



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

“Examen especial al departamento de cumplimiento de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., 2023”

**Trabajo de Titulación para optar al título de licenciada en
Contabilidad y Auditoría**

Autor:

Fiallos Vallejo, Jasmín Gabriela

Tutor:

Ing. Gema Viviana, Paula Alarcón Mgs

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Jasmin Gabriela Fiallos Vallejo, con cédula de ciudadanía 060517188-3, autor (a) del trabajo de investigación titulado: EXAMEN ESPECIAL AL DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA, 2023., certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 01 diciembre de 2025.



Jasmin Gabriela Fiallos Vallejo

C.I: 060517188-3

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Gema Viviana Paula Alarcón catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Examen especial al departamento de cumplimiento de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., 2023., bajo la autoría de Jasmin Gabriela Fiallos Vallejo; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 01 días del mes de diciembre de 2025



Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.

C.I: 060276886-3

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Examen especial al departamento de cumplimiento de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., 2023., presentado por Jasmin Gabriela Fiallos Vallejo, con cédula de identidad número 060517188-3, bajo la tutoría de Mg. Gcma Viviana Paula Alarcón; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 01 de diciembre 2025.

Iván Árias , Mgs.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE
GRADO**



Marco Moreno,Mgs.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
GRADO**



Víctor Vásquez Mgs.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
GRADO**



CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Que, **JASMIN GABRIELA FIALLOS VALLEJO** con CC: **0605171883**, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EXAMEN ESPECIAL AL DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA., 2023**", cumple con el **6 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 21 de noviembre de 2025



Mgs. Gema Viviana Paula Alarcón
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Con el corazón lleno de amor y gratitud, dedico este trabajo a los pilares fundamentales de mi vida. A mi hija Danya, mi mayor inspiración. Eres la razón por la que cada día me levanté con ganas de seguir, por quien aprendí a ser fuerte incluso cuando sentía que ya no podía más. Tu existencia, tus risas y tus abrazos han sido para mí un impulso diario para seguir adelante, incluso cuando el cansancio me vencía. A mi esposo Jorge gracias por tu apoyo incondicional, por creer en mí aun cuando yo dudaba, por tus palabras de aliento, tu amor y tu presencia han sido mi refugio y mi fuerza. Y me dedico este logro a mí misma, con humildad y orgullo. A la mujer que, aun con miedos, nunca se rindió. Que enfrentó cada reto con valentía, que aprendió a levantarse con más fuerza. A la madre, esposa y estudiante que supo sostenerse en medio del cansancio y la presión.

A ustedes, y a mí, les dedico esta tesis.

Con amor, con gratitud y con todo mi corazón.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía y mi fortaleza durante todo este proceso. Gracias por darme la oportunidad de estudiar una carrera que me apasiona, por llenarme de sabiduría, paciencia, esperanza en los momentos más difíciles, y por sostenerme en cada paso de este hermoso camino como es la vida universitaria. A mi tutora, Mgs. Gema Paula, por su valioso acompañamiento, dedicación y constante apoyo en el desarrollo de esta tesis. Su orientación, compromiso y confianza fueron fundamentales para alcanzar este logro. Gracias por compartir su conocimiento y por motivarme a dar siempre lo mejor de mí. A mis queridos padres, por su amor incondicional y su inmenso apoyo. Gracias por cuidar con tanto cariño a mi hija mientras yo asistía a clases, por su comprensión y por estar siempre presentes cuando más los necesitaba. Su ayuda fue clave para que yo pudiera cumplir este sueño. A mis queridas amigas 3JCM que me demostraron que en este hermoso recorrido de la universidad podía contar con personas de gran corazón que perseguíamos un mismo propósito, la unión el cariño y la complicidad fue el pilar fundamental de nuestra amistad, gracias por cada clase, cada proyecto, cada experiencia compartida quedará grabada por siempre en mi corazón.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I	14
INTRODUCCIÓN	14
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Justificación	15
1.3 Objetivos	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivos específicos	17
CAPÍTULO II.....	18
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Estado del arte.....	18
2.2. Generalidades del objeto de estudio	22
2.2.1. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.	22
2.2.2. Misión	23
2.2.3. Visión.....	23
2.3. Marco Teórico	23
2.3.1. Auditoria	23
2.3.2. Control Interno.....	23
2.3.2.1. Importancia del Control Interno	24
2.3.2.2. Rol del Control Interno en exámenes especiales.....	24
2.3.3. Departamento de cumplimiento.....	24
2.3.4. Examen especial	25
2.3.5. Ciclo PHVA.....	25
2.3.6. Modelo COSO	26
2.3.7. Fases del examen especial	26
2.3.8. Tipos de examen especial	27
2.3.9. Hallazgos	28

2.3.9.1. Estructura del Hallazgo	28
2.3.9.2. Clasificación de los Hallazgos	28
2.3.9.3. Fase de Identificación.....	29
2.3.9.4. Validación y Comunicación	29
2.3.10. Riesgo	29
2.3.10.1.Tipos de Riesgo	29
CAPÍTULO III.	30
3. METODOLOGIA.....	30
3.1 Tipo de Investigación.	30
3.2 Diseño de Investigación.....	30
3.3 Método de la investigación.....	30
3.3.1 Método deductivo:	30
3.4 Enfoque de la investigación.....	30
3.4.1 Enfoque cualitativo:.....	30
3.5 Técnicas de recolección de Datos.....	31
3.5.1 Determinación de la técnica de la recogida de información	31
3.5.2 Determinación de los Instrumentos de recogida de información	31
3.6 Población de estudio y tamaño de muestra.....	31
3.7 Métodos de análisis, y procesamiento de datos.	32
3.7.1 Determinación del procesamiento de datos	32
CAPÍTULO IV.	33
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4.1 Resultados de la aplicación de las fases del examen especial	33
CAPÍTULO V.....	64
5.1. Conclusiones y recomendaciones	64
5.1.1. Conclusiones	64
5.1.2. Recomendaciones	65
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Población de estudio.....	31
Tabla 2. Población documental	31
Tabla 3. Resultados de la encuesta pregunta 1	72
Tabla 4. Resultados de la encuesta pregunta 2	73
Tabla 5. Resultados de la encuesta pregunta 3	74
Tabla 6. Resultado de la encuesta pregunta 4.....	74
Tabla 7. Resultado de la encuesta pregunta 5.....	75
Tabla 8. Resultado de la encuesta pregunta 6.....	76
Tabla 9. Resultado de la encuesta pregunta 7.....	77
Tabla 10. Resultado de la encuesta pregunta 8.....	79
Tabla 11. Resultado de la encuesta pregunta 9.....	80
Tabla 12. Resultado de la encuesta pregunta 10.....	81

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1. Ciclo PHVA.....	25
Ilustración 2. Fases del examen especial	26
Ilustración 3. Tabulación pregunta 1	72
Ilustración 4. Tabulación pregunta 2	73
Ilustración 5. Tabulación pregunta 3	74
Ilustración 6. Tabulación pregunta 4	75
Ilustración 7. Tabulación pregunta 5	76
Ilustración 8. Tabulación pregunta 6	76
Ilustración 9. Tabulación pregunta 7	77
Ilustración 10. Tabulación pregunta 8	79
Ilustración 11. Tabulación pregunta 9	80
Ilustración 12. Tabulación pregunta 10	81

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad realizar un examen especial al Departamento de cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., correspondiente al período fiscal 2023, con el objetivo de evaluar el nivel de cumplimiento normativo y la eficacia del control interno. La metodología empleada fue de un enfoque cualitativo, utilizando técnicas como la observación, entrevistas y encuestas dirigidas al personal operativo del área auditada. A través de la aplicación de las fases del examen especial, se identificaron diversos hallazgos relevantes: una matriz de riesgos desactualizada, escasa capacitación al personal, inoperancia del canal de denuncias internas, validación manual de alertas sin trazabilidad, y débil coordinación interdepartamental. Estas debilidades representan riesgos operativos y legales que podrían afectar la sostenibilidad institucional. El análisis permitió emitir conclusiones técnicas y formular recomendaciones dirigidas al personal responsable, orientadas al fortalecimiento del sistema de cumplimiento, actualización normativa y mejora continua del control interno. La investigación contribuye al fortalecimiento de la transparencia y la cultura de cumplimiento en el sector financiero popular y solidario.

Palabras claves: Examen especial, control interno, cumplimiento normativo, riesgos operativos, cooperativas, SEPS, UAFE.

ABSTRACT

The present research aimed to conduct a special audit of the Compliance Department of *Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.*, corresponding to the 2023 fiscal year, with the objective of assessing the degree of regulatory compliance and the effectiveness of internal control mechanisms. The study employed a qualitative methodological approach, incorporating techniques such as direct observation, structured interviews, and surveys administered to the operational staff of the audited department. The application of the phases of the special audit led to the identification of several significant findings: an outdated risk matrix, insufficient staff training, a non-operational internal whistleblowing channel, manual alert validation processes lacking traceability, and weak interdepartmental coordination.

These deficiencies constitute operational and legal risks that may compromise the institution's sustainability. The analysis facilitated the development of technical conclusions and the formulation of recommendations directed at the responsible personnel, with the aim of strengthening the compliance system, updating regulatory instruments, and promoting the continuous improvement of internal control. The study contributes to enhancing transparency and reinforcing the compliance culture within the popular and solidarity-based financial sector.

Keywords: special audit, internal control, regulatory compliance, operational risks, cooperatives, SEPS, UAFE.



Translation reviewer: MSc. Andrea Paola Goyes R./

Professor at UNACH/

Date: 07/12/2025

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual del sistema financiero popular solidario del Ecuador, la función del departamento de cumplimiento es crucial dentro de las cooperativas de ahorro y crédito siendo un pilar fundamental para garantizar la transparencia, la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo. Sin embargo, en varios de los informes que se han emitido por la Superintendencia de Economía popular y solidaria (SEPS) se ha podido evidenciar un número significativo de entidades que presentan deficiencias en los sistemas de control interno y también en las estructuras de cumplimiento, dada esta situación sería muy significativo el riesgo de sostenibilidad operativa e institucional en el sector.

La cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo y posicionada en el segmento 3, ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años. No obstante, dicho crecimiento implica también una mayor exposición a riesgos operativos, legales y reputacionales. De esta manera este trabajo de investigación tiene como objeto realizar un examen especial al departamento de cumplimiento durante el ejercicio fiscal del año 2023, teniendo la finalidad de evaluar la eficacia de los controles internos realizados, verificar la aplicación y el cumplimiento de la normativa legal para de esta manera proponer acciones correctivas y mejores prácticas alineadas con las normativas emitidas que ayuden a fortalecer el desempeño institucional.

El trabajo de investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, utilizando técnicas como la observación directa, realizando entrevistas y encuestas que se aplicaron al personal. Se identificaron hallazgos relevantes contexto de la falta de actualización de la matriz de riesgos, debilidades en la capacitación del personal, inoperancia del canal de denuncias internas y poca coordinación entre departamentos, los que limitan el adecuado cumplimiento.

No solo se busca emitir un criterio técnico sobre el estado actual del departamento de cumplimiento de la cooperativa, sino también aportar al fortalecimiento del control interno y la cultura de cumplimiento, con ello se espera contribuir de manera significativa y útil para la toma de decisiones y el fortalecimiento institucional.

1.1 Planteamiento del problema

Las carencias que presenta en el departamento de cumplimiento de las diferentes cooperativas, como la falta de claridad en las políticas, procedimientos, la débil estructura organizacional, las deficiencias en la gestión de recursos humanos, las debilidades en los sistemas de monitoreo y evaluación, y las limitaciones tecnológicas, pueden generar incumplimientos normativos, riesgos legales y operativos, y un desgaste de la confianza de los socios, según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria revelan que el 32% de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador presentaron observaciones en los procesos de supervisión y control del 2020 al 2022 (Superintendencia de economía popular y solidaria , 2024)

Según (GAFILAT, 2020):

Fija estándares y promueve la implementación efectiva de medidas legales, regulatorias y operativas para combatir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación y otras amenazas a la integridad del sistema financiero internacional.

El proyecto de Ley Orgánica de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos, establece un marco regulatorio para prevenir, detectar y erradicar el lavado de activos y financiamiento de delitos en Ecuador, a través de la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y la participación de diversas entidades obligadas a reportar operaciones sospechosas (Asamblea Nacional, 2023).

La falta de claridad y especificidad en las políticas y procedimientos, en los documentos normativos internos, como manuales, políticas y reglamentos, suelen ser ambiguos o incompletos. Esto es un problema, ya que la Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos exige que las cooperativas de ahorro y crédito cuenten con políticas claras para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, incluyendo definiciones precisas, procesos paso a paso, criterios de decisión y límites de actuación. La falta de claridad en las políticas y procedimientos dificulta la práctica de los controles y genera incertidumbre en el personal. La definición imprecisa de roles y responsabilidades es otra causa importante.

El Código Orgánico Monetario y Financiero requiere una estructura organizacional bien definida, con un oficial de cumplimiento con autonomía. Sin embargo, en muchas cooperativas, las responsabilidades del oficial de cumplimiento y de otros roles clave no están claramente delimitadas en el personal. Esta deficiencia puede dar lugar a un desempeño ineficiente, falta de rendición de cuentas y dificultades en la implementación de controles.

La Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo establece que debe existir una delegación formal de poderes. No obstante, en la práctica, se observa una asignación de autoridad inadecuada, especialmente en lo que respecta a la aprobación de operaciones y la presentación de reportes de actividades inusuales. Esta situación puede generar riesgos de incumplimiento, ya que los controles no se aplican de manera consistente.

La Unidad de análisis financiero y económico (UAFE) y Superintendencia de Economía Popular solidaria (SEPS) exigen programas anuales de capacitación específica para todo el personal operativo, con énfasis en el personal del área de cumplimiento. En muchas cooperativas, se observa una falta de capacitación adecuada y desarrollo de competencias, lo que limita la habilidad del personal para identificar y abordar adecuadamente los riesgos de cumplimiento que se presentan.

La ausencia de indicadores de desempeño y seguimiento a planes de acción es otra causa fundamental. La Norma de Control sobre Gestión Integral de Riesgos para cooperativas de ahorro y crédito requiere que se implementen indicadores clave de rendimiento para evaluar la eficacia de los controles internos, así como planes de acción con cronogramas definidos para enfrentar las deficiencias identificadas.

A nivel normativo, se deben considerar los requerimientos establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Norma para la Prevención de Lavado de Activos, la Norma de Control para la Administración del Riesgo Operativo, entre otras.

1.2 Justificación

La necesidad de la realización de un examen especial en el departamento de Cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., 2023 se basa en una combinación de factores regulatorios, financieros y operacionales que impactan el sector cooperativista de ahorro y crédito (COAC) en Ecuador. En diciembre de 2023, el Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS) demostró activos por USD 26,742 millones, representando el 22,9% del Producto Interno Bruto (PIB), (SEPS, 2023). Siguen existiendo problemas en la combinación de procesos de cumplimiento, como lo demuestran las

observaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en el 74% de las auditorías ejecutadas.

Las carencias definidas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., del segmento 3, con activos gestionados por USD 24,958 millones en 2023, cuenta con un crecimiento anual del 7,65%, son analizadas en esta situación.

El marco normativo ecuatoriano, establecido mediante la Resolución SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-2023-0225, donde exige a las cooperativas de ahorro y crédito implementar auditorías internas trimestrales o semestrales para evaluar el cumplimiento de políticas de riesgo crediticio, control interno y gobierno cooperativo. A diciembre de 2023, el 100% de las COAC de los segmentos 1-3 cumplieron con la presentación de planes de auditoría. (SEPS, 2023). No obstante, la SEPS identificó que solo el 40% de estas entidades cuenta con protocolos automatizados para monitorear el cumplimiento, lo que incrementa la exposición a riesgos operativos. En la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., su pertenencia al segmento 3 la sitúa en un grupo donde el 32.18% de las entidades presentó deterioro en función al riesgo durante 2023. Este dato subraya la urgencia de evaluar la eficacia del departamento de cumplimiento. (FINANCOOP, 2024)

Los datos de la Superintendencia de económica popular y solidaria revelan que las cooperativas de ahorro y crédito manejaron USD 21,736 millones en pasivos a diciembre de 2023, con un crecimiento del 7.50% anual. (RDF, 2024). Los depósitos a plazo fijo, principal fuente de financiamiento, alcanzaron USD 14,984 millones (75% del total de ahorros), mostrando un incremento del 9.87% respecto a 2022. (FINANCOOP, 2024).

Un análisis detallado de los indicadores de eficiencia muestra que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 3 destinaron el 18.01% de sus recursos a cubrir carteras en riesgo en 2023, con una cobertura de apenas 91.19%. Para la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., cuyos créditos productivos representaron el 67% de su cartera en 2023, la falta de sistemas automatizados de monitoreo podría explicar fallas en la evaluación de capacidad de pago.

El Departamento de Cumplimiento juega un papel fundamental en la gestión de riesgos y la implementación de controles internos en las organizaciones. El examen especial a este departamento permite evaluar la eficacia de los procesos, la aplicación de normativas y la detección de posibles irregularidades. Dado el entorno empresarial cambiante y las exigencias regulatorias en Ecuador, es crucial mantener una supervisión minuciosa de esta área, existe poca investigación académica y profesional sobre la aplicación de exámenes especiales al Departamento de Cumplimiento en el contexto ecuatoriano. La mayoría de los estudios se enfocan en auditorías generales o en otros departamentos, dejando un vacío en cuanto al análisis específico del Departamento de Cumplimiento.

Esta investigación aporta conocimientos actualizados y relevantes y los resultados podrán ser utilizados por la cooperativa, organismos de control y profesionales de auditoría. La investigación contribuyó a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la efectividad de los controles internos en las organizaciones.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Realizar un examen especial al departamento de cumplimiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza durante el año 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Aplicar las fases del examen especial al departamento de cumplimiento.
- Verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente interna y externa para el departamento de cumplimiento.

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. Estado del arte

El examen especial al departamento de cumplimiento de la COAC Nueva Esperanza, 2023, se apoya en una amplia variedad de estudios y enfoques sobre el cumplimiento normativo y los procedimientos de auditoría especial.

(Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E., 2020) la auditoría se ha transformado en una función estratégica dentro de las organizaciones, ya que no solo busca verificar la razonabilidad de los estados financieros, sino también asegurar el cumplimiento normativo, fortalecer el control interno y prevenir riesgos que puedan comprometer la sostenibilidad institucional. En este marco, los exámenes especiales surgen como herramientas clave para realizar evaluaciones focalizadas en áreas críticas o ante hechos específicos que requieren atención inmediata.

Los autores mencionan que la naturaleza de los procedimientos de auditoría debe adaptarse al objetivo específico del trabajo. Esto es particularmente importante cuando el propósito es examinar procesos internos en áreas sensibles como la auditoría interna, ya que estas funciones son vitales para detectar y reportar posibles fallas, omisiones o riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por ello, el auditor debe aplicar procedimientos que consideren la estructura del departamento, los informes emitidos, la independencia del equipo auditor, y la trazabilidad de los hallazgos y recomendaciones.

En el contexto de la Cooperativa de ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., año 2023, la realización de un examen especial al Departamento de Auditoría no solo busca encontrar errores o irregularidades, sino también valorar si este departamento cumple con un adecuado enfoque de gestión de riesgos, y si las auditorías realizadas por esta unidad son efectivas para prevenir desviaciones o fraudes.

Según Guanoluisa (2024) la realización de un examen especial implica la aplicación rigurosa de métodos científicos, sistemáticos y objetivos para identificar, analizar y valorar hechos relevantes dentro de una organización. La investigación aplicada como lo es una auditoría especial debe sustentarse en una metodología que garantice la validez y confiabilidad de los hallazgos. En este sentido, el examen especial se constituye en un proceso investigativo estructurado que busca diagnosticar situaciones particulares que afectan el funcionamiento de una unidad o área específica.

Aplicado al contexto de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., un examen especial al departamento de Auditoría requiere diseñar un proceso que permita recopilar información relevante, evaluarla objetivamente y emitir conclusiones sustentadas que contribuyan a la mejora institucional.

Los autores subrayan que una investigación debe contribuir a la solución de problemas reales y a la toma de decisiones. Por ello, el examen especial no debe quedarse en la detección de hallazgos, sino que debe orientar recomendaciones concretas que fortalezcan el sistema de control y contribuyan a la mejora continua de la gestión institucional. Este principio es coherente con los objetivos del examen especial en el ámbito cooperativo, donde la transparencia, la rendición de cuentas y la eficacia organizacional son pilares fundamentales.

(COSO, 2021) establece que el control interno es un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos organizacionales en tres categorías: eficacia y eficiencia operativa, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de

leyes y regulaciones. Este marco conceptual es fundamental para evaluar las funciones del Departamento de Auditoría, ya que este cumple un rol estratégico dentro del sistema de control interno de cualquier organización.

En el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., año 2023, un examen especial al Departamento de Auditoría debe considerar la estructura, diseño y funcionamiento del sistema de control interno basado en los cinco componentes establecidos por el COSO:

1. Ambiente de control,
2. Evaluación de riesgos,
3. Actividades de control,
4. Información y comunicación, y
5. Supervisión o monitoreo.

Aplicar los principios del COSO permite que el examen especial al Departamento de Auditoría sea más que una simple revisión de documentos. Se convierte en una herramienta de mejora integral, que evalúa la calidad del control interno, la gestión del riesgo, el cumplimiento normativo y la eficacia operativa. Este enfoque permite generar recomendaciones valiosas para el fortalecimiento institucional de la Cooperativa Nueva Esperanza Ltda.

Pacheco y Sánchez (2022) mencionan que las auditorías especiales constituyen una herramienta técnica que permite examinar de manera puntual, profunda y objetiva las operaciones de una unidad específica dentro de una entidad, cuando existen indicios de irregularidades, deficiencias o incumplimientos. Estos autores señalan que la finalidad de este tipo de auditoría es emitir conclusiones fundamentadas que sirvan para la corrección de debilidades internas, la mejora de procesos y la prevención de riesgos institucionales.

En el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., el examen especial al Departamento de Auditoría representa un proceso crítico de evaluación, ya que se trata de una unidad encargada de controlar y supervisar los demás procesos de la institución. Por tanto, su funcionamiento debe caracterizarse por la objetividad, independencia y apego a las normativas internas y externas. Los autores destacan que, dentro de las organizaciones del sector financiero popular y solidario, la falta de un control interno eficiente es una de las principales causas de debilidad operativa, por lo que examinar el desempeño del área de auditoría es esencial para garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, confianza y legalidad.

Además, los autores sostienen que una auditoría especial debe adaptarse al entorno organizacional y considerar factores como el tamaño de la cooperativa, el volumen de operaciones, el marco normativo vigente (como la normativa de la SEPS), y la existencia de políticas y manuales de control interno. Estos elementos son clave para establecer criterios técnicos que guíen el trabajo del auditor especial y que aseguren una evaluación integral del área examinada.

Vicente (2024) menciona que el examen especial es una técnica de auditoría que permite realizar una revisión detallada y dirigida a un área, proceso o situación específica dentro de una organización, especialmente cuando existen indicios de irregularidades o riesgos. Los autores señalan que este tipo de auditoría no solo busca detectar errores o actos de

incumplimiento, sino que se enfoca en evaluar la eficacia operativa, el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos, lo que resulta clave para el fortalecimiento institucional.

En el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito, someter al Departamento de Auditoría a un examen especial tiene una relevancia estratégica, ya que esta unidad debe ser garante del cumplimiento de normas internas, procedimientos de control y buenas prácticas. Si este departamento presenta deficiencias en su funcionamiento, la cooperativa podría enfrentar riesgos operativos, financieros o legales que afecten su sostenibilidad.

Desde el enfoque de López y Jiménez, el examen especial es una herramienta de mejora continua que permite detectar riesgos, asegurar la transparencia y elevar la calidad de la gestión institucional. Aplicarlo en el Departamento de Auditoría de la Cooperativa Nueva Esperanza Ltda. representa una oportunidad para corregir debilidades, reforzar controles y fortalecer la confianza de los socios en la gestión de la entidad.

Cedeño et al. (2022) establece directrices claras respecto al funcionamiento del sistema de control interno y a la aplicación de auditorías internas, externas y exámenes especiales en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. Dentro de este marco regulatorio, el examen especial es considerado una herramienta clave para verificar, evaluar y corregir posibles deficiencias en áreas específicas de la entidad, cuando existen señales de incumplimiento, debilidades en los controles o riesgos institucionales que puedan afectar la sostenibilidad financiera y operativa.

En el caso específico del Departamento de Auditoría, la SEPS indica que esta unidad debe actuar con independencia funcional, contar con un equipo calificado y cumplir con el PAAI, que debe estar alineado con los riesgos detectados en la cooperativa. Un examen especial a este departamento, como el que se plantea en tu investigación, tiene como propósito verificar si el área está cumpliendo su rol de forma técnica, oportuna y conforme a las normas prudenciales emitidas por el organismo de control.

Asimismo, la SEPS establece que el informe de un examen especial debe contener evidencia técnica suficiente, análisis crítico, conclusiones objetivas y recomendaciones que puedan ser implementadas para subsanar hallazgos o debilidades. Específicamente, el organismo señala que las cooperativas deben garantizar un sistema de control interno integral, estructurado en torno a políticas, procedimientos, evaluación de riesgos, control de operaciones y seguimiento permanente. Este sistema debe ser auditado tanto en su diseño como en su ejecución.

Aplicado al Departamento de Auditoría de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., el examen especial permite determinar si el área cumple con su obligación de verificar el cumplimiento normativo, monitorear los procesos internos y emitir informes técnicos con recomendaciones eficaces. También permite evaluar si se está dando seguimiento a los hallazgos previos y si existe una cultura de control consolidada.

Santos et al. (2024) mencionan que la auditoría especial es una herramienta fundamental para el diagnóstico oportuno de problemas internos que comprometen la eficiencia, legalidad o transparencia de los procesos en las organizaciones del sector financiero popular y solidario. Los autores subrayan que, a diferencia de una auditoría ordinaria o recurrente, el examen especial se aplica en situaciones excepcionales, cuando se requiere investigar áreas específicas con indicios de riesgos, incumplimientos o debilidades en los controles internos.

En este sentido, la aplicación de un examen especial al Departamento de Auditoría de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda. permite verificar el cumplimiento de funciones, la calidad técnica de los informes emitidos, el seguimiento a hallazgos previos

y la independencia operativa frente a los órganos de gobierno y administración. Santos-Guevara y Torres-Palacios afirman que una auditoría interna débil o mal estructurada puede convertirse en un factor de riesgo institucional, ya que impide detectar a tiempo errores, fraudes o desviaciones normativas.

En el caso de las cooperativas del segmento 3, los autores destacan que las auditorías especiales adquieren una importancia estratégica, ya que permiten a las entidades ajustarse a los estándares de supervisión de la SEPS, mitigar riesgos operativos y financieros, y aumentar la confianza de los socios en la gestión institucional.

Aldaz (2024) explica que el examen especial es un tipo de auditoría focalizada que permite realizar una investigación específica sobre procesos, áreas o situaciones donde se presumen irregularidades, deficiencias administrativas o riesgos significativos. A diferencia de las auditorías periódicas, el examen especial se aplica de forma extraordinaria y puntual, cuando hay necesidad de indagar hechos concretos que puedan afectar el desempeño institucional o el cumplimiento normativo.

Los autores señalan que este tipo de auditoría adquiere una especial relevancia dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que estas organizaciones gestionan recursos de los socios bajo principios de confianza y responsabilidad social. En ese sentido, la auditoría especial se convierte en un mecanismo para prevenir y detectar errores, negligencias, fraudes o incumplimientos, especialmente en departamentos clave como el de auditoría interna, que tiene como función principal evaluar los controles y riesgos operativos.

En el contexto de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., un examen especial al Departamento de Auditoría permite analizar si esta unidad está cumpliendo con su rol estratégico dentro del sistema de control interno, si está emitiendo informes técnicos adecuados, y si realiza un seguimiento efectivo a las recomendaciones emitidas. Cueva y Cordero enfatizan que una auditoría especial debe estar sustentada en evidencias objetivas y aplicar una metodología rigurosa, que incluya entrevistas, revisión documental, análisis de cumplimiento y evaluación de procesos.

Zambrano y Carreño (2022) menciona que el examen especial es una herramienta esencial para las organizaciones que buscan asegurar el cumplimiento de sus procedimientos internos, normativas externas y estándares de control. En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, los autores destacan que este tipo de auditoría se aplica cuando surgen situaciones excepcionales que requieren una revisión profunda y específica, a menudo debido a indicios de irregularidades, desviaciones o riesgos potenciales que podrían afectar la integridad de la cooperativa.

Los autores enfatizan que el examen especial, al ser una auditoría dirigida y puntual, no solo se limita a detectar deficiencias o irregularidades, sino que también permite realizar un análisis exhaustivo de los procesos clave y las áreas de mayor riesgo dentro de la organización. En el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., un examen especial al Departamento de Auditoría tiene como propósito evaluar si esta unidad cumple con su función de supervisión, control y revisión de los procedimientos internos, asegurando que estos se adhieran a las normas establecidas tanto a nivel interno como externo.

Ramírez y Castillo afirman que el examen especial no solo permite detectar y corregir problemas existentes, sino que también contribuye a generar una cultura organizacional de transparencia, control y responsabilidad dentro de las cooperativas. Esto fortalece la confianza de los socios, mejora la eficiencia operativa y garantiza la sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo.

Velásquez y Toro (2020) destacan que el examen especial es una auditoría técnica y específica que se lleva a cabo en situaciones donde se presumen irregularidades, debilidades o riesgos en el funcionamiento de la organización. En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, este tipo de auditoría es especialmente importante porque permite realizar un análisis profundo de las áreas más sensibles, como el Departamento de Auditoría, con el objetivo de evaluar su eficiencia, efectividad y cumplimiento de las normativas aplicables.

Según estos autores, el examen especial se caracteriza por su enfoque selectivo y puntual, ya que se aplica solo cuando existen indicios claros de que un área o proceso no está cumpliendo con los estándares de control establecidos. Para el caso de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., realizar un examen especial al Departamento de Auditoría permite revisar si se están cumpliendo los procedimientos internos de manera adecuada y si el área de auditoría interna está siendo efectiva en su rol de supervisión y control. Esto incluye verificar que los informes de auditoría sean precisos, oportunos y que las recomendaciones emitidas sean seguidas adecuadamente por la cooperativa.

Velásquez y Toro afirman que los exámenes especiales son esenciales para garantizar que las cooperativas de ahorro y crédito no solo cumplan con las normativas externas, sino que también mantengan altos estándares de transparencia, eficiencia y control interno. Al llevar a cabo estos exámenes, las cooperativas pueden mejorar sus procesos, mitigar riesgos y fortalecer la confianza de sus socios, lo cual es fundamental para su sostenibilidad a largo plazo.

2.2. Generalidades del objeto de estudio.

2.2.1. Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

En el año 2008 en la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo un grupo de jóvenes motivados en buscar la construcción de una sociedad más justa y solidaria se inspiraron en el trabajo voluntario de la pastoral misionera salesiana y de catequesis de la parroquia Santísimo Sacramento de Pucará de la Diócesis de Riobamba, lo que les permitió conocer y vivir las diferentes necesidades de los sectores más desprotegidos; conocen una sociedad basada en el capital y deshumanizada por lo que deciden tomar acciones concretas para su proyecto de vida, encontrando en el cooperativismo una propuesta valida a estos problemas.

Es así que nace la idea de crear una cooperativa de ahorro y crédito que luche por practicar y dar testimonio de los principios cooperativos en apoyo al sector rural agropecuario de manera especial a mujeres y que sirva de apoyo real a su ciudad, provincia y país; por lo que un grupo de 37 Riobambenos en su mayoría mujeres con testimonio de trabajo por medio de liderazgo barrial y de la pastoral católica asumen el reto de ser la tercera cooperativa originaria de la ciudad de Riobamba (Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda, 2025).

El 29 de mayo del 2010, se logra abrir su primera Agencia en la Parroquia San Andrés, con el fin de democratizar el capital y llevar recursos al sector agropecuario. En el año 2012, logra construir su casa matriz ubicada en las calles Venezuela y Francia esquina y el año 2021 logra tener su oficina en el centro de la ciudad con la Agencia la Joya, aportando a la recuperación y restauración de un bien patrimonial, afianzando su prestigio en la ciudad y sector cooperativo.

En febrero del 2022 abre su primera oficina en la ciudad de Quito e inicia su trabajo con la absorción de la Cooperativa de ahorro y crédito Andrade Sevilla y el 3 de enero del 2023 la Agencia Penipe, actualmente se encuentra liderando el Crédito Asociativo, con más de 20 organizaciones agropecuarias, nuevamente será la pionera del seguro agrícola y ganadero,

con el plan piloto para la Fundación CODESPA de España. Inicia su vida institucional el día 7 de febrero del 2008 y abre sus puertas el 4 de abril del mismo año en una pequeña oficina ubicada en la esquina de las calles Tarqui y Chile, Barrio La Joya. Apoyada en la ley de Cooperativas en sus inicios trabajaba sólo para aquellos socios que no formaban parte de otra cooperativa, demostrando su integridad y esfuerzo por estar bajo los principios cooperativos, inicia a brindar servicio personalizado, con calidez por lo que se abre paso rápidamente con el lema “Cooperativismo a otro Nivel”. (Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda, 2025)

2.2.2. *Misión*

“Somos una cooperativa de ahorro y crédito que brinda productos y servicios financieros eficientes, innovadores y oportunos; mediante el trabajo comprometido y competitivo de nuestro equipo humano, garantizando la inclusión y desarrollo sostenible de nuestros socios y comunidades”.

2.2.3. *Visión*

“Al 2027 seremos una cooperativa solvente del segmento dos, referente en economía sostenible, nuestros socios tienen acceso a servicios financieros diferenciados e inclusivos con resiliencia tecnológica, mejorando su calidad de vida y construyendo una comunidad cooperativista.”

2.3. Marco Teórico

2.3.1. *Auditoría*

Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. (ISO 19011, 2018).

En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, la auditoría es fundamental para garantizar la transparencia, la confianza de los socios y la sostenibilidad institucional, ya que permite identificar riesgos, deficiencias y oportunidades de mejora en los procesos administrativos, financieros y operativos.

2.3.2. *Control Interno*

El control interno se concibe como un proceso sucesivo ejecutado por la dirección, los órganos de gobierno y todo el personal de la organización para proporcionar seguridad razonable en el logro de sus objetivos. En términos formales se define como “un conjunto de normas, principios, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control que, ordenados y relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización, apoyan el cumplimiento de sus objetivos institucionales” (SEPS, 2023).

Los componentes de control interno se aplican a todas las entidades públicas y privadas para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos de manera eficaz y eficiente.

Dentro de los cuales podemos citar los siguientes:

- **Ambiente de control:** determinan los valores y la integridad de los riesgos más sobresalientes dentro de un proceso de auditoría.
- **Valoración de riesgos:** se identifica los riesgos que se presentan en una entidad.

- **Actividades de control:** ayudan a verificar y revisar y constatar el desempeño de las funciones dentro de una entidad.
- **Información y comunicación:** se recopila la información veraz y oportuna, la comunicación efectiva debe ser amplia y oportuna.
- **Monitoreo:** los controles internos deben monitorearse para que se lleven a cabo el proceso de auditoría y tenga una valorización de la calidad.

Estos cinco componentes están orientados a mejorar, contribuir y fortalecer las actividades dentro de la entidad.

2.3.2.1. Importancia del Control Interno

La importancia del control interno radica en ser un elemento fundamental para el funcionamiento eficiente y efectivo de cualquier organización. En primer lugar, el control interno protege los activos y recursos de la entidad, estableciendo salvaguardas contra pérdidas, fraudes y uso inadecuado de los recursos organizacionales. Este aspecto cobra especial relevancia en un entorno donde los recursos son limitados y su optimización es crucial para la sostenibilidad empresarial (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2023)

En las cooperativas de ahorro y crédito el control interno es importante para proteger los recursos de los socios y garantizar la transparencia. Varios estudios señalan que su implementación ha aumentado en años recientes, ya que brinda seguridad en la consecución de objetivos, evita pérdidas y protege los recursos de la cooperativa.

Permite detectar desviaciones y aplicar correcciones de manera oportuna, asegurando que los fondos pertenezcan efectivamente a sus propietarios y sean de actividades ilícitas. Además, el control interno ofrece a los socios un mecanismo ágil y permanente de supervisión de la gestión directiva, reforzando la confianza.

2.3.2.2. Rol del Control Interno en exámenes especiales

El sistema de control interno es la base para planificar y ejecutar el trabajo de auditoría. Las normas internacionales de auditoría (NIA) exigen al auditor obtener un entendimiento del Control Interno para identificar riesgos de incorrección material y definir las pruebas a efectuar. En particular, el examen especial utiliza la evaluación del control interno para determinar la confiabilidad de la información. Estudios recientes concluyen que el examen especial contribuye a garantizar que la información financiera sea razonable, fortaleciendo así la confianza de los socios e instituciones en los reportes de la entidad. ((Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2023)

2.3.3. *Departamento de cumplimiento*

En el contexto del control interno, el cumplimiento constituye uno de los objetivos fundamentales, junto con la eficacia y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera. Los sistemas de cumplimiento efectivos no solo previenen sanciones y multas, sino que también protegen la reputación organizacional, facilitan el acceso a mercados y financiamiento, y contribuyen a la sostenibilidad del negocio a largo plazo. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2023)

Por otro lado, sus funciones deben apoyarse en un ambiente de control ético y en flujos de información eficientes. Un ejemplo es la estructura organizativa de algunas cooperativas,

donde existe un Comité de Cumplimiento que “determina políticas, procedimientos y controles” para prevenir el lavado de dinero, y apoya al departamento de cumplimiento en sus funciones asignadas según el plan anual de la cooperativa.

El departamento de cumplimiento en una cooperativa de ahorro y crédito es la unidad encargada de asegurar que la institución cumpla con la normativa legal, regulatoria y las políticas internas aplicables a su actividad. Su función principal es prevenir, detectar y gestionar riesgos asociados al incumplimiento de leyes, regulaciones y estándares éticos, contribuyendo así a la sostenibilidad y confianza en la entidad, el departamento de cumplimiento participa en la evaluación de riesgos (identificando riesgos regulatorios) y en el monitoreo continuo (reportando incumplimientos) al interior del sistema de Control Interno. Finalmente, las actividades del departamento de cumplimiento como capacitar al personal o actualizar las políticas internas retroalimentan el ambiente de control y proporcionan información clave a la auditoría interna para su verificación. En conjunto, el enfoque de Control Interno aplica al cumplimiento normativo al integrar responsabilidades y controles a todos los niveles de la cooperativa, asegurando que las acciones del departamento de cumplimiento contribuyan eficazmente al logro de los objetivos institucionales

2.3.4. Examen especial

Autores como Tepán y Vintimilla expresan que “el examen especial constituye un análisis minucioso y profundo efectuado por las instituciones para revisar aspectos fundamentales como la implementación de la gestión financiera y administrativa, con el propósito de garantizar la apropiada utilización de los recursos” (Calle y Núñez, 2023)

El examen especial busca identificar cualquier incumplimiento de normativas o procedimientos internos y proporcionar recomendaciones para mejorar la gestión en la entidad auditada. Además, tiene un enfoque proactivo, proponiendo soluciones para mitigar riesgos y optimizar el rendimiento en el área auditada. Esto puede incluir la revisión de procesos financieros, controles internos, políticas de cumplimiento normativo y otros aspectos específicos que puedan poner en riesgo la operatividad de la organización.

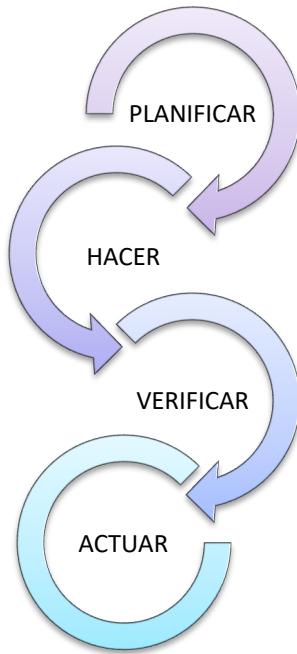
En base a los contextos mencionados se determina que el examen especial es un proceso profundo de revisión y evaluación que se lleva a cabo con el propósito de analizar detalladamente cada uno de los procesos que se llevan a cabo.

2.3.5. Ciclo PHVA

El ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), también conocido como ciclo de Deming, es un modelo de gestión de mejora continua que se aplica en procesos organizativos y de calidad para optimizar operaciones y resultados.

Ilustración 1.

Ciclo PHVA



Nota. La ilustración muestra los ciclos de PHVA. Fuente: COSO (2021)

2.3.6. *Modelo COSO*

Según (COSO, 2021), un sistema efectivo de control interno debe incluir un ambiente de control sólido, la evaluación constante de riesgos, actividades de control específicas, mecanismos adecuados de información y comunicación, y un sistema de monitoreo continuo para identificar y corregir deficiencias. Estos elementos juntos trabajan para proporcionar una base estructural que minimice las irregularidades y fortalezca la eficiencia operativa.

Un sistema robusto de control interno y cumplimiento normativo proporciona múltiples beneficios para las organizaciones. En primer lugar, prevenga fraudes al detectar actividades irregulares de manera oportuna, reduciendo así el riesgo de pérdidas financieras y reputacionales. También asegura que las operaciones cumplan con los marcos regulatorios, evitando sanciones legales y costos adicionales. Por otra parte, optimice los procesos internos al identificar áreas de ineficiencia, permitiendo una asignación más efectiva de los recursos disponibles. Además, este sistema genera información confiable y oportuna que respalda la toma de decisiones estratégicas, aumentando la confianza de los inversionistas, socios y demás partes interesadas.

2.3.7. *Fases del examen especial*

El examen especial en auditoría consta de varias fases que representan una secuencia organizada de etapas que conectan entre sí para de esta manera llevar un proceso detallado de revisión y evaluación de aspectos específicos de una entidad, con el propósito de verificar la legalidad, eficiencia y transparencia.

De acuerdo a la investigación realizada por Gutiérrez et al. (2020) se presentan las siguientes fases del examen especial.

Ilustración 2.

Fases del examen especial.



Nota. La ilustración muestra las fases del examen especial. Fuente: Gutiérrez et al. (2020)

2.3.8. *Tipos de examen especial*

El examen especial es un procedimiento de auditoría dirigido a evaluar hechos, áreas o situaciones específicas dentro de una organización, cuando existe la necesidad de investigar irregularidades, verificar el cumplimiento normativo o analizar la eficiencia operativa.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), los exámenes especiales en las cooperativas de ahorro y crédito pueden clasificarse en varios tipos, dependiendo del objetivo y del área que se audita (SEPS, 2023).

Examen especial de cumplimiento: cuyo propósito es verificar si las operaciones realizadas por la entidad se ajustan a la normativa vigente, a los reglamentos internos, y a las políticas institucionales. En este tipo de revisión se evalúa el acatamiento a leyes como la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su reglamento y las resoluciones emitidas por la SEPS. Es particularmente útil para supervisar áreas sensibles como el departamento de cumplimiento, donde es necesario revisar el seguimiento de normativas de prevención de lavado de activos.

El examen especial financiero: se enfoca en comprobar la razonabilidad y veracidad de los saldos o transacciones específicas registradas en los estados financieros. Su aplicación es frecuente cuando se presentan inconsistencias contables, diferencias no justificadas en rubros específicos, o cuando se requiere validar la correcta aplicación de políticas contables en activos, pasivos o ingresos.

Examen especial operativo o de gestión: que se centra en evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos internos, el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de metas. Este examen permite revisar cómo las distintas áreas administrativas alcanzan sus objetivos y si los recursos institucionales se utilizan de forma óptima.

El examen especial por denuncias o indicios de irregularidades: se ejecuta cuando se presentan quejas formales, reportes anónimos o sospechas de mal manejo. Este examen permite identificar actos indebidos como fraudes, conflictos de interés, o uso inadecuado de fondos institucionales, y busca establecer responsabilidades claras.

El examen especial temático o por área específica: se realiza en una unidad funcional concreta, como el departamento de crédito, talento humano o cumplimiento. Su finalidad es analizar el cumplimiento de procesos, políticas y resultados operativos de esa área. En este sentido, el examen al departamento de cumplimiento permite verificar el control de riesgos, seguimiento normativo y el monitoreo interno de actividades sujetas a supervisión.

El examen especial de control interno: orientado a evaluar la estructura y eficiencia del sistema de control interno institucional. Basado en modelos como COSO, este examen analiza si existen políticas adecuadas para prevenir errores, fraudes o pérdidas operativas, y si se da seguimiento a los riesgos que enfrenta la entidad.

El examen especial de riesgos: permite verificar la efectividad de la gestión de riesgos financieros, operativos, legales y reputacionales. Es fundamental en cooperativas del segmento 3, donde el volumen de operaciones y el impacto de riesgos son mayores. Esta evaluación se alinea con las Normas de Administración de Riesgos establecidas por la SEPS y busca asegurar la estabilidad financiera de la entidad.

2.3.9. *Hallazgos*

El hallazgo de auditoría representa la diferencia identificada entre la situación encontrada durante el examen y el criterio o condición esperada según las normas, reglamentos, políticas o estándares aplicables. Constituye el resultado de la aplicación de procedimientos de auditoría que revela deficiencias en el control interno, incumplimiento de disposiciones legales, o situaciones que requieren atención de la administración (Yautibug, 2020)

2.3.9.1. Estructura del Hallazgo

Para que un hallazgo sea completo y pueda sustentar de manera precisa las observaciones debe contener cuatro elementos importantes:

Condición: Constituye la situación actual que encontramos durante la realización del examen. Describe los hechos tal como fueron identificados con la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría utilizados.

Criterio: Consta del parámetro de medición es decir la norma con la cual se compara y correlaciona con la condición. Pueden ser leyes, reglamentos, políticas internas, manuales de procedimientos entre otras fundamentales.

Causa: se identifican las razones principales que originaron la observación encontrada. Puede incluir factores como falencias en el control interno, falta o poca capacitación del personal, ausencia de supervisión, o inadecuados sistemas de información.

Efecto: Son las consecuencias derivadas de la condición observada. Incluye el impacto económico, operacional, legal o reputacional que genera la deficiencia identificada.

2.3.9.2. Clasificación de los Hallazgos

Los hallazgos pueden clasificarse según diversos criterios:

Por su naturaleza:

- Hallazgos de cumplimiento: relacionados con disposiciones legales y normativas
- Hallazgos de control interno: relacionados con deficiencias en los sistemas de control
- Hallazgos operacionales: relacionados a la eficiencia y eficacia de las operaciones
- Hallazgos de información financiera: relacionados a la integridad y confiabilidad de los registros contables.

Por su materialidad:

- Hallazgos significativos: aquellos requieren atención prioritaria

- Hallazgos menores: aquellos que pueden ser corregidos mediante acciones administrativas simples.

Por su recurrencia:

- Hallazgos recurrentes: observaciones que se repiten en exámenes anteriores realizados.
- Hallazgos nuevos: situaciones identificadas por primera vez en el examen actual

2.3.9.3. Fase de Identificación

La identificación de hallazgos se da durante la ejecución del trabajo mediante la aplicación de procedimientos de auditoría. Esta fase requiere un análisis comparativo entre la situación en la que se encuentra y los criterios que se establecieron, realizar un análisis comparativo, aplicación de técnicas de auditoría como la observación e indagación además de evaluar las evidencias obtenidas para determinar su eficiencia.

2.3.9.4. Validación y Comunicación

Antes de incluir un hallazgo en el informe final, debe ser validado con revisiones de la evidencia de auditoría que sustenta el examen especial, realizar la comunicación preliminar de resultados con los funcionarios responsables.

2.3.10. Riesgo

El riesgo en el contexto del examen especial se define como la probabilidad de que ocurran eventos o situaciones que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales, la eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, o el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. Representa la posibilidad de que las deficiencias identificadas durante el examen no sean detectadas oportunamente o que sus efectos se materialicen causando daño a los recursos públicos o al cumplimiento de la misión institucional.

2.3.10.1. Tipos de Riesgo

Riesgo Inherente: Es la susceptibilidad de una cuenta, transacción o proceso a errores o irregularidades significativas, individualmente o en conjunto, asumiendo que no existen controles internos relacionados. Este tipo de riesgo está presente debido a la naturaleza misma de las operaciones y el ambiente en que se desarrollan.

Riesgo de Control: Representa la probabilidad de que los sistemas de control interno de la entidad no prevengan, detecten o corrijan oportunamente errores o irregularidades significativas. Se relaciona directamente con la efectividad del diseño y operación de los controles internos establecidos.

Riesgo de Detección: Es la probabilidad de que los procedimientos de auditoría aplicados por el equipo examinador no detecten errores o irregularidades significativas que puedan existir. Este riesgo está bajo el control directo del auditor y puede ser reducido mediante la aplicación de procedimientos más extensos o específicos.

Riesgo de Auditoría: Constituye la combinación de riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Representa la probabilidad de que el auditor emita una opinión inapropiada sobre los asuntos examinados. Los hallazgos constituyen el pilar fundamental del examen especial.

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGIA.

La presente investigación adopto un enfoque descriptivo y analítico, empleando el método de auditoría para la realización del examen especial al departamento de cumplimiento. El proceso metodológico se enmarco en la realización de las fases del examen especial.

3.1 Tipo de Investigación.

La investigación es de tipo descriptivo y exploratorio. Ya que se busca analizar y comprender la situación actual del departamento de cumplimiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva esperanza Ltda., la investigación exploratoria se enfoca en obtener una visión preliminar del objeto de estudio, permite identificar posibles causas, problemas u oportunidades de mejora en el cumplimiento normativo.

Por otro lado, la investigación descriptiva a través de la recolección de datos mediante guías de observación y entrevistas nos ayuda a medir el nivel de cumplimiento.

3.2 Diseño de Investigación

El diseño es no experimental, ya que no se manipulan variables, sino que se observa y analiza la gestión del departamento de cumplimiento en su contexto natural.

De campo: Se realizo una investigación de campo ya que se visitó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza para verificar cómo se desarrollaron los procesos de cumplimiento que emite el órgano rector que es la Superintendencia de economía popular y solidaria.

Documental: Se realizo una investigación documental ya que se solicitó varios expedientes, archivos, y registros que permitió conocer el estado actual de cumplimiento.

3.3 Método de la investigación

3.3.1 *Método deductivo:*

Es un procedimiento de investigación que nos ayuda a obtener conclusiones a partir de principios generales.

Se empleo el método deductivo, partiendo del marco teórico y normativas generales sobre el cumplimiento, para analizar su aplicación específica en el contexto del departamento de cumplimiento de la cooperativa. Este método permitió contrastar la realidad observada con los principios, normas, buenas prácticas y la regulación vigente.

3.4 Enfoque de la investigación

3.4.1 *Enfoque cualitativo:*

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo, que se orienta a comprender, analizar y describir de manera profunda los procesos, políticas y procedimientos implementados por el departamento de cumplimiento de la Cooperativa Nueva Esperanza Ltda. El enfoque cualitativo permite explorar diferentes percepciones, experiencias y prácticas de los involucrados, facilitando la identificación de fortalezas y debilidades en la gestión del cumplimiento normativo.

Se realizo entrevistas con el personal del Departamento de Cumplimiento para comprender la ejecución de sus funciones y las dificultades que enfrentan. Asimismo, se revisó manuales, reportes y expedientes relacionados con el cumplimiento, a fin de interpretar los hallazgos desde una perspectiva integral. Este enfoque permitió no solo identificar falencias, sino

también presentar recomendaciones para la cooperativa, con el objetivo de fortalecer su desempeño el cumplimiento y ayudar en la toma de decisiones.

3.5 Técnicas de recolección de Datos

3.5.1 Determinación de la técnica de la recogida de información

Observación: Se elaboró una guía de observación donde consta el registro visual de todos los sucesos que ocurren.

Encuesta: Esta técnica de recolección de datos establece comunicación con las unidades de observación por medio de cuestionarios previamente establecidos.

Entrevista: Se aplicó la técnica de la entrevista en la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., con la finalidad de obtener información que nos sirvió de sustento para la investigación.

3.5.2 Determinación de los Instrumentos de recogida de información

Guía de observación: mediante este instrumento se registró las actividades que desempeñan para establecer categorías que me permitieron como evaluador observar las actividades que realizan.

Guía de entrevista: Es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista.

Cuestionario: Es un formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema, el evaluador lo llena por sí mismo. Puede ser presencial o de manera virtual.

3.6 Población de estudio y tamaño de muestra

La población del presente proyecto de Investigación fue conformada por la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., y gestores del departamento de cumplimiento.

Tabla 1.

Población de estudio.

Población	Número
Autoridad máxima	1
Gestores departamentales	8
TOTAL	10

Nota. Esta tabla muestra la población con la que se trabajó durante la realización del examen especial

Tabla 2.

Población documental

Población Documental	Número
Resolución SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR- INGINT-2023-0225	1

Resolución SEPS-IGT-IGS-2017-000012	1
Resolución UAFE-DG-2022-0004-R	1
TOTAL	3

Nota. Esta tabla muestra la población documental con la que se trabajó durante la realización del examen especial.

3.7 Métodos de análisis, y procesamiento de datos.

3.7.1 Determinación del procesamiento de datos

El análisis documental constituye una técnica de auditoría sistemática que implica el examen crítico, evaluación e interpretación de documentos, registros y evidencia escrita relacionada con las operaciones, transacciones y actividades objeto del examen especial. Esta técnica permite obtener evidencia de auditoría competente y suficiente mediante la revisión detallada de información contenida en fuentes documentales internas y externas a la entidad.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo constituye una recopilación de los resultados obtenidos tras la realización de una profunda investigación en la que realizamos un examen especial al departamento de cumplimiento de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., correspondiente al año fiscal 2023. Este análisis profundo se llevó a cabo con el objetivo de evaluar la eficacia, transparencia y cumplimiento normativo en los procesos relacionados con cumplimiento y control interno de la cooperativa.

A lo largo de la realización de las fases de planificación, ejecución, y comunicación de resultados se ha analizado de manera crítica y analítica cada aspecto. Los resultados presentados a continuación reflejan hallazgos significativos los mismos que generan un impacto importante en el cumplimiento normativo vigente y el control interno de la cooperativa.

4.1 Resultados de la aplicación de las fases del examen especial

 <p>JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>Planificación preliminar Del 01 de enero al 31 diciembre 2023</p>	PP 1/1																																																
<p>Tipo de auditoría: Examen Especial</p> <p>Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023</p> <p>Objetivo general: Realizar el examen especial al departamento de cumplimiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva esperanza Ltda.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer los datos generales de la cooperativa. • Emitir un informe de visita preliminar. • Establecer las bases para la ejecución del examen especial de auditoría en el departamento de cumplimiento. 																																																		
<p>Planificación preliminar</p>																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th><th>Procedimiento</th><th>Ref. P/T</th><th>Responsable</th><th>Revisado</th><th>Fecha</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>Elabore el contrato de prestación de servicios.</td><td>CPS</td><td rowspan="7">JGFV</td><td rowspan="7">GVPA</td><td>19/05/25</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Notifique el inicio de la auditoria</td><td>NIA</td><td></td><td></td><td>21/05/25</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Elabore la guía de observación.</td><td>GO</td><td></td><td></td><td>23/05/25</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Elabore la entrevista</td><td>ENT</td><td></td><td></td><td>23/05/25</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Elabore la encuesta</td><td>ENC</td><td></td><td></td><td>23/05/25</td></tr> <tr> <td>6</td><td>Aplique la entrevista, encuesta y tabulación de encuesta</td><td>TE</td><td></td><td></td><td>26/05/25</td></tr> <tr> <td>7</td><td>Elabore el memorándum de la planificación</td><td>MP</td><td></td><td></td><td>30/05/25</td></tr> </tbody> </table>			Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Revisado	Fecha	1	Elabore el contrato de prestación de servicios.	CPS	JGFV	GVPA	19/05/25	2	Notifique el inicio de la auditoria	NIA			21/05/25	3	Elabore la guía de observación.	GO			23/05/25	4	Elabore la entrevista	ENT			23/05/25	5	Elabore la encuesta	ENC			23/05/25	6	Aplique la entrevista, encuesta y tabulación de encuesta	TE			26/05/25	7	Elabore el memorándum de la planificación	MP			30/05/25
Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Revisado	Fecha																																													
1	Elabore el contrato de prestación de servicios.	CPS	JGFV	GVPA	19/05/25																																													
2	Notifique el inicio de la auditoria	NIA					21/05/25																																											
3	Elabore la guía de observación.	GO					23/05/25																																											
4	Elabore la entrevista	ENT					23/05/25																																											
5	Elabore la encuesta	ENC					23/05/25																																											
6	Aplique la entrevista, encuesta y tabulación de encuesta	TE					26/05/25																																											
7	Elabore el memorándum de la planificación	MP					30/05/25																																											
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Elaborado por: JGFV</td><td style="width: 50%;">Fecha: 23/05/2025</td></tr> <tr> <td style="height: 40px;">Revisado por: GVPA</td><td>Fecha: 26/05/2025</td></tr> </table>			Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/05/2025	Revisado por: GVPA	Fecha: 26/05/2025																																												
Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/05/2025																																																	
Revisado por: GVPA	Fecha: 26/05/2025																																																	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO NUEVA ESPERANZA
LTDA.**

GO 1/1

Guía de observación para el
departamento de cumplimiento

GUIA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normativas aplicables al Departamento de Cumplimiento, conforme a la normativa vigente y las mejores prácticas del sector cooperativo.

Observador: Jasmín Fiallos Vallejo

Fecha: 23 de mayo de 2025

Criterio	Observación	Cumplimiento	
		Si	No
Existencia y actualización del Manual de Cumplimiento	Se verificó que la cooperativa cuenta con manuales aprobados y actualizados conforme a normativa vigente	✓	
Designación y autonomía del Oficial de Cumplimiento	El Oficial de Cumplimiento está designado formalmente, con autonomía para tomar decisiones		X
Plan anual de trabajo aprobado y seguimiento	Existe plan anual aprobado por el Consejo, con reporte de avances trimestrales y ajustes documentados.	✓	
Identificación y gestión de riesgos	Se identifican riesgos relevantes y se aplican controles para mitigarlos.	✓	
Informes periódicos al Consejo de Administración	Se presentan informes mensuales y anuales con indicadores de cumplimiento y recomendaciones.		X
Capacitación continua del personal en cumplimiento	Se evidencian programas de capacitación con registros de asistencia y contenidos actualizados.		X
Mecanismos de control interno y auditorías	Se realizan auditorías internas y revisiones especiales con seguimiento a recomendaciones.	✓	
Cumplimiento normativo y sanciones	No se detectaron incumplimientos graves ni impedimentos en el Oficial de Cumplimiento.	✓	

✓ : si cumple

X : no cumple

Elaborado por: JGFV **Fecha:** 23/05/2025

Revisado por: GVPA **Fecha:** 26/05/2025

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>Entrevista</p>	ENT 1/1
ENTREVISTA	
Objetivo: Verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normativas aplicables al Departamento de Cumplimiento, conforme a la normativa vigente y las mejores prácticas del sector cooperativo.	
Entrevistadora: Jasmín Fiallos Vallejo	Fecha: 23 de mayo de 2025
<p>A. Manual de Prevención de Lavado de Activos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Con qué frecuencia se revisa o actualiza el Manual de Prevención de Lavado de Activos (MPLA) en la cooperativa? El MPLA es revisado anualmente o cuando existe una actualización normativa emitida por la UAFE o SEPS. La última actualización fue realizada a inicios de 2023, conforme a la Resolución UAFE-2022-001. 2. ¿Considera que el personal de la cooperativa está capacitado para aplicar correctamente lo establecido en el MPLA? Sí. El personal recibe capacitaciones periódicas, tanto internas como a través de cursos externos acreditados por la SEPS y la UAFE. Sin embargo, algunos colaboradores nuevos aún están en proceso de inducción. 	
<p>A. Gestión de Riesgos</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Qué metodología utiliza la cooperativa para identificar y evaluar los riesgos en el área de cumplimiento? Utiliza una matriz de riesgos basada en la metodología COSO II, adaptada a las exigencias de la SEPS. Se identifican riesgos inherentes, se evalúan controles y se define el riesgo residual. 5. ¿Qué tipo de riesgos considera que son los más críticos actualmente para la cooperativa? Los más críticos son: riesgo operativo, riesgo legal y riesgo reputacional, especialmente por operaciones inusuales en zonas rurales con baja trazabilidad. 6. ¿Cómo se realiza el seguimiento a los riesgos detectados? A través de informes trimestrales del Oficial de Cumplimiento, seguimiento por parte del Comité de Riesgos y revisión en auditorías internas. 	
<p>B. Control Interno</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Con qué frecuencia se realizan auditorías internas al área de cumplimiento? Se realiza una auditoría anual planificada por la Unidad de Auditoría Interna, conforme al plan anual aprobado por el Consejo de Administración. 8. ¿Qué medidas toma la cooperativa cuando se detecta un incumplimiento de procedimientos o normativas? Se inicia un proceso interno de revisión, se emite un informe con recomendaciones y, si es necesario, se aplican sanciones administrativas o se reporta a la SEPS o UAFE. 	
<p>C. Cumplimiento Normativo</p>	

10. ¿Cómo se asegura la cooperativa de cumplir con los requerimientos de la UAFE y la SEPS en materia de prevención de lavado de activos?

A través del envío de reportes ROS (Reporte de Operaciones Sospechosas), RTE (Transacciones Económicas), implementación del MPLA y capacitación al personal.

11. ¿Qué mecanismos utilizan para el monitoreo de operaciones inusuales o sospechosas?
Se emplean filtros automáticos en el sistema transaccional, análisis de patrones de comportamiento de clientes, y revisión manual por parte del Oficial de Cumplimiento.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/05/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 26/05/2025



**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO NUEVA ESPERANZA
LTDA.**

Encuesta

**ENC
1/1**

ENCUESTA

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normativas aplicables al Departamento de Cumplimiento, conforme a la normativa vigente y las mejores prácticas del sector cooperativo.

Instrucciones: Seleccione la opción que mejor responda a cada pregunta.

Encuestadora: Jasmín Fiallos Vallejo **Fecha:** 23 de mayo de 2025

N. ^º	PREGUNTA	SÍ	NO	USUALMENTE	A VECES	NUNCA
1	¿Conoce usted la existencia del Departamento de Cumplimiento dentro de la cooperativa?	<input type="checkbox"/>				
2	¿Ha recibido capacitación relacionada con normas de cumplimiento, ética o lavado de activos en el último año?	<input type="checkbox"/>				
3	¿Considera que la cooperativa promueve una cultura de cumplimiento en todos los niveles?	<input type="checkbox"/>				
4	¿Conoce los procedimientos a seguir si detecta una operación sospechosa?	<input type="checkbox"/>				
5	¿Recibe información periódica (boletines, charlas, correos) sobre políticas de cumplimiento?	<input type="checkbox"/>				
6	¿Considera que el sistema tecnológico de la cooperativa permite detectar alertas o irregularidades de forma oportuna?	<input type="checkbox"/>				
7	¿Tiene claro cuáles son sus responsabilidades frente al cumplimiento normativo dentro de su cargo?	<input type="checkbox"/>				
8	¿Ha leído o conoce las políticas internas sobre prevención del lavado de activos?	<input type="checkbox"/>				
9	¿Cree que existe coordinación efectiva entre los departamentos para prevenir riesgos operativos?	<input type="checkbox"/>				
10	¿Sabe usted si existe un canal formal y confidencial para denunciar irregularidades dentro de la cooperativa?	<input type="checkbox"/>				

Elaborado por: JGFV **Fecha:** 23/05/2025

Revisado por: GVPA **Fecha:** 26/05/2025

 JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Planificación específica Del 01 de enero al 31 diciembre 2023	PE 1/1
--	--	-------------------

Tipo de auditoría: Examen Especial

Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023

Objetivo general: Realizar el examen especial al departamento de cumplimiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva esperanza Ltda.

Objetivos específicos:

- Identificar y evaluar los riesgos clave para enfocar los procedimientos de auditoría en las áreas críticas.
- Definir el alcance y los procedimientos necesarios para obtener evidencia suficiente y confiable.
- Coordinar recursos y tiempos para garantizar una auditoría eficiente y oportuna.

Nº	Procedimiento	Ref. P/T	Responsable	Revisado	Fecha
1	Elaboración del cuestionario del control interno	CCI			26/05/25
2	Aplicación del cuestionario de control interno.	NIA	JGFV	GVPA	28/05/25
3	Califiqué y determiné el Nivel de Confianza y el Nivel de Riesgo.	NCR			29/05/225
4	Informe de control interno	ICI			29/05/225
4	Elaboración del memorándum de la planificación	MPE			30/05/25

Elaborado por: JGFV	Fecha: 26/05/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 30/05/2025



**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO NUEVA ESPERANZA
LTDA.**

Cuestionario de control interno.

**CCI
1/1**

Objetivo: Evaluar la eficacia del control interno y el cumplimiento normativo en el Departamento de Cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza durante el año 2023, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Nº	Preguntas	Respuestas				Observaciones
		SI	NO	PT	CT	
1	¿El Departamento de Cumplimiento cuenta con un Manual de Prevención de Lavado de Activos actualizado?	X		10	10	Manual actualizado y aprobado.
2	¿El Oficial de Cumplimiento se encuentra formalmente designado y con autonomía para tomar decisiones?	X		10	10	Existe resolución formal.
3	¿Se ha brindado capacitación a todo el personal sobre cumplimiento normativo y prevención de lavado de activos?		X	10	0	Solo una mínima parte del personal ha recibido capacitación.
4	¿Existe una matriz de riesgos documentada y actualizada correspondiente al año 2023?	X		10	5	La matriz existe, pero no ha sido actualizada durante el 2023.
5	¿Se realizan informes periódicos al Consejo de Administración sobre las actividades del área?	X		10	10	Informes presentados mensualmente.
6	¿Se ejecutan auditorías internas al área de cumplimiento conforme al plan anual?	X		10	10	Realizada conforme al plan de auditoría.
7	¿Existe un canal confidencial para denuncias de irregularidades dentro de la cooperativa?		X	10	0	El canal no es conocido ni utilizado por gran parte del personal.
8	¿El sistema informático permite monitorear operaciones inusuales o sospechosas de manera oportuna?	X		10	5	El sistema emite alertas, pero con validación manual.
9	¿Se encuentran disponibles evidencias del envío de reportes ROII y RTE durante el 2023?	X		10	10	Se cumple con los reportes exigidos.
10	¿Existe evidencia de coordinación efectiva entre el Departamento de Cumplimiento y otras áreas de la cooperativa?	X		10	10	No se identifican falencias en la coordinación interdepartamental.
				100	70	

Nivel de Confianza (NC) = (Calificación Total ÷ Ponderación Total) × 100

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{70}{100} \times 100$$

$$\textcolor{red}{NC = 70\%}$$

El **nivel de confianza del 70%** indica que el sistema de control interno del Departamento de Cumplimiento tiene un funcionamiento **aceptable**.

Nivel de riego (NR) = 100% – nivel de confianza

$$NR = 100 - NC$$

$$\textcolor{red}{NR = 30\%}$$

El **nivel de riesgo del 30%** es **moderado**, lo cual **justifica la necesidad de un examen especial**, ya que hay áreas críticas con debilidades que deben ser revisadas en mayor profundidad.

INTERPRETACIÓN:

Una vez calificado el cuestionario de control interno, se obtuvo una puntuación de 70 sobre 100, lo que equivale a un **nivel de confianza del 70%**. En consecuencia, el **nivel de riesgo identificado es del 30%**, lo cual refleja la existencia de debilidades importantes en aspectos como la capacitación del personal, la actualización de la matriz de riesgos, la operatividad del canal de denuncias internas y la validación de alertas generadas por el sistema.

Este resultado confirma la viabilidad técnica y normativa del examen especial, al estar dentro del rango que requiere atención, seguimiento y mejora.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 29/05/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 30/05/2025

 JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Informe de control interno.	MPE 1/1
--	---	--------------------------

1. Objetivo del informe

Evaluando la eficacia del sistema de control interno aplicado en el Departamento de Cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., durante el ejercicio fiscal 2023, a través del análisis del cuestionario de control interno y determinación del nivel de confianza y riesgo institucional, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y sustentar la ejecución del examen especial.

2. Instrumento aplicado

Se aplicó un cuestionario de control interno de 10 preguntas clave, cada una con un valor de 10 puntos, que abarcan los principales componentes de control: normativa,

N.º	Pregunta clave evaluada	Respuesta	Calificación
1	Manual de PLA actualizado	Sí	10 pts
2	Designación formal y autonomía del Oficial de Cumplimiento	Sí	10 pts
3	Capacitación a todo el personal	No	0 pts
4	Matriz de riesgos actualizada	No	5 pts
5	Informes periódicos al Consejo de Administración	Sí	10 pts
6	Auditorías internas conforme al plan anual	Sí	10 pts
7	Canal de denuncias confidencial activo y funcional	No	0 pts
8	Sistema informático que permite monitoreo de alertas	Sí	5 pts
9	Reportes ROII y RTE entregados dentro del plazo	Sí	10 pts
10	Coordinación efectiva entre el Departamento de Cumplimiento y otras áreas	Sí	10 pts
Total			70/100

procedimientos, seguimiento, sistemas, comunicación y cumplimiento.

Resultados obtenidos

Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo

NIVEL DE RIESGO Y DE CONFIANZA		
NIVEL DE CONFIANZA	RIESGO MEDIO	NIVEL DE RIESGO
70%		30%

Interpretación: El nivel de confianza del sistema de control interno es medio, lo cual indica que existen controles aplicados, pero con debilidades que pueden afectar el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos y la transparencia institucional.

Debilidades identificadas

- Falta de capacitación continua al personal en temas de cumplimiento normativo y prevención de lavado de activos.
- Matriz de riesgos sin actualización durante el año 2023, lo que limita la gestión preventiva.
- Canal de denuncias poco conocido o no funcional, afectando el reporte de irregularidades.
- Validación de alertas del sistema informático dependiente de intervención manual.

Conclusión del informe

El resultado del cuestionario aplicado, junto al análisis del nivel de confianza y riesgo, evidencia que el sistema de control interno del Departamento de Cumplimiento no es completamente eficaz, y presenta áreas críticas de mejora. Este informe sustenta técnicamente la necesidad de realizar un examen especial, con el fin de proponer acciones correctivas que fortalezcan los procesos internos y garanticen el cumplimiento de la normativa vigente.

✓ : si cumple
✗ : no cumple

Elaborado por: JGFV	Fecha: 29/05/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 30/05/2025

 JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Revisión Documental – Departamento de Cumplimiento.	RD 1/1
--	---	-------------------------

Periodo auditado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023

Tipo de auditoría: Examen Especial

Área auditada: Departamento de Cumplimiento

1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., en cumplimiento de su normativa interna y del marco legal vigente, ha solicitado la realización de un examen especial al Departamento de Cumplimiento, correspondiente al ejercicio económico 2023, con el objetivo de evaluar la efectividad del control interno, el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos.

2. Objetivo general del examen especial

Realizar un examen especial al Departamento de Cumplimiento para evaluar la eficiencia, efectividad y grado de cumplimiento normativo y operativo durante el período 2023, y emitir conclusiones y recomendaciones fundamentadas.

3. Objetivos específicos

- Identificar y evaluar los riesgos clave para enfocar los procedimientos de auditoría en las áreas críticas.
- Definir el alcance y los procedimientos necesarios para obtener evidencia suficiente y competente.
- Coordinar recursos y tiempos para garantizar una auditoría eficiente y oportuna.

4. Actividades realizadas en la fase de planificación

Nº	Actividad	Fecha
1	Elaboración del contrato de prestación de servicios (CPS)	19/05/2025
2	Notificación de inicio de auditoría (NIA)	21/05/2025
3	Elaboración del cuestionario de control interno (CCI)	26/05/2025
4	Aplicación y tabulación del cuestionario de control interno	28/05/2025
5	Cálculo del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo (NCR)	29/05/2025
6	Elaboración del Informe de Control Interno (ICI)	29/05/2025

Nota. Elaborado por Jasmin Fiallos Vallejo

5. Síntesis de resultados

Calificación del cuestionario de control interno: 70/100

Nivel de Confianza: 70%

Nivel de Riesgo: 30%

6. Conclusión del memorándum

La fase de planificación permitió identificar debilidades relevantes en el sistema de control interno del Departamento de Cumplimiento, como:

- Falta de capacitación continua.
- Matriz de riesgos desactualizada.
- Canal de denuncias interno inoperativo.
- Validación manual de alertas del sistema.

Estas condiciones respaldan la ejecución del examen especial, el cual se desarrollará conforme al cronograma establecido, aplicando procedimientos específicos que permitan emitir un informe técnico con hallazgos y recomendaciones viables.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 29/05/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 30/05/2025

 JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Memorándum de la planificación	MPE 1/1
---	---	--------------------

El objetivo de la revisión documental realizada es verificar la existencia, validez y aplicación de los documentos normativos y operativos que respaldan las actividades del Departamento de Cumplimiento, con la finalidad de comprobar el nivel de cumplimiento de la normativa interna y externa vigente durante el año 2023.

REVISIÓN DOCUMENTAL

N.º	Documento revisado	Fecha de emisión	Observación general	Vigente
1	Manual de Prevención de Lavado de Activos	Marzo 2023	Se encuentra actualizado, aprobado y en uso.	Sí
2	Matriz de riesgos operativos del área de Cumplimiento	Octubre 2022	Se verifica la existencia del documento, pero no se encuentra en uso.	No
3	Informes mensuales al Consejo de Administración	Enero – Dic 2023	Se evidencian que las entregas son mensuales	Sí
4	Registro de capacitaciones al personal	Enero – Dic 2023	Las capacitaciones no se han realizado al total del personal.	Parcial
5	Reportes ROII y RTE (UAFE/SEPS)	Enero – Dic 2023	Entregados conforme a los plazos normativos.	Sí
6	Manual de funciones del Oficial de Cumplimiento	Septiembre 2021	Se encuentra vigente, pero sin revisión actualizada.	Parcial
7	Registro de alertas del sistema informático	Enero – Dic 2023	Se han realizado alertas que han sido generadas automáticamente, pero sin verificación.	Parcial
8	Canal de denuncias interno (formato y procedimiento)	Enero 2021	Se evidencia la existencia del canal, pero no se evidencia su uso.	No

9	Plan anual de auditoría interna	Enero 2023	Incluye al área de Cumplimiento.	Sí
10	Políticas de cumplimiento normativo y prevención de riesgos	Febrero 2020	Se encuentran obsoletas y requieren actualización inmediata.	No

Nota. Elaborado por Jasmín Fiallos Vallejo

Principales hallazgos documentales

Dentro de los hallazgos hemos determinado fortalezas como debilidades; dentro de las fortalezas que podemos destacar están que el manual de prevención de lavado de activos se encuentra actualizado lo que representa para la cooperativa un beneficio en relación a la seguridad que el dinero proviene de actividades licitas, también se puede evidenciar la entrega permanente y regular de informes al consejo, y los reportes ROII y RTE han sido presentados y entregados dentro de los plazos establecidos.

Dentro de las debilidades encontradas en los hallazgos esta la matriz de riesgos la misma que no ha sido actualizada, las capacitaciones no se han realizado a todo el personal operativo, el canal de denuncias no presenta ningún signo de operatividad y las políticas internas de la cooperativa no se han actualizado en más de 3 años lo que genera un algo riesgo de cumplimiento y la baja confianza de los socios si no se toma las medidas correctivas necesarias.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 02/06/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 04/06/2025

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>Memorándum de la planificación</p>	MPE 1/1
---	--------------------

El objetivo de realizar un análisis de reportes y riegos es evaluar la calidad, consistencia de los reportes y registros presentados por el Departamento de Cumplimiento durante el año 2023, de esta manera podemos determinar si se cumplen los principios de trazabilidad, control, seguimiento y normativa vigente.

Reportes y registros analizados

Nº	Documento / Reporte	Periodicidad	Cumplimiento verificado	Observaciones relevantes
1	Reportes ROII (Operaciones Inusuales e Injustificadas)	Según caso	Cumple	Se evidencia envío en los plazos establecidos.
2	Reportes RTE (Transacciones Económicas mayores a umbral)	Mensual	Cumple	Entrega dentro del primer trimestre de 2023.
3	Informe mensual al Consejo de Administración	Mensual	Cumple parcialmente	Faltan copias firmadas de febrero y agosto.
4	Registro de alertas del sistema informático	Diario / Automático	Cumple parcialmente	Alertas generadas, pero sin seguimiento.
5	Registro de capacitaciones en PLA y cumplimiento normativo	Trimestral	Cumple parcialmente	Solo consta evidencia de 2 talleres en 2023.
6	Registro del uso del canal de denuncias	Según requerimiento	No cumple	No hay registros ni constancia de difusión.

Nota. Elaborado por Jasmín Fiallos Vallejo

Hallazgos detectados

Se cumple con los reportes obligatorios a entes de control (UAFE y SEPS) en cuanto a operaciones sospechosas y transacciones realizadas, se detectan falencias de registros internos, como la falta de trazabilidad en las alertas y la ausencia de documentación formal sobre denuncias, el registro de capacitaciones es limitado y no refleja una planificación anual sostenida.

ANÁLISIS TÉCNICO

EVALUACIÓN	CUMPLIMIENTO	RIESGO IDENTIFICADO
Informes externos (ROII/RTE)	Alto	El riesgo es bajo por que se cumple con la normativa.
Informes internos	Medio	El riesgo es promedio debido a la falta de respaldo.
Registros operativos	Bajo	Riego alto hay probabilidad de incumplimiento interno.

Los reportes normativos emitidos por el Departamento de Cumplimiento durante el año 2023 cumplen con los requerimientos básicos que exigen los organismos de control, lo cual establece una fortaleza en la institución. No obstante, se presentan debilidades significativas, especialmente en lo referente a capacitaciones no realizadas de manera permanente, alertas sin trazabilidad verificable, el canal de denuncias inactivo y sin registro, inconsistencias menores en los informes mensuales.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 06/06/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 09/06/2025

 JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Evaluación del control interno	MH 1/1
--	---	-------------------

El objetivo de realizar la evaluación de control interno es determinar el nivel de eficacia del control interno del Departamento de Cumplimiento, considerando los componentes fundamentales de control según las Normas de Control Interno de la SEPS y los resultados obtenidos mediante instrumentos aplicados como: cuestionario, entrevistas, encuestas, revisión documental y normativa.

Componentes Evaluados

Nº	Componente del control interno	Valor máximo	Calificación obtenida	Cumplimiento	Observaciones clave
1	Ambiente de control	10pts	7,5 pts	75%	Hay una estructura, pero falta compromiso institucional.
2	Evaluación de riesgos	10 pts	5 pts	50%	Matriz de riesgos desactualizada
3	Actividades de control	10 pts	6 pts	60%	Hay controles documentados, pero no aplicados eficazmente.
4	Información y comunicación	10 pts	5 pts	50%	Falta socialización del canal de denuncias y normativas.
5	Supervisión y monitoreo	10 pts	6,5 pts	65%	No se hace seguimiento formal a observaciones recibidas.

Nota. Elaborado por Jasmín Fiallos Vallejo

PUNTAJE TOTAL Y NIVEL DE CUMPLIMIENTO

Elemento	Valor total	Obtenido
Puntuación global	100 pts	60 pts
Nivel de cumplimiento		60%
Nivel de riesgo		40%

Nota. Elaborado por: Jasmín Fiallos Vallejo

Análisis

El sistema de control interno presenta estructuras básicas y formales, pero se ve afectado por debilidades operativas, de seguimiento y de comunicación interna, las áreas más críticas son la gestión de riesgos, la información y comunicación, y la falta de monitoreo formal.

La puntuación obtenida es 60% lo que ubica al Departamento en un nivel medio-bajo de cumplimiento y con un nivel de riesgo institucional alto en términos de transparencia y control.

La evaluación del control interno evidencia que el Departamento de Cumplimiento necesita acciones de corrección inmediatas para alcanzar un nivel aceptable de eficacia. Se recomienda fortalecer la cultura organizacional, actualizar herramientas de gestión, y aplicar medidas de supervisión más rigurosas.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 11/06/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 13/06/2025

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.	ECI 1/1
Matriz de hallazgos	

El objetivo de determinar una matriz de hallazgos es identificar de manera técnica, objetiva y sustentada los hallazgos relevantes que afectan el cumplimiento normativo y la eficacia del control interno en el Departamento de Cumplimiento.

TABLA DE HALLAZGOS

N.º	Hallazgo identificado	Fuente o evidencia utilizada	Normativa o control afectado	Grado de riesgo
1	Matriz de riesgos desactualizada desde 2022	Revisión documental	Resolución SEPS-IGT-IGS-2017-000012, Art. 3	Alto
2	Capacitaciones en PLA no cubren a todo el personal operativo	Registro de talleres y encuesta aplicada	Resolución UAFE-DG-2022-0004-R, Art. 6	Alto
3	El canal de denuncias internas no es funcional ni difundido	Guía de observación, encuesta, revisión documental	Normas de Control Interno SEPS, Principio 2.6	Alto
4	No se realiza seguimiento formal a observaciones de auditorías anteriores	Entrevista y revisión de informes	Buenas prácticas de auditoría interna y control	Medio
5	Validación de alertas del sistema es manual y no documentada	Revisión del sistema informático y entrevistas	Resolución SEPS-IGT-IGS-2017-000012, Art. 7	Medio
6	Informes mensuales incompletos: faltan registros de febrero y agosto	Revisión documental	Reglamento Interno y normativa SEPS	Bajo
7	Las políticas internas del área no han sido actualizadas desde 2020	Revisión documental	Buenas prácticas de control interno	Medio-alto
8	Débil coordinación entre el Departamento de Cumplimiento y otras áreas	Encuesta y entrevista	Principio de control 3.3 – Comunicación interna	Medio

Nota. Elaborado por: Jasmín Fiallos Vallejo

Los hallazgos que se identificaron demuestran un impacto negativo a los principios de control interno, gestión de riesgos, transparencia y cumplimiento normativo. La mayoría de los hallazgos tienen un nivel de riesgo de medio a alto, por lo que se requiere implementar medidas correctivas urgentes

Elaborado por: JGFV	Fecha: 11/06/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 13/06/2025

 JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Matriz de hallazgos	ECI 1/1
--	--	--------------------------

Examen Especial al Departamento de Cumplimiento

Ejercicio fiscal: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023

Auditor responsable: Lcda. Jasmin Fiallos Vallejo

Fecha: 25 de Julio del 2025

Dando cumplimiento al contrato firmado por las dos partes y conforme a las disposiciones legales y normativas que se aplican, se realizó el EXAMEN ESPECIAL AL DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA., correspondiente al año 2023.

El examen especial se realizó en las fechas acordadas, dando inicio el 19 de mayo y culminando el 25 de julio de 2025.

Objetivo del examen especial

El objetivo del examen especial realizado fue evaluar la eficacia del control interno, el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos y procedimientos de la cooperativa, según la normativa vigente emitida por la Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS), la Unidad de análisis financiero y económico (UAFE).

Alcance del trabajo

Se analizó componentes clave como la capacitación, actualización normativa, gestión de riesgos, trazabilidad de alertas, coordinación interdepartamental y funcionamiento del canal de denuncias.

Utilizando instrumentos de investigación claves como la guía de observación, entrevistas estructuradas aplicadas a gerencia general, encuestas aplicadas al personal del departamento de cumplimiento, se realizó una revisión documental de todos los documentos que respaldan el cumplimiento oportuno de los requerimientos y una evaluación interna la cual fue importante para medir el nivel de riesgo y confianza.

PRINCIPALES HALLAZGOS IDENTIFICADOS

PRINCIPALES HALLAZGOS IDENTIFICADOS

N.º	Hallazgo	Grado de riesgo
1	Matriz de riesgos desactualizada desde 2022	Alto
2	Capacitaciones en PLA insuficientes para todo el personal	Alto
3	Canal de denuncias internas no funcional ni difundido	Alto
4	Falta de seguimiento formal a observaciones de auditorías anteriores	Medio
5	Validación manual y sin trazabilidad de alertas	Medio
6	Informes mensuales incompletos (faltan febrero y agosto)	Bajo
7	Políticas internas no actualizadas desde 2020	Medio-alto
8	Débil coordinación entre cumplimiento y otras áreas	Medio

Nota. Elaborado por: Jasmín Fiallos Vallejo

Conclusiones

Se concluye que el sistema de control interno de la cooperativa Nueva Esperanza Ltda., dentro del departamento de cumplimiento presenta un nivel de confianza del 70%, lo que evidencia fortalezas en relación al cumplimiento como la existencia de estructuras funcionales y un nivel de riesgo del 30% lo que representa debilidades críticas que deben ser corregidas de manera inmediata con responsabilidad del personal del área.

Entre los aspectos más relevantes a fortalecer se encuentra la capacitación técnica del personal operativo la misma que debe realizarse de manera continua, la actualización de documentos normativos y estratégicos, la trazabilidad en los procesos de alertas del sistema, la eficacia del canal de denuncias internas y el seguimiento a observaciones de auditorías anteriores.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones tiene como objetivo orientar al oficial de cumplimiento del Departamento de Cumplimiento a implementar mejoras sustantivas para aumentar el nivel de cumplimiento:

Se recomienda al oficial actualizar la matriz de riesgos de forma inmediata, conforme a normativa de la Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS), diseñar y ejecutar un plan anual de capacitación obligatoria, dirigido al 100% del personal operativo, reactivar, difundir y garantizar el funcionamiento del canal de denuncias confidencial, asegurando su uso y efectividad, Implementar un cronograma formal de seguimiento a las observaciones realizadas en auditorías antes realizadas, establecer una bitácora donde conste la validación de alertas, con firmas electrónicas de respaldo, regularizar la entrega mensual de informes, documentando el respaldo con toda la documentación pertinente, asignar responsables específicos para la revisión periódica de políticas internas, garantizando su vigencia y aplicación, coordinar reuniones mensuales con otras áreas clave (crédito, talento humano, auditoría) para optimizar esfuerzos y fortalecer la gestión de riesgos de manera interna.

Este informe se presenta con el propósito de comunicar formalmente los resultados obtenidos del examen especial realizado al departamento de cumplimiento de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., proporcionar un fundamento claro y preciso para la toma de decisiones correctivas. De esta manera la implementación de estas recomendaciones favorecerá el fortalecimiento de la transparencia institucional, legalidad y eficiencia.

Auditor Responsable:

Lcda. Jasmin Fiallos Vallejo

C.I. 060517188-3

 JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Matriz de hallazgos	ECI 1/1
--	--	--------------------------

Entidad auditada: Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda.

Área: Departamento de Cumplimiento

Ejercicio auditado: Año 2023

Objetivo:

El objetivo de realizar la siguiente cédula sumaria es evaluar el grado de cumplimiento normativo y su eficacia en el control interno del Departamento de Cumplimiento de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., mediante el análisis de documentación, reportes, normativa vigente e instrumentos aplicados durante el examen especial.

Resultados:

- Cumplimiento normativo según los entes reguladores externos a la cooperativa: Parcial.
- Informes normativos a la UAFE y SEPS: Entregados oportunamente.
- Documentos internos importantes desactualizados como la matriz de riesgos, canal de denuncias.
- Registro limitado de capacitaciones al personal y no cubren el 100% del personal operativo.
- Fallas en seguimiento a observaciones de auditorías anteriores ya que no registra seguimiento documentado.
- Riesgo institucional: 40% moderado a alto.

Conclusión:

Se identifican debilidades significativas en el control interno, actualización documental y gestión de riesgos, lo cual justifica la formulación de medidas correctivas inmediatas.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025

 JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Matriz de hallazgos	ECI 1/1
--	---	--------------------------

Entidad: Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda.

Área: Cumplimiento

Fuente: Documentación, entrevistas, encuestas, registros internos

El objetivo de desarrollar la cédula analítica de los hallazgos encontrados es analizar y sustentar a detalle la información relevante encontrada.

N.º	HALLAZGO	EVIDENCIA	NORMATIVA	RIESGO
1	Matriz de riesgos desactualizada	Documento de octubre 2022	Resolución SEPS-IGT-IGS-2017-000012	Alto
2	Capacitaciones no cubren a todo el personal	Registro de 2 talleres	Resolución UAFE-DG-2022-0004-R	Alto
3	Canal de denuncias no funcional	Encuestas, revisión documental	Normas SEPS, Principio 2.6	Alto
4	No hay seguimiento a auditorías previas	Entrevistas, informes	Buenas prácticas	Medio
5	Validación de alertas sin trazabilidad	Sistema informático	Resolución SEPS-IGT-IGS-2017-000012	Medio
6	Informes mensuales incompletos	Faltan copias de feb. y ago.	Reglamento interno	Bajo
7	Políticas internas obsoletas	Documento de febrero 2020	Buenas prácticas de control	Medio-alto
8	Coordinación débil con otras áreas	Encuestas y entrevistas	Principio 3.3 de control	Medio

NOTA: Elaborado por Jasmin Fiallos Vallejo

Matriz de hallazgos desactualizada: según la resolución SEPS-IGT-IGS-2017-000012, Art.3., exige que la matriz de riesgos debe ser actualizada de manera periódica, donde se reflejen riesgos a los que se expone la entidad, al no cumplir con esta normativa se expone a riesgos como el de omisión, amenazas nuevas o no detectar amenazas ya existentes lo que debilita la gestión preventiva de la cooperativa frente a riesgos.

Capacitaciones no cubren a todo el personal: según la resolución UAFE-DG-2022-0004, Art. 6 las instituciones deberán capacitar periódicamente a todos sus funcionarios sobre políticas, procedimientos y señales de alerta de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo. Al no estar capacitado el 100% del personal operativo la cooperativa aumenta el riego de no identificar operaciones sospechosas o inusuales.

Canal de denuncias no funciona: según la normativa de control interno SEPS Principio 2.6., indica que las entidades deberán contar con mecanismos confidenciales accesibles y eficaces para denunciar, pese a eso el canal no funciona y no ha sido difundido al personal de la cooperativa, lo que dificulta la difusión de alertas internas y aumento de desconfianza institucional entre los socios.

No hay seguimiento a auditorías previas: El riesgo de reincidencias, por lo que es fundamental el seguimiento del ciclo de control con acciones documentadas de seguimiento, su omisión refleja debilidad y baja capacidad de mejora continua.

Validación de alertas si trazabilidad: según la resolución SEPS-IGT-2017-000012, Art. 7., señala que el proceso de monitoreo debe generar evidencia documentada de las alertas analizadas, las decisiones adoptadas y las medidas aplicadas por lo que la falta de capacitación técnica y automatización debilita la trazabilidad de acciones y reduce la credibilidad ante auditorías externas.

Informes mensuales incompletos: según el reglamento interno de cumplimiento el oficial de cumplimiento debe emitir informes mensuales en los que incluyan actividades realizadas, alertas tratadas y resultados obtenidos, por lo que la omisión de los respectivos informes representa una grave debilidad en la rendición de cuentas.

Políticas internas obsoletas: las políticas internas no se han actualizado desde el 2020 y según las buenas prácticas de control interno toda política debe ser revisada al menos una vez al año o cuando ocurran cambios regulatorios significativos por este motivo el incumplimiento del ciclo de revisión compromete el cumplimiento normativo de la cooperativa y genera la aplicación de procedimientos obsoletos.

Coordinación débil con otras áreas: la ausencia de reuniones conjuntas y la falta de comunicación interna reduce la eficiencia organizacional y afecta el cumplimiento de objetivos comunes por lo que genera retrasos y duplicación en procesos.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>Periodo auditado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023</p>	HH 1/8				
<p>Objetivo: Identificar hallazgos relevantes que afecten el cumplimiento normativo y la eficacia del control interno.</p>					
<p>MATRIZ DE RIESGOS DESACTUALIZADA DESDE 2022</p>					
<p>CONDICIÓN: Al analizar la documentación del departamento de cumplimiento, se evidencio que la matriz de riesgos no ha sido actualizada desde diciembre de 2022, es decir han pasado más de 18 meses sin realizar una revisión formal. Todos los riesgos registrados corresponden a procesos anteriores, sin tomar en cuenta cambios recientes como nuevas normativas emitidas en 2023 o modificaciones internas. Esta situación es preocupante, ya que no se están considerando riesgos actuales y relevantes, como el aumento de la morosidad en un 4,8% en el último año.</p>					
<p>CRITERIO: Resolución SEPS-IGT-IGS-2017-000012, Art. 3: <i>"Las entidades deberán contar con una matriz de riesgos actualizada periódicamente, que refleje los riesgos inherentes y residuales a los que se expone la entidad, considerando cambios en su entorno operativo."</i></p>					
<p>CAUSA: Durante el período 2023, el oficial de cumplimiento no realizo actividades de actualización de la matriz de riesgos debido a la ausencia de una política interna que establece plazos y responsables para su revisión.</p>					
<p>EFFECTO: La institución continua operando bajo una matriz de riesgos elaborada en diciembre de 2022.</p>					
<p>CONCLUSIÓN: La falta de actualización de la matriz de riesgos ha generado una brecha entre la realidad operativa y los riesgos identificados lo que compromete el cumplimiento normativo</p>					
<p>RECOMENDACIÓN: se recomienda al oficial de cumplimiento realizar la actualización de la matriz de riesgos incluyendo riesgos actuales como los tecnológicos, de forma inmediata y establecer un cronograma anual de revisión y el mismo sea aprobado por el comité de cumplimiento</p>					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Elaborado por: JGFV</td> <td style="padding: 5px;">Fecha: 23/06/2025</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Revisado por: GVPA</td> <td style="padding: 5px;">Fecha: 25/06/2025</td> </tr> </table>		Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025	Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025
Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025				
Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025				



**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO NUEVA ESPERANZA
LTDA.**

Periodo auditado: Del 01 de enero al
31 de diciembre de 2023

**MH
2/8**

CAPACITACIONES EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS NO CUBREN A TODO EL PERSONAL OPERATIVO.

CONDICIÓN: Durante la revisión del registro de asistencia a las capacitaciones que se dictaron sobre prevención de lavado de activos, se evidencio que solo el 68% del personal operativo participo en las jornadas impartidas en el año 2023, omitiendo a colaboradores de áreas claves como atención al cliente. Esta situación demuestra la limitada cobertura de capacitación frente a actividades formativas obligatorias, lo que reduce la capacidad de detección de operaciones inusuales en el primer nivel de contacto con los socios. Además, no se encontraron actas firmadas por el total del personal.

CRITERIO: Resolución UAFE-DG-2022-0004-R, Art. 6:

"Las instituciones obligadas deberán capacitar periódicamente a todos sus funcionarios sobre políticas, procedimientos y señales de alerta en materia de PLA/FT."

CAUSA: En 2023 solo se ejecutaron dos jornadas de capacitación en prevención de lavado de activos, con una cobertura del 68% del personal operativo. No se presentó evidencia de planificación anual ni de estrategias para incluir el 100% del personal operativo.

EFFECTO: el 32% del personal operativo no cuenta con herramientas para identificar señales de alerta ni procedimientos para reportar, lo que aumenta el riesgo de no detectar operaciones inusuales.

CONCLUSIÓN: La cobertura de capacitaciones limitada afecta la efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y representa un incumplimiento normativo.

RECOMENDACIÓN: se recomienda al área de talento humano elaborar un plan anual de capacitaciones obligatorias para el 100% del personal operativo y que las mismas se encuentren sustentadas con actas de asistencia y evaluaciones para verificar.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Periodo auditado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	MH 3/8				
CANAL DE DENUNCIAS INTERNAS NO FUNCIONAL NI DIFUNDIDO						
<p>CONDICIÓN: Mediante constatación física se verificó que el canal de denuncias internas de la cooperativa no se encuentra operativo desde julio del 2022, y hasta la fecha de la realización del examen especial no ha sido reactivado ni socializado formalmente con los colaboradores de la cooperativa. No se evidenció evidencia de medios impresos, digitales o capacitaciones realizadas para dar a conocer su funcionamiento. Esto impide que el personal tenga un espacio confidencial para reportar irregularidades, lo que vulnera la política de transparencia institucional.</p>						
<p>CRITERIO: Normas de Control Interno SEPS – Principio 2.6:</p> <p>"Las entidades deberán contar con mecanismos confidenciales, accesibles y eficaces para la denuncia de actos indebidos, con la protección de quien denuncia."</p> <p>CAUSA: Desde el segundo semestre del año 2022 no se ha dado mantenimiento al canal de denuncias, el cual se gestionaba mediante una plataforma digital interna que actualmente está fuera de servicio. Tampoco se encontró evidencia de difusión.</p> <p>EFFECTO: Durante los años 2023 y primer semestre del 2024 no se ha registrado ninguna denuncia interna. Lo que puede reflejar la ausencia del canal lo que vulnera el principio de control interno que se basa en la transparencia.</p> <p>CONCLUSIÓN: La falta de actividad del canal de denuncias representa una grave deficiencia en el sistema de control y debilita la cultura de cumplimiento en la organización.</p> <p>RECOMENDACIÓN: se recomienda al departamento de cumplimiento reestablecer el canal de denuncias, asegurarse que sea un canal confiable y que el mismo esté difundido en toda la cooperativa a través de medios impresos y digitales.</p>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Elaborado por: JGFV</td> <td style="padding: 5px;">Fecha: 23/06/2025</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Revisado por: GVPA</td> <td style="padding: 5px;">Fecha: 25/06/2025</td> </tr> </table>			Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025	Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025
Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025					
Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025					

 <p>JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>Periodo auditado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023</p>	<p>MH 4/8</p>				
NO SE REALIZA SEGUIMIENTO FORMAL A OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES						
<p>CONDICIÓN: Del análisis realizado de los informes de auditorías internas durante los años 2021 y 2022, se observó que el 100% de las observaciones emitidas carecen de documentación donde se evidencie las acciones de seguimiento realizadas. No se encontraron actas de reuniones de revisión, responsables asignados ni reportes de verificación lo que debilita el proceso de mejora continua y aumenta la posibilidad de repetir errores ya identificados.</p>						
<p>CRITERIO: Buenas prácticas de auditoría interna:</p> <p>"Toda observación identificada en auditorías internas o externas debe ser objeto de seguimiento y verificación de cumplimiento en períodos posteriores."</p> <p>CAUSA: En las auditorías de los años 2021 y 2022 se emitieron 14 observaciones, pero no se cuenta con un plan de acción formal ni un cronograma de seguimiento. No existen informes o actas que verifiquen el cumplimiento de esas recomendaciones</p> <p>EFFECTO: Se da lugar al riesgo de reincidencia en errores previamente detectados, disminuyendo la eficacia del examen especial.</p> <p>CONCLUSIÓN: La falta de seguimiento a observaciones pasadas no permite corregir debilidades lo que conlleva a mantener riesgos operativos y normativos latentes.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Se recomienda al comité de cumplimiento establecer un cronograma de seguimiento a observaciones delegando responsables, fechas de cumplimiento y el mismo sea validado trimestralmente.</p>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px; width: 50%;"> Elaborado por: JGFV </td> <td style="padding: 5px; width: 50%;"> Fecha: 23/06/2025 </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> Revisado por: GVP </td> <td style="padding: 5px;"> Fecha: 25/06/2025 </td> </tr> </table>			Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025	Revisado por: GVP	Fecha: 25/06/2025
Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025					
Revisado por: GVP	Fecha: 25/06/2025					



**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO NUEVA ESPERANZA
LTDA.**

Periodo auditado: Del 01 de enero al
31 de diciembre de 2023

**MH
5/8**

VALIDACIÓN DE ALERTAS DEL SISTEMA ES MANUAL Y NO DOCUMENTADA

CONDICIÓN: Se verificó que el proceso de validación de alertas generadas por el sistema informático se realiza de manera manual y sin dejar evidencia escrita ni digital, lo que contradice los principios de trazabilidad establecidos en las normativas de control. Durante el año 2023 se identificaron más de 120 alertas en el sistema de las cuales ninguna cuenta con un sustento físico firmado o un análisis técnico documentario ni registro de decisiones adoptadas. Esta práctica representa una debilidad grave en la rendición de cuentas.

CRITERIO: Resolución SEPS-IGT-IGS-2017-000012, Art. 7:

"El proceso de monitoreo debe generar evidencia documentada de las alertas analizadas, las decisiones adoptadas y las medidas aplicadas."

CAUSA: Actualmente no existe un sistema automatizado ni un procedimiento interno que exija el registro formal de la validación de alertas. Las alertas son gestionadas verbalmente.

EFFECTO: En 2023 se generaron 127 alertas del sistema y ninguna cuenta con documentación de respaldo donde se pueda verificar la respuesta que se emitió.

CONCLUSIÓN: La ausencia de registros formales en la validación de alertas compromete la trazabilidad y reduce la transparencia.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al oficial de Cumplimiento capacitar sobre la implementación de una bitácora electrónica de validación firmada digitalmente

Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025

 <p>JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>Periodo auditado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023</p>	<p>MH 6/8</p>				
INFORMES MENSUALES INCOMPLETOS						
<p>CONDICIÓN: Se revisó el archivo de reportes mensuales realizados por el departamento de cumplimiento y se verificó que durante el año 2023 no se emitieron informes correspondientes a los meses de febrero y agosto, lo que significa un incumplimiento con el cronograma establecido en el reglamento interno. No se justificó de manera escrita la ausencia de estos reportes ni se hallaron memorandos explicando el incumplimiento.</p>						
<p>CRITERIO: Reglamento Interno de Cumplimiento: Art. Que manifiesta</p> <p>"El Oficial de Cumplimiento deberá remitir informes mensuales a la Dirección y Junta de Vigilancia, incluyendo actividades realizadas, alertas tratadas y resultados obtenidos."</p> <p>CAUSA: La planificación interna del área de cumplimiento no tiene un cronograma detallado de entrega de informes, y no existen mecanismos de control para verificar y comprobar su existencia.</p> <p>EFFECTO: La dirección y el comité de vigilancia no contaron con información clave durante los meses en el año lo cual afectó a la toma de decisiones sobre alertas críticas registradas durante esos meses.</p> <p>CONCLUSIÓN: La omisión de la entrega a tiempo de informes vulnera el proceso de rendición de cuentas y afecta el monitoreo continuo referente al cumplimiento.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Se recomienda al gerente exigir un calendario fijo de informes mensuales y aplicar llamados de atención por incumplimiento y sanciones si los incumplimientos son de manera reiterada.</p>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Elaborado por: JGFV</td> <td style="padding: 5px;">Fecha: 23/06/2025</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Revisado por: GVPA</td> <td style="padding: 5px;">Fecha: 25/06/2025</td> </tr> </table>			Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025	Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025
Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025					
Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025					

 <p>JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA.</p> <p>Periodo auditado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023</p>	<p>MH 7/8</p>				
POLÍTICAS INTERNAS DEL ÁREA DESACTUALIZADAS DESDE 2020						
<p>CONDICIÓN: Se evidencio que las políticas internas del área de cumplimiento no han sido revisadas ni actualizadas desde el mes de octubre de 2020, a pesar que en los años 2021 y 2024 se emitieron al menos cinco nuevas resoluciones por parte de la Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS). La ausencia de actualización se puede evidenciar en la aplicación de procesos y formatos que ya no responden a los requerimientos actuales, lo que representa un riesgo operativo y normativo.</p>						
<p>CRITERIO: Buenas prácticas de control interno: Cite el Art.</p> <p>"Toda política debe ser revisada al menos una vez al año o cuando ocurran cambios regulatorios significativos."</p> <p>CAUSA: desde octubre de 2020 no se ha designado un responsable para revisión de políticas internas. Además, no existe un cronograma institucional ni actas de comité que evalúen si vigencia frente a cambios regulatorios.</p> <p>EFFECTO: Actualmente se siguen aplicando procedimientos definidos en torno a políticas del año 2020 que no consideran las reformas legales emitidas entre 2021 y 2024 por la SEPS y UAFE</p> <p>CONCLUSIÓN: El uso de políticas obsoletas compromete la legalidad y la eficacia de los procesos del departamento de cumplimiento.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Se recomienda al Gerente General y al Oficial de Cumplimiento designar un responsable específico para la revisión periódica de políticas internas y establecer un cronograma anual que asegure su actualización, separando esta actividad de las tareas operativas diarias para evitar su postergación</p>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px; width: 50%;"> Elaborado por: JGFV </td> <td style="padding: 5px; width: 50%;"> Fecha: 23/06/2025 </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> Revisado por: GVPA </td> <td style="padding: 5px;"> Fecha: 25/06/2025 </td> </tr> </table>			Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025	Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025
Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025					
Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025					

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Periodo auditado: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	MH 8/8				
DÉBIL COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS						
<p>CONDICIÓN: A través de entrevistas y revisión documental se verificó que durante el periodo del examen especial no se realizaron reuniones formales entre el departamento de cumplimiento y las áreas de crédito y talento humano, no existe coordinación interna entre las áreas de las cooperativas. Esta falta de vínculo interno ha generado retrasos en la aplicación de acciones conjuntas y duplicación de tarea. Tampoco se identificaron registros de oficios ni cronogramas de trabajo compartido entre áreas estratégicas.</p>						
<p>CRITERIO: Normas de Control Interno – Principio 3.3:</p> <p>"La comunicación interna debe fluir de manera eficaz y oportuna entre todas las unidades de la organización para asegurar el cumplimiento de los objetivos."</p> <p>CAUSA: No se ha establecido reuniones internas entre departamentos como créditos, cumplimiento y talento humano. Tampoco existen protocolos escritos sobre intercambio de información.</p> <p>EFFECTO: Se identificaron situaciones en la que la falta de comunicación generó retrasos en la ejecución de medidas preventivas y por ende duplicación de esfuerzos, especialmente en casos de validación de alertas o revisión de expedientes.</p> <p>CONCLUSIÓN: la falta de coordinación afecta la eficiencia operativa, debilita la gestión del riesgo y limita el impacto de las acciones preventivas de cumplimiento.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Se recomienda a la gerencia general realizar reuniones mensuales interdepartamentales con el área de cumplimiento y otras unidades estratégicas como créditos y talento humano para de esta manera fortalecer esfuerzos y fortalecer la coordinación entre áreas de la cooperativa.</p>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px; width: 50%;"> Elaborado por: JGFV </td><td style="padding: 5px; width: 50%;"> Fecha: 23/06/2025 </td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> Revisado por: GVPA </td><td style="padding: 5px;"> Fecha: 25/06/2025 </td></tr> </table>			Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025	Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025
Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/06/2025					
Revisado por: GVPA	Fecha: 25/06/2025					

CAPÍTULO V

5.1. Conclusiones y recomendaciones

5.1.1. *Conclusiones*

- Se concluye después de haber aplicado todas las fases del examen especial al departamento de cumplimiento, se identificó fallas estructurales en el control interno de la cooperativa, algunos como la matriz de riesgos desactualizada, informes mensuales incompletos entre otros, afectando de manera directa la eficiencia de la gestión y de este modo se reflejan las deficiencias en la planificación, documentación, y monitoreo de actividades críticas.
- Del análisis realizado se concluye que el departamento de cumplimiento no cumple en su totalidad con la normativa legal vigente, en lo referente a la capacitación del personal, la operatividad del canal de denuncias y la actualización de políticas internas. Además, se evidencia una débil coordinación interna, lo que compromete la implementación efectiva de controles y cumplimiento de estándares establecidos por la Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS) y la Unidad de análisis financiero y económico (UAFE).

5.1.2. Recomendaciones

- Una vez realizado el examen especial en base a los hallazgos encontrados, se recomienda al personal responsable del departamento de cumplimiento fortalecer los mecanismos de planificación, y seguimiento mediante la actualización inmediata de la matriz de riesgos, la implementación de herramientas digitales para registrar y validar alertas, la regularización en torno a la presentación de informes mensuales y la creación de un sistema de control interno que permita dar un seguimiento sistemático a las observaciones emitidas en auditorias anteriores siendo estas acciones fundamentales para contribuir a la mejora de la eficiencia del área y de esta manera garantizar la trazabilidad de los procedimientos y reducir el riesgo operativo en la institución.
- En relación al cumplimiento normativo, se recomienda diseñar e implementar un plan anual de capacitaciones obligatorias dirigidas al 100% del personal operativo con un enfoque en la prevención de lavado de activos y gestión de riesgos. Además, se sugiere reactivar y socializar el canal de denuncias internas garantizando su confidencialidad, actualizar de forma periódica los manuales y políticas institucionales conforme los cambios normativos, establecer una agenda de trabajo en la que este priorizada la relación interdepartamental ya que de esta manera se mejora la coordinación entre las mismas. Estas medidas permitirán al departamento de cumplimiento estar alineado con los requerimientos legales y fortalecer la cultura organizacional y de cumplimiento, la rendición de cuentas y la prevención de riesgos lo que ayudara a fortalecer la confianza de los socios.

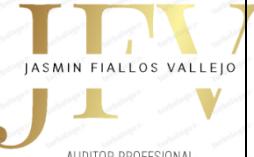
BIBLIOGRAFÍA

- Aldás, K. M. (2024). *Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador , Ambato . <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/00e6f423-7812-4556-aa6c-b15abe2a0522/content>
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2020). Auditing and assurance services: An integrated approach. (16th ed.). Pearson Education.
- Asamblea Nacional . (2023, Abril 03). *Proyecto de Ley Organica de prevencion, deteccion y erradicacion del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/LEY-PREVENCIO%CC%81N-DE-LAVADO-DE-ACTIVOS-Y-DEL-FINANCIEMIENTO-DE-DELITOS.pdf>
- Calle, A., & Núñez, J. (2023, Agosto). Exámenes especiales en la adquisición de bienes y servicios en el sector público del Ecuador. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4). <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2515/2527>
- Cedeño, G. M., Yungán, J. C., & Moscoso, I. P. (2022). Importancia de la auditoría de control interno en la gestión empresarial . *Polo del conocimiento* , 7(6).
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2023). *Control Interno - Marco Integrado*. American Institute of CPAs. Mantilla, S. A. 6^a edición. ECOE Ediciones.
- Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda. (2025). *La historia* . Retrieved 2025, from La historia : <https://coacnuevaesperanza.ec/historia-cooperativa-de-ahorro-y-credito-nueva-esperanza/>
- COSO. (2021). Internal control—Integrated framework. In *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*.
- FINANCOOP. (2024). *Boletin FINANCOOP SEP 2024*. <https://financoop.net/wp-content/uploads/2024/09/Boletin-Financoop-SEP-2024.pdf>
- GAFILAT. (2020, Diciembre). *Estandares internacionales sobre la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva*. Retrieved Julio 2025, from Estandares internacionales sobre la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva: https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Recomendaciones_del_GAFI.pdf
- Guanoluisa, F. (2024). Examen Especial a los activos fijos en la Unidad Educativa San Felipe Neri, período 2022. *Tesis Universitaria* . Universidad Nacional de Chimborazo , Riobamba, Ecuador . Retrieved 2025, from <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13644/1/Guanoluisa%20Paredes%2C%20F%20%282024%29%20Examen%20especial%20a%20los%20activos%20fijos%20en%20la%20Unidad%20Educativa%20San%20Felipe%20Neri%20per%C3%A1odo%202022.%20%28Tesis%20de%20Pregrado%29%20Univers>
- Gutiérrez, J. P., Narváez, C. I., Torres, M. M., & Erazo, J. C. (2020, Marzo 6). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Ciencias económicas y empresariales*, 6(1). <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1139>

- ISO 19011. (2018). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Organización Internacional de Normalización.
- Pacheco, M., & Sánchez, L. (2022). Desafíos regulatorios de las cooperativas en Ecuador: Retos y soluciones. *Revista de Finanzas y Cooperativas*, 15(2), 45-62.
- RDF. (2024). *ANÁLISIS ANUAL DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO*. <https://rfd.org.ec/docs/2024/estudios/Boletin%20Especializado%20An%C3%A1lisis%20anual%20del%20sistema%20financiero/analisis%20anual%20del%20sistema%20financiero%20dic%202023.pdf>
- Santos, P. M., Torres, M. M., & Narváez, X. E. (2024). Auditoría de cumplimiento en cooperativas de ahorro y crédito: desafíos y estrategias. *Gestión y Productividad. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 6(1). <https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.88>
- SEPS. (2023). *BOLETÍN DE COYUNTURA*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Boletin-coyuntura-Dic-2023.pdf>
- SEPS. (2023). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. <https://www.seps.gob.ec/>
- Superintendencia de economía popular y solidaria . (2024, Marzo). *Boletín conyugal* . Retrieved Julio 2025, from Boletín conyugal : <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Boletin-coyuntura-Dic-2023.pdf>
- Velásquez, S; Toro, F. (2020). *Auditoría de cumplimiento: Identificación de brechas y políticas correctivas*. Universidad Autónoma de Quito Press.
- Vicente, C. E. (2024). Examen especial a la cuenta inventarios de la empresa Loor Home Center Cantón Piñas periodo 2020. *Tesis Universitaria* . Universidad Nacional de Chimborazo , Riobamba , Ecuador . <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13300/1/Vicente%20Romero%2C%20C%20%282024%29%20Examen%20especial%20a%20la%20cuenta%20inventario%20de%20la%20empresa%20Loor%20Home%20Center%2C%20cant%C3%B3n%20Pi%C3%81as%20periodo%202020.%20%28Tesis%20de%20Pre>
- Yautibug, C. (2020). Auditoría de gestión a la empresa asociativa de lácteos, cantón Colta . *Tesis Universitaria* . Universidad Nacional de Chimborazo , Riobamba . <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7462/1/8.TESIS%2C%20AUDITOR%C3%88DA%20DE%20GESTI%C3%93N%2C%20CARLOS%20YAUTIBUG-CPA.pdf>
- Zambrano, M. F., & Carreño, N. P. (2022). Auditoría interna y su impacto en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, periodo 2020. *Polo del conocimiento* , 7(5).

ANEXOS

ANEXO 1: CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Contrato de prestación de servicios.	CPS 1/1
---	--	--------------------

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA

Entre los suscritos a saber:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA, en adelante “LA COOPERATIVA”, representada legalmente, con domicilio en Riobamba, y JASMIN FIALLOS VALLEJO, en adelante “EL AUDITOR”, profesional en auditoría, con cédula de identidad número 060517188-3, acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales, que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

EL AUDITOR se compromete a realizar la auditoría externa integral al departamento de cumplimiento de LA COOPERATIVA, correspondientes al periodo fiscal 2023, conforme a las normas legales vigentes, normas internacionales de auditoría y disposiciones aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito.

SEGUNDA: PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo para la realización de la auditoría será de noventa (90) días calendario, contados a partir del 19 de mayo de 2025. EL AUDITOR se compromete a entregar los informes preliminares y finales dentro de este plazo, incluyendo el informe de resultados y recomendaciones.

TERCERA: REMUNERACIÓN Y FORMA DE PAGO

LA COOPERATIVA pagará a EL AUDITOR la suma total de 8,600 dólares estadounidenses (USD 8,600), distribuidos en tres pagos de la siguiente manera:

1. Un primer pago del 25% al inicio de la auditoría.
2. Un segundo pago del 60% durante el desarrollo de la auditoría.
3. Un pago final del 15% antes de la entrega y comunicación formal de los resultados de la auditoría.

Los pagos se realizarán contra la presentación de la factura correspondiente y el avance del trabajo.

CUARTA: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES

EL AUDITOR se obliga a realizar la auditoría con estricta observancia de las normas profesionales, éticas y legales aplicables, garantizando la confidencialidad de la información.

LA COOPERATIVA facilitará el acceso a toda la información, documentación y recursos

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Notificación de inicio de auditoria	NIA 1/1
---	---	--------------------------

necesarios para la realización de la auditoría, así como un espacio adecuado para el trabajo de campo.

EL AUDITOR entregará un informe detallado que incluya análisis, conclusiones y recomendaciones sobre la situación financiera, operativa y administrativa de LA COOPERATIVA.

Ambas partes se comprometen a resolver cualquier controversia derivada de este contrato mediante diálogo y, en su defecto, conforme a la legislación vigente.

En constancia de conformidad, firman las partes en la ciudad de Riobamba, a los 19 días del mes de mayo de 2025.

Lic. Jasmin Fiallos Vallejo

Representante Legal

Auditor Profesional

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda

ANEXO 2: NOTIFICACION DE INCIO DE AUDITORIA

Oficio No.: 001-001

Fecha: Riobamba, 21 de mayo de 2025

Notificación de inicio de auditoría

Señores:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda.

Presente. -

De mi consideración:

En cumplimiento del contrato suscrito con su entidad y conforme a las disposiciones legales y normativas aplicables, por medio del presente me permito notificar formalmente el inicio de la auditoría externa correspondiente al período fiscal 2023, que será realizada por Jasmin Fiallos Vallejo.

La auditoría dará inicio a partir del día 19 de mayo de 2025, con un plazo estimado de ejecución de noventa (90) días calendario.

Solicitamos la colaboración de todo el personal y la disposición de la documentación requerida para facilitar el desarrollo eficiente de esta auditoría.

 JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Memorándum de planificación	MP 1/1
--	---	-----------

Sin otro particular, quedo atento a cualquier consulta y agradezco de antemano su atención y apoyo.

Atentamente

Jasmin Fiallos Vallejo
Auditor profesional

Elaborado por: JGFV	Fecha: 21/05/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 26/05/2025

ANEXO 3: MEMORÁNDUM DE
PLANIFICACIÓN

AUDITORÍA EXTERNA – EXAMEN ESPECIAL AL DEPARTAMENTO DE CUMPLIMIENTO

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023

1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, ha contratado los servicios profesionales de auditoría de la Lcda. Jasmin Fiallos Vallejo con el propósito de realizar un examen especial al Departamento de Cumplimiento correspondiente al ejercicio fiscal 2023, en cumplimiento con las disposiciones legales vigentes y la normativa emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

2. Objetivo del examen especial

Evaluar la eficacia del cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y la aplicación de procedimientos en el Departamento de Cumplimiento de la cooperativa, con base en los principios de control interno, las normas internacionales de auditoría y las buenas prácticas del sector financiero popular y solidario.

3. Alcance

El trabajo de auditoría comprende la revisión de las políticas internas de cumplimiento, los procedimientos implementados para la prevención de lavado de activos, el funcionamiento

del canal de denuncias, la gestión de riesgos operativos, y la documentación de los controles aplicados durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

4. Actividades ejecutadas en la fase de planificación

- Firma del contrato de prestación de servicios (CPS)
- Notificación formal del inicio de auditoría (NIA)
- Elaboración y aplicación de los instrumentos de evaluación:
 - Guía de observación (GO)
 - Entrevista al personal del área (ENT)
 - Encuesta estructurada (ENC)
 - Tabulación y análisis preliminar de resultados (TE)

5. Recursos y coordinación

Se contó con el apoyo del personal del Departamento de Cumplimiento, quienes me proporcionaron información clave y permitieron el desarrollo de las entrevistas y encuestas. La documentación interna fue facilitada por el Oficial de Cumplimiento. La auditoría se ejecutó a partir del 19 de mayo de 2025.

6. Observaciones preliminares

Durante la fase de planificación, se identificaron los siguientes aspectos relevantes que sustentan la realización del examen especial:

- Inexistencia de capacitación uniforme en temas de cumplimiento normativo.
- Falta de conocimiento sobre el canal de denuncias y baja cultura de reporte.
- Percepciones divididas sobre la eficacia del control interno.
- Debilidades en la actualización de documentos clave y en la difusión de políticas internas.

Estos hallazgos preliminares orientaron el enfoque del trabajo hacia una evaluación del sistema de cumplimiento, control y gestión de riesgos, con el objetivo de emitir recomendaciones que fortalezcan el área.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 30/05/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 31/05/2025

ANEXO 4

 <p>JASMIN FIALLOS VALLEJO AUDITOR PROFESIONAL</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA LTDA. Tabulación Encuesta.</p>	<p>TE 1/1</p>
---	--	-------------------

1. ¿Conoce usted la existencia del Departamento de Cumplimiento dentro de la cooperativa?

Tabla 3.

Resultados de la encuesta pregunta 1

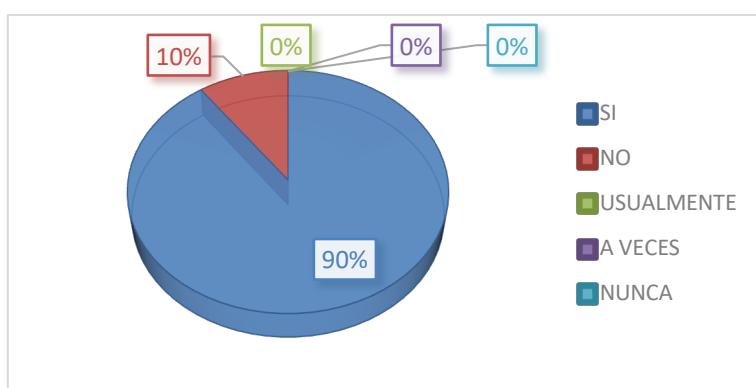
SI	9
NO	1
USUALMENTE	0
A VECES	0
TOTAL	10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmin, 2025

Ilustración 3.

Tabulación pregunta 1



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmin, 2025

Interpretación: La información obtenida revela que el 90% del personal de la cooperativa conocen de la existencia del departamento de cumplimiento, lo que indica una buena

difusión interna de su estructura organizacional, sin embargo, la existencia de al menos una respuesta negativa evidencia que aún hay personal por informar.

2. ¿Ha recibido capacitación relacionada con normas de cumplimiento, ética o lavado de activos en el último año?

Tabla 4.

Resultados de la encuesta pregunta 2

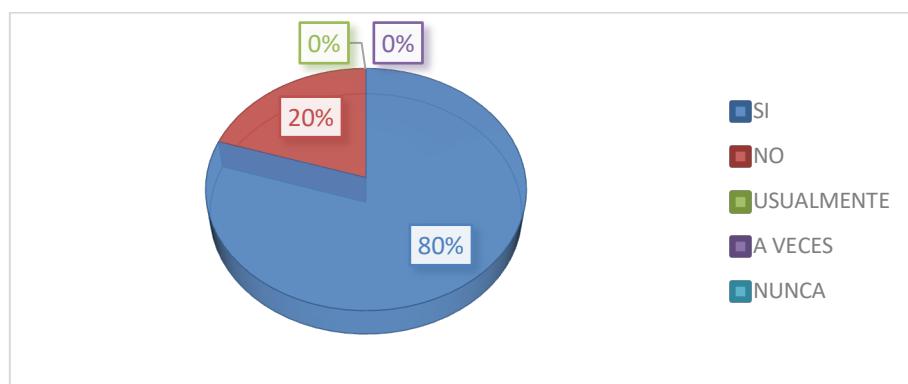
SI	8
NO	2
USUALMENTE	0
A VECES	0
TOTAL	10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Ilustración 4.

Tabulación pregunta 2



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Interpretación: La información obtenida revela que el 80% del personal indican haber recibido capacitación, lo cual demuestra un buen nivel de información en temas normativos. No obstante, es recomendable implementar procesos formativos más inclusivos que abarquen a todo el personal.

3. ¿Considera que la cooperativa promueve una cultura de cumplimiento en todos los niveles?

Tabla 5.

Resultados de la encuesta pregunta 3

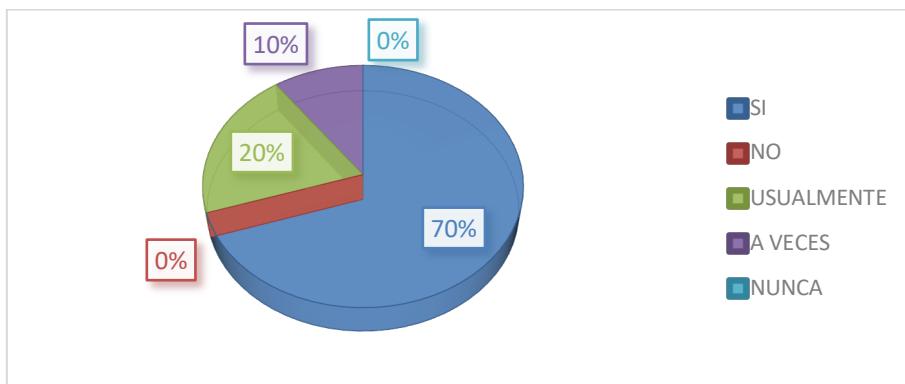
SI	7
NO	0
USUALMENTE	2
A VECES	1
TOTAL	10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Ilustración 5.

Tabulación pregunta 3



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Interpretación: La información obtenida revela que el 70% del personal percibe que se promueve una cultura de cumplimiento, aunque algunas respuestas como el 20% que señala usualmente y el 10% que señala a veces indican que esta práctica no es completamente uniforme. Esto sugiere que aún se puede fortalecer la cultura de cumplimiento.

4. ¿Conoce los procedimientos a seguir si detecta una operación sospechosa?

Tabla 6.

Resultado de la encuesta pregunta 4

SI	6
----	---

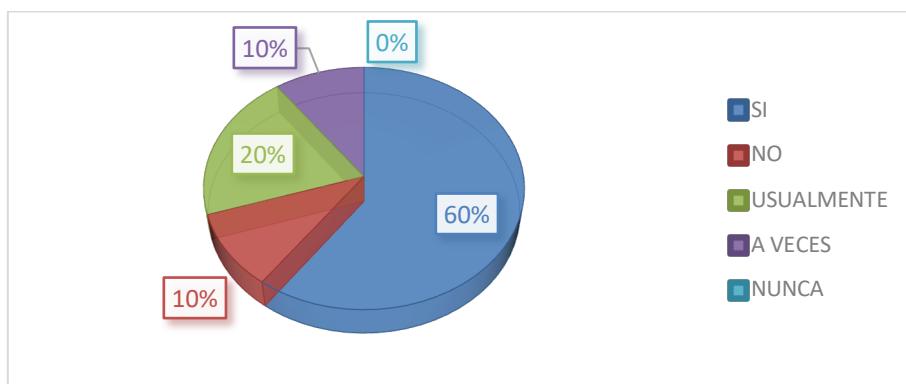
NO	1
USUALMENTE	2
A VECES	1
TOTAL	10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Ilustración 6.

Tabulación pregunta 4



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Interpretación: La información obtenida revela que el 60% del personal conoce los procedimientos a seguir lo que refleja que existe un conocimiento general sobre cómo actuar ante operaciones sospechosas, aunque algunas respuestas como el 10% que señala que no, el 20% que señala usualmente y el 10% que señala a veces reflejan vacíos por lo que es esencial reforzar estos procedimientos.

5. ¿Recibe información periódica (boletines, charlas, correos) sobre políticas de cumplimiento?

Tabla 7.

Resultado de la encuesta pregunta 5

SI	5
NO	2
USUALMENTE	2
A VECES	1

TOTAL

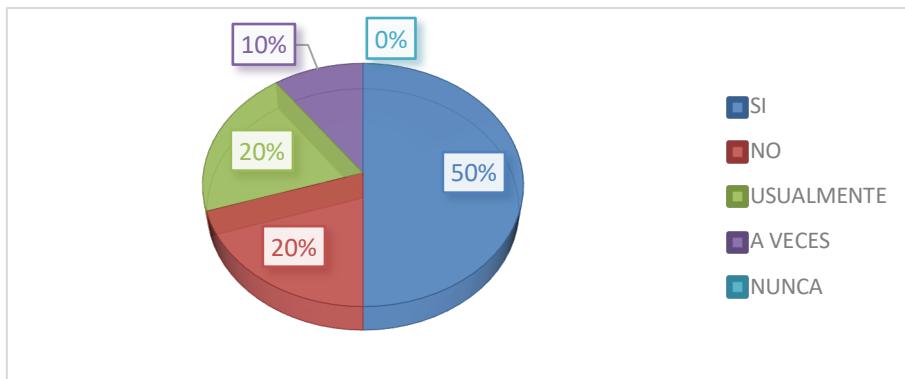
10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Ilustración 7.

Tabulación pregunta 5



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Interpretación: La información obtenida revela el personal tiene una percepción dividida respecto a la comunicación institucional. Habiendo contestado si el 50% de los colaboradores, el 20% respondieron no y usualmente mientras que el 10 % respondió a veces, indicando que se debe mejorar la frecuencia y claridad de los canales informativos sobre cumplimiento normativo.

6. ¿Considera que el sistema tecnológico de la cooperativa permite detectar alertas o irregularidades de forma oportuna?

Tabla 8.

Resultado de la encuesta pregunta 6

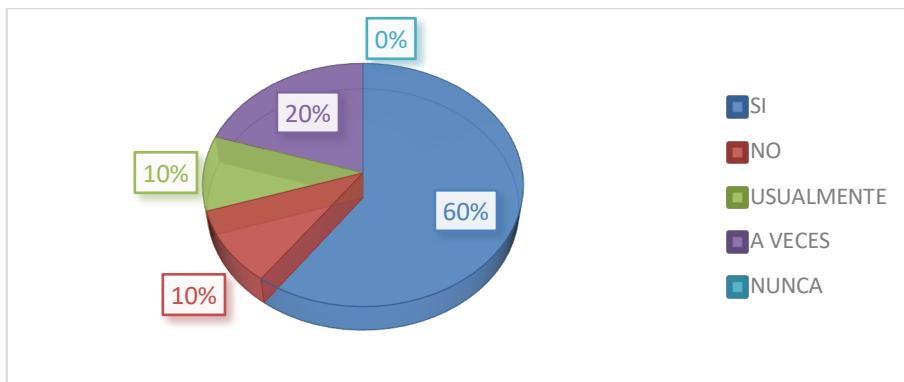
SI	6
NO	1
USUALMENTE	1
A VECES	2
TOTAL	10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Ilustración 8.

Tabulación pregunta 6



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Interpretación: La información obtenida revela que el 60% del personal percibe que el sistema es funcional, algunas respuestas como el 10% que respondieron no y usualmente, el 20% respondieron a veces, indican limitaciones en su efectividad. Se recomienda evaluar e innovar en herramientas tecnológicas que fortalezcan los controles automáticos.

7. ¿Tiene claro cuáles son sus responsabilidades frente al cumplimiento normativo dentro de su cargo?

Tabla 9.

Resultado de la encuesta pregunta 7

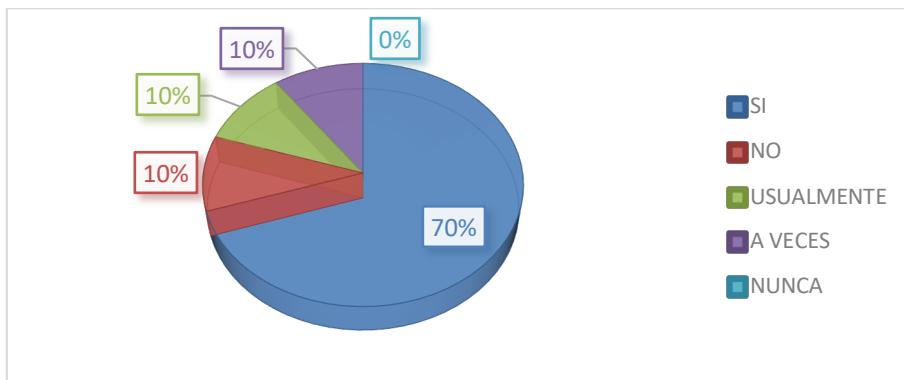
SI	7
NO	1
USUALMENTE	1
A VECES	1
TOTAL	10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Ilustración 9.

Tabulación pregunta 7



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Interpretación: La información obtenida revela una buena claridad referente a las responsabilidades individuales en materia de cumplimiento habiendo respondido el 70% del personal de manera favorable. Aun así, el personal restante respondió entre no, usualmente y a veces con valores del 10% respectivamente, por lo que se debe asegurar que todos los cargos estén plenamente informados y capacitados.

8. ¿Ha leído o conoce las políticas internas sobre prevención del lavado de activos?

Tabla 10.

Resultado de la encuesta pregunta 8

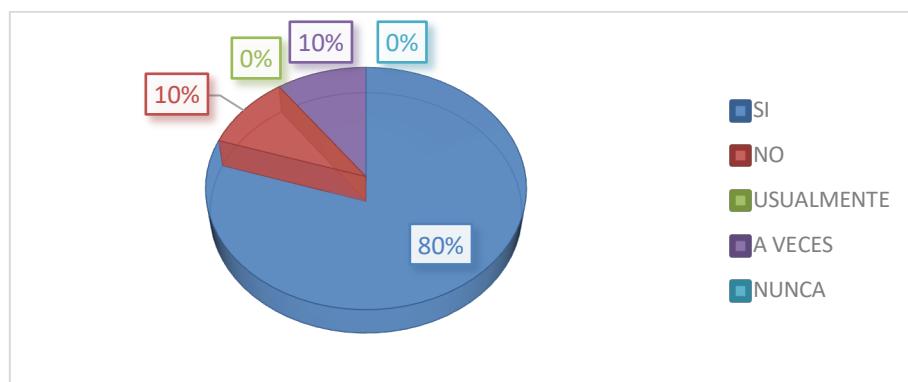
SI	8
NO	1
USUALMENTE	0
A VECES	1
TOTAL	10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Ilustración 10.

Tabulación pregunta 8



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Interpretación: La información obtenida revela que la mayoría del personal correspondiente al 80% de encuestados afirma conocer las políticas internas, lo cual es positivo. No obstante, se debe garantizar la actualización continua de estos documentos y su difusión oportuna.

9. ¿Cree que existe coordinación efectiva entre los departamentos para prevenir riesgos operativos?

Tabla 11.

Resultado de la encuesta pregunta 9

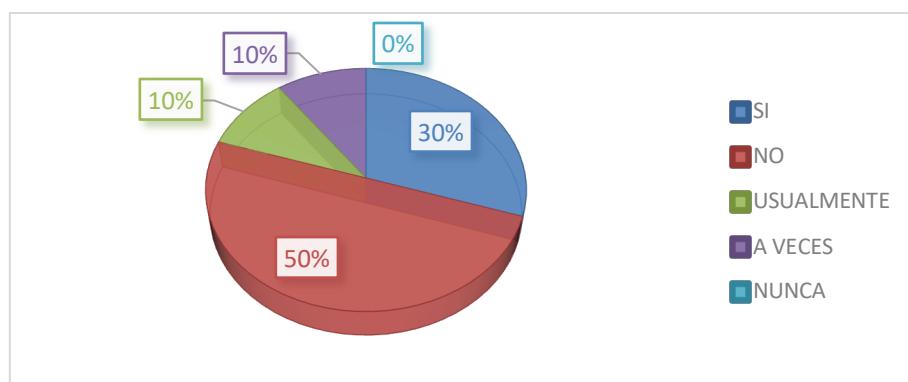
SI	3
NO	5
USUALMENTE	1
A VECES	1
TOTAL	10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Ilustración 11.

Tabulación pregunta 9



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Interpretación: La información obtenida revela que el 50% del personal tiene una percepción débil sobre la coordinación interdepartamental, mientras que el 30% respondió que no, el restante respondió usualmente y a veces con el 10% respectivamente. Este hallazgo sugiere la necesidad de fortalecer el trabajo colaborativo mediante reuniones periódicas y estrategias conjuntas.

10. ¿Sabe usted si existe un canal formal y confidencial para denunciar irregularidades dentro de la cooperativa?

Tabla 12.

Resultado de la encuesta pregunta 10

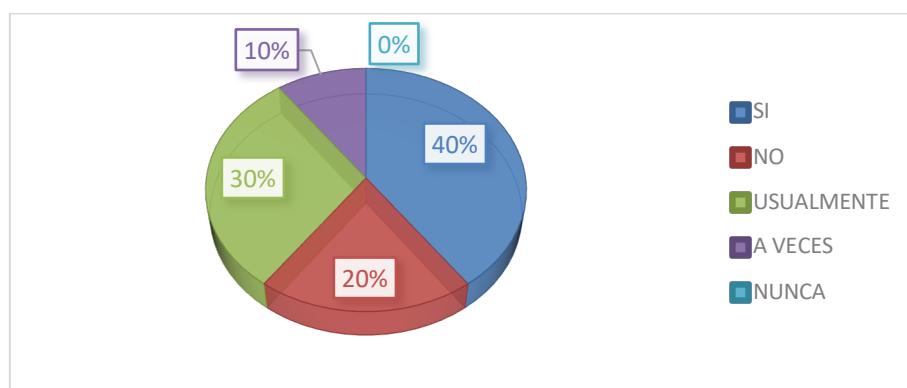
SI	3
NO	5
USUALMENTE	1
A VECES	1
TOTAL	10

Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Ilustración 12.

Tabulación pregunta 10



Fuente: Encuestas

Realizado por: Fiallos Jasmín, 2025

Interpretación: La información obtenida revela que el 40% del personal conocen el canal de denuncias, existe una parte del personal como el 20% que respondió no, el 30% respondió usualmente y el 10% a veces, que desconoce o no lo identifica claramente. Es urgente reforzar la difusión y confianza en este mecanismo para garantizar la transparencia institucional.

Elaborado por: JGFV	Fecha: 23/05/2025
Revisado por: GVPA	Fecha: 26/05/2025