de planes y proyectos

**Elaborado por: GV****Fecha: 28/12/2022****Revisado por: APR****Fecha: 28/12/2022**



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 9/27****PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
9	<p>La cooperativa no ha involucrado a sus empleados en la definición de objetivos por desconocimiento de la importancia de la participación de los empleados. Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 143 menciona que el Consejo administrativo deberá impulsar y fomentar una cultura de participación en donde los empleados podrán participar en el establecimiento de objetivos y toma de decisiones.</p> <p>Según el reglamento Art. 161 párrafo 11 señala que las cooperativas deberán implementar mecanismos para fomentar la participación interna y el compromiso de los empleados.</p> <p>Art. 19 del Reglamento interno menciona que, para la definición de objetivos, estrategias de actividades se deberá contar con la opinión de todo el personal para establecer su perspectiva sobre diferentes procesos y procedimientos clave dentro de la cooperativa.</p> <p>El Art. 32, del Estatuto Interno establece que la Asamblea General, el Consejo Administrativo y el Consejo de Vigilancia deberán establecer lineamientos que permita que los empleados participen en la toma de decisiones. Establecimiento de objetivos, y aporten con su conocimiento a la mejora de las actividades de la cooperativa</p>	<p>Se recomienda a la Gerencia implementar un sistema de gestión de objetivos en el lugar de trabajo. Esto implicaría involucrar a los empleados en el proceso de establecimiento de objetivos, desde la definición de objetivos a nivel de equipo hasta la asignación de objetivos individuales. Además, es importante asegurarse de que los objetivos establecidos sean medibles y alcanzables, y proporcionar retroalimentación.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer un proceso de planificación participativo, en el cual los empleados puedan aportar sus ideas y perspectivas para el establecimiento de objetivos. Esto puede incluir reuniones de lluvia de ideas o encuestas para recopilar la opinión de los empleados.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un sistema de retroalimentación para proporcionar información sobre el progreso hacia los objetivos establecidos, y permitir a los empleados proporcionar comentarios y sugerencias para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Son reuniones para involucrar a los empleados en el establecimiento de objetivos.</li> <li>Realizar talleres sobre la participación activa de los empleados.</li> </ul>	10/03/23	31/04/23	Gerente General y Jefe de Talento Humano	Registro de asistencia a reuniones

Elaborado por: **GV**

Fecha: 28/12/2022

Revisado por: **APR**

Fecha: 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 10/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
10	<p>La cooperativa no cuenta con mecanismos para supervisar o controlar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 157 señala que una de las atribuciones del director general es la dirección, coordinación, supervisión y controles de los procesos y actividades internas.</i></p> <p><i>El Art. 162 señala que el directorio tiene la obligación de implementar y ejecutar actividades a través de la definición y aprobación de manuales y políticas para definir la responsabilidad de supervisar, controlar y evaluar la administración o su destino de los recursos.</i></p> <p><i>Art. 165 señala que el grupo estará sujeto a la supervisión y control del Consejo de Vigilancia y la unidad de auditoría interna será responsable de su control y supervisión interna.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno 100-01, el control interno será responsabilidad de cada entidad por lo cual dispondrán recursos humanos, financieros y materiales con la finalidad de crear las condiciones necesarias para mantener un control adecuado de los procesos.</i></p> <p><i>l Art. 7, del Estatuto Interno establece que todos los integrantes de la cooperativa están sujetos al control interno y supervisión con la finalidad de asegurarse de su correcto desempeño y de garantizar el cumplimiento de la normativa interna y externa</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar de un sistema de gestión de objetivos a nivel de la cooperativa departamento y empleado, así como un proceso regular de revisión y seguimiento de progreso. También podría incluir la implementación de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el desempeño en relación con los objetivos establecidos.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración incluir incentivos como bonificaciones o reconocimientos para aquellos que cumplen los objetivos, o medidas disciplinarias para aquellos que no cumplen.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un sistema de seguimiento y evaluación que permita monitorear el progreso hacia los objetivos y evaluar el desempeño de la cooperativa. Esto puede incluir la implementación de herramientas de seguimiento, informes regulares y revisiones periódicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar mecanismos de supervisión y control del cumplimiento de objetivos.</li> <li>• Designar un equipo capacitado para la aplicación de mecanismos de supervisión y control.</li> </ul>	10/03/23	3/05/23	Gerente General y Secretaria General	Informe de mecanismos de control y supervisión

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 11/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
11	<p>La cooperativa no ha aplicado las recomendaciones que se establecieron en la auditoría financiera del período 2020.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 165 señala que las COAC están sujetas a la superintendencia y que las mismas deberán contar con una unidad de auditoría interna que se encargará de realizar y aplicar las recomendaciones de auditoría.</i></p> <p><i>El artículo 20 de la Ley Orgánica de economía popular y solidaria establece que los estados financieros auditados de las cooperativas deberán ser presentados a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Y están en la obligación de aplicar las recomendaciones y observaciones con la finalidad de subsanar cualquier irracionalidad presentada en la información financiera del período analizado.</i></p> <p><i>El Art. 17, numeral 14 del Estatuto Interno establece la cooperativa de Vera elegir una persona que se encargue de la ejecución de auditorías internas, la misma que tendrá dentro de sus funciones el cumplimiento de las recomendaciones de auditorías financieras con la finalidad de mejorar la razonabilidad de los estados financieros.</i></p> <p><i>Según el reglamento Art. 21 señala que las cooperativas, además de contar con su propio organismo interno de control, realizarán auditorías internas y externas financieras antes de subir sus Estados a la página de la superintendencia, con la finalidad de determinar la razonabilidad de sus operaciones.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia recopilar y analizar la información relevante, incluyendo registros financieros, políticas y procedimientos, y documentación relacionada con los procesos y sistemas de la organización. Designar un equipo para verificar la aplicación o realizar la aplicación en caso de no haber sido ejecutada.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de acción claro y específico para abordar las recomendaciones de auditoría. Este plan debe identificar los pasos necesarios para implementar cada una de las recomendaciones, así como las personas responsables de su implementación y los plazos para su ejecución.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia asignar responsabilidades: La cooperativa debe asignar responsabilidades claras para la implementación de las recomendaciones de auditoría. Esto puede incluir la designación de un equipo de trabajo encargado de la implementación y seguimiento de las recomendaciones, o la asignación de responsabilidades específicas a individuos dentro de la cooperativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de las recomendaciones aplicadas de auditorías anteriores.</li> <li>Designar a un equipo que se encargue de la aplicación de las recomendaciones.</li> </ul>	10/03/23	6/05/23	Gerente General y Consejo de Vigilancia	Informe final de auditoría

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**  
**AUDITORÍA DE GESTIÓN**  
 Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 12/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
12	<p>Debido al reducido tamaño de las operaciones de la cooperativa, no se ha visto en la necesidad de establecer mecanismos para identificar riesgos potenciales.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.</i></p> <p><i>El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 200-09, Unidad de Auditoría Interna. Las empresas deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad de los sistemas de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.</i></p> <p><i>El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia implementar una metodología de análisis de riesgos, la evaluación de impacto y la gestión de riesgos basada en procesos. También se recomienda formar a los empleados en cómo identificar y reportar riesgos y establecer una cultura de gestión de riesgos en la empresa.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de gestión de riesgos que incluya medidas para mitigar, transferir o asumir los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos específicos, la asignación de responsabilidades claras para la gestión de los riesgos y el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar personal adecuado para el establecimiento de mecanismos de identificación de riesgos.</li> <li>Realizar una valoración e identificación de riesgos.</li> </ul>	10/03/23	8/05/23	Gerente General y Consejo de Administración	Plan de contingencia de riesgos

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 13/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
13	<p>La cooperativa no cuenta con una política diseñada para controlar y almacenar la documentación.</p> <p><i>Según el Reglamento Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en la disposición XIII señala que la reorganización y depuración de los documentos y expedientes existentes de las empresas de transporte terrestre legalmente constituidas, según las cuales el proceso de reestructuración, modelo operativo, técnico y legal se aplica estrictamente a los servicios de transporte terrestre organizados a través de cooperativas.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 401-03, Supervisión. Los directivos de la entidad deberán establecer los mecanismos necesarios para el manejo, control y aseguramiento de la documentación, con la finalidad de evitar que estos sean manipulados y generen confusión en los procedimientos.</i></p> <p><i>Según el estatuto interno en el Art. 34 señala que los secretarios de la cooperativa y el Consejo de Vigilancia deberán ser difícil y evaluar la veracidad de las documentaciones entregadas tanto por la institución como los clientes que solicitan algún tipo de crédito.</i></p> <p><i>El Art. 41, del Estatuto Interno establece la cooperativa está en la obligación de mantener archivos físicos de toda la información durante 10 años, y 15 años, los archivos digitales. Además, para el mantenimiento de la información se deberá tomar todas las medidas con la finalidad de garantizar que no hayan sido manipulados ni se pierdan.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia establecer un sistema de gestión de documentos. Esto puede incluir la creación de una estructura de carpetas y subcarpetas en un servidor centralizado o en la nube para almacenar y organizar documentos, así como la implementación de una política de acceso y seguridad para garantizar la privacidad y confidencialidad de los documentos. También sería recomendable establecer un plan de retención de documentos y una política de eliminación de documentos obsoletos o innecesarios.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer políticas y procedimientos claros para el manejo de la documentación crediticia. Esto incluye la definición de los tipos de documentación que se deben recopilar, cómo se debe almacenar, quién debe tener acceso y cómo se debe destruir cuando ya no sea necesaria.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia implementar medidas de seguridad adecuadas para la protección de la documentación crediticia. Esto puede incluir el uso de sistemas de almacenamiento seguro, la limitación del acceso a la documentación solo al personal autorizado y la implementación de medidas para evitar la pérdida o el robo de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manera personal capacitado para diseñar una política de control y almacenamiento de información.</li> <li>Socializar la política de control, manejo y almacenamiento de documentación.</li> </ul>	10/03/23	10/05/23	Gerente General y jefe de Talento Humano	Política de control y manejo de documentación

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 14/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
14	<p>La cooperativa no ha designado personal específico para que se encargue de la detección y mitigación de riesgos.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.</i></p> <p><i>El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 200-09, Las empresas deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad de los sistemas de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 300-02 Plan de Mitigación de riesgos. Las organizaciones deben definir las respuestas. Objetivos, métodos y responsabilidades de detección y mitigación de riesgos que requieren el desarrollo de un plan de mitigación de riesgos para evaluar los riesgos que afectan el logro de los objetivos.</i></p> <p><i>El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia asignar un miembro del equipo o un comité para que se encargue de la gestión de riesgos. Esta persona o grupo de personas debería tener conocimientos sobre cómo identificar y mitigar los riesgos, y debería tener acceso a recursos y herramientas para ayudarles en su trabajo. Además, la implementación de medidas de mitigación para los riesgos identificados.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de gestión de riesgos que incluya medidas para mitigar, transferir o asumir los riesgos identificados. Esto puede incluir la implementación de políticas y procedimientos específicos, la asignación de responsabilidades claras para la gestión de los riesgos y el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Designar personal que tenga la capacidad de elaborar un plan de mitigación de riesgos.</li> <li>Elaborar un plan de detección y mitigación de riesgos potenciales.</li> </ul>	10/03/23	10/04/23	Gerente General y Consejo de Administración	Plan de contingencia de riesgos

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 15/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
15	<p>La cooperativa no está plenamente consciente de la importancia de protegerse contra el fraude o no consideran que es una amenaza real para sus operaciones.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.</i></p> <p><i>El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 200-09, Departamento de Auditoría Interna. Estas entidades deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad del sistema de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 300-01 Identificación de riesgos. La máxima autoridad de la organización debe identificar los riesgos que pueden afectar el logro de la meta y crear un mapa de riesgos de factores internos y externos que pueden ser riesgos potenciales.</i></p> <p><i>El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia revisar y actualizar las políticas existentes a fin de cumplir las regulaciones y normas aplicables, implementar sistemas de seguimiento y registro de transacciones para detectar patrones anómalos y actividad sospechosa y capacitar al personal en temas de prevención de fraudes y riesgos, y darles herramientas para detectar y reportar actividades sospechosas.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración implementar un sistema de monitoreo y reporte de riesgos que le permita identificar rápidamente los riesgos y las debilidades en su gestión. Este sistema debe incluir mecanismos para la generación de reportes y alertas sobre los riesgos.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos exhaustiva para identificar los riesgos clave a los que se enfrenta la cooperativa. Esto puede incluir la identificación de riesgos financieros, operativos, legales, de reputación y de cumplimiento normativo. La evaluación de riesgos puede ser realizada internamente o mediante la contratación de un consultor externo especializado en gestión de riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar talleres o capacitaciones sobre la importancia del fraude y otros riesgos externos.</li> <li>Enseñar y aplicar mecanismos para la detección y mitigación de fraude y riesgos externos.</li> </ul>	10/03/23	12/04/23	Gerente General y Consejo de Vigilancia	Registro de asistencia a capacitaciones

<b>Elaborado por:</b> GV	<b>Fecha:</b> 28/12/2022
<b>Revisado por:</b> APR	<b>Fecha:</b> 28/12/2022



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 16/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
16	<p>La cooperativa no ejecuta evaluación de riesgos debido a diversas razones, como la falta de recursos, capacitación y conciencia sobre la importancia de la gestión de riesgos.</p> <p>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y <i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.</i></p> <p><i>El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 200-09, Departamento de Auditoría Interna. Estas entidades deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad del sistema de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 300-01 Identificación de riesgos. La máxima autoridad de la organización debe identificar los riesgos que pueden afectar el logro de la meta y crear un mapa de riesgos de factores internos y externos que pueden ser riesgos potenciales.</i></p> <p><i>El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia implementar una metodología de evaluación de riesgos en su operación diaria. Esto podría incluir el análisis de los riesgos en sus operaciones, la implementación de medidas de mitigación para reducir la exposición a riesgos y la monitorización continua de los riesgos existentes. Además, es importante capacitar a los empleados en la identificación y gestión de riesgos, y establecer un proceso para reportar y evaluar incidentes y accidentes.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración asegurarse de que sus miembros estén capacitados en la identificación y evaluación de riesgos. La capacitación puede incluir temas como la gestión de riesgos, la seguridad en el lugar de trabajo, la protección de datos, entre otros.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una evaluación de riesgos para identificar las posibles amenazas y vulnerabilidades que pueden afectar su negocio. Es importante analizar los diferentes escenarios que podrían surgir y cómo podrían impactar en la cooperativa y sus miembros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar personal especializado para la evaluación de riesgos internos y externos.</li> <li>• Realizar una planificación para la evaluación y mitigación de riesgos.</li> </ul>	10/03/23	14/04/23	Gerente General y Consejo de Vigilancia	Plan de contingencia de riesgos

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 17/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
17	<p>La cooperativa no cuenta con plan de contingencia que le permita evaluar y mitigar riesgos a futuro.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 68 señala que las cooperativas deberán contar con una unidad que evalúe el riesgo inminente en cuanto a la violación de leyes y cumplimiento de reglamentos y derechos de socios y sus clientes.</i></p> <p><i>El reglamento en su Art. 38 establece que el directorio y la asamblea general deben ser conscientes de los riesgos que pueden afectar a la cooperativa, y el directorio también debe establecer un equipo para identificar, evaluar y mitigar estos riesgos.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 200-09, Departamento de Auditoría Interna. Estas entidades deben contar con una función de auditoría interna para evaluar la efectividad del sistema de control y para gestionar e identificar los riesgos institucionales.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 300-03 Evaluación de riesgos. La gerencia debe evaluar el riesgo tanto desde la perspectiva de la probabilidad como del impacto, donde la probabilidad es la probabilidad de su realización y el impacto es el efecto de su realización.</i></p> <p><i>El Art. 24, del Estatuto Interno establece el Consejo de Administración, la Asamblea General deberán informar al Consejo de Vigilancia sobre los posibles riesgos que afectarían a la operatividad de la cooperativa. Además, deberán delegar personal que permita identificar y elaborar planes para su mitigación..</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia identificar los posibles riesgos que puedan afectar su funcionamiento, a sus miembros o a su entorno. Pueden realizarse encuestas, entrevistas o revisión de casos anteriores, así como revisar la legislación y normativas aplicables a su sector para tener una visión amplia de los riesgos a los que se enfrenta.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema integrado que permita la identificación de posibles riesgos y evaluación de su probabilidad y impacto, la implementación de medidas de mitigación y el monitoreo continuo del sistema.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia capacitar en la identificación y gestión de riesgos, así como en la implementación del sistema de gestión de riesgos. Pueden llevarse a cabo capacitaciones periódicas para mantener a los miembros actualizados sobre los riesgos identificados, las medidas de control implementadas y las buenas prácticas de gestión de riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar personal especializado para elaborar un plan de contingencia para mitigar riesgos potenciales.</li> <li>• Elaborar un plan de contingencia que permita evaluar y mitigar riesgos potenciales a mediano y largo.</li> </ul>	10/03/23	16/04/23	Gerente General y Consejo de Vigilancia	Plan de contingencia de riesgos

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 18/27****PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
18	<p>La cooperativa ha establecido un fondo destinado al desarrollo del talento humano, mismo que no ha sido utilizado en los últimos 3 años.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 157 menciona que el director general debe elaborar y presentar los presupuesto para el desarrollo de talento humano, a fin de mejorar la productividad laboral.</i></p> <p><i>Según el reglamento en el Art. 20 señala que la asamblea general deberá aprobar los presupuestos internos para cada una de las áreas de la cooperativa.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo. La máxima autoridad identifica las necesidades de capacitación del personal directamente relacionado con el puesto con el fin de mejorar los conocimientos y habilidades para el puesto de manera objetiva y objetiva.</i></p> <p><i>El estatuto interno Art. 17 numeral 6 señala que los planes estratégicos y planes operativos deben contar con su respectivo presupuesto, mismo que contendrá sub-planes y sub-presupuestos para cada una de las áreas operativas.</i></p> <p><i>El Art. 17, numeral 5 del Estatuto Interno señala la Asamblea General deberá conocer y dar a conocer a todos los integrantes de la cooperativa el plan estratégico y operativo con sus respectivos presupuestos, con la finalidad de garantizar una cohesión interna y operatividad eficiente.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia empezar a invertir en la capacitación y desarrollo de sus empleados. Esto puede incluir la creación de programas de capacitación interna, la asistencia a conferencias y seminarios relacionados con el negocio, y la promoción de oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la cooperativa.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración aprovechar recursos gratuitos o de bajo costo para el desarrollo del talento humano. Existen numerosos recursos en línea, como cursos en línea, videos instructivos, tutoriales y otros materiales educativos que pueden ser accesibles a bajo costo o gratuitamente. Además, la cooperativa puede buscar capacitadores voluntarios o que cobren tarifas reducidas.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia identificar las necesidades de formación de su personal. Es importante determinar las habilidades y conocimientos que son necesarios para mejorar el desempeño del personal y contribuir al éxito de la cooperativa. Esta identificación puede realizarse a través de entrevistas individuales, encuestas o análisis de desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis para determinar las causas por las cuales no se ha capacitado al personal.</li> <li>Establecer un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada área.</li> </ul>	10/03/23	18/04/23	Gerente General y Jefe de Talento Humano	Planificación de formación de personal

**Elaborado por: GV****Fecha: 28/12/2022****Revisado por: APR****Fecha: 28/12/2022**



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 19/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
19	<p>La cooperativa no ha elaborado planificaciones para ejecutar capacitaciones anuales.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 163 señala que el directivo deberá aprobar la creación de una planificación de mecanismos para fortalecer los conocimientos financieros, de crédito, garantías de crédito, fortalecimiento de los existentes y transformación crediticia.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo. La máxima autoridad identifica las necesidades de capacitación del personal directamente relacionado con el puesto con el fin de mejorar los conocimientos y habilidades para el puesto de manera objetiva y objetiva.</i></p> <p><i>El Art. 22 del estatuto interno señala que el Consejo de Administración tendrá la obligación de diseñar y aprobar planes de educativos, formación y capacitación con sus presupuestos, a fin de que aporten a una mejora del desempeño del personal.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia implementar un programa de capacitación y desarrollo. Esto puede incluir la identificación de las habilidades y conocimientos necesarios para el personal, la creación de un plan de capacitación para adquirir estas habilidades y conocimientos, y la implementación de programas de desarrollo para ayudar a los empleados a mejorar y crecer en sus roles.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración identificar las áreas en las que su personal necesita capacitación. Puede realizar encuestas o entrevistas individuales para conocer las necesidades de cada trabajador y así, establecer un plan de capacitación más efectivo.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia contratar a capacitadores externos o utilizar recursos internos para impartir la capacitación. Es importante que el personal tenga acceso a los recursos necesarios para la capacitación, como el tiempo y los materiales de apoyo. Además, es recomendable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar un análisis de las necesidades de capacitación por área.</li> <li>Elaborar una planificación de capacitaciones.</li> <li>Elaborar un presupuesto para las capacitaciones.</li> </ul>	10/03/23	20/04/23	Gerente General y Secretaria General	Planificación de formación de personal

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 20/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
20	<p>Dado que la cooperativa debe subir los estados financieros auditados, a la Superintendencia de economía popular y solidaria solamente se han realizado auditorías financieras para determinar la razonabilidad de los estados financieros.</p> <p><i>Según el Reglamento para Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 29 las cooperativas podrán designar a un auditor externo para la ejecución de auditorías financieras, determinar la responsabilidad de los estados financieros. Sin embargo, la ley no limita para la realización de algún otro tipo de auditoría, siempre y cuando esta tenga la finalidad de seguridad, la operatividad de las normativas.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 404-11 Control y seguimiento.   las organizaciones están en la obligación de implementar procedimientos de evaluación y seguimiento orientados a cumplir con las recomendaciones de los informes de auditorías y de las transacciones de gestión.</i></p> <p><i>Según el reglamento interno en el Art. 17 dentro de los deberes y obligaciones de la Asamblea General está la determinación y designación de un auditor para realizar auditorías financieras, sin embargo, y el gerente la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia o el Consejo de Administración detectan la existencia de deficiencias que afecten a la operatividad de la cooperativa podrán realizar diferentes auditorías.</i></p> <p><i>El Art. 17, del Estatuto Interno establece que la Asamblea General deberá garantizar a través de auditorías internas y externas que se cumpla con la normativa y que la operatividad de la cooperativa sea eficiente y eficaz.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia ampliar su enfoque a incluir también auditorías tributarias, de gestión, ambientales y sociales. Esto les permitiría evaluar no solo su desempeño financiero, sino también su impacto en la comunidad y el medio ambiente, lo que les ayudaría a ser más sostenibles y responsables socialmente.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración explorar otras áreas de auditoría, como la auditoría de gestión, la auditoría de cumplimiento o la auditoría fiscal, con la finalidad de determinar riesgos que pueden afectar los resultados.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia establecer un canal de comunicación claro y abierto con el equipo de auditoría y los auditados para que se puedan abordar cualquier problema o duda de manera oportuna. También es importante que se documente toda la información y se mantenga una comunicación clara y transparente durante todo el proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar otro tipo de auditorías con la finalidad de establecer recomendaciones integrales para mejorar la gestión y operatividad de la cooperativa.</li> </ul>	10/03/23	24/04/23	Gerente General y Consejo de Vigilancia	Informe final de auditoría

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 21/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
21	<p>La cooperativa no ha establecido un personal para que realice un seguimiento a las observaciones encontradas en las auditorías pasadas y determinar su aplicación y cumplimiento.</p> <p><i>Según el Reglamento para Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 29 las cooperativas podrán designar a un auditor externo para la ejecución de auditorías financieras, determinar la responsabilidad de los estados financieros. Sin embargo, la ley no limita para la realización de algún otro tipo de auditoría, siempre y cuando esta tenga la finalidad de seguridad, la operatividad de las normativas.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 404-11 Control y seguimiento. / las organizaciones están en la obligación de implementar procedimientos de evaluación y seguimiento orientados a cumplir con las recomendaciones de los informes de auditorías y de las transacciones de gestión.</i></p> <p><i>Según el estatuto interno en el Art. 17 dentro de los deberes y obligaciones de la Asamblea General está la determinación y designación de un auditor para realizar auditorías financieras, sin embargo, y el gerente la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia o el Consejo de Administración detectan la existencia de deficiencias que afecten a la operatividad de la cooperativa podrán realizar diferentes auditorías..</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia, Consejo de Administración y al Consejo de Vigilancia establecer un plan de acción para implementar las recomendaciones de la auditoría y establecer medidas para garantizar que se cumplan las observaciones en el futuro. También es importante que la cooperativa establezca una cultura de cumplimiento y transparencia, y que los miembros de la junta de administración y el personal se comprometan a seguir las prácticas éticas y legales en todas las operaciones.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración capacitar al personal y mejorar la gestión financiera. Una vez identificadas las causas subyacentes,</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia proporcionar información clara y precisa sobre sus finanzas y operaciones. Esto puede incluir informes anuales, auditorías externas y divulgación de información en su sitio web y en otras plataformas relevantes. Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar personal para que analice las recomendaciones de auditoría no aplicadas.</li> <li>• Establecer un cronograma de aplicación de recomendaciones.</li> </ul>	10/03/23	28/04/23	Gerente General y Consejo de Vigilancia	Informe de cumplimiento de recomendaciones

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 22/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
22	<p>La cooperativa no cuenta con personal que se encargue de la actualización y revisiones físicas de los activos fijos propiedad de la cooperativa.</p> <p><i>Según el Reglamento para Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 77 la cooperativa designará un custodio para el manejo y resguardo de los activos fijos, de igual manera, al finalizar el año se realizará una valoración y evaluación de los mismos con la finalidad de detectar cualquier error, robo o pérdida.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 406-10 Constatación física de bienes de larga duración. Se realizará constataciones físicas de los bienes de larga duración. Y se emitirán por escrito informes de las diferencias que se obtengan durante el proceso de constatación física y conciliación con la información contable.</i></p> <p><i>El Art. 42 del Estatuto interno señala que la gerencia se encargará de designar a personal adecuado para un control y mantenimiento de los activos físicos, con la finalidad de asegurar la existencia de los mismos y de evitar daños que generen pérdidas a la cooperativa.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia sería llevar a cabo una auditoría de los activos fijos. Esto incluiría revisar y actualizar la lista de activos, así como verificar la existencia física de los mismos. También se recomienda establecer un plan de mantenimiento y control para asegurar que los activos se mantengan en buenas condiciones y se actualicen regularmente.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración realizar un inventario físico de todos los activos fijos de la cooperativa. Esto significa que alguien debe ir a cada ubicación de la cooperativa y verificar que todos los activos estén allí y que estén en buenas condiciones. Este proceso puede ser largo y requiere tiempo y recursos, pero es la única forma segura de saber exactamente qué activos posee la cooperativa.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia debe establecer políticas y procedimientos claros para mantener su inventario de activos fijos actualizado. Esto puede incluir la designación de un responsable de activos fijos, la realización de inspecciones regulares de los activos y la documentación de cualquier cambio en el estado o la ubicación de los activos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Designar personal para la custodia verificaciones físicas de los activos fijos.</li> <li>Realizar constataciones físicas y actualizaciones de los registros semestrales de los activos fijos.</li> </ul>	10/03/23		Gerente General y Consejo de Vigilancia	Informe de constatación física de activos fijos
						<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
						<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 23/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
23	<p>Debido a la pequeña cantidad de personal que actualmente labora en la cooperativa, es la no se ha designado un responsable para el manejo y control de los activos fijos.</p> <p><i>Según la Norma de Control Interno, 406-13 Mantener activos a largo plazo. La gerencia desarrollará, ejecutará e implementará programas y personal de mantenimiento preventivo y correctivo para los activos a largo plazo.</i></p> <p><i>Según el estatuto interno Art. 26 señala que la cooperativa designará un responsable de entre todos los empleados que se ha encargado del manejo, custodia de los activos físicos con la finalidad de salvaguardar los mismos. Y de evitar robos, pérdidas o daños.</i></p> <p><i>El Art. 42 del Estatuto interno señala que la gerencia se encargará de designar a personal adecuado para un control y mantenimiento de los activos físicos, con la finalidad de asegurar la existencia de los mismos y de evitar daños que generen pérdidas a la cooperativa</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia designar una persona o equipo específico para esta tarea. Es importante tener una persona o equipo responsable de la custodia y manejo de los activos fijos para garantizar su seguridad y correcto uso. Además, de ser responsable de la gestión, seguimiento y control de los activos fijos. También es recomendable establecer procedimientos claros y documentados para el manejo, almacenamiento y seguridad de los activos fijos.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración control eficiente de sus bienes y equipos. Este sistema podría incluir herramientas como software especializado, etiquetado de activos y controles de inventario.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia que los empleados reciban capacitación y entrenamiento sobre el manejo y control de activos fijos. Esto les permitirá entender la importancia de mantener un registro adecuado de los bienes y equipos de la cooperativa, así como de seguir los procedimientos establecidos para su uso y mantenimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar personal para la custodia verificaciones físicas de los activos fijos.</li> <li>• Realizar constataciones físicas y actualizaciones de los registros semestrales de los activos fijos.</li> </ul>	10/03/23	3/05/23	Gerente General y Jefe de Talento Humano	Informe de constatación física de activos fijos

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 24/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
24	<p>La cooperativa no contar con indicadores de gestión adecuados para sus procesos tampoco realiza una aplicación para determinar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 157 señala que una de las atribuciones del director general es la dirección, coordinación, supervisión y controles de los procesos y actividades internas.</i></p> <p><i>El Art. 162 señala que el directorio tiene la obligación de implementar y ejecutar actividades a través de la definición y aprobación de manuales y políticas para definir la responsabilidad de supervisar, controlar y evaluar la administración o su destino de los recursos.</i></p> <p><i>Art. 165 señala que el grupo estará sujeto a la supervisión y control del Consejo de Vigilancia y la unidad de auditoría interna será responsable de su control y supervisión interna.</i></p> <p><i>Según la Norma de Control Interno 100-01, el control interno será responsabilidad de cada entidad por lo cual dispondrán recursos humanos, financieros y materiales con la finalidad de crear las condiciones necesarias para mantener un control adecuado de los procesos.</i></p> <p><i>El Art. 27, del Estatuto Interno señala que la gerencia y la Asamblea de Administración deberán establecer indicadores de gestión que les permitan evaluar el desempeño y el progreso de la cooperativa en cuanto a sus actividades y servicios.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia implementar un conjunto de indicadores clave de rendimiento para medir el desempeño y el progreso de la cooperativa en diferentes áreas. Los indicadores de gestión son herramientas importantes para medir el rendimiento, ya que proporcionan una visión general de cómo se está desempeñando la cooperativa en comparación con sus metas y objetivos.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer un sistema de seguimiento y evaluación para los indicadores de gestión. Esto puede incluir la creación de un cuadro de mando integral o un tablero de control que permita el monitoreo continuo y la toma de decisiones informadas.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia implementar un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso hacia los objetivos establecidos y realizar ajustes necesarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar y aplicar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de objetivos.</li> <li>• Designar personal para que se encargue de la aplicación y evaluación de los resultados obtenidos de los indicados.</li> </ul>	10/03/23	6/05/23	Gerente General y Secretaria General	Informe de aplicación de indicadores

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 25/27**

**PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
25	<p>Cooperativa no cuenta con canales de comunicación que les permitan mantener informados a los empleados de manera permanente y continua.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 132 menciona que la entidad debe gestionar medios de comunicación públicos locales, nacionales y privados que promueven el consumo de servicios.</i></p> <p><i>Art. 15 del Reglamento que las cooperativas de gran contar con canales de comunicación que faciliten el entendimiento entre los miembros de la misma y les permita tener información precisa, relevante y objetiva.</i></p> <p><i>Art. 17 del Reglamento de control interno menciona que la entidad establecerá los mecanismos de comunicación necesarios para asegurarse de que todo el personal maneje información real, objetiva y oportuna, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de sus funciones de manera adecuada.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia establecer y desarrollar canales de comunicación eficaces y eficientes. Para que la información fluya de manera oportuna y precisa entre todas las partes interesadas de la cooperativa, incluyendo a los miembros, el consejo de administración, el personal y otros stakeholders.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración establecer un plan de comunicación interno que permita a sus miembros estar informados sobre las decisiones y actividades importantes.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia realizar una encuesta o una consulta informal para conocer cuáles son los canales de comunicación que prefieren sus socios y cuáles son sus necesidades de información. La cooperativa puede invertir en capacitaciones para el personal en habilidades de comunicación, como la escritura efectiva, la oratoria, la gestión de redes sociales, entre otras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer canales de comunicación abiertos y eficientes.</li> <li>Capacitar al personal con respecto a la comunicación abierta.</li> </ul>	10/03/23	8/05/23	Gerente General y Secretaria General	Informe de evaluación de canales de comunicación

<b>Elaborado por: GV</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>
<b>Revisado por: APR</b>	<b>Fecha: 28/12/2022</b>



Genesis Auditores y Contadores

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.****AUDITORÍA DE GESTIÓN**

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021

**PA 26/27****PLAN DE ACCIÓN**

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
26	<p>La cooperativa realiza la verificación de la información más relevante. No se profundiza en aquellos datos que podrían brindar información sobre el tipo de solicitante, sus niveles de cumplimiento o los niveles de morosidad.</p> <p><i>Según la Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 132 menciona que la entidad debe gestionar medios de comunicación públicos locales, nacionales y privados que promueven el consumo de servicios.</i></p> <p><i>Art. 15 del Reglamento que las cooperativas de gran contar con canales de comunicación que faciliten el entendimiento entre los miembros de la misma y les permita tener información precisa, relevante y objetiva.</i></p> <p><i>Art. 12 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria establece que la información deberá ejercerse, control y fines estadísticos de personas u organizaciones con la finalidad de que esta sea verídica, real y le permita a la organización tomar decisiones sobre la concesión de un crédito.</i></p> <p><i>El Art. 41, del Estatuto Interno establece la cooperativa está en la obligación de mantener archivos físicos de toda la información durante 10 años, y 15 años, los archivos digitales. Además, para el mantenimiento de la información..</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia implementar un proceso de verificación y evaluación de la información del solicitante antes de otorgar el crédito. La verificación de la información del solicitante es esencial para tomar decisiones de crédito informadas y reducir el riesgo de incumplimiento. El proceso de verificación puede incluir la revisión de los estados financieros del solicitante, la verificación de la información personal y laboral del solicitante, y la evaluación del historial crediticio.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración diseñar y aplicar tener políticas claras y detalladas sobre cómo se verificará la información del solicitante de crédito, incluyendo qué documentos se requieren y cómo se verificarán.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia contar con un sistema de seguimiento y registro de los solicitantes de crédito para tener un control adecuado de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los asesores de crédito solo la importancia de la verificación de la documentación.</li> <li>• Diseñar mecanismos para la verificación y constatación de la información recibida.</li> </ul>	10/03/23	10/05/23	Gerente General y Consejo de Vigilancia	Manual de verificación de información

**Elaborado por: GV****Fecha: 28/12/2022****Revisado por: APR****Fecha: 28/12/2022**

 Genesis Auditores y Contadores	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda.</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2021	<b>PA 27/27</b>
---	--	-----------------

### PLAN DE ACCIÓN

N°	Observación	Recomendación	Actividad a ejecutar	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	Documento de respaldo
27	<p>La cooperativa ha decidido contratar asesoría externa para el manejo de las herramientas de tecnología de información y comunicación.</p> <p><i>Según el Reglamento de Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria, Art. 18 menciona que las transacciones pueden realizarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares, o por cualquier otra tecnología y sistemas automáticos de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones que se realicen con medidas de seguridad óptimas y normas predeterminadas. para este propósito.</i></p> <p><i>El artículo 21 del Reglamento interno menciona que la cooperativa deberá contar con una unidad que se encargue de manejar las tecnologías y la información. Con la finalidad de mantener una comunicación directa y continua con los clientes y de facilitar el uso de las redes digitales.</i></p>	<p>Se recomienda a la Gerencia establecer un departamento dedicado a manejar las TIC de la cooperativa. Un departamento dedicado a TI y comunicación podría encargarse de la gestión de los sistemas de información, la seguridad, la implementación de nuevas tecnologías y la gestión de las comunicaciones internas y externas. Es importante contar con un equipo capacitado y con experiencia en esta área para poder desarrollar y mantener un sistema tecnológico adecuado y actualizado.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Administración considerar proporcionar capacitación interna para el personal existente para mejorar sus habilidades y conocimientos en tecnología.</p> <p>Se recomienda al Consejo de Vigilancia hacer una evaluación exhaustiva de las soluciones tecnológicas disponibles antes de tomar una decisión de inversión. La evaluación debe tener en cuenta los costos, la facilidad de uso, la escalabilidad, la adaptabilidad y la compatibilidad con los sistemas existentes. La cooperativa podría buscar recomendaciones y referencias de otras cooperativas o instituciones financieras similares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un departamento que se encargue del manejo de las tecnologías de la información y comunicación.</li> <li>• Asignar un presupuesto para el área de tecnologías de la información y comunicación.</li> </ul>	10/03/23	14/05/23	Gerente General y Consejo de Administración	Informe del departamento de tecnología de información y comunicación.

Elaborado por: <b>GV</b>	Fecha: 28/12/2022
Revisado por: <b>APR</b>	Fecha: 28/12/2022

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

Una vez concluida la auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha Ltda., en el periodo 2021 se establecen las siguientes conclusiones:

- Se realizó una recopilación de literatura a través de la revisión bibliográfica, revistas, artículos científicos, linkografía e investigaciones de diversos autores que describen la importancia y la finalidad de la auditoría de gestión.
- Se diseñó un marco metodológico que permitió la aplicación de encuestas cuestionarios a los integrantes de la cooperativa con la finalidad de establecer su percepción con respecto a la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos.
- A partir del diagnóstico inicial que se efectúa la cooperativa a través de la visita preliminar, se ha detectado que no se han realizado evaluaciones a los procedimientos, solamente se han ejecutado auditorías financieras, no se ha capacitado al personal, no cuenta con mecanismos de control internos, existe un deficiente manejo y almacenamiento de la documentación y se presenta un incumplimiento de normas y políticas.
- De la aplicación del COSO II, se pudo determinar la existencia de un nivel de confianza del 59%, considerado como moderado y un nivel de riesgo del 41%, que se cataloga como bajo.
- Finalmente, en base al análisis de los hallazgos, se ha determinado la inexistencia de mecanismos para la identificación, evaluación y respuesta al riesgo, lo cual, impide a la gerencia tomar medidas preventivas y de contingencia para minimizar la probabilidad y el impacto de los riesgos.

## **6.2. Recomendaciones**

Con base en las conclusiones establecidas, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda aplicar las conceptualizaciones establecidas en el marco teórico, sobre todo en los fundamentos legales, a las actividades y procesos que realiza la cooperativa, con la finalidad de que cumplan con una buena práctica y gobierno corporativo.
- Se recomienda diseñar y aplicar estrategias con la finalidad de mejorar los procesos que presentan deficiencias.
- Se recomienda elaborar y aplicar mecanismos de control permanentes a los procesos, al personal y a la detección de riesgos, con la finalidad de garantizar que los procesos sean transparentes, razonables y fomenten el cumplimiento de los objetivos.
- Se recomienda diseñar un protocolo de verificación de información proporcionada por los clientes que solicitan un crédito con la finalidad de reducir los niveles de morosidad, incrementar el número de colocaciones y disminuir los costos por cobranza.
- Se recomienda crear un área para las tecnologías de la comunicación e información para ayudar a mejorar los procesos digitales de otorgamiento de crédito y manejo de información y datos confidenciales.

## BIBLIOGRAFÍA

- AECA. (2017). *Ley de Auditoría de Cuentas*. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. Obtenido de [https://aeca.es/old/new/2017/er\\_\\_xixcongresoaece.pdf](https://aeca.es/old/new/2017/er__xixcongresoaece.pdf)
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Constituyente.
- Asamblea Nacional. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro I*. Quito: Asamblea Nacional.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. Retrieved from [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barba, D., & Gavilánez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 30 - 38. Obtenido de <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/321/277>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). México: Pearson Educación. Retrieved from <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Betancourt, D. (12 de febrero de 2022). *Indicadores de gestión: Definición, elaboración e interpretación con ejemplo práctico*. Obtenido de Ingenio Empresa: <https://ingenioempresa.com/indicadores-una-guia-incompleta/>
- Castillo, A. (2015). *Estructura del sistema financiero público del Ecuador y su impacto analítico en la política financiera ecuatoriana*. Machala: Universidad técnica de Machala.
- Cevallos et al. (2018). Importancia de la auditoría de las organizaciones. *Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p37.pdf>
- CGE. (2014). *Manual de Auditoría de Cumplimiento*. Contraloría General del Estado. Obtenido de [https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control\\_posterior/Version\\_integrada\\_del\\_Manual\\_de\\_Auditoria\\_de\\_Cumplimiento-MAC.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control_posterior/Version_integrada_del_Manual_de_Auditoria_de_Cumplimiento-MAC.pdf)

- CGE. (2018). *Guía metodológica para la auditoría de gestión*. Recuperado el 28 de septiembre de 2020, de [contraloria.gob.ec: https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2015&tipo=tra](https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2015&tipo=tra)
- Chachipanta, A. (2016). *Auditoría de gestión a la Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Kisapincha" Ltda; de la ciudad de Ambato Provincia De Tungurahua, Período 2015*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- COMF. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Quito: Registro Oficial N° 332.
- Comisión de Coordinación de los Órganos Públicos de Control Externo del Estado Español. (2017). *Principios y Normas de Auditoría*. Comisión de Coordinación de los Órganos Públicos de Control Externo del Estado Español. Obtenido de <http://www.acuentascanarias.org/documentos/normasaudpublico.pdf>
- Comisión de Normas de Auditoría y Aseguramiento. (2020). *Guías de Auditoría*. México: IMPC. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=k1omEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=auditoria&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=auditoria&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=k1omEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=auditoria&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=auditoria&f=false)
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Internal Control - Integrated Framework*. Committee Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Obtenido de <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>
- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2018). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Quito: CONAFIPS.
- Cruz, M., & Barrera, S. (2021). Caracterización de la normas internacionales de auditoria (NIAS) direccionada al efectivo y equivalentes del efectivo en la empresa de servicios públicos Empitalito e.s.p ubicada en el municipio de Pitalito Huila. *Documentos De Trabajo ECACEN*, 2(1), 1-13. doi:<https://doi.org/10.22490/ECACEN.5435>
- Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraudes: análisis de informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECO Ediciones. Retrieved from <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>
- Filgueroa, C. (2020). *Manual de Auditoría de Estados Financieros en NIIF: Aplicación práctica*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Retrieved from

<https://books.google.com.ec/books?id=JNv7DwAAQBAJ&pg=PT20&dq=auditor%C3%A0&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwinuujJy9f7AhXFTDABHanaAro4HhDoAXoECAUQAg#v=onepage&q=auditor%C3%A0&f=false>

González, R. (2018). Marco Integrado de Control Interno. Marco Integrado de Control Interno. *QUALPRO CONSULTINGS*, 1(1), 1-39. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Grefa, M. (2019). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Retrieved from <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/13728/1/72T01352.pdf>

Guridi, L., & Mendiguren, J. (2014). *La dimensión económica del Desarrollo Humano Local: La economía social y solidaria*. Bilbao-España: Universidad del País Vasco.

Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill. Retrieved from Portafolio académico: <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>

INTOSAI. (2018). *Directrices para las auditorías de cumplimiento*. INTOSAI. Obtenido de [https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/ISSAI\\_4100\\_S-Directrices\\_Auditoria\\_de\\_Cumplimiento.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/ISSAI_4100_S-Directrices_Auditoria_de_Cumplimiento.pdf)

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (13 de 02 de 2015). *Resolución No. 038-2015-F*. Quito: Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Obtenido de [juntamonetariafinanciera.gob.ec](http://juntamonetariafinanciera.gob.ec).

La Madriz, J. (2019). *Metodología de investigación. Actuación humana orientada al conocimiento de la realidad observable*. Guayaquil: CIDE Editorial. Retrieved from <http://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/75/1/Metodologia%20de%20la%20Investigacion.pdf>

Lema, G. (2018). *Diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III aplicado a la empresa ACTFIN Asesores Financieros CÍA LTDA*. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

- Marulanda, L. (2016). *Hallazgos de auditoría. Encuentro de contralores 2016*. Contraloría General de Antioquia. Obtenido de [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- McNally, S. (2017). *COSO Framework & SOX Compliance*. COSO. Obtenido de <https://www.coso.org/Shared%20Documents/COSO-McNally-Transition.pdf>
- Miñano, J. (2011). Auditoría de la gestión empresarial. *Qupikamayoc/ Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 19, 5. Recuperado el 30 de 10 de 2021, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/6502>
- Pallerola, J., & Monfort, E. (2022). *Auditoría: Enfoque teórico-práctico*. Bogotá: Ediciones de la U. Retrieved from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MI5dEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA35&dq=RIESGOS+DE+AUDITOR%20C3%8DA&ots=PDmLPBz6Yy&sig=Ghm7Rhj64LHR7zODujUvHcpV1zA#v=onepage&q=RIESGOS%20DE%20AUDITOR%20C3%8DA&f=false>
- Pelazas, A. (2022). *Planificación de la auditoría*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=F4Z3EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=auditor%20C3%ADa&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=auditor%20C3%ADa&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=F4Z3EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=auditor%20C3%ADa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=auditor%20C3%ADa&f=false)
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. México: IMPC. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM\\_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=control+interno&ots=BLXvPzEslX&sig=SDvZARce6ZmWUGKJW\\_qE9kpGBZg#v=onepage&q=control%20interno&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=control+interno&ots=BLXvPzEslX&sig=SDvZARce6ZmWUGKJW_qE9kpGBZg#v=onepage&q=control%20interno&f=false)
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100018&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100018&script=sci_arttext&tlng=en)
- Quintero, A., & Fernández, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Cofin Habana*, 11(2), 1-20. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612017000200001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200001)
- Rivadeneira, R. (2020). *Auditoría de gestión en el cumplimiento del balance social dispuesto por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) en la Cooperativa de*

*Ahorro y Crédito San Cristóbal Ltda.* Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Retrieved from <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6241/1/T-UTEQ-139.pdf>

Rodriguez, J., & Rodriguez, J. (2021). *Auditoría Administrativa: Diagnostique, evalúe y optimice la eficiencia de sus procesos*. México: Independently Published.

Sánchez, M., Rosas, J., & Mendoza, V. (2018). *Metodología de la Investigación. Un enfoque práctico*. México: UNAM. Retrieved from <https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/libros/cbiologicas/libros/MetodologiadelaInvestigacionUnenfoquepractico.pdf>

Secretaría de la Función Pública. (2017). *Marcas de Auditoría*. Secretaría de la Función Pública. Obtenido de [https://chihuahua.gob.mx/atach2/7\\_ag\\_marcas\\_de\\_auditoria\\_f.pdf](https://chihuahua.gob.mx/atach2/7_ag_marcas_de_auditoria_f.pdf)

Tapia, C. (2016). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México: IMPC. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=zyx0DgAAQBAJ&dq=auditor%C3%ADa&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.ec/books?id=zyx0DgAAQBAJ&dq=auditor%C3%ADa&source=gbs_navlinks_s)

Universidad Tecnológica (ACOTEC). (2019). *Planeación y contenido de los papeles de trabajo*. Universidad Tecnológica (ACOTEC). Obtenido de [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2019F\\_CON428\\_01\\_131890.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2019F_CON428_01_131890.pdf)

Ushca, T. (2022). *Auditoría de gestión al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito minga ltda. de la ciudad de riobamba, provincia de chimborazo período 2020*. Universidad Nacional de Chimborazo. Retrieved from [http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9120/1/Ushca\\_Cuji, T\(2022\) Auditoría de Gestión al Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. de la Ciu.pdf](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9120/1/Ushca_Cuji,_T(2022)_Auditoría_de_Gestión_al_Departamento_de_Créditos_de_la_Cooperativa_de_Ahorro_y_Crédito_Minga_Ltda._de_la_Ciu.pdf)

Vallejo, C. (2015). *Auditoría de gestión aplicada a la empresa florícola DAMAGROFARMS S.A.* Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9052>

Verdugo, N. (2015). *Auditoría de gestión aplicada a la Compañía de Responsabilidad Limitada Laboratorio Celular Comunicaciones LABCELCOM.CÍA. LTDA*. Universidad Técnica Salesiana. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7769/1/UPS-CT004627.pdf>

Zambrano, M., Véliz, V., Escobar, M., & Armada, E. (2018). Auditoría de gestión: Fundamentos teóricos y metodológicos. *MIKARIMIN Revista Multidisciplinaria*, 4(4), 13-24. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8605635>

Zamora, L., & Tame, X. (2019). Riesgos de auditoría en control interno y el impacto del modelo COSO. *Desarrollo Económico, Social y Empresarial en Iberoamérica*, 34(12), 348-356. Obtenido de <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/33-riesgos-de-auditoria-en-control-interno-y-el-impacto-del-modelo-coso.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO A: ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COAC



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Objetivo:** Realizar una auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Kisapincha” Ltda. de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, en el periodo 2021, mediante técnicas de auditoría para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y el control interno.

Estimado colaborador

Se le solicita su apoyo contestando a las siguientes preguntas, lo cual permitirá conocer su opinión sobre la auditoría de gestión en la COAC Kisapincha. La información que nos proporcione será utilizada para evaluar y dar respuesta a las preguntas de investigación. Por favor dedique unos minutos a completar esta encuesta.

1. ¿Qué tipo de auditorías se han realizado anteriormente en la COAC?

- |            |                          |
|------------|--------------------------|
| Financiera | <input type="checkbox"/> |
| Gestión    | <input type="checkbox"/> |
| Tributaria | <input type="checkbox"/> |
| Integral   | <input type="checkbox"/> |
| Ninguna    | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cree usted que es necesario la aplicación de los indicadores de gestión para medir el cumplimiento de las metas, objetivos y resultados alcanzados?

- |               |                          |
|---------------|--------------------------|
| Muy necesario | <input type="checkbox"/> |
| Necesario     | <input type="checkbox"/> |
| Innecesario   | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Los trabajadores de la COAC contribuyen al logro de los objetivos organizacionales?

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| Siempre      | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| A veces      | <input type="checkbox"/> |
| Casi nunca   | <input type="checkbox"/> |
| Nunca        | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Cuál es la frecuencia de evaluación del cumplimiento de metas y objetivos?

- |                |                          |
|----------------|--------------------------|
| Mensual        | <input type="checkbox"/> |
| Semestral      | <input type="checkbox"/> |
| Anual          | <input type="checkbox"/> |
| No se realizan | <input type="checkbox"/> |

5. ¿La COAC cuenta con manuales y políticas que indican las responsabilidades y funciones de todo el personal?

- Totalmente
- Parcialmente
- No existen manuales ni políticas
- Existen manuales y políticas, pero no se aplican
- Existen manuales y políticas, pero no son socializados

6. ¿Con qué frecuencia la COAC proporciona capacitación al personal?

- Mensual
- Semestral
- Anual
- No se realizan

7. ¿Cómo calificaría los mecanismos de control interno aplicados al desempeño y rendimiento laboral?

- Excelentes
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

8. ¿Cuáles considera usted que son los procesos con mejor gestión dentro de la COAC?

- Operacionales
- Gestión
- Soporte
- Apoyo
- Estratégicos

9. ¿Cuál considera usted que es la principal ventaja del mayor beneficio de aplicar una auditoría de gestión a la COAC?

- Lograr un enfoque de gestión integral de los procesos
- Mejorar la productividad
- Impulsar el cumplimiento de metas, objetivos y resultados
- Mejora la eficiencia, eficacia, economía, calidad de la información, y cumplimiento de normas y políticas
- Mejorar los procesos de calificación de clientes, evaluación y verificación de información y aprobación crediticia

10. ¿Cómo califica usted el cumplimiento de las metas, objetivos y resultados alcanzados por la COAC?

- Excelentes
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo