

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA



"La Planeación de la Auditoria Interna en la Gestión del
Servicio de Crédito Popular en las Cajas de Crédito de El
Salvador"

Trabajo de Graduación presentado por:

Mirna Carolina Castro Hernández
Hector Enrique Galeano Larreynaga
Elvin Ruth Torres Flores

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

Septiembre de 2003

San Salvador

El Salvador

Centro América

ÍNDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCIÓN	iii

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1. AUDITORIA INTERNA	1
1.1. ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA INTERNA	1
1.1.1. Origen de la auditoria interna	1
1.1.2. Evolución mundial y en El Salvador	2
1.2. GENERALIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA	7
1.2.1. Definición de auditoria Interna	7
1.2.2. Objetivos	7
1.2.3. Alcance	8
1.2.4. Normativa profesional que rige la Auditoria Interna	9
1.3. PLANEACION DE LA AUDITORIA INTERNA	18
1.3.1. Definición	18
1.3.2. Conocimiento del negocio	19
1.3.3. Comprensión de los sistemas de control interno y de contabilidad	22
1.3.4. Evaluación del riesgo	25

1.3.5. Coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo de auditoria	30
1.3.6. Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos	34
2. GESTIÓN FINANCIERA CREDITICIA	39
2.1. GENERALIDADES	39
2.1.1. Definición	39
2.1.2. Ámbito de aplicación	39
2.2. OBJETIVOS	40
2.3. ALCANCE	40
2.3.1. Análisis	41
2.3.2. Autorización u otorgamiento	41
2.3.3. Supervisión y control	42
2.3.4. Recuperación	42
3. SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR	43
3.1. ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE LAS CAJAS DE CRÉDITO	43
3.1.1. Origen del sistema	43
3.1.2. Fundación de Fedecrédito e integración del sistema de Cajas de Crédito	44
3.1.3. Las Cajas de Crédito definición, las exigencias y normativa presente	46

3.2.	EL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR	47
3.2.1.	Generalidades	47
3.2.2.	Finalidad del servicio de crédito popular	48
3.2.3.	Naturaleza e importancia	48
3.2.4.	Características del Servicio de Crédito Popular	49
3.2.5.	Políticas para el funcionamiento del Servicio de Crédito Popular	50
3.2.6.	Recursos del Servicio de Crédito Popular	51

CAPITULO II

METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

		52
1.	METODOLOGÍA UTILIZADA Y DIAGNOSTICO	52
1.1.	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	52
1.2.	DEFINICIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO	52
1.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	53
1.3.1.	Investigación bibliográfica	53
1.3.2.	Investigación de campo	54
1.4.	DEFINICIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA DE ESTUDIO, INSTRUMENTOS Y TECNICAS	54
1.4.1.	Definición del universo	54
1.4.2.	Definición del tamaño de la muestra	55
1.4.3.	Unidad de análisis	55

1.4.4.	Determinación del tamaño de la muestra	56
1.4.5.	Instrumentos y técnicas	57
1.5.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA	58
1.6.	DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	59
1.7.	LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN	77

CAPITULO III

PLANEACION DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

1.	ESTRUCTURA ESQUEMATIZADA DE LA PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR	79
2.	PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR	80
3.	OBJETIVO DE LA AUDITORIA	82
4.	ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR	82
4.1.	DESCRIPCIÓN	82
4.1.1	Naturaleza	83
4.1.2	Aspectos financieros y operativos	83
4.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	86

4.2.1	Estructura organizacional	86
4.2.2	Organigrama	88
4.3	REGLAMENTACION	89
5	ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO CONTABLE DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR	90
5.1	DELINEACIÓN DE OPERACIONES	90
5.2	SISTEMA Y POLÍTICAS DE CONTABILIDAD	91
5.2.1	Sistema de información contable	91
5.2.2	Esquema de cuentas contable involucradas en el manejo del Servicio de Crédito Popular.	93
5.2.3	Políticas Generales	96
5.3	REGISTRO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	100
5.3.1	Módulos informáticos	100
5.4	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	101
6.	ESTRATEGIA DE LA AUDITORIA	112
6.1	EVALUACION DEL RIESGO	112
6.1.1	Riesgo Financiero	113
6.1.2	Riesgo de Auditoria	118
6.2	ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORIA	120
6.2.1	Presupuesto de tiempo y recursos	120

6.2.2 Carta a la Gerencia	123
6.2.3 Coordinación con Auditores Externos	126
6.3 ASPECTOS PROCEDIMENTALES	127
6.3.1 Instrumentos de trabajo	127
6.3.2 Programas de Auditoria por áreas de gestión	132

145

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

145

1. CONCLUSIONES

148

2. RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

151

ANEXOS

1. DETALLE DE CAJAS DE CRÉDITO

2. CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN DESARROLLADO

3. PARÁMETROS PARA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA
INTERNA DE LAS CAJAS DE CRÉDITO

4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE CRÉDITO
POPULAR.

5. FORMATO DE INVENTARIO DOCUMENTAL

6. FORMATO DE HOJA DE CONSTATAACION DE CRÉDITOS
7. MODELO DE CEDULA DE MARCAS DE AUDITORIA
8. BOSQUEJO PRACTICO DE REFERENCIACION

RESUMEN

A través de los años, la dirección de las grandes empresas han recurrido a los Auditores Internos para obtener los resultados esperados y llevar a cabo sus objetivos, en el caso de las Cajas de Crédito con un alto volumen de operaciones financieras, se hace necesario que el profesional dedicado a la Auditoria Interna cuente con una planeación de auditoría específica en ciertas áreas que presentan operaciones complejas de controlar.

El objetivo principal del presente trabajo es mejorar la planeación de los procedimientos de Auditoría Interna, con la finalidad de lograr prevenir o detectar errores y fraude en la gestión del Servicio del Crédito Popular, por ser este integrante de las carteras administradas por las Cajas de Crédito.

El criterio para seleccionar la población para la investigación, consistió en identificar aquellas Cajas de Crédito que administraran a determinada fecha mayor volumen de fondos del Servicio de Crédito Popular y cumplan con los parámetros establecidos para presentar dentro de su

estructura organizativa una unidad de auditoría interna y así obtener una muestra representativa.

Se ha procurado obtener información con la ayuda de las diferentes técnicas como entrevistas, documentación bibliográfica, importante de la referida gestión en tal Servicio, recopilando datos obtenidos de cada respuesta plasmada en el cuestionario que fue contestado por el Auditor Interno de las Cajas de Crédito seleccionadas.

Con los elementos analizados se han elaborado conclusiones tales como:

- Que no se cuenta con lineamientos definidos en forma de políticas escritas que puedan guiar las fases de gestión del Servicio de Crédito Popular.
- Los auditores internos no cuentan con una Planeación de Auditoria completamente estructurada para la revisión.

Por lo anterior se pone de manifiesto la necesidad de contar con una adecuada Planeación de Auditoria Interna para la Gestión del Servicio de Crédito Popular de las Cajas de Crédito de El Salvador.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación propone mejorar la planeación de los procedimientos de Auditoría Interna, con la finalidad de lograr prevenir o detectar errores y fraude en la gestión del Sistema del Crédito Popular, cartera de fondos administrada por las Cajas de Crédito de El Salvador.

A medida se desarrolla el documento los lectores pueden identificar los beneficios en cuanto a ciertos procedimientos propuestos como parte de las herramientas que el Auditor Interno perfectamente puede utilizar al momento de desarrollar la auditoría, no solamente en el área del Servicio de Crédito Popular, sino también en las restantes áreas que comprende las Cajas de Crédito.

El presente documento consta de cuatro capítulos descritos de la siguiente manera:

Capitulo I, contiene la base teórica, antecedentes y generalidades relativas a la función de auditoría interna,

lo mismo que los componentes en presunción que debe presentar una adecuada planeación del trabajo de auditoría.

El mismo capítulo presenta un bosquejo de lo que representa la gestión financiera relacionada al ámbito crediticio, dividido en cuatro áreas o fases de operación: el análisis, el otorgamiento, la supervisión y la recuperación.

También se menciona antecedentes y generalidades del Sistema de FEDECREDITO, las Cajas de Crédito y el naturalmente del Servicio de Crédito Popular, con la finalidad de aumentar el conocimiento del lector sobre el funcionamiento de tal servicio.

Capítulo II, en esta sección se describe la metodología utilizada para la realización de la investigación, lo que es básicamente el alcance de la misma, la definición del tipo de estudio, el tipo de investigación, definición del universo, la muestra de estudio e instrumentos y técnicas.

Se hace referencia además, al diagnóstico de la investigación, es decir los resultados que arrojaron todas

las técnicas y herramientas mencionadas en este mismo capítulo y que fueron puestas en práctica en el desarrollo de la misma; unido a lo anterior se detallan algunas limitantes que estuvieron presente en la referida investigación.

Capítulo III, aquí se trata de plantear una adecuada planeación del trabajo de auditoría para examinar la gestión del Servicio de Crédito Popular, la cual el auditor interno de las Cajas de Crédito podría implementar, a efectos de considerar algunos puntos débiles de control que presenta dicho Servicio.

En este mismo capítulo se proponen los componentes que debe presentar la planeación de la Auditoría Interna para evaluar la gestión del Servicio de Crédito Popular, obtener el conocimiento y realizar el estudio sobre la naturaleza de la actividad crediticia del área, comprender los sistemas de control interno contable y el enfoque de la auditoría.

Capitulo IV, en este apartado se describen las conclusiones que se determinaron con la realización de la investigación y a la vez las recomendaciones que podrían mejorar en gran medida la labor de auditoría interna en función de la eficiencia de la gestión del Servicio de Crédito Popular que administran las Cajas de Crédito de El Salvador.

CAPITULO I

1. AUDITORIA INTERNA

1.1 ANTECEDENTES DE LA AUDITORIA INTERNA

1.1.1 Origen de la auditoría interna

Los orígenes de la Auditoria se remontan a los tiempos en que el hombre bajo formas incipientes de organización tuvo la necesidad de llevar a cabo actividades de comprobación, verificación y revisión. Posteriormente, a partir de la Revolución Industrial y de manera mas especifica, después del principio del siglo XX, tales actividades se planearon cuando el dirigente o dueño de una empresa ante la imposibilidad de atender personalmente todas las actividades que requerían de forma imperiosa su participación (debido al tamaño de la empresa), delego en otro individuo -Auditor- tareas que anteriormente realizaba solo y en forma directa, dando lugar así a que dicho individuo se convirtiera en sus ojos y sus oídos, para ello el dirigente le brindaba la confianza suficiente y a su vez el individuo tendría que responder por ello.

Con el tiempo y a partir que los Contadores Publicos se fueron relacionando con las empresas, con el propósito de obtener información financiera y de intervenir para efectos de dictaminación de Estados Financieros, se dio lugar a un mayor impulso de las áreas de Auditoria Interna. De esta manera, fueron los planteamientos emanados por la Contaduría Publica Internacional lo que sirvieron de base para que como una derivación de la Auditoría Externa se diera cabida al establecimiento técnico de la Auditoria Interna.

1.1.2 Evolución mundial y en El Salvador

La primera etapa de la naciente Auditoria Interna se ocupo primordialmente de la verificación detalladas de los registros contables, la protección de los Activos y el descubrimiento y previsión de errores y fraudes. Se veía al Auditor Interno como un checador de cuenta o como un policía administrativo de criterio estrecho inquisidor.

Una segunda etapa surge como consecuencia de la creación de la Comisión para la Vigilancia del Intercambio de Valores

(Securities and Exchange Commission, SEC) en los Estados Unidos de Norteamérica en el año de 1934, al requerir este órgano regulador una plena confiabilidad en la información financiera emitida por las empresas que tienen colocadas acciones entre el gran público inversionista.

Una tercera etapa nace con la creación del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors, IIA) en los Estados Unidos de Norteamérica en el año de 1941. Instituto que reúne a los Auditores Internos y permite el desarrollo de la profesión de manera armónica y ordenada, la emisión de pronunciamientos normativos que regulan su ejercicio, en suma, la institucionalización de la Auditoría Interna, vista y reconocida por la sociedad en su conjunto.

Y una cuarta etapa, vigente hasta hoy en día surge con el advenimiento de dos tipos de Auditorías: Auditoría Administrativa y Auditoría Operacional, practicadas por Auditores Internos dependientes e independientes a una organización. Auditoría que al complementarse con las

financieras vienen a cerrar el amplio ciclo de servicio a la administración.

Gradualmente, el papel de los auditores internos se amplió para abarcar políticas y procedimientos operacionales integrales (control interno y contable). El trabajo realizado por los auditores internos dedicado a asegurar la confiabilidad de los informes operativos tuvo un efecto mejor que el esfuerzo de auditoría adicional dedicado a asuntos financieros y contables.¹

Al hablar del origen de la Auditoría Interna en El Salvador, es necesario tomar en consideración una serie de factores que han contribuido al desarrollo y expansión de esta profesión en el país, entre ellas tenemos:

La influencia extranjera, el crecimiento económico y la expansión comercial de los Estados Unidos, han ejercido mucha influencia en El Salvador, ya que trajo consigo en la década de los 50 y 60's el nacimiento de empresas multinacionales. Estas empresas incrementaron sus operaciones en el país y se vieron en la necesidad de

¹ "AUDITORIA UN ENFOQUE INTEGRAL", Ray Whittinton, CIA, CMA, CPA y Kurt Pany, CFE, CPA, pagina 592

designar personal para ejercer control en la parte operativa y contable, estableciéndose de esta manera, los primeros indicios de la función de Auditoria Interna en El Salvador.

El desarrollo del Sistema Financiero, el cual ha contribuido a la evolución de la Auditoria Interna en el país, principalmente con las exigencias de la Superintendencia del Sistema Financiero quien se encarga de normar la existencia de dicha unidades y evalúa el desempeño de las mismas, por lo que se consideran las primeras empresa nacionales en propiciar la función de la Auditoria Interna en El Salvador.

El ambiente económico, el crecimiento de la economía salvadoreña a inicios de la década de los 90's, época de postguerra y de reactivación económica, ha dado lugar a la apertura y la diversificación del mercado como parte de la política de inserción al proceso de globalización, dicho proceso ha contribuido al fortalecimiento de las empresas existentes y al surgimiento de otras, siendo necesario

ejercer una función de control al interior de las mismas, observándose un mayor auge en la Auditoría Interna.

Finalmente el impacto tecnológico, el desarrollo tecnológico alcanzado en nuestro país, ha conllevado a el apareamiento de las computadoras como parte importante del soporte en la toma de decisiones y en general a la gestión administrativa de la organización contemporánea, con ella han surgido a la par de las ventajas que la informática trae consigo, nuevos riesgos y potenciales fuentes de problemas, pérdidas y fraudes, lo cual requiere control y evaluación constante por parte de la Auditoría Interna, por medio de personal capacitado en el campo de la informática.

1.2 GENERALIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA

1.2.1 Definición de auditoría interna

La auditoría interna "es una actividad de evaluación establecida dentro de una entidad como un servicio a la misma entidad. Sus funciones incluyen, entre otras cosas

examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los controles contables e internos".²

1.2.2 Objetivos

El objetivo de la auditoría interna es ayudar a los miembros de una organización en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades al proporcionar análisis, evaluaciones, recomendaciones y asesoría.

Al realizar estas funciones, puede considerarse a los auditores internos como parte del control interno de la organización. Ellos representan un control de alto nivel que funciona midiendo y evaluando la efectividad de otros controles. Las normas de auditoría establecen que la función de auditoría interna es parte componente de seguimiento del control interno de una organización.

1.2.3 Alcance

² "NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA", Instituto Mexicano de Contadores Públicos,
pagina 19 y 231

El alcance actual de la auditoría interna comprende el examen y evaluación del sistema de control interno de la organización, en cuanto a si este es adecuado y efectivo, y la calidad del desempeño al llevar a cabo las responsabilidades asignadas; incluye:

1. Revisar la confiabilidad y la integridad de la información financiera y de las operaciones y el medio utilizado para identificar, medir, clasificar y reportar esa información.
2. Revisar los sistemas establecidos para garantizar el cumplimiento de esas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones que podrían tener un impacto significativo sobre las operaciones y los informes y determinar si la organización los está cumpliendo.
3. Revisar los medios de protección de activos y verificar la existencia de esos activos, cuando sea necesario.
4. Evaluar la forma y la eficiencia con la cual se emplean los recursos.
5. Revisar las operaciones o programas para asegurar si los resultados son consistentes con los objetivos y las

metas establecidas, y si las operaciones o programas se están realizando en la forma planificada.³

1.2.4 Normativa profesional que rige la Auditoria Interna

La elaboración de Normas para el ejercicio de la Auditoria Interna, son el resultado de tres años de estudio del Institute of Interna Auditors, INC, (I.I.A.), asociación internacional dedicada al desarrollo permanente del Auditor Interno y de la profesión de Auditoria Interna; estas normas establecen los criterios mediante los cuales deben ser evaluadas y medidas las operaciones de un departamento de auditoría interna.

En El Salvador existe la Asociación de Auditores Internos de El Salvador (AUDISAL), miembro activo del I.I.A. e institución que ha adoptado las normas antes citadas a efectos de volverlas de aplicabilidad al profesional dedicado al ejercicio profesional de la Auditoria Interna

³ "AUDITORIA UN ENFOQUE INTEGRAL", *Ob cit.*, pagina 592 y 593

en El Salvador, un resumen de las referidas normas se detalla a continuación:

100. INDEPENDENCIA

Los Auditores Internos deben ser independientes de las actividades que auditen.

.01 Los Auditores Internos son independientes cuando pueden realizar su trabajo libre y objetivamente. La independencia permite a los auditores internos emitir juicios imparciales y equilibrados, lo cual es esencial para realizar adecuadamente una auditoría. Esto exige objetividad y la existencia de un nivel jerárquico determinado dentro de la organización.

110. Nivel dentro de la Organización.

El nivel del departamento de Auditoría Interna dentro de la organización debe ser tal que permita el cumplimiento de sus responsabilidades.

.01 Los Auditores Internos deben tener el apoyo de la Dirección y del Consejo, de tal forma que puedan obtener la cooperación de los auditados y realizar su trabajo libre de interferencias.

120. Objetividad

Los Auditores Internos deben actuar con objetividad al efectuar las auditorías.

.01 La objetividad es una actitud mental independiente, que deben mantener los Auditores Internos en la realización de sus auditorías. Los auditores internos no deben subordinar su juicio sobre los temas de auditoría al de otros.

.02 La objetividad exige que los Auditores Internos lleven a cabo sus auditorías con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer su calidad. Los auditores internos no han de colocarse en situaciones donde se sientan incapaces de emitir juicios profesionales objetivos.

200. ACTITUD PROFESIONAL

Las auditorías internas deben realizarse con pericia y con el debido cuidado profesional.

El departamento de Auditoría Interna

210. Personal

El departamento de Auditoría Interna debe garantizar que formación técnica y la experiencia de los auditores internos son las apropiadas para las auditorias que efectúen.

220. Conocimiento, técnicas y disciplinas

El departamento de Auditoría Interna debe poseer u obtener los conocimientos, aptitudes y disciplina requeridos para llevar a efecto sus responsabilidades.

230. Supervisión

El departamento de Auditoría Interna debe asegurarse de que las auditorias estén debidamente supervisadas.

El Auditor Interno

240. Cumplimiento de las Normas de Conducta

Los Auditores Internos deben cumplir con las normas profesionales de conducta.

250. Conocimientos, técnicas y disciplina

Los Auditores Internos deben poseer los conocimientos, técnicas y disciplinas necesarios para la realización de las auditorias internas.

260. Relaciones humanas y comunicación

Los Auditores Internos deben poseer cualidades para tratar con las personas y comunicarse de forma efectiva.

270. Formación permanente

Los Auditores Internos deben mantener su competencia técnica a través de una formación permanente.

280. Debido cuidado profesional

Los Auditores Internos deben ejercer el debido cuidado profesional al realizar las auditorias.

300. ALCANCE DEL TRABAJO DE AUDITORIA

El alcance de la Auditoría Interna debe comprender el examen y la evaluación de la idoneidad y efectividad del sistemas de control interno y de su eficacia para alcanzar los objetivos encomendados.

310. Fiabilidad e integridad de la información.

Los Auditores Internos deben revisar la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, y los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y divulgar dicha información.

320. Cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, normas y reglamentos

Los Auditores Internos, deben revisar los sistemas establecidos para verificar el cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, normas y reglamento que puedan tener un impacto significativo en las operaciones e informes, y determinar si la organización los cumple.

330. Salvaguarda de los Activos

Los Auditores Internos deben revisar los medios de salvaguarda de los activos y, en caso necesario, verificar la existencia de dichos activos.

340. Utilización económica y eficiente de los recursos

Los Auditores Internos deben valorar la economía y la eficiencia con la que se emplean los recursos.

350. Cumplimiento de los objetivos y fines establecidos para las operaciones o programas

Los Auditores Internos deben revisar las operaciones o programas para determinar si los resultados están en consonancia con los objetivos y metas establecidos y si las operaciones programas se están llevando a efecto en la forma prevista.

400. EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORIA

El trabajo de auditoría debe incluir la planificación de la auditoría, el examen y la evaluación de la información, la comunicación de los resultados y el seguimiento.

410. Planificación de la Auditoria

Los Auditores Internos deben planificar cada auditoría que se realice.

420. Examen y evaluación de la información

Los Auditores Internos deben recoger, analizar, interpretar y documentar la información utilizada para justificar los resultados de la auditoría.

430. Comunicación de los resultados

Los Auditores Internos deben informar sobre los resultados obtenidos en sus trabajos.

440. Seguimiento

Los Auditores Internos deben efectuar el seguimiento para determinar que se toman acciones adecuadas con relación a los hechos auditados.

500. DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA.

El director de Auditoría Interna debe dirigir, de forma apropiada, el departamento de auditoría interna.

510. Objetivo, autoridad y responsabilidad

El director de Auditoría Interna debe tener fijados los objetivos, autoridad y responsabilidad del departamento.

520. Planificación

El director de Auditoría Interna debe establecer planes para llevar a efecto las responsabilidades del departamento.

530. Políticas y Procedimientos

El director de Auditoría Interna debe proporcionar, por escrito, las políticas y los procedimientos a seguir, para orientación de los miembros del departamento.

540. Administración y desarrollo del personal

El director de Auditoría Interna debe establecer un programa para la selección y desarrollo de los recursos humanos del departamento.

550. Auditores Externos

El director de Auditoría Interna debe coordinar los esfuerzos de las auditorías interna y externa

560. Garantía de calidad

El director de Auditoría Interna debe establecer y mantener un programa de garantía de calidad, que evalúe las tareas del departamento de Auditoría Interna.⁴

1.3 PLANEACION DE LA AUDITORIA INTERNA

⁴ "NORMAS PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORIA INTERNA", emitido por AUDISAL en 1996

1.3.1 Definición

La planeación de Auditoría "significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El Auditor planea desempeñar la auditoría de manera eficiente y oportuna".⁵

Los componentes para la planeación de una auditoría son los siguientes:

- a) Conocimiento del negocio;
- b) Comprensión de los sistemas de control interno y contable;
- c) Evaluación del riesgo;
- d) Coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo de auditoría; y
- e) Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.

1.3.2 Conocimiento del negocio

⁵ "NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA", Ob. cit., pagina 98

1.3.2.1 Factores económicos generales

"El Auditor debe obtener un conocimiento sobre la industria en la cual opera el negocio"⁶, para que le sea posible identificar y comprender los eventos, transacciones y prácticas que a su juicio puedan tener importancia en la información financiera publicada; tales como:

Nivel general de actividad económica

Tasas de interés y disponibilidad de financiamiento

Actividad cíclica o por temporada, etc.

1.3.2.2 Estructura organizacional de la entidad

La cual no es más en términos sencillos que "aquella en la cual hay un margen de control estrecho entre los diversos niveles de jerarquía"⁷.

El grado de control interno que permite el modelo de autoridad y responsabilidad en la organización, tendrá una influencia considerable sobre la planificación de los procedimientos de auditoría, fundamentalmente respecto al grado de verificación que se estime necesario.⁸

⁶ "AUDITORIA UN ENFOQUE INTEGRAL", Ob. cit., pagina 131

⁷ "DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS", J. M. Rosenberg, pág. 175

⁸ "ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA", Ob cit., Pág. 380

1.3.2.3 Regulaciones legales y técnicas

Una parte importante de la responsabilidad del Auditor Interno, es la de determinar el grado de cumplimiento que una entidad efectúa sobre los requerimientos del gobierno, debido a que existen tal variedad de los mismos en la actualidad, que se debe estar continuamente alerta para evitar infracciones. En este conjunto de requerimientos debe orientarse al auditor interno a conocer las diversas regulaciones en aplicabilidad a la actividad de la entidad, con la finalidad de estar seguro de que la empresa esta cumpliendo con todos ellos.

En cuanto a la normativa técnica que representan verdaderamente políticas y procedimientos emanadas de un nivel jerárquico o estructural superior, el auditor interno realiza un importante servicio en la revisión de todas las actividades, asegurando que tales políticas o procedimientos han sido recibidos, comprendidos y

observados, debido a la posibilidad de errores, descuidos o malas interpretaciones de las mismas.⁹

1.3.2.4 Condiciones importantes que afectan al negocio

Las tendencias financieras son parámetros que pueden mostrar condiciones importantes a partir del análisis de los Estados Financieros de una entidad y que pudieran proyectar afecciones sobre la actividad de la empresa, entre los tipos de análisis se pueden citar los siguientes:

- Análisis mediante razones financieras
- Análisis transversal
- Análisis longitudinal¹⁰

Además de las tendencias, también representan condiciones importantes a comprender dentro de la obtención del conocimiento las políticas, prácticas y problemas de contabilidad específicos o asimismo aquellas prácticas específicas o únicas relativas a la actividad económica.

⁹ "ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA", *Ob cit.*, Pág. 174

¹⁰ "ADMINISTRACIÓN FINANCIERA BASICA", Lawrence J. Gitman, pág.84

1.3.3 Comprensión de los sistemas de control interno y de contabilidad.

El control interno "abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección".¹¹

El control contable es "la serie de tareas y registros de una entidad por medio de los cuales se procesan las transacciones como un medio para mantener los registros financieros. Dichos sistemas identifican, agrupan, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen y reportan las transacciones y otros eventos".¹²

El control interno consiste en los siguientes cinco componentes interrelacionados:

a) El ambiente de control, establece el tono de una organización, influyendo la conciencia de control de la gente. Constituyendo el fundamento de los otros

¹¹ "ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA", *Ob cit.*, Pág. 278

¹² Ídem.

- componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura;
- b) La valoración del riesgo, es la identificación de la entidad y el análisis de los riesgos importantes para lograr los objetivos, formando una base para la determinación de cómo los riesgo deben ser manejados;
 - c) Las actividades de control, las constituyen las políticas y procedimientos que ayudan ha asegurar que las directrices de la Gerencia son llevadas a cabo;
 - d) La información y comunicación, representa la identificación, captura e intercambio de la información en una forma y tiempo que permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades; y
 - e) La vigilancia, es un proceso que asegura la calidad del control interno sobre el tiempo.¹³

1.3.3.1 Operaciones por ordenador

Cuando la institución dispone de un centro de proceso de datos o utiliza los servicios de uno externo en aplicaciones relacionadas con la contabilización e información que pueda influir notablemente en la posición

"DECLARACIONES SOBRE NORMAS DE AUDITORIA" (SAS #78), tomo IV, Consejo de Normas de Auditoria, pág. 97

financiera, el auditor debe considerarlas en su evaluación. Los objetivos de esta revisión preliminar en el centro de procesos serian desarrollar una interpretación global de la estructura de su organización, determinar en que forma puede influir notablemente este centro sobre la naturaleza, oportunidad o amplitud de los procedimientos de auditoría que se han de realizar; y determinar si se han de revisar posteriormente los controles del centro de procesamiento de datos.

1.3.4 Evaluación del riesgo

1.3.4.1. Riesgos financieros crediticios

Los riesgos financieros crediticios comúnmente asociados a las operaciones financieras que por su naturaleza efectúa el Servicio de Crédito Popular, son los siguientes:

a) Riesgo de productos y servicios

El riesgo más importante de esta clase de riesgo, es el riesgo de crédito, el cual consiste en que un cliente o contraparte no liquide una obligación por su valor

total, ya sea a su vencimiento o en algún momento posterior, incluye:

- Liquidación, riesgo de que una de las partes de una transacción se liquide sin que se reciba un valor del cliente o contraparte. Esto dará como resultado una pérdida por la cantidad principal total
- Reposición, falta de cumplimiento por parte de un cliente o contraparte de los términos de un contrato. Esta falta crea la necesidad de reponer la transacción fallida con otra al precio actual de mercado.

El riesgo de mercado, es el riesgo de pérdidas originado en movimientos en los precios de mercado de las inversiones.

El riesgo fiduciario, es el riesgo de pérdida originado por factores como el no mantener una custodia segura o negligencia en la administración de activos a nombre de terceros.

b) Riesgo de operación son aquellos que son inherentes a las operaciones normales que una institución financiera realiza cotidianamente, entre las mismas podemos citar:

- El procesamiento exacto de altos volúmenes de transacciones dentro de cortos períodos de tiempo
- El traspaso electrónico para transferir la propiedad de grandes volúmenes de dinero
- El monitorear y manejar exposiciones importantes de pago que pueden surgir en períodos cortos de tiempo
- La complejidad y volatilidad inherente del entorno de operación
- La necesidad de apegarse a las leyes y reglamentos aplicables

1.3.4.2. Riesgo de Auditoría Interna

Es el riesgo que el Auditor Interno atribuye a una revisión inapropiada cuando los controles instaurados por la administración no son suficientemente efectivo para identificar o corregir representaciones erróneas. El riesgo de auditoría presenta en forma general tres componentes:

Riesgo de control, es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en un saldo o clase de transacción y que pudiera ser importante individualmente, no sea prevenido o detectado y corregido oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno.

Riesgo de detección, es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que exista en el saldo de una cuenta o clase de transacción que pudiera ser importante individualmente.

Este riesgo se evalúa a través de las pruebas sustantivas que consisten en comprobaciones diseñadas para obtener la evidencia de la validez y propiedad de las transacciones y saldos que componen los estados financieros, estas incluyen comprobaciones de detalles tales como las aplicaciones del muestreo y procedimientos de revisión analítica.

Riesgo inherente, se refiere a que el saldo de una cuenta o clase de transacción sea susceptible a una representación errónea que pudiera ser importante individualmente, asumiendo que no hubo controles internos relacionados¹⁴

¹⁴ "NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA", *Ob. cit.*, pagina 118

Para evaluar el riesgo inherente el auditor usa juicio profesional para evaluar numerosos factores. Tales como:

A nivel de estado financiero

La integridad de la administración

La experiencia y conocimiento de la administración y cambios en la administración durante el periodo

Presiones inusuales sobre la administración

La naturaleza del negocio de la entidad

Factores que afectan la industria en que opera la entidad

A nivel de saldo de cuenta y clase de transacciones:

- Cuentas de los estados financieros probables de ser susceptibles a representaciones erróneas
 - La complejidad de las transacciones subyacentes y otros eventos que podrán requerir usar el trabajo de un experto
 - El grado de juicio implicado para determinar el saldo de una cuenta
 - Susceptibilidad de los activos a pérdida o malversación
 - La terminación de transacciones inusuales y complejas, particularmente en o cerca del fin del periodo
 - Transacciones no sujetas a procesamiento ordinario
-

1.3.5 Coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo de auditoría.

1.3.5.1 Agenda de trabajo

La agenda de trabajo comprende el listamiento de las actividades para organizar el trabajo de auditoría requerido, algunas de dichas actividades se detallan a continuación:

Alcance del encargo, en donde cualquier limitación al trabajo debe ser definido con oportunidad

Consideraciones fundamentales de auditoría, en donde se discuten los procedimientos a seguir en la verificación del área sujeta a examinación

Fechas límites, se establecen fechas límites para la finalización de cada fase del trabajo, desde el inicio del exámen hasta la emisión del informe definitivo; sin dejar de considerar algunos cambios para adaptarse a situaciones variables.

División de responsabilidades, se establecen las responsabilidades del análisis y la preparación de programas de auditoría.

Coordinación con el personal de la institución, se le comunica al(los) empleado(s) del área sobre la necesidad de facilitar los procedimientos a ejecutar

Elaboración de informes, se prepara el formato para la comunicación de los resultados¹⁵

1.3.5.2. Recopilación de la documentación preliminar

Durante el curso normal del trabajo de auditoría, el auditor interno estudiará y a menudo se le indicará que así lo haga, muchos registros y documentos diferentes. Debería obtener una copia de aquellos que le sean útiles para formarse una opinión adecuada de las operaciones financieras de las instituciones y/o aquellos que le hayan de servir de referencia durante la auditoría. Entre estas están:

Declaraciones sobre normativa legal y técnica aplicable a la actividad económica

Organigrama y descripción de puesto

Información financiera en la forma de reportes de cartera, Estados Financieros y sus respectivos registros subyacentes (auxiliares)

¹⁵ "ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA", *Ob cit.*, Pág. 313 y 314

Documentos legales importantes, como la escritura de constitución, estatutos de la institución, actas de las reuniones de los directivos, contratos préstamos concedidos

Manual de control interno o de procedimientos que cubran actividades de control, de contabilidad y administrativas¹⁶

1.3.5.3 Asignación de personal

El Auditor Interno debería establecer las normas y procedimientos para tener una seguridad razonable de que el trabajo será realizado por personas que disponen del grado de preparación técnica y facultades que requieran la situación.

El Auditor Interno debe proyectar un presupuesto de tiempo, este presupuesto debe estar dispuesto de tal forma que sea posible obtener la acumulación de tiempo diario o semanal para poder hacer comparaciones entre las hora presupuestadas y las reales a medida que se desarrolla el

¹⁶ "ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA", *Ob cit.*, Pág. 314 y 315

trabajo de auditoría, con la finalidad de realizar redistribuciones periódicas del número de horas dentro del presupuesto.¹⁷

1.3.5.4 Comunicación de resultados

El reporte por parte del auditor interno al encontrarse con la detección de representaciones erróneas debe trasladarse a las siguientes autoridades:

A la administración, cuando se sospecha que puede existir fraude, aun sin efecto potencial en la situación financiera y si realmente el error o fraude es incidente

A la dirección, cuando se sospecha que puede existir errores de importancia relativa incidentes en la posición financiera o fraude originado por la colusión entre el personal y la administración.

1.3.6 Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.

¹⁷ "ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA", *Ob cit.*, Pág. 324 y 325

1.3.6.1 Diseño y estructura de programas de auditoría

El programa de auditoría consta generalmente de una lista o serie de listas, o al menos de los pasos principales que se han de realizar en el curso del examen. Así el programa de auditoría, establece la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos del auditor interno, contribuye a informar los objetivos esperados sobre el trabajo que se ha de realizar, ayuda a organizar y distribuir el trabajo y sirve de protección contra posibles omisiones o duplicaciones.

La forma del programa de trabajo varia de acuerdo con las circunstancias que rodean el encargo concreto, puede ser estructurado en forma estándar o a la medida dependiendo del conocimiento que se tenga sobre el exámen a practicarse.¹⁸

1.3.6.2. Procedimientos y técnicas de auditoría

¹⁸ "ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA", *Ob cit.*, Pág. 321 y 322

Los procedimientos de auditoría "son aquellos actos o hechos que realiza el Auditor para alcanzar los objetivos del examen propuestos"¹⁹; en forma más general los procedimientos de auditoría representan el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una área o a un grupo de hechos o circunstancias examinadas, mediante las cuales el auditor interno, obtiene las bases necesarias para fundamentar su revisión.

Los métodos básicos mediante los cuales el auditor obtiene la evidencia para establecer la base de su evaluación se denominan técnicas de auditoría (por ejemplo, la revisión, la observación, investigación, confirmación, comparación etc.). El auditor interno debe comprender estas técnicas y conocer como se pueden utilizar, su rango de aplicación y las limitaciones inherentes a las mismas.

1.3.6.3. Evidencia suficiente y competente de auditoría

Otro punto importante, para soportar el trabajo de auditoría lo representa, la evidencia suficiente y

¹⁹ "ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA", *Ob cit.*, pág. 374

competente que este obtenga sobre los hallazgos potenciales detectados en su evaluación; la evidencia de auditoría representa la información obtenida por el auditor para llegar a una conclusión en base a su evaluación. La evidencia comprenderá los documentos fuentes y los registros de contabilidad subyacentes a los Estados Financieros y la información confirmatoria de otras fuentes.

1.3.6.4. Responsabilidad de la auditoría interna

Al planear y desempeñar procedimientos de auditoría y al evaluar y reportar los resultados consecuentes, el auditor debería considerar el riesgo de representaciones erróneas de importancia relativa, resultantes de fraude y error, los cuales se conceptualizan a continuación:

Los errores "son equivocaciones no intencionales en los Estados Financieros"²⁰; los errores pueden implicar:

- Equivocaciones matemáticas o de oficina en los registros subyacentes y datos contables.
- Omisión o mala interpretación de hechos.

²⁰ "NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA", *Ob cit.*, Pag. 78

- Mala aplicación de políticas contables.

El fraude "es un acto intencional por parte de uno o más individuos de entre la administración, empleados o terceros, que da como resultado una representación errónea de los Estados Financieros"²¹. La responsabilidad por la detección y prevención de representaciones erróneas descansan en la administración por medio de la implementación y continuada operación de sistemas de contabilidad y de control interno adecuados.

El fraude puede implicar:

- Manipulaciones, falsificaciones o alteraciones de registros o documentos
- Malversación de activos
- Supresión u omisión de los efectos de transacciones en los registros adecuados
- Registro de transacciones sin sustancia
- Mala aplicación de políticas contables.

Los actos fraudulentos se pueden descubrir por diferentes maneras; el auditor interno los puede detectar durante el

²¹ Idem.

curso de sus revisiones, algunos documentos pueden contener conceptos cuestionables a los que se puede dar seguimiento para descubrir irregularidades; es factible que se presenten alegatos entre terceros o empleados de la organización que deriven en situaciones respecto al porque de tal discusión; suelen suceder casos en que un empleado esta comprometido o ha participado en un acto fraudulento, se arrepiente de ello y esta dispuesto a hacer una confesión; en adicción la propia administración puede requerir los servicios del auditor interno para que lleve a cabo una revisión en alguna área bajo sospecha, además el propio auditor puede detectar alguna señal que le indique irregularidades o indicadores de un fraude en potencia o ya consumido.

Esta situación obliga a que este profesional este siempre en alerta, estado que debe observar todo el grupo de auditores y tomar una postura independiente.²²

2. GESTIÓN FINANCIERA CREDITICIA

²² "AUDITORIA INTERNA MODERNA", Victor Brink y Herman Witt, ECAFSA International THOMSON Editores, S.A. de C.V., 2001, pág. 653, 656, 663 y 664

2.1. GENERALIDADES

2.1.1. Definición

La gestión financiera crediticia "es la aplicación de las normas, principios y prácticas financieras aceptadas, a los requisitos informativos y el uso de esa información en el control y funcionamiento de las organizaciones".

2.1.2 Ambito de aplicación

La gestión financiera trata de practicas universales sobre finanzas, en el sentido de que representan formas aceptadas de ejecutar el trabajo encomendado, basándose en el estudio cuidadoso de los métodos mas efectivos desarrollados en diversas áreas de actividad.

2.2. OBJETIVOS

La gestión financiera crediticia proporciona a la dirección de la organización elementos de juicio sobre cómo planificar, controlar y evaluar los resultados de las operaciones dentro de la organización; así como para el

resguardo sobre el uso de los recursos propios y la responsabilidad sobre ellos, además como herramienta en la preparación de diversa información financiera útil para la toma de decisiones para la misma dirección, para la administración; así como información a los accionistas, acreedores, organismos reguladores y autoridades fiscales.

2.3. ALCANCE

La gestión financiera se ocupa de la aplicación de los conceptos, procedimientos y técnicas financieras en concordancia con las necesidades de la dirección y control de las organizaciones. Para efectos de la presente investigación es necesario dividir la gestión financiera de las carteras de créditos en cuatro fases fundamentales para su funcionamiento, las mismas son:

- El análisis de créditos
- La autorización u otorgamiento crediticio
- La supervisión y control
- La recuperación de la inversión

2.3.1. Análisis

Consiste en la utilización de técnicas específicas para examinar los documentos financieros de un sujeto o una empresa demandante de créditos, las políticas para controlar los flujos de fondos, productos o servicios con que comercializan, con la finalidad de:

- Interpretar u obtener conclusiones sobre su posición financiera
- Determinar cualquier efecto proyectado que pueda afectar significativamente la recuperación de la inversión requerida.

2.3.2. Autorización u otorgamiento

Representa aquella transacción crediticia, jurídicamente legalizada por medio de contratos convenidos entre una institución financieras y una o más personas naturales o jurídicas que demandan fondos para fines mercantiles o para la satisfacción de necesidades básicas.

2.3.3. Supervisión y control

Proceso por medio del cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebidos de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización.

2.3.4. Recuperación

Este término se aplica a la recuperación de los fondos concedidos por una institución financiera a un cliente, por la vía corriente, administrativas, judicial o extrajudicial, dependiendo el cumplimiento de los pagos convenidos inicialmente y que a su vez proporcionarán a la institución, disponibilidad para estudiar las posibilidades de colocar nuevamente los fondos en el mercado financiero.

3. SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

3.1. ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE LAS CAJAS DE CRÉDITO

3.1.1. Origen del sistema

La idea de crear un Sistema de Cajas de Crédito tuvo su origen por un grupo de cafetaleros, la misma consistía en

crear un sistema de Bancos Populares que proporcionarían apoyo económico a pequeños y medianos sectores vinculados con el quehacer económico.

Una de las figuras importantes en la constitución del Sistema fue el Dr. Alfonso Rochac, quien presentó un plan para la creación de un sistema nacional de créditos, publicado en 1939, titulado "El Crédito Rural"; el cual contenía un estudio completo y un anteproyecto de la Ley sobre la posible fundación de créditos para pequeños y medianos productores.

Fue hasta el año de 1940, que el Dr. Alfonso Rochac Gerente del Banco Hipotecario de El Salvador, logro materializar la idea presentada por los cafetaleros con apoyo de la Junta Directiva de dicha institución. En fecha 20 de octubre de 1940 se fundó la primera Caja de Crédito en la ciudad de Izalco, con el nombre de "Caja de Crédito Rural Limitada", con un capital social inicial de ¢400.00.

3.1.2. Fundación de FEDECREDITO e integración del sistema de Cajas de Crédito

El 21 y 22 de noviembre de 1942, reunidas las directivas de las Cajas de Crédito existentes a esa fecha y funcionarios del Banco Hipotecario entre ellos el Dr. Rochac, se fundó la Cooperativa de Cajas de Crédito Rural Limitada (posteriormente FEDECREDITO) y la iniciación de las gestiones para la redacción de una Ley sobre el Crédito Rural y su correspondiente aprobación por parte de las autoridades del Estado.

A la fecha el Sistema de Cajas de Crédito ha sido objeto de la derogatoria y emisión de diferentes marcos legales, los mismos se listan a continuación:

- "La Ley del Crédito Rural" aprobada en fecha 21 de diciembre de 1942, mediante Decreto Legislativo No. 113, publicada en los diarios oficiales No 1 y 4 del tomo 134 desde el 4 al 7 de enero de 1943; además el 10 de febrero de ese mismo año se firmó la respectiva escritura de constitución de la Cooperativa de Cajas de Crédito Rural Limitada (hoy FEDECREDITO), organizándose en forma de acciones, resultando ser sus accionista: El Estado, el Banco Hipotecario de El Salvador y las 16 Cajas de

Crédito existentes a esa fecha, aportando un Capital Social de ¢201,600.00.

- "Ley de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores", aprobada en fecha 25 de abril de 1991 mediante Decreto Legislativo No. 770, publicada en Diario Oficial No. 89, tomo No. 311 del 17 de mayo de 1991.²³
- "Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios", aprobada en fecha 31 de marzo de 2000 mediante Decreto Legislativo No. 849, publicado en Diario Oficial No. 65, tomo 346 del 31 de marzo del 2000.

Las Cajas de Crédito forman parte del régimen especial representado por el sistema de FEDECREDITO, el mismo se constituye como un "Instituto autónomo de utilidad pública, constituido como Sociedad Cooperativa por acciones en forma anónima, mediante escritura pública", dicha institución tiene como finalidad promover el desarrollo del movimiento cooperativo, fomentar la educación cooperativa, autorizar la constitución y funcionamiento de las Cajas de Crédito e

²³ Trabajo de investigación "Normas de control de calidad aplicables al área de auditoría Internas de las instituciones Financieras Autónomas, caso práctico Federación de Cajas de Crédito (FEDECREDITO)", Oscar Aquino Peña y otros, Septiembre de 1997.

inspeccionar y fiscalizar su organización y administración, y servir además de intermediario o de garante de dichas instituciones con respecto a terceros.²⁴

3.1.3. Las Cajas de Crédito definición, las exigencias y normativas presentes

Las Cajas de Crédito como instituciones financieras son Sociedades Cooperativas de Responsabilidad Limitada organizadas en forma anónima, cuya finalidad será la concesión de créditos a sus socios²⁵,

El sistema financiero del cual son integrantes las Cajas de Crédito representa en tiempos actuales un sector determinante en las economías, por su influencia en los negocios, por tanto existe considerable y extendido interés por su bienestar, particularmente por su solvencia y liquidez y el grado relativo de riesgo que esta relacionado con los diferentes aspectos de su operación, es por ello

²⁴ "Ley de las Cajas de Crédito y de los Bancos de los trabajadores", Artículo 3

²⁵ *Ibis*, Artículo 32

que constantemente existen postulados que versan sobre la necesidad de fortalecer sus directrices.

3.2. EL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

3.2.1. Generalidades

De las carteras de fondos administrados por las Cajas de Crédito, se deriva el Servicio de Crédito Popular, el cual "es un programa de financiamiento especialmente para la micro y pequeña empresa", y plantea como objetivos controlar en cierta medida la usura, contribuir a mejorar el ingreso económico y el nivel de vida de los clientes y promover la formación de un Capital de Trabajo en la forma de ahorro.

3.2.2. Finalidad del Servicio de Crédito Popular

El Servicio del Crédito Popular tiene por finalidad otorgarle financiamiento a los micro comerciantes y comerciantes en pequeño, que por recursos financieros no le es posible acceder al crédito tradicional.

3.2.3. Naturaleza e importancia del Servicio

El Servicio de Crédito Popular es de índole crediticio flexible, dirigido a la micro y pequeña empresa; el mismo es de gran importancia para los sujetos de crédito al facilitarles la producción, la transformación, conservación y negociación de bienes y/o servicios; así como satisfacer aquellas necesidades básicas de la familia.

3.2.4. Características del Servicio de Crédito Popular

- a) Inicialmente el acceso al Servicio de Crédito Popular se podría otorgar solamente en la forma de grupos solidarios y posteriormente en base a su conducta de pago puede optarse por crédito individual.
- b) La integración de cuotas o planes de amortización esta integrada por los siguientes conceptos, capital invertido, costo del servicio (supervisión y manejo, administración y cobranza), aportes de los usuarios en la forma de ahorro de Capital de Trabajo, ahorro navideño y los respectivos intereses que devengan el ahorro para Capital de Trabajo

- c) La amortización de cuotas se efectúa con aplicaciones directas al préstamo.
- d) Presenta bondades como el cobro del seguro para los usuarios, mediante la cancelación de saldos pendientes de pago por fallecimiento o declaración de incapacidad física del usuario y una prestación adicional a los beneficiarios por siniestro que afecten a los mismos en los respectivos negocios.
- e) Por la naturaleza de las actividades de las Cajas de Crédito, el Servicio de Crédito Popular muestra un alto grado de riesgo, debido a las garantías financieras con que cuenta el sector beneficiado.
- f) El Servicio de Crédito Popular presenta a diferencia del crédito tradicional, ventajas de accesibilidad y flexibilidad al demandante de servicios financieros.

3.2.5. Políticas para el funcionamiento del Servicio de Crédito Popular

Entre las políticas más usuales e importantes aplicadas sobre el Servicio de Crédito Popular se pueden mencionar las siguientes:

- Los créditos se concederán a plazos de 30,60,90,120 o 180 días.
- Las cuotas de pago podrán ser diarias, semanales, quincenales, mensuales, bimensuales, trimestrales y al vencimiento del plazo.
- Para determinar el monto del crédito se considera lo siguiente: El volumen del negocio del solicitante, la estabilidad del negocio, su capacidad de pago y solvencia moral y económica.
- Las personas que integran grupo solidario deben ser como mínimo 3 y no más de 10, deben tener necesidad del crédito y una situación económica similar para que exista un equilibrio en las responsabilidades de sus componentes; además el monto prestado a los integrantes del grupo solidario no debe ser con diferencias marcadas.

3.2.6. Recursos del Servicio de Crédito Popular

Este programa de crédito cuenta con los siguientes recursos:

- Los fondos propios de las cooperativas

Los aportes de los usuarios para la formación de su capital
de trabajo y otros ahorros

CAPITULO II

METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

5.1. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo abarca el estudio de los puntos a considerar dentro de una planeación del trabajo de la unidad de auditoría interna de las Cajas de Crédito sobre las áreas de gestión que presenta el Servicio de Crédito Popular, como lo son el análisis, el otorgamiento, la supervisión y control y la recuperación.

En base al estudio anterior, se buscara proponer una estructura adecuada a la planeación de examen que debe efectuar el Auditor Interno sobre el Servicio de Crédito Popular.

5.2. DEFINICIÓN DEL TIPO DE ESTUDIO

Para realizar la investigación científica se utilizó el paradigma Positivista, Racionalista o Cuantitativo, ya que este describe la realidad de una manera objetiva, debido a que profundiza en aquellas limitantes que afectan considerablemente la gestión del Crédito Popular.

El método Hipotético-Deductivo por estar directamente asociado al Paradigma Positivista, ha sido seleccionado para desarrollar la investigación; de manera que en forma sistemática se facilite la consecución de los objetivos propuestos; además por la concepción de la realidad partiendo de parámetros estadísticos.

5.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

5.3.1. Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica, se enfocó en obtener evidencia de procedimientos de auditoría interna que prevengan e identifiquen oportunamente los errores y fraude que se suscitan en el Servicio de Crédito Popular y

finalmente proponer sugerencias sobre la implantación de controles adicionales que disminuyan dichas deficiencias.

Para desarrollar la investigación se contó con el apoyo de libros, trabajos de graduación, revistas, leyes, reglamentos, relativos al ámbito financiero y técnico de interés fundamental para el desarrollo normal de la misma.

5.3.2. Investigación de campo

La investigación de campo se enmarcó en comprobar que los procedimientos de auditoría interna establecidos para la evaluación del Servicio de Crédito Popular necesitan ser extendidos para prevenir y detectar ciertas situaciones en la forma de errores y fraude que afectan sustancialmente a dichas instituciones crediticias.

5.4. DEFINICIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA DE ESTUDIO, INSTRUMENTOS Y TECNICAS

5.4.1. Definición del universo

El universo o población sujeta a estudio lo representan 48 Cajas de Créditos que están distribuidas en el territorio salvadoreño y que prestan el Servicio de Crédito Popular.

5.4.2. Definición del tamaño de la muestra

Considerando que la población objeto de estudio es finita, por lo amplio de la misma, se tomó una muestra de 29 Cajas de Crédito considerando el universo estratificado, constituido por aquellas instituciones que presenten mayor volumen de recursos financieros invertidos en el Servicio de Crédito Popular y que a su vez cumplan ciertos parámetros para presentar dentro de su estructura organizativa, una unidad de auditoría interna.

5.4.3. Unidad de análisis

La unidad de auditoría interna de las Cajas de crédito se constituye como la unidad de análisis de la presente investigación, puesto que es la responsable de probar periódicamente la fiabilidad de los controles instaurados

por la administración, establecidos en la gestión del Servicio de Crédito Popular.

5.4.4. Determinación del tamaño de la muestra

El criterio técnico utilizado para establecer el tamaño de la muestra, se detalla a partir de ciertos parámetros como lo son un coeficiente de confianza de 95%, un 5% de error estándar, una probabilidad de éxito del 95%, y una probabilidad de fracaso del 5%; además para determinar la muestra se partió de la siguiente formula diseñada para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 (P) (Q) (N)}{(N-1) e^2 + Z^2 (PQ)}$$

Aplicando la formula para las 48 Cajas de Crédito de El Salvador el planteamiento queda así:

$$N = 48;$$

$$e^2 = 5\% = 0.05 \times 0.05 = 0.0025;$$

$$Z^2 = 95\% = 1.96 \times 1.96 = 3.8416;$$

$$P = 95\% = 0.95;$$

$$Q = 5\% = 0.05;$$

Sustituyendo en la fórmula:

$$n = \frac{(3.8416) (0.95) (0.05) (48)}{(48-1) (0.0025) + (3.8416) (0.95) (0.05)}$$

$$n = \frac{8.758848}{(0.1175) + (0.182476)}$$

$$n = \frac{8.758848}{0.299976}$$

$$n = 29.20 \quad \text{Aproximando} = 29$$

En consecuencia, de las 48 Cajas de Crédito que es la población absoluta objeto de estudio, resultaron 29 para la muestra, lo que representa un 60% de la población, vea detalles en anexo No. 1.

Posterior a la determinación de la muestra se tomara en cuenta lo que son los parámetros que deben cumplir algunas Cajas de Crédito, los cuales les obliga formalmente a establecer dentro de su estructura un Unidad de Auditoria

Interna, que serian básicamente las que integran la muestra.

5.4.5. Instrumentos y técnicas

La técnica que se utilizó para recolectar los datos, es la del cuestionario (vea estructura y resultados en anexo # 2), el cual se estructuró con preguntas cerradas; además para fortalecer lo anterior, se programaron entrevistas dirigidas a los auditores internos encargados de fiscalizar el funcionamiento normal de las operaciones del Servicio de Crédito Popular.

En conjunto con las entrevistas programadas, mencionadas en el párrafo anterior, se distribuyeron encuestas en la forma de cuestionarios a las 29 Caja de Crédito seleccionadas; las entrevistas se realizaron en forma personal, explicando verbalmente para cada pregunta dentro de la encuesta, su objetivo y finalidad y así mismo el de la investigación.

5.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOPIADA

Con la finalidad de concentrar la información recopilada de las encuestas, se procedió a presentar en forma sistemática cada una de las preguntas y sus objetivos en el presente documento, consecuentemente se procedió a tabular por medio de cuadros de distribución de frecuencias expresadas en valores absolutos que ordenan la información, lo mismo que valores porcentuales, para cada respuesta.

Seguidamente se efectuó un análisis o interpretación de los valores obtenidos, relacionada con el objeto definido dentro del proyecto de investigación.

Los resultados obtenidos de las encuestas debidamente analizados se presentan a continuación (para una mejor ilustración en cuanto a tabulación vea además anexo # 2):

5.6. DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION

La creación de la unidad de Auditoría Interna dentro de las Cajas de Crédito fue legalmente obligatoria por medio de la autorización del "Reglamento para la unidad de Auditoría

Interna de Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores”, mediante acuerdo ejecutivo aprobado por Junta de Gobierno de FEDECREDITO, en sesión 2640-25 del 28 de Junio de 2000, y no simplemente una necesidad de control, siempre y cuando cumpliera con los parámetros siguientes las Cajas de Crédito tenían la responsabilidad de estructurar dicha unidad:

- Que su activo sea mayor a diez millones de colones
- Que la cartera de prestamos sea mayor a los nueve millones de colones
- Que la utilidad sea mayor a cien mil colones
- Que el fondo patrimonial sea mayor a los dos millones de colones
- Que la rentabilidad sobre el patrimonio sea del 10% o mas
- Que el numero de empleados sea mayor de diez
- Que el numero de prestamos otorgados sea mayor de 500

En anexo # 3 puede observarse, en base a datos recopilados, aquellas Cajas de Crédito que cumplen con los parámetros definidos anteriormente; por lo que están en la obligación

de implantar la unidad de Auditoria Interna en su estructura organizacional.

Como parte del análisis de las 20 encuestas recopiladas (vea sección 1.7 limitaciones a la investigación, de este capítulo, el porqué no se analizaron las 29 Cajas de Crédito inicialmente seleccionadas), se trato de conocer cada uno de los instrumentos con que a la fecha cuenta la unidad de auditoría interna de las Cajas de Crédito para evaluar la gestión del Servicio de Crédito Popular, información proporcionada por el mismo Auditor Interno.

Para la realización de las operaciones del Servicio de Crédito Popular es necesario hacer mención sobre la existencia de diversa normativa, no obstante los documentos mas importantes que lo regulan son principalmente el "Reglamento para el Servicio de Crédito Popular" establecido por acuerdo No. 292, literal b) de la sesión de Junta de Gobierno No. 2600-33 del 1° de septiembre de 1999, como una guía en general para el área y los "Lineamientos Generales de Crédito de las Cajas de Crédito y Banco de los Trabajadores" aprobado en sesión No. 2692-28, acuerdo No.

306 de Junta de Gobierno, celebrada en fecha 25 de julio de 2001; así mismo también representa una guía para el Auditor Interno para realizar su examen.

Aspectos Generales

La mayor parte de los entrevistados, reconocieron no contar con lineamientos debidamente definidos por la administración de las Cajas de Crédito, en la forma de políticas escritas desarrolladas de una manera amplia, que le sirvan al Auditor Interno de las Cajas de Crédito para poder guiar su auditoría para cada una de las fases de la gestión del Servicio del Crédito Popular.

Al efecto, la auditoría se desarrolla con mayor medida en base al "Reglamento para el Servicio de Crédito Popular", normativa de énfasis general, que representa como sea mencionado con anterioridad, la guía actual de preferencia que tienen los Auditores Internos de las Cajas de Crédito para realizar la revisión, en cada una de las fases de gestión del área e impulsar así el plan de trabajo (para aquellos que lo tienen).

Otro punto general lo constituye la importancia de que el Auditor Interno de las Cajas de Crédito cuente con un adecuado plan de trabajo, hoy en día es invaluable para realizar una coordinada revisión en cada área de una institución; sin embargo el Auditor Interno de las Cajas de Crédito consultado en su gran mayoría, no cuenta con un plan de trabajo de Auditoría Interna en forma general, que por ende y para efecto de nuestra investigación, implica la evaluación del Servicio del Crédito Popular.

Por otro lado, aquellos que cuentan con una planeación del trabajo, comprenden el análisis del Servicio de Crédito Popular como un apartado integrado a las evaluaciones de la cartera de créditos que administran las Cajas de Crédito en general, situación que no permite diferenciar la liquidez, movilidad, etc., que por su naturaleza le es inherente al Servicio de Crédito Popular, incluso para superar en algunos aspectos a la cartera tradicional de créditos, en algunos casos las operaciones del Servicio son mayores en comparación al resto de carteras de crédito administradas por las Cajas de Crédito, debido a las características de

los usuarios y las poblaciones donde esta ubicadas las Cajas de Crédito para los cuales esta dirigido el Servicio.

Para realizar el examen sobre el área del Servicio de Crédito Popular, el Auditor Interno de las Cajas de Crédito, debe planificar el trabajo a desarrollar, por lo que debe tener presente los componentes esenciales de una adecuada planeación, como lo son: un conocimiento del área, comprensión de los sistemas de control interno contable, evaluación del riesgo, debida coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo e intuir sobre la naturaleza, oportunidad y alcance del trabajo requerido.

La mayoría de Auditores Internos de las Cajas de Crédito interrogados, teniendo en cuenta las fases de la gestión del Servicio de Crédito Popular, consideran con mayor inclinación dentro de la planeación del trabajo de la Auditoría Interna componentes como:

- Conocimiento del negocio
- Valoración del riesgo
- Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos a seguir

Sin embargo en un gran numero los Auditores Internos, no consideran, tal vez en forma inconsciente, dos componentes de importancia para una completa planeación del trabajo de auditoría, como son:

- Comprensión de los sistemas de control interno y de contabilidad; siendo aquí donde se pueden observar en las fases de gestión del Servicio de Crédito Popular
- La debida coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo de auditoría interna, tomando en cuenta que en algunos casos la unidad de auditoría cuenta con una persona responsable, por lo que es improbable realizar cada actividad.

Es entonces donde es mayormente evidente el vacío de no contar con lineamientos definidos y con un plan de trabajo completo en el cual guiarse para realizar la revisión con el mayor grado de efectividad posible, evitando que los riesgos de auditoría se materialicen.

Como parte de la investigación se ha tratado de dividir los ámbitos de la función financiera crediticia, resultando que

las gestiones realizadas en dicha área consta de cuatro facetas como lo son: el análisis, la evaluación, la supervisión y la recuperación de los fondos, que por su naturaleza financiera presenta la cartera del Servicio de Crédito Popular.

Análisis

La fase del análisis comprende usualmente las políticas generales que deben cumplir los demandantes de fondos del Servicio de Crédito Popular, para ser considerados como sujetos de crédito, entre estas podemos mencionar: (a) solicitarlo por escrito, (b) llenar los requisitos de elegibilidad, (c) cooperar en la selección de personas que integren el grupo y formar parte del mismo, (d) garantizar mancomunadamente y solidariamente, con los componentes del grupo, el pago de los prestamos, (e) aceptar los planes de financiamiento del Servicio y (f) aceptar las demás condiciones que acuerde la Junta Directiva de la respectiva Caja o Banco.

La fase del análisis de la inversión es el inicio del ciclo de las operaciones del Servicio del Crédito Popular abarca

la relación del Servicio con sus demandantes de fondos, es aquí donde deben existir lineamientos definidos, para poder cumplirlos y asegurar así con ello la inversión y la continuidad en la prestación de tal Servicio.

En el análisis de la inversión dentro del Servicio de Crédito Popular, podemos mencionar que mientras una proporción menor a la mitad de los encuestados manifiesta considerar siempre fundamental incluir en la planeación del trabajo, el adecuado estudio del cliente; otra proporción equivalente a la mitad de los mismos, pocas veces lo consideran fundamental incluir, debido a que no cuentan como sea mencionado antes con políticas específicas instauradas por la administración para guiar dicho estudio.

Sin embargo paradójicamente, la mitad de los entrevistados consideran que el inadecuado análisis de los créditos es el factor principal incidente en la cuantificación del riesgo, figurando en un segundo plano las características de los sujetos de crédito, como: capacidad moral, situación económica de la zona, nivel empresarial, etc.

La garantía de la inversión representan la protección del financiamiento contra pérdidas causadas por el incumplimiento de las obligaciones que corresponden a un tercero, por lo que en la misma debe observarse situaciones como el tipo del bien, el valúo técnico o pericial, fecha del valúo, numero de inscripción en el registro correspondiente, titular de la garantía, ubicación física de la garantía, etc.

Dentro de la fase del análisis de la inversión la mitad de los encuestados, pocas veces o nunca toman en cuentan la evaluación de las garantías ofrecidas por el demandante de fondos, para conocer el verdadero soporte de la inversión independientemente se trate de clientes que integran un grupo solidario o no, mientras la otra mitad siempre o en la mayoría de los casos, si considera de gran importancia evaluar la garantía ofrecida dentro de la planeación del trabajo de auditoría.

El riesgo es la posibilidad de que se produzca un acontecimiento que conlleva a pérdidas, en términos financieros o de créditos de que un cliente o contraparte

no liquide una obligación por su valor total, ya sea a su vencimiento y en algún momento posterior.

En cuanto al grado de riesgo financiero que presenta determinado crédito del Servicio de Crédito Popular al momento de su análisis, la gran mayoría de los Auditores Internos de las Cajas de Crédito, manifiestan que si es evaluado, tomando en cuenta las condiciones económicas y sociales de los potenciales sujetos de crédito.

Otra especulación del porque consideran adecuado evaluar el riesgo los Auditores Internos de las Cajas de Crédito en la gestión del Servicio de Crédito Popular, lo constituye el hecho de poseer un alto grado de susceptibilidad a representaciones erróneas, inherente en sus operaciones, atribuible a factores como el control, la demanda, la volatilidad del efectivo, etc.

Para los Auditores Internos de las Cajas de Crédito entrevistados, los principales factores que inciden en la cuantificación del riesgo para la cartera del Servicio de Crédito Popular son, en orden de incidencia, para la mitad

de ellos el inadecuado análisis de los créditos, para aproximadamente una tercera parte influye las características de los sujetos de crédito, en algunos casos la inestabilidad económica del mercado financiero, y pocas veces las deficiencias en las políticas de crédito establecidas en el análisis.

Otorgamiento o autorización

La siguiente fase del ciclo de las operaciones del Servicio de Crédito Popular es el otorgamiento de la inversión y debe ser evaluada para garantizar que el análisis realizado, presente o sea sustentado con una respuesta basada en criterios técnicos para los usuarios del Servicio.

Las condiciones legales es un indicador importante a considerar en la autorización de los fondos, debe tenerse a cuenta la elaboración de expedientes por usuario, contratos por los prestamos, empleo de recursos, tasas de interés y comisiones por servicios, inscripción de garantías, seguros de deuda, plazos y destinos, etc.

Las condiciones legales pactados en los contratos de prestamos negociados con los usuarios del Servicio de Crédito Popular, son de gran importancia, por ello en su evaluación se pide diligencia en la evaluación de cada uno de los posibles créditos a invertir, esto garantiza la legalidad en la relación servicio-usuario.

En su totalidad el Auditor Interno de las Cajas de Crédito, manifiesta que siempre o en la mayoría de los casos, evalúa el cumplimiento de las condiciones legales para otorgar fondos del Servicio de Crédito Popular, basándose por lo general en ciertas normas descritas en su reglamento y lineamientos de crédito aplicables al Servicio.

En la fase del otorgamiento de los créditos, en gran proporción, los encuestados consideran que siempre o en la mayoría de casos realizan una adecuada evaluación programada sobre la autorización de la inversión de fondos pertenecientes al Servicio de Crédito Popular.

En lo que refiere a la normativa legal y técnica aplicable al Servicio de Crédito Popular, se enumeran a continuación las principales que rigen dicho Servicio:

a) Entorno Legal

- Ley de Intermediarios Financieros no bancarios
- Leyes Tributarias
- Leyes Mercantiles

b) Normativa reglamentaria

- Escritura de Constitución
- Reglamento del Servicio de Crédito Popular, emitido por FEDECREDITO
- Lineamientos Generales de Crédito adoptadas por la Junta de Gobierno de FEDECREDITO
- Normas de Contabilidad Bancarias, emitidas por la Superintendencia del sistema Financiero y adoptadas por la Junta de Gobierno de FEDECREDITO
- Normas de Contabilidad Financiera, emitidas por FEDECREDITO

Según los datos recopilados, es para la mayor parte de encuestados de mucho interés o al menos de bastante, poseer u obtener el conocimiento suficiente sobre la normativa

legal y técnica idónea para las operaciones financieras del sistema de Cajas de Crédito, especialmente las relacionadas a las carteras de crédito, en donde se comprende el Servicio de Crédito Popular; así como también tener conocimiento de los principales marcos normativos que tienen incidencia en las operaciones del referido Servicio.

En su totalidad los encuestados manifiestan que se auxilian principalmente en el "Reglamento para el Servicio de Crédito Popular", para el desarrollo de la evaluación, así como también una gran mayoría considera los "Lineamientos Generales de Crédito"; y solamente para una minoría relativa, también toman cuenta leyes y normativas como la "Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios", la propia "Escritura de Constitución de la Caja de Crédito", "Normas Internacionales de Contabilidad" y el "Código de Comercio", entre otras.

Supervisión y control

Dentro de cualquier área de gestión, la supervisión y el control son parte fundamental a cumplir prioritariamente, así como todas las medidas necesarias para lograr

eficientizarlos. La buena aplicación de la supervisión y control asegura el funcionamiento normal de una cartera de crédito como lo es el Servicio de Crédito Popular.

En cuanto a la fase de supervisión y control, una mayoría relativa de los encuestados manifestaron creer estudiar y evaluar el control interno establecido por la administración para la gestión del Servicio de Crédito Popular en forma regular, lo que confirma que este como componente esencial de la planeación no es tomado en cuenta prioritariamente por el mismo Auditor Interno de las Cajas de Crédito, aunado a lo anterior, no se cuenta con lineamientos de control específicos y se limitan a seguir lo establecido en el "Reglamento del Servicio del Crédito Popular", normativa de aplicación muy general.

Contrariamente a lo antes expuesto, una minoría relativa de los Auditores Internos de las Cajas de Crédito, asegura evaluar y estudiar el control interno instaurado por la administración para el área del Servicio de Crédito Popular en forma competente.

En forma general, el Auditor Interno de las Cajas de Crédito, esta consciente del perfil y lo esencial de la preparación técnica y capacidad profesional que debe tener dentro de la estructura de una Caja de Crédito, de modo que la misma idoneidad le permita realizar una adecuada revisión sobre las operaciones de las mismas, partiendo, por supuesto, de una efectiva planeación para cada una de las áreas a evaluar.

En cuanto a la limitantes relacionadas con los niveles de autorización para conducir la evaluación de la Auditoría Interna en las operaciones de las Cajas de Crédito, para la mitad de los encuestados son existentes, lo que impide en cierta medida el desenvolvimiento de la unidad de Auditoría Interna y su independencia, pero la mitad de los mismos también consideran que son superables con la aprobación previa de una estructura superior, como lo es la Junta Directiva.

En lo referente a la preparación y alcance de los procedimientos actuales con que el Auditor Interno de las Cajas de Crédito evalúa la gestión del Servicio de Crédito

Popular, una mayoría relativa de los mismos considera que están definidos, por ende son los idóneos y una minoría relativa evidencia improvisación en la preparación de los mismos.

En su mayoría los Auditores Internos de las Cajas de Crédito evidencian preferencia a comunicar los hallazgos, mediante informes verbales o escritos finales y solo una tercera parte se auxilie de informes preliminares durante el desarrollo del examen; no obstante de forma contradictoria la mayoría cree que debe evaluarse la gestión del Servicio de Crédito Popular de manera mensual, debido a las características de liquidez y cambios a diario para casi todas las cuentas involucradas, condición que dificulta la emisión de informes verbales o escritos finales, por su informalidad y falta de oportunidad, respectivamente.

Recuperación.

La recuperación dentro del plan del trabajo de auditoría para el Servicio de Crédito Popular no tiene menor importancia que las otras fases así como el análisis es el

inicio de las operaciones, la recuperación es la cancelación de todas las operaciones y la garantía de que se pueda seguir prestando el Servicio a nuevos usuarios o continuar prestando el Servicio a los usuarios con los que ya se cuenta, y así comenzar nuevamente con el ciclo crediticio.

En la fase de la recuperación la mayoría de los encuestados creen que los procedimientos establecidos en el Servicio de Crédito Popular son regulares, al igual que el control interno instaurado para la custodia de los fondos recuperados y para la protección de los aportes para la constitución de ahorro para los usuarios del Servicio de Crédito Popular.

El considerar regulares los procedimientos en la gestión de recuperación y no adecuados a la estructura del Servicio de Crédito Popular, parte posiblemente del hecho de que el Auditor Interno de las Cajas de Crédito ha evaluado preliminarmente tal fase, evidenciándose que no se tiene un control interno efectivo sobre las operaciones y la salvaguarda de los fondos y aportes de usuarios.

Los lineamientos específicos de control que se poseen actualmente, no son lo suficientemente idóneos como se puede observar en cuanto a la recuperación de los fondos, una verdadera evaluación solamente puede darse si los procedimientos de recuperación son supervisados y adecuados para el tipo de operaciones realizadas, en confirmación de lo anterior, se obtuvo que aproximadamente una tercera parte de los encuestados aducen que en algunos, la administración no toma en cuenta las sugerencias competentes para lograr la recuperación de la inversión, lo que configura dentro de la cartera un elevado riesgo. No obstante lo antes mencionado dos terceras partes de los encuestados, aseveran que la administración en todos los casos o en su mayoría si consideran sus sugerencias.

5.7. LIMITANTES DE LA INVESTIGACION

a) En el desarrollo de la investigación se tuvo como particularidad, que a pesar que todas las Cajas de Crédito comprendidas en la muestra seleccionada presentan el total de características para contar en su estructura organizacional con una unidad de auditoría

interna, a fecha de enero de 2002 algunas de las mismas no presentan tal unidad, detalle a continuación:

NOMBRE DE LA CAJA DE CREDITO
- AHUACHAPAN
- SANTIAGO DE MARÍA
- CHALCHUAPA
- SUCHITOTO
- BERLIN
- LA UNIÓN
- COLON
- IZALCO
- OLOCUILTA

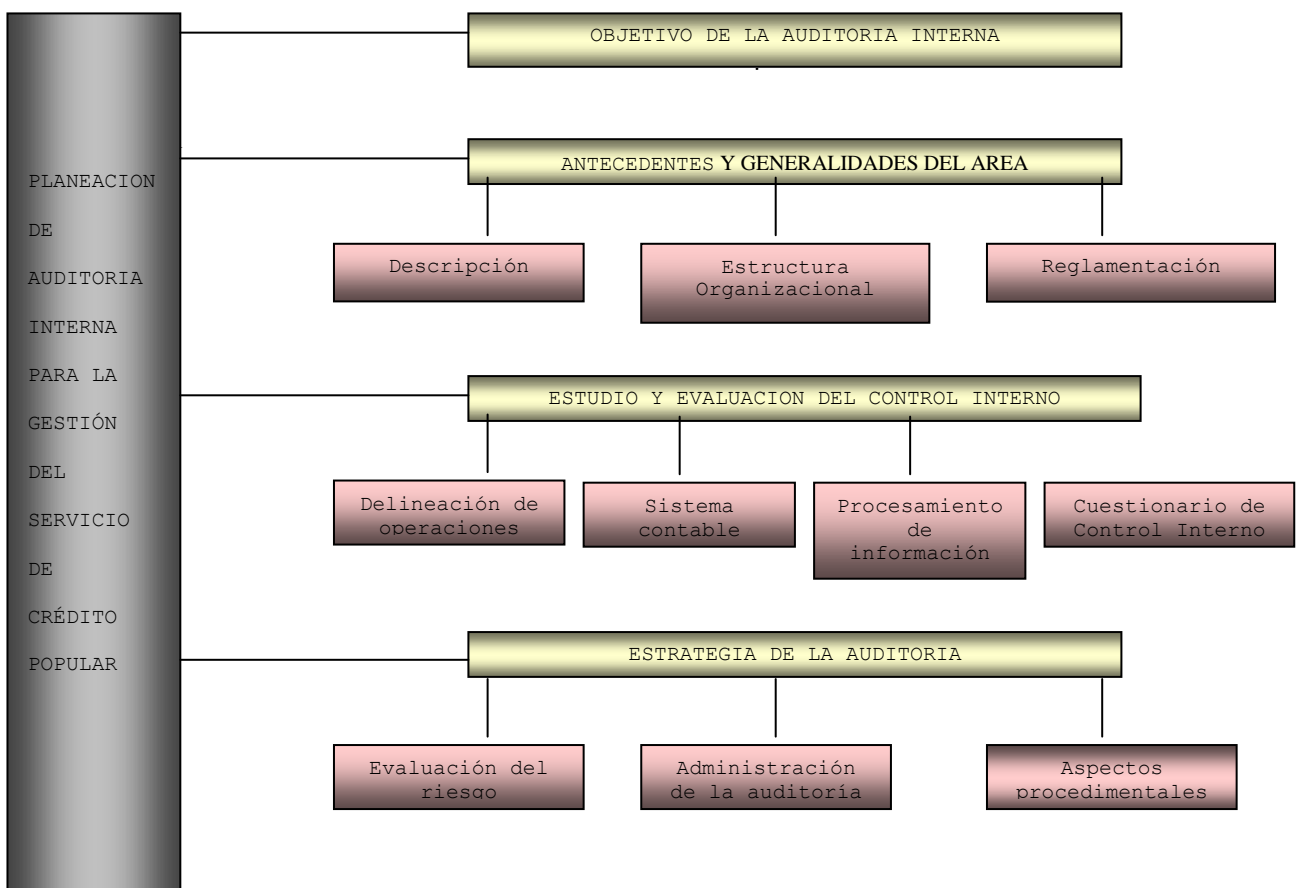
Por lo antes expuesto en la investigación se obtuvieron resultados estadísticos de 20 Cajas de Crédito, considerando que las 9 restantes presentan problemas de control debido a que en su estructura particular no cuentan con una unidad de revisión de las operaciones como lo es Auditoria Interna.

b) La recuperación de las encuestas entregadas, se llevo a cabo en un periodo aproximado de 60 días, este fue un factor negativo, en relación al tiempo que se tenia planificado para esta actividad.

CAPITULO III

PLANEACION DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

1. ESTRUCTURA ESQUEMATIZADA DE LA PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR



2. PLANEACION DE AUDITORIA INTERNA PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

El propósito de este capítulo es plantear un modelo de planeación de Auditoria Interna para la gestión del Servicio de Crédito Popular, que sirva como guía para efectuar un examen en dicha cartera.

A continuación se presenta modelo de Memorándum de planeación de Auditoria Interna para le gestión del Servicio de Crédito Popular:

CAJA DE CRÉDITO DE _____
AUDITORIA INTERNA
MODELO DE MEMORANDUM DE PLANEACION
GESTIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

COMPONENTES	Hecho por	Ref. PT' S
1. Objetivo de la auditoría 2. Antecedentes y generalidades del Servicio de Crédito Popular 2.1. Descripción 2.1.1. Naturaleza 2.1.2. Aspectos financieros y operativos <ul style="list-style-type: none">• Sujetos de crédito• Plazos• Amortización de prestamos• Comisiones• Tasas de interés• Ahorros• Seguros		

<ul style="list-style-type: none"> • Valores máximos financiables • Garantías <p>2.2. Estructura organizacional</p> <p>2.2.1. Estructura organizacional</p> <p>2.2.2. Organigrama</p> <p>2.3. Reglamentación</p> <p>3. Estudio y evaluación de control interno contable del Servicio del Crédito Popular</p> <p>3.1. Delineación de operaciones</p> <p>3.2. Sistema de Contabilidad y generales</p> <p>3.2.1 Sistema de información contable</p> <p>3.2.2 Esquema de cuentas contables involucradas en el manejo del Servicio de Crédito Popular</p> <p>3.3. Registro y procesamiento de información</p> <p>3.3.3. Módulos informáticos</p> <p>3.4. Cuestionario de Control Interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Valoración del riesgo • Actividades de control • Información y comunicación • Monitoreo <p>4. Estrategia de la auditoría</p> <p>4.1. Evaluación del riesgo</p> <p>4.1.1. Riesgos Financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de áreas críticas • Matriz de planificación por cuenta contable <p>4.1.2. Riesgo de auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo inherente • Riesgo de control • Riesgo de detección <p>4.2. Administración de la auditoría</p> <p>4.2.1. Presupuestos de tiempo y recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de tiempo • Presupuesto de gastos administrativos <p>4.2.2. Carta a la Gerencia</p> <p>4.2.3. Coordinación con auditores externos</p> <p>4.3. Aspectos procedimentales</p>		
---	--	--

<p>4.3.1. Instrumentos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papeles de trabajo • Métodos de referenciación • Marcas de auditoría <p>4.3.2. Programas de auditoría para área de gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de auditoría para la gestión de análisis • Programa de auditoría para la gestión de otorgamiento • Programa de auditoría para la gestión de supervisión • Programa de auditoría para la gestión de recuperación 		
--	--	--

Elaborado por : _____
 Revisado por : _____
 Fecha : _____

3. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Apoyar la función directiva a través de una supervisión permanente sobre la gestión del Servicio de Crédito Popular, encaminadas a minimizar errores importantes y el fraude, verificando las operaciones, políticas, controles, métodos de trabajo y procedimientos administrativos y contables, aprobados por la Dirección.

4. ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

4.1. DESCRIPCIÓN

4.1.1. Naturaleza

El Servicio de Crédito Popular, es un producto financiero destinado a proporcionar el acceso al crédito a los micro (negocios cuyas ventas anuales no excedan los \$68,571.00 dólares y un máximo de 10 empleados) y pequeños empresarios (negocios cuyas ventas anuales sean entre \$68,571.00 y \$685,812.00 dólares y entre 11 y 49 empleados) de todos los sectores económicos, facilitar a los clientes la formación de capital de trabajo, propiciar la cultura del ahorro y contribuir a mejorar el ingreso económico y el nivel de vida de los clientes.

4.1.2. Aspectos financieros y operativos

4.1.2.1 Sujetos de crédito

Son elegibles como clientes, los micro y pequeños empresarios de todos los sectores económicos.

4.1.2.2 Plazos

Los plazos o ciclos estarán adecuados a la naturaleza y destino de los mismos por lo general resultan de: 30, 60, 90, 120, 180 días todos de corto plazo, es decir hasta un año.

4.1.2.3 Amortización de los préstamos

Los componentes de los planes de amortización son:

- 1) Primas de seguro
- 2) Comisiones por servicio
- 3) Intereses
- 4) Amortización del capital prestado
- 5) Aporte para constituir el ahorro navideño y aporte para formar el capital de trabajo

La frecuencia de pagos deberá establecerse en el contrato de acuerdo con la naturaleza del negocio y el destino del crédito.

4.1.2.4 Comisiones

Las comisiones fijadas por la Junta Directiva en el contrato se calcularán sobre el valor original del préstamo y podrán cobrarse proporcionalmente dentro del plazo del crédito en cada cuota.

4.1.2.5 Tasa de Interés

Los intereses se calcularán aplicando la tasa mensual pactada en el respectivo contrato, sobre saldos del préstamo.

4.1.2.6 Ahorros

En cuanto a los ahorros se establece para disposición de los clientes el ahorro navideño integrado en cuantía y forma que pacte en el contrato, la entrega del mismo se realizan entre el 12 y 23 de diciembre de cada año y cuando el titular deje de hacer uso del servicio, este ahorro se cargara por el importe de cuotas en mora de prestamos adeudados cuando sea titular y por los que el titular sea codeudor solidario.

Además con el objeto de fortalecer su capacidad empresarial, se establece la modalidad de ahorro denominado Ahorro para capital de trabajo, integrado en cuantía y forma que se pacte en el respectivo contrato, dicho ahorro será reembolsado a solicitud del cliente, quedando restringido en caso de existir créditos a cargo del titular el porcentaje que sea necesario como garantía, también se cargara cuando sea aplicado al pago de importes en mora a cargo del usuario como titular o codeudor solidario.

4.1.2.7 Seguros

Se podrán contratar seguros de deuda de vida, de incendio y líneas aleadas, el importe de las primas a pagar por el cliente en cada ciclo será determinado por cada Junta Directiva de acuerdo a las pólizas contratadas.

4.1.2.8 Valores máximos financiables

Los montos que pudieren ser financiables, usualmente se otorgan teniendo en cuenta, el volumen del negocio, la estabilidad del mismo, su capacidad de pago y la moral de pago; además en el caso de grupos solidarios se procurara que tengan necesidad de crédito y situación económica similar. En ningún caso se podrá conceder créditos, ni asumir riesgos por más del 5% de su fondo patrimonial.

4.1.2.9 Garantías

Hipotecas sobre inmuebles inscritos, prendarios, personales, ahorros acumulados por los préstamos cancelados, firmas solidarias o combinación de las anteriores, la relación crédito-garantía real debe ser del 70% y en el caso de los ahorros del 60%.

4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1 Estructura Organizacional

Las Cajas de Crédito cuentan con una estructura constituida en el nivel superior por la Junta General de Accionistas, (compuesta por 28 representantes de acciones), que se reúnen una vez al año durante los primeros cinco meses del mismo tal como lo estipula el art. 223 y 228 del Código de Comercio y su Escritura de Constitución.

La Junta Directiva, conjuntada por 6 directores así:

Presidente propietario,

Secretario propietario,

Tesorero propietario,

Presidente suplente,

Secretario suplente, y

Tesorero suplente.

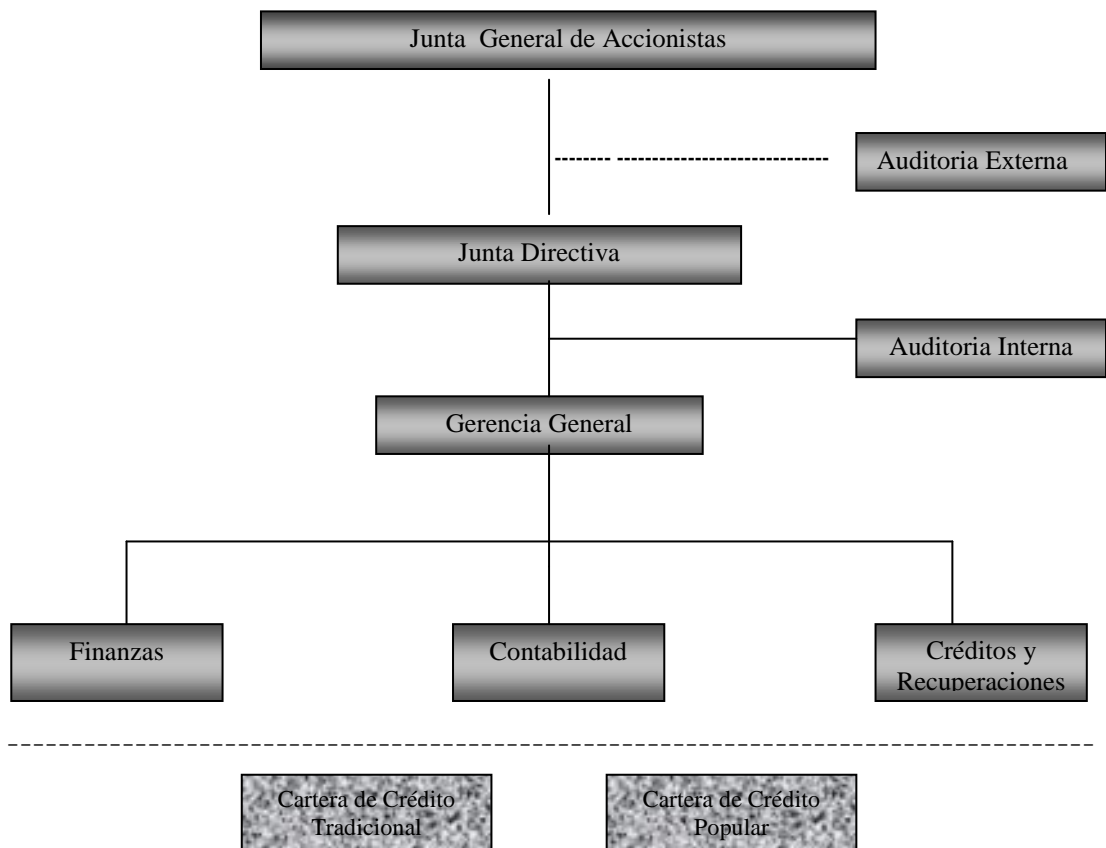
Los mismos se reunirán una vez por semana para conocer y resolver sobre créditos solicitar.

El Gerente General es el delegado por la Junta Directiva y responsable del correcto funcionamiento de la Caja de Crédito.

El Departamento de Auditoría Interna es el encargado de ejercer vigilancia en las operaciones e informar sobre situaciones de relevancia a la Junta Directiva y Junta General de Accionistas.

Los Departamentos de Finanzas, Contabilidad, Créditos y Recuperaciones que se ocupan del manejo operativo de la cartera de Crédito Tradicional y cartera de Crédito Popular.

4.2.2 Organigrama



4.3 REGLAMENTACION

Las principales regulaciones legales y técnicas aplicables al sistema de Cajas de Crédito y por ende al Servicio de Crédito Popular son los siguientes:

- Código de Comercio
- Estatutos legales vigentes de la Caja de Crédito
- Estatutos legales vigentes de Fedecredito
- Ley de Impuesto sobre la Renta y su reglamento
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y su reglamento
- Código Tributario y su reglamento
- Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos.
- Normas de Contabilidad Financiera, emitidas por la Superintendencia del Sistema Financiero
 - Reglamento para Clasificar la Cartera de Activos de Riesgo crediticios y Constituir las Reservas de Saneamiento, NCB-003;
 - Normas para la Clasificación Contable de los Prestamos y Contingencias de los Bancos y Financieras, NCB-005;
- Normas de Contabilidad Financiera, emitidas por FEDECREDITO
 - Reglamento del Servicio de Crédito Popular;

- Lineamientos Generales de Crédito para las Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores;
- Norma para el Reconocimiento Contable de Perdidas en Prestamos y Cuentas por Cobrar de las Cajas de Crédito y de los Bancos de los Trabajadores, NCF-001.

5 ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO CONTABLE DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

La evaluación se realizará mediante consultas escritas sobre los distintos componentes que integran el control interno, como lo son: el Ambiente de Control, Valoración del Riesgo, las Actividades de Control, Información y Comunicación, Vigilancia. En la sección 5.4 se presenta el modelo de Cuestionario de Control Interno para realizar este tipo de evaluación.

5.1 DELINEACION DE OPERACIONES

Se estudiarán las siguientes fases: otorgamiento, análisis, autorización u otorgamiento, supervisión y control, y su recuperación; dichas fases se observan

implícitas en manual de procedimientos del Servicio de Crédito Popular en anexo #4.

5.2 SISTEMA Y POLÍTICAS DE CONTABILIDAD Y GENERALES

5.2.1 Sistema de información contable

Las Cajas de Crédito utilizan para el registro y proceso de la información, un programa contable denominado MICROBANKSISTEM, el cual es asistido por programadores de FEDECREDITO y que tiene como característica lenguaje Visual Fox-Pro, versión 5.0, con capacidad para trabajar varios módulos en forma integrada entre los que destaca el modulo de contabilidad, que para el caso en estudio es el que mas interesa, los registros legales que genera son:

- Libros auxiliares
- Libro Diario
- Libro Mayor
- Libro de Estados Financieros

Los libros principales enunciados anteriormente, son llevados en hojas separadas y mecanizadas, autorizadas por el Auditor Externo.

Método de Acumulación

El actual sistema de contabilidad es en base acumulativa, lo que implica que en cada cierre contable hay que dejar provisionados todos aquellos gastos que se van a afectar en los primeros meses del próximo año fiscal.

Periodos tributarios de la entidad

Para efectos de Iva, comprenderá cada mes calendario y para efectos de renta serán comprendidos del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.

Los Registros contables son:

Comprobantes de Ingresos

Comprobantes de Egresos

Partidas de Diario

Los Registros de IVA son:

Libro de ventas al contribuyente

Libro de ventas a consumidor final

Libro de compras

Hojas separadas de cuadro de proporcionalidad

En la actualidad los libros de IVA se llevan en hojas separadas y de manera computarizada. El tipo de IVA declarado, es exclusivamente de ingresos provenientes de operaciones de carácter financiero y son declarados y pagados durante los primeros 10 días hábiles de cada mes calendario y liquidados mediante la respectiva Declaración Jurada de impuestos.

Con respecto a las formas utilizadas por los ingresos tenemos:

- Facturas de consumidor final debidamente en orden correlativo;
- Facturas de crédito fiscal debidamente en orden correlativo
- Recibos provisionales de ingreso debidamente en orden correlativo

Los registros contables son llevados en Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, representados por el símbolo de \$ en los Estados Financieros

5.2.2 Esquema de cuentas contables involucradas en el manejo del Servicio de Crédito Popular

La estructura básica aplicable al Servicio de Crédito Popular del sistema de cuentas autorizado por la Superintendencia del Sistema Financiero y el cual cumple con los requisitos legales y técnicos definidos, es la siguiente:

1 ACTIVO

11 PRESTAMOS

1141 Prestamos Crédito Popular e Intereses

1141-01-0101 Prestamos Personales, Prendarios,
Hipotecarios, y a grupos solidario

1141-04-9901 Intereses Crédito Popular

1148 Prestamos Vencidos

1148-04-0101 Prestamos Crédito Popular Vencido

1149 ® Reserva para Saneamiento de Prestamos

1149-00-0301 Porción Prestamos Crédito Popular

12 OTROS ACTIVOS

1220 Activos Extraordinarios

1220-02-0100 Bienes Muebles

1220-01-0100 Bienes Inmuebles Urbanos

1220-01-0200 Bienes Inmuebles Rústicos

2 PASIVO

21 APOORTE DE USUARIOS DEL SISTEMA

2110 Aportes de Usuarios del Servicio Crédito Popular

2110-01-0401 Ahorro navideño para capital de
trabajo

2110-01-9901 Intereses sobre Capital de Trabajo
F.P., y sobre Ahorro Navideño F.P.

22 OTROS PASIVOS

2220 Transitorios

2220-07-0201 Primas de Seguros Crédito Popular

2220-99-0201 Débito Fiscal

2250-04-9100 Producto de Activos Extraordinarios
Devengados no Percibidos

7 CUENTAS DE RESULTADO DEUDORAS

71 GASTOS DE OPERACIÓN

7110 Gastos Financieros

7110-01-0100 Intereses sobre Capital de Trabajo y
Ahorro Navideño Fondos Propios Porción
Crédito Popular

7120 Gastos por Servicios, Crédito Popular

7120-00-0200 Saneamiento de Prestamos

7130-00-0200 Castigo de Cartera de Prestamos

6 CUENTAS DE RESULTADOS ACREEDORAS

61 PRODUCTOS DE OPERACIÓN

6110 Productos Financieros Normales y Moratorios

6110-01-0100 Intereses sobre Prestamos Crédito
Popular

6110-01-0200 Administración y Manejo de Crédito
Popular

6110-01-0600 Supervisión y cobranza de Crédito
Popular

6110-01-0500 Derechos de Tramite de Crédito
Popular

6310-01-0400 Excedentes para Revisión de Reservas

6310-01-0300 Capital e Intereses, recuperación de

gastos

9 CUENTAS CONTINGENCIALES Y DE ORDEN DEUDORES

92 CARTERA DE ADMINISTRACIÓN

9240 Cartera en Administración

9240-01-0001 Capital e Intereses

9250-00-0000 Intereses sobre Prestamos Dudosa

Recuperación

93 CARTERA DE ADMINISTRACIÓN POR EL CONTRARIO

9300 Cartera en Administración por el contrario

9300-00-0000 Intereses Devengados no Percibidos,

Prestamos Castigados por el contra

5.2.3 Políticas Generales

Algunas de las principales Políticas generales en concordancia con reglamentaciones técnicas y aspectos generales estipulados por Fedecredito en la gestión del Servicio de Crédito Popular son las siguientes:

- Para la promoción del Servicio de Crédito Popular se contratan servicios de publicidad en forma de hojas volantes, visitas al negocio, carteles en murales, anuncios en radios locales y perifoneo
- Se maneja un archivo de solicitudes de créditos de demandantes, para ser efectuado el correspondiente análisis e investigación y luego someterlas a

consideración del Comité de Crédito o de Junta Directiva

- Se mantiene un archivo de control de expedientes ordenados en forma alfabética, de los clientes del servicio
- La emisión de cheques se efectúa con firmas mancomunadas, entre el Gerente y el Tesorero de la Junta Directiva
- Para el control de la cobranza, se utilizan 2 tarjetas, una para el usuario y otra para el cobrador, o bien se utiliza un aparato electrónico llamado PALM que emite dos recibos; en ambos casos se efectúan remesas diarias de cobranza
- Se cuenta además con un control de saldos de clientes
- El encargado de Crédito Popular realiza supervisiones periódicas administrativas y de campo sobre la cobranza, realiza cortes administrativos a diario entre tarjetas de cobranza, reporte de recuperación, reportes de cartera y saldos de registros auxiliares y balances
- Se manejan registros automatizados en hojas electrónicas para el control del ahorro navideño y ahorro para capital de trabajo

- Se cuenta con un control automatizado en el modulo de contabilidad del traslado de créditos vigentes y vencidos y se emite un reporte detallado de créditos vencidos en forma mensual
- Controles automatizados de mora en el modulo de contabilidad, en donde los analista que tiene asignada una cartera imprimen un reporte diario de mora e informan sobre la necesidad de las gestiones de cobranza respectiva
- Existe registro detallado de intereses por cobrar resultantes del manejo de la cartera del Servicio de Crédito Popular
- Existen controles automatizados de créditos reconocidos como perdidas en la cartera del Servicio de Crédito Popular en cuentas de orden
- Se establece normativa NCB-003, Reglamento para clasificar la cartera de Activos de riesgo crediticios y constituir las reservas de saneamiento, emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero, dichas reservas previenen eventuales situaciones de insolvencia y dividen la cartera en categoría de la siguiente forma

A= Créditos Normales, cumplimiento en sus pagos

B= Créditos Subnormales, atrasos eventuales de hasta 30 días

C= Créditos Deficientes, atrasos ocasionales de hasta 60 días

D= Créditos de Difícil Recuperación, cuotas vencidas con atrasos de mas de 60 días hasta 180 días

E= Créditos Irrecuperables, cuotas vencidas con atrasos de mas de 180 días

- Se establece normativa denominada NCB-005, Normas para la Reclasificación Contable de los Prestamos y Contingencias de los Bancos y Financieras y emitida por la Superintendencia del Sistema Financiero y consiste en que la mora de mas de 90 días de una cuota o del saldo de capital e intereses hará que el capital se reclasifique en cartera vencida y los intereses provisionados y los que en el futuro se devenguen se controlaran en las cuentas de orden, siempre que exista morosidad.
- Se establece normativa NCF-001, Normas para el Reconocimiento Contable de Perdidas en Prestamos y Cuentas por Cobrar de las Cajas de Crédito y de Bancos de los Trabajadores, emitida por la Junta de Gobierno de FEDECREDITO y consiste en que aquellos prestamos con garantía real que tengan mas de 24 meses y los sin

garantía real que tengan mas de 12 meses sin reportar recuperaciones de capital, que no se encuentren en proceso judicial o que este tenga 24 meses de iniciado, sin que haya sido posible trabar embargo deberán reconocerse como perdida.

5.3 REGISTRO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACION

5.3.1. Módulos informáticos

Las Cajas de Crédito cuentan para el registro y procesamiento de la información generada por las operaciones del Servicio de Crédito Popular, con un sistema computarizado, constituido por nueve módulos con sus respectivas opciones y sub-opciones que se encargan del flujo de la información, los mismos se detallan a continuación:

- Archivos Maestros: comprende aquellas operaciones de mantenimiento.
- Datos Generales del Usuario: despliega aquellas operaciones de mantenimiento con opciones de datos generales, de los usuarios de la cartera.

- Cantidades Aseguradas del Ciclo: comprende aquella información relacionada con las entidades asegurados del ciclo o plazo del servicio.
- Procesos de Cobros Diarios: comprende toda aquella información relacionada con la recuperación diaria que se efectúa sobre el servicio.
- Procesos del Cierre del Día: muestra las operaciones sobre los procesos de liquidación diaria de los créditos.
- Generación de Cheques/Viñetas: muestra las emisiones de los cheques de prestamos y/o devolución de ahorro de los usuarios.
- Saldos en Ahorro: comprende las operaciones relativas a los saldos en ahorro de los usuarios.
- Utilitario: despliega información general útil para las operaciones del sistema.
- Reporte sobre procesos diarios: comprende diversas operaciones sobre emisión de reportes diarios.

5.4 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

A continuación se plasma modelo de Cuestionario de Control Interno que se utilizara para evaluar la gestión del Servicio de Crédito Popular:

CAJA DE CRÉDITO DE _____

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO SOBRE LA
GESTION DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

PREGUNTAS	FECHA :		
	AUDITOR :		
	RESPUESTAS	COMENTARIOS ACERCA DE LAS CONTESTACIONES NEGATIVAS. INFORMACIÓN ADICIONAL ACERCA DE LAS CONTESTACIONES POSITIVAS	
	SI	NO	
<p>AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>Integridad y valores éticos</p> <ul style="list-style-type: none">- El acuerdo de integridad y ética en el Servicio de Crédito Popular es comunicado efectivamente por la empresa, tanto en palabras como en hechos y escritura?- Desviaciones en las políticas de ética establecidas para el Servicio de Crédito Popular, son investigadas y documentadas? <p>Junta Directiva o Comité de Auditoria</p> <ul style="list-style-type: none">- Se debe tomar en cuenta el conocimiento y experiencia de los directivos para saber si es suficiente para la toma de decisiones?.- El comité de auditoría se reúne en privado con el jefe del Servicio de			

Crédito Popular para discutir los reportes financiero, el sistema de control interno, etc.?.

- Existe suficiencia y oportunidad con referencia a la información, investigación y actos indecentes relativos al Servicio de Crédito Popular entregada al comité de socios o junta directiva, permitiendo de esta forma monitorear los objetivos y estrategias de la administración?.

Filosofía de la administración y estilo de operación.

- Existe rotación del personal en funciones claves del Servicio de Crédito Popular, por ejemplo en la operación, en la contabilidad o en el procesamiento de la información?.
- El personal clave ha renunciado inesperadamente o lo han despedido.
- Actitud de la administración hacia el procesamiento de la información y funciones de contabilidad, y se preocupa acerca de la confiabilidad de los reportes financieros y la seguridad de los activos a disposición del Servicio de Crédito Popular?.
- Existen ventajas valiables, incluyendo ventajas intelectuales e información del Servicio de Crédito Popular, protegida de accesos o usos no autorizados?.

Estructura organizacional.

- Existen procedimientos escritos de

<p>control?</p> <ul style="list-style-type: none"> - La estructura facilita el flujo de información, a través de toda la gestión del Servicio de Crédito Popular?. - Existe un numero suficiente de empleados para el área del Servicio de Crédito Popular, encargados con tiempo suficiente para llevar a cabo sus responsabilidades efectivamente?. <p>Asignación de autoridad y responsabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - La asignación de autoridad y responsabilidad para el área del Servicio de Crédito Popular proporciona una base para la contabilidad y el control, y establece los respectivos roles de cada individuo?. - Descripciones del trabajo, por lo menos para el personal encargado del Servicio de Crédito Popular y de dirección?. <p>Políticas y practicas de recursos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las políticas y los procedimientos establecidos en el Servicio de Crédito Popular para el personal da como resultado gente digna de confianza?. - Los nuevos empleados en el Servicio de Crédito Popular están enterados de sus responsabilidades y de las expectativas de la dirección?. - Como es el perfil del encargado de la cartera de Crédito Popular? 			
---	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Los candidatos para laborar en el área del Servicio de Crédito Popular tienen un frecuente cambio en el trabajo o diferencias en su hoja de vida?. - Existen parientes, especialmente en el área del Servicio de Crédito Popular? <p>VALORACION DE RIESGOS</p> <p>Objetivos globales de la entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - La dirección ha establecido los objetivos específicos para el área del Servicio de Crédito Popular?. <p>Objetivos a nivel de actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe un vínculo adecuado para todas las actividades desarrolladas en las áreas de gestión del Servicio de Crédito Popular?. - La dirección ha identificado los recursos necesarios para lograr los objetivos establecidos en el área de Crédito Popular o existen planes para la adquisición de los recursos necesarios como por ejemplo financiamiento y tecnología?. <p>Riesgos</p> <p>Existe conveniencia de los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas relativas al Servicio de Crédito Popular, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambios de tecnología? - Demandas de clientes, acreedores, 		
--	--	--

<p>etc.'</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones competitivas? - Regulaciones legales y técnicas? - Eventos naturales? <p>Existe conveniencia de los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes internas relativas al Servicio de Crédito Popular, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos? - Financiamiento como la disponibilidad de los dineros para nuevas iniciativas? - Las relaciones de trabajo, como la compensación y los programas de beneficio? - Sistemas de información como la adecuación o conveniencia de sistemas validos en caso de fracaso del sistemas que puede afectar las operaciones significativas? - Los niveles apropiados de la dirección son involucrados en el análisis de los riesgos? <p>Manejo del cambio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los riesgos y las oportunidades relacionadas con los cambios en el Servicio de Crédito Popular son dirigidos por los niveles mas altos en la organización?. - Acciones especiales son tomadas para asegurarse de que el personal nuevo del Servicio de Crédito Popular comprenda la cultura de la entidad y tenga una ejecución consecuente?. - Existencia de mecanismos para tener 			
---	--	--	--

<p>acceso a los efectos de los nuevos sistemas en el Servicio de Crédito Popular?.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los procedimientos están en su lugar para que sean reconsideradas las conveniencias de que las actividades de control existan cuando el nuevo sistema computarizado sea desarrollado y utilizado para el Servicio de Crédito Popular?. - La información del desarrollo tecnológico para el Servicio de Crédito Popular es obtenido por medio del reporte de los servicios, consultas, seminarios, etc.? - Reporte financieros, requerimientos legales y reguladores para la gestión del Servicio de Crédito Popular son identificados y quedan dentro de los límites?. - Las responsabilidades de control en los empleados del Servicio de Crédito Popular son reasignadas, transferidas o examinadas?. - La existencia de procedimientos alternativos en caso de que sean interrumpidas las comunicaciones o las actividades en el Servicio de Crédito Popular?. 			
<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con un plan anual para el Servicio de Crédito Popular? - Todos los objetivos relevante y riesgos asociados para cada actividad del Servicio de Crédito Popular, deben 			

<p>haber sido identificados en conjunto con la evaluación de la valorización de riesgos?.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los controles descritos en el manual de políticas del Servicio de Crédito Popular son actualmente aplicados y si la forma que lo aplican es la correcta?. - El personal encargado del Servicio de Crédito Popular repasa el funcionamiento de los controles instaurados?. <p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>Información</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los mecanismos de información y comunicación para el área del Servicio de Crédito Popular, están siendo utilizados de la manera mas adecuada para conseguir información externa, sean en condiciones de mercado, programas competitivos, desarrollos legislativos y cambios económicos?. - La información sobre la cartera del Servicio de Crédito Popular esta disponible para el monitoreo, a nivel de tiempo eventos y actividades internas y externas y a la vez para tomar decisiones y controlar la salida de información?. - La información tecnológica de la cartera del Servicio de Crédito Popular ha sido desarrollada e involucrada o enlazada con las estrategias propuestas. 			
--	--	--	--

Comunicación

- Cada empleado conoce los objetivos de su propia actividad y como sus deberes y obligaciones contribuyen al logro de los objetivos planteados para el Servicio de Crédito Popular?.
- Los empleados del Servicio de Crédito Popular entienden como sus obligaciones afectan y son afectadas por las obligaciones de otros empleados?.
- Hay una persona especializada para el reporte de acciones inapropiadas y sospechosas la cual esta libre de cualquier represalia?.
- Los mecanismos de control para el Servicio de Crédito Popular están al alcance de los empleados para que estos hagan sugerencias para mejorar?.
- Los analistas de la cartera del Servicio de Crédito Popular informan sobre el mercadeo de los servicios financieros y a la vez de las necesidades del consumidor?.
- El personal procedente del sistema de información contable relativo al Servicio de Crédito Popular aconseja la aprobación de los créditos para las personas?.
- La dirección esta consciente de la naturaleza y el volumen de las quejas en cuanto a las actividades del Servicio de Crédito Popular?.

MONITOREO

<ul style="list-style-type: none"> - Se generan todos los registros contables, reportes de cartera, específicos, etc.? - La directiva compara los servicios, las ventas y otra información obtenida en el curso de las actividades diarias con la información generada en el sistema relativa a la cartera del Servicio de Crédito Popular?. - Los clientes corroboran la facturación cuando efectúan los pago o por el contrario se quejan por diferencias en el sistema del procesamiento de las transacciones para la recuperación del Servicio de Crédito Popular y si son investigadas sus causas?. - Las comunicaciones de los ejecutivos de crédito de la cartera del Servicio de Crédito Popular son mensuales acerca de las cuentas ya saldadas y usan un sistema de monitoreo del control?. - Los proveedores se quejan de agentes no responsables y estos son inmediatamente investigados?. - Hay controles que previenen o detectan ciertos problemas relacionados con el Servicio de Crédito Popular?. - Las medidas de seguridad son confiables y si el capital invertido, cancelado y adeudado del Servicio de Crédito Popular es igual a los registros existentes?. - Los ejecutivos de la cartera del Servicio de Crédito Popular con la apropiada autoridad deciden cual de las recomendaciones de los auditores 		
--	--	--

<p>internos serán implementadas?.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existen firmas mancomunadas para la emisión de cheques? - La información y las preguntas hechas en los seminarios de entrenamiento en cuanto a las operaciones financieras del Servicio de Crédito Popular son entendidas?. - Las sugerencias por parte de los empleados de la cartera del Servicio de Crédito Popular son comunicadas a los directivos y si algunas de ellas son llevadas a cabo?. - Las firmas son requeridas para obtener evidencia cuando se presente una función crítica en el control del Servicio de Crédito Popular como por ejemplo en la conciliación de algunas cantidades específicas?. - El campo de la acción, las responsabilidades y los planes de auditoría interna son apropiados a las necesidades de la gestión del Servicio de Crédito Popular?. - Se efectúan arqueos de fondos sorpresivos en la cobranza? <p>Evaluaciones separadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe seguridad en el programa de computación del Servicio de Crédito Popular? - Las evaluaciones sobre la gestión del Servicio de Crédito Popular son conducidas por personal capacitado en el área?. - El alcance de los procedimientos, la 			
---	--	--	--

<p>profundidad de su cobertura y frecuencia en las revisiones sobre el Servicio de Crédito Popular son adecuadas?.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El evaluador tiene un conocimiento muy amplio de las actividades del área?. - El conocimiento se obtiene de cómo el sistema de comunicación e información de la cartera del Servicio de Crédito Popular supuestamente debe trabajar y como actualmente trabaja?. - El proceso de evaluación sobre el Servicio de Crédito Popular es manejado por un ejecutivo autorizado?. - Los manuales de las políticas, los cuadros de la organización, las instrucciones de operación del Servicio de Crédito Popular están a disposición de todos?. 			
---	--	--	--

Supervisor:

Gerente:

Nombre: _____

Nombre: _____

Firma : _____

Firma : _____

Fecha : _____

Fecha : _____

Los resultados del Cuestionario de Control Interno serán presentados como un sección aparte, dentro de la Carta a la Gerencia

6. ESTRATEGIA DE LA AUDITORIA

6.1 EVALUACION DEL RIESGO

6.1.1. Riesgo financiero

6.1.1.1 Determinación de áreas críticas e importantes

Para la determinación de áreas críticas se utilizarán índices que indicaran el estado de algunas cuentas involucradas en el manejo del Servicio de Crédito Popular o condiciones que lo afectan como la mora, el exceso de gastos o disminución de productos, planteamiento como sigue:

INDICADORES FINANCIEROS ESPECIFICOS DE CRÉDITO POPULAR

1. Cartera de préstamos del Servicio de Crédito Popular

Cartera de préstamos general

= Porcentaje de participación de la cartera de Crédito Popular en la cartera general de préstamos

2. Cartera de préstamos vencidos del Crédito Popular

Cartera de préstamos del Servicio de Crédito Popular

= Participación del capital vencido en la cartera de Crédito Popular

3. Reserva de saneamiento de préstamos del Crédito Popular

Cartera de préstamos del Servicio Crédito Popular

= Porcentaje de mora existente en la cartera de Crédito Popular

4. Aportes de usuarios del Servicio de Crédito Popular

Cartera de prestamos del Servicio de Crédito Popular

= Relación que indica el financiamiento que se posee en la cartera del Servicio de Crédito Popular a través de los distintos programas de ahorros que presenta dicho Servicio

5. Gastos operativos asociados al Crédito Popular

Cartera de prestamos del Servicio de Crédito Popular

= Valor que indica el tanto por ciento que representan los gastos generados durante el ejercicio a consecuencia de administrar la cartera de Crédito Popular

6. Productos operativos asociados al Crédito Popular

Cartera de prestamos del Servicio de Crédito Popular

= Relación que mide los beneficios obtenidos en el ejercicio como resultado de la administración de la cartera de Crédito Popular

7. Cuentas contingenciales y de orden del Crédito Popular

Cartera de prestamos del Servicio de Crédito Popular

= Porcentaje que indica el reconocimiento de perdidas en la cartera de Crédito Popular

Adicional a lo anterior se utilizara análisis transversal y longitudinal de la cuentas involucradas en el Servicio de Crédito Popular, de manera que se tengan indicadores de los comportamientos entre ejercicios y entre cuentas.

6.1.1.2 Matriz de planificación por cuenta contable

Además se contara con una matriz que ayudara a medir el nivel de riesgo que presentan las cuentas involucradas en la gestión del Servicio de Crédito Popular a partir de una asignación de riesgo resultante de la naturaleza de la cuenta

MATRIZ DE RIESGO POR RUBRO O CUENTA PRINCIPAL

Componentes y nivel de riesgo	Factores de Riesgo	Procedimientos de Auditoria
Prestamos de Servicio de Crédito Popular Riesgo Alto	<ul style="list-style-type: none"> - La selección del usuario al momento de la entrevista para optar al financiamiento - Los montos y las garantías presentadas - Indebida supervisión y control de las operaciones del servicio - Existencia física del lugar de trabajo del usuario - Liquidaciones de créditos versus ahorros y capital de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de expedientes - Revisión de las reserva de saneamiento mediante la calificación de cartera (NCB-003) - Revisión de créditos con más de 90 días de mora o en ejecución de embargo (NCB-005) - Visitas de constatación - Arqueos selectivos de usuarios por rutas de cobro

	<ul style="list-style-type: none"> - La ineficacia de controles adoptados para contrarrestar créditos en mora - Recuperación de los prestamos 	<ul style="list-style-type: none"> - Conciliación administrativa y de campo entre tarjetas de usuarios contra tarjetas de la Institución
<p>Prestamos vencidos, referentes al Servicio de Crédito Popular</p> <p>Riesgo Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento constante de recuperación por la vía judicial - Existencia real de créditos - Registro adecuado en el respectivo lugar 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de NCB-005 (Mora 90) - Verificación de la situación actual de los procesos de ejecución - Constataciones físicas de los embargos - Revisión de créditos reconocidos como perdidas y asentados cuentas de orden (NCF-001)
<p>Aportes de usuarios del sistema de Crédito Popular</p> <p>Riesgo Alto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Liquidaciones de crédito popular mediante ahorros - Disminución de cartera - Fuga de usuarios - Ajustes de aportes 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de liquidaciones de ahorros por omisiones o inexactitudes - Arqueo de ahorros y capital de trabajo - Pruebas analíticas de tasas pasivas

Otros Pasivos, relativos al Servicio de Crédito Popular Riesgo Medio	- Existencia de ajustes o erogaciones sobre excedentes de cuotas o la amortización de las mismas - Existencia de duplicidad de cuotas	- Revisión analítica sobre los excedentes de cuotas o sobre la amortización de las mismas, para establecer situaciones afectivas
Gastos de operación, identificados con el Servicio de Crédito Popular Riesgo Bajo	- Existencia erogaciones no autorizadas por la Junta Directiva - Existencia de duplicidad de gastos	- Revisión sobre lo adecuado y necesario del gasto incurrido
Productos de Operación, generados del Servicio de Crédito Popular Riesgo Bajo	- Registros inadecuados o incompletos en ingresos	- Revisión sobre la custodia e integridad de los fondos recaudados

6.1.2. Riesgo de Auditoria

6.1.2.1 Riesgo Inherente

Para minimizar el riesgo inherente en el Servicio de Crédito Popular se hará una evaluación que puede ser medible perfectamente por medio del Cuestionario de

Control Interno (modelo en sección 5.4) y de factores tales como:

- La integridad, la experiencia y conocimiento de la administración en el manejo del Servicio de Crédito Popular
- Componentes como la cartera del Servicio de Crédito Popular y su recuperación, este último puede ser adecuado para situaciones como apropiación o jineteeo de fondos
- La susceptibilidad de los activos de riesgo en cartera a pérdidas o malversación, por la misma naturaleza de las actividades; por ejemplo manejar inadecuadamente una de las fases de gestión del Servicio

6.1.2.2. Riesgo de control

Para obtener elementos que permitan una evaluación adecuada del riesgo de control, se hace necesario:

- Conocer plenamente la estructura del control interno del Servicio de Crédito Popular, mediante el resultado del Cuestionario de Control Interno o la lectura de los Manuales de procedimientos (Modelos en sección 5.4 y anexo # 4, respectivamente).
- Evaluar su funcionamiento sobre la base de ese conocimiento.

- Poner a prueba la eficiencia de los controles internos, mediante la realización de procedimientos de cumplimiento plasmados en los Programas de Auditoría (Vea sección 6.3.3).

6.1.2.3. Riesgo de detección

El nivel de riesgo de detección planeada dependerá del nivel de los riesgos inherente y de control, y los procedimientos que sean desarrollados para realizar el examen, el riesgo de detección puede generarse por los siguientes factores:

- No examinar toda la documentación disponible o proceso operativo, para cada fase de gestión
- La posible inoperancia del procedimiento de auditoría, por la naturaleza del Servicio
- Posible falla en la aplicación de los procedimientos de auditoría, por la inexperiencia o incomprensión de lineamientos

6.2 ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORIA

6.2.1 Presupuestos de tiempo y recursos

Como en toda auditoría interna normal, en el aspecto administrativo y como medida de precisar la acumulación del tiempo y recursos en función del trabajo, se hace necesario contar con un presupuesto proyectado, para el Servicio de Crédito Popular el mismo puede ser estimado en un 25% del total anual de dicho presupuesto, el restante 75% perfectamente puede utilizarse para exámenes sobre el resto de áreas de trabajo. A continuación se presentan esquemas prácticos de los presupuesto de tiempo y recursos que pueden utilizarse para el examen propuesto:

CAJA DE CRÉDITO DE _____
 DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA
 PRESUPUESTO DE GASTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL EJERCICIO
 DE _____

CONCEPTO	MONTOS
SALARIO ANUAL	\$ _____
VACACIONES ANUALES	_____
BONIFICACION SEMESTRAL	_____
AGUINALDO	_____
INDEMNIZACION	_____
TOTAL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS 100%	\$ _____
PORCION CRÉDITO POPULAR 25%	\$ _____

Para efectuar la revisión sobre el Servicio de Crédito Popular se necesitara solamente el 25% del presupuesto del recurso general, el restante porcentaje será utilizado en la cartera de Prestamos Tradicionales por el volumen de operaciones y otras áreas que son importantes de examinar.

6.2.2. Carta a la Gerencia

La Carta a la Gerencia o informe de auditoría interna que se efectúe sobre la revisión de la gestión del Servicio de Crédito Popular el Auditor Interno, debe hacerse de manera mensual, no obstante se emitirán avances preliminares de acuerdo a la importancia relativa de los hallazgos, la Carta de Gerencia y los avances contendrán las situaciones observadas en la evaluación del Control Interno y los resultados del desarrollo de pruebas sustantivas, las posibles y viables correcciones.

La Carta de Gerencia, serán presentadas mediante memorándum a la Junta Directiva, a efectos de que se tomen las medidas preventivas y correctivas a que dieran lugar, las decisiones que se adopten deberán constar en el libro de actas correspondiente.

La unidad de Auditoría Interna mantendrá durante un periodo no inferior a cinco años desde la fecha del respectivo examen, todos los documentos de trabajo.

El modelo de Carta a la Gerencia se configura como sigue:

CAJA DE CRÉDITO DE _____
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA
MODELO DE CARTA A LA GERENCIA

_____, ____ de ____ de _____

Señores

Junta Directiva

CAJA DE CRÉDITO DE _____

Presente

Hemos auditado la gestión del servicio de crédito popular durante el presente ejercicio. La administración de la Caja de Crédito de _____ es responsable de mantener un sistema de Control Interno adecuado para proveer una seguridad razonable en la conducción ordenada y eficiente del negocio. Nuestra obligación consiste en evaluar lo adecuado del control interno en relación con la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y normativas aplicable al servicio de Crédito Popular.

I. OBJETIVOS DEL EXAMEN

Efectuar una revisión sobre la gestión del Servicio de Crédito Popular durante el presente ejercicio, de forma que se evalúe la confiabilidad, integridad del control interno

II. ALCANCE DE LA AUDITORIA

Nuestro trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con

estándares de auditoría generalmente aceptados. Nuestra revisión se limita a la gestión del Servicio de Crédito Popular

III. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA

- 1) Arqueo de fondos al cobrador
- 2) Inventario contable
- 3) Análisis selectivo sobre tramitación de crédito
- 4) Examen selectivo sobre la calificación de activos de riesgos, la mora y las pérdidas en la cartera de prestamos
- 5) Cuadratura de Balance y Reportes
- 6) Examen de cartera, aportes de usuario y amortización de cuotas.

IV. HALLAZGOS DE AUDITORIA

1) Deficiencia o condición:

Al efectuar cuadratura de las cuentas de balance versus Reportes de cartera de Crédito Popular al _____ se verifico diferencia por \$ _____ en capital y en las \$ _____ cuotas amortizadas la diferencia se genera debido a que existen a la fecha liquidaciones y otorgamientos pendientes de contabilizar y anotar en reportes.

Recomendaciones:

El personal responsable de contabilización y recuperación del Servicio de Crédito Popular debe estar atento de anotar y revisar, los otorgamientos y liquidaciones que a diario de efectúen, de modo que al identificarse diferencias estas puedan ser conciliadas en forma periódica y en el tiempo oportuno.

Comentario de los auditados o de la Administración:

El personal responsable de la contabilización y recuperación manifiesta estar de acuerdo con la condición y recomendación y a vez comprometen a adoptar medidas correctivas.

El departamento de Auditoria Interna desea expresar su agradeciendo por la cooperación recibida por parte de todo el personal relacionado con la gestión del Servicio de Crédito Popular, durante el desarrollo de nuestro trabajo.

Atentamente,

f. _____
Gerente de Auditoria Interna

c.c. Asamblea General,
Comité de Créditos,
Contador.
Encargado de la cartera

6.2.3. Coordinación con Auditores Externos

Se contactara con la Auditoria Externa de manera que se pueda unir el esfuerzos de ambos, ya que relativamente para el examen se requieren los mismos registros y la colaboración del personal involucrado en la gestión del Servicio de Crédito Popular; esto podría provocar la inevitable posibilidad de duplicación de esfuerzos.

Se solicitara por escrito a la Auditoria Externa coordinar las siguientes actividades:

1. Intercambio de documentos de Auditoria
2. Evaluación cruzada
3. Planeación conjunta
4. Intercambio de información

5. Utilización de metodología común
6. Colaboración y asistencia en el trabajo
7. Trabajo de Auditoria por fases o áreas de gestión
8. Soporte en el seguimiento de hallazgos de Auditoria

6.3. ASPECTOS PROCEDIMENTALES

6.3.1. Instrumentos de trabajo

6.3.1.1. Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo representan la herramienta básica para evidenciar el trabajo, deben tener un aspecto pulcro y en ellos estarán documentados los hallazgos o resultados de las pruebas realizadas.

Los papeles de trabajo se pueden clasificar como:

a) Cédulas y hojas de síntesis informativa:

Comprenden la información sobre el alcance general del trabajo a realizarse, metas y comentarios principales, observaciones inherentes sobre el estudio y evaluación de la estructura del control interno.

b) Cédulas resumen o sumarias.

En estas cédulas se mostrara el registro de los saldos iniciales, ajustes, reclasificaciones y saldos finales y

además, indican las conclusiones referente al Servicio de Crédito Popular.

c) Cédulas analíticas y auxiliares, suplementarias o anexos.

En las cédulas analíticas y auxiliares se explicara detalladamente los saldos componentes en cédulas primarias y las cédulas suplementarias o a anexos, vienen a ser un material de apoyo comprobatorio adicional, de las cédulas resumen o sumarias, se dividen en cédulas de análisis de cuentas y composición de saldos y cédulas y listas preparadas por el personal del área de Crédito Popular.

6.3.1.2 Métodos de referenciación.

Los papeles de trabajo en general deben referenciarse, de tal manera que cualquier análisis o cualquier sección de los mismos puedan ser identificados con facilidad.

Para referenciar se utiliza la siguiente mecánica:

En la cédula que envía información o comprobación a otra, la referenciación se coloca a la izquierda de la cifra, y la cédula que recibe la información o comprobación, la referencia se coloca a la derecha de la cifra.

Preferentemente se utilizara lápiz de color rojo para una mejor presentación en la referenciación

Debe tenerse cuidado en asignar números a las cédulas para evitar similitud en números que posteriormente tengan que ser cambiados.

En la referenciación también se utilizaran Cédulas de referenciación de cédulas generales y analíticas, la mecánica se desarrolla así, en la cédula que corresponde se colocara la referenciación en función del uso y la fuente de información.

6.3.1.3 Marcas de Auditoria

La finalidad de las marcas es facilitar el examen y poder leer con facilidad los papeles de trabajo.

A continuación se presenta un modelo de cédula con marcas de auditoría que puedan ser perfectamente aplicables en el examen al servicio de crédito popular. (ver anexo 7)

MODELO DE REFERENCIA POR RUBROS PRINCIPALES O DE SUMARIA

CAJA DE CRÉDITO DE _____
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA
CEDULA DE REFERENCIACION POR RUBROS PRINCIPALES

CUENTAS DE ACTIVO

A= DISPONIBILIDADES
B= PRESTAMOS
C= BIENES MUEBLES E INMUEBLES
D= OTROS ACTIVOS

CUENTAS DE PASIVO

AA= CUENTAS DE APORTES DE USUARIOS DEL SISTEMA
BB= CUENTAS DE DEPOSITO
CC= CUENTAS DE FINANCIAMIENTOS
DD= CUENTAS POR PAGAR

CUENTAS DE PATRIMONIO

EE= CUENTAS DE PATRIMONIO (CAPITAL Y DONACIONES)
RR= CUENTAS DE RESERVAS Y SUPERÁVIT
UU= UTILIDAD DEL EJERCICIO

CUENTAS DE RESULTADOS

X= CUENTAS DE GASTOS
Y= CUENTAS DE PRODUCTOS

En cada cédula de trabajo se pueden utilizar cuantas marcas sean necesarias y se colocan a continuación de la cifra al lado derecho y se explican al final de cada cédula, al igual que la referenciación, las marcas serán escritas con lápiz de color rojo para una mejor presentación

MODELO DE REFERENCIACION DE CEDULAS GENERALES Y
ANALITICAS

CAJA DE CRÉDITO DE _____

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

REFERENCIACION DE CEDULAS GENERALES Y ANALITICAS

B/G = BALANCE GENERAL

E/R = ESTADO DE RESULTADOS

B/C = BALANCE DE COMPROBACION

C/C = CAPITAL CONTABLE

C/G = CARTA DE GERENCIA

C/I = CONTROL INTERNO

H/T = HOJA DE TRABAJO

R/F = REPORTE FINAL

C/B = CONCILIACIÓN BANCARIA

CPC = CEDULA PREPARADA POR LA CAJA

A/J = ASIENTOS DE AJUSTE

A/R = ASIENTOS DE RECLASIFICACION

s = SEGÚN ARCHIVO PERMANENTE

P/T = SEGÚN PAPELES DE TRABAJO

SC = SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN ENVIADA (1ª)

SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN ENVIADA (2ª)

CC = CONFIRMACIÓN CONFORME

CD = CONFIRMACIÓN DEFICIENTE

CDA = CONFIRMACIÓN DEFICIENTE ACLARADO

CNC = CONFIRMACIÓN NO CONTESTADA

PP = PAGOS POSTERIORES

C/M = CEDULAS DE MARCAS Y REFERENCIAS

I/C = INVENTARIO CONTABLE

C/F = CORTE DE FORMAS

A efectos que se maneje la interrelación existente entre los papeles de trabajo, la referenciación de cédulas y las marcas de Auditoría, se ha planteado un bosquejo práctico desde una cédula sumaria hasta una tarjeta de cobranza del Servicio de Crédito Popular; es decir desde lo general hasta lo particular de un caso en particular. (ver anexo # 8)

6.3.3 Programas de Auditoría para Areas de Gestión

Los programas de auditoría propuestos han sido diseñados para la efectiva y eficiente revisión de la gestión (análisis, otorgamiento, supervisión y recuperación) del Servicio de Crédito Popular y contiene los objetivos que debe perseguir auditoría interna en cada fase, lo mismo que los procedimientos mínimos de auditoría que deben desarrollarse en el examen requerido para dicha área.

Esquema de los programas de auditoría diseñados específicamente para ser utilizados en el examen sobre la gestión del Servicio de Crédito Popular en paginas 133-144.

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL ANÁLISIS DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

OBJETIVO:

Evaluar el análisis de los sujetos de crédito, con la finalidad de asegurar que la posición financiera de los mismos es la adecuada para autorizar los fondos solicitados y que los procedimientos instaurados sean los idóneos.

PROCEDIMIENTO	HECH O POR	REF. P/T`	FECH A
1) Solicite el reporte de prestamos otorgados de los fondos del Servicio de Crédito Popular para determinar el tamaño de la muestra			
2) Comprobar las gestiones relativas a la promoción del Servicio de Crédito Popular, sean estas mediante hojas volantes, visitas a domicilio, carteles en murales, anuncios en radios locales, perifoneo etc.			
3) Solicite el expediente de los solicitantes de créditos, prepare cédula y verifique que exista adjunto la siguiente documentación debidamente completada: - Solicitud de Crédito Popular - Solicitud de ingreso de socio (1 ^a . vez) - Datos del fiador - Formato de evaluación de garantía - Resumen para comité de crédito - Constancia de sueldo - Orden de descuento del crédito - Fotocopia de la siguiente documentación: DUI,			

<p>NIT, certificado del ISSS o INPEP, justificación del préstamo, recibos de servicios básicos y pago de vivienda.</p> <p>4) Con base a los datos consignados en la documentación recopilada, verificar que el sujeto de créditos cumpla con los siguientes requisitos básicos de elegibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que posea el solicitante experiencia para el rubro o actividad para la cual solicita financiamiento - Que el solicitante sea mayor de edad, de honradez reconocida o habilitado legalmente para contraer obligaciones o poseer personalidad jurídica, en caso de ser sociedad - Que haya aceptación por escrito de los planes de financiamiento y demás condiciones que acuerda la junta directiva. <p>5) Verificar la constancia del récord crediticio o calificación en el Sistema financiero del solicitante con la institución u otras instituciones con quienes ha contratado créditos con anterioridad, para medir su comportamiento de pago</p> <p>6) En caso de solicitarse para destinarlos a proyectos, que sean para actividades lícitas, que no atenten contra la moral y dignidad de las personas y su viabilidad.</p> <p>7) Verificar que exista información financiera en Sistema Financiero sobre el codeudor de la deuda</p> <p>8) Verificar la realización del respectivo valúo de la garantía, y que este no exceda de dos</p>			
---	--	--	--

<p>años de efectuado</p> <p>9) Verifique que el ejecutivo de créditos realice y deje constancia de la evaluación de relación crédito-garantía que establece la cobertura del 10% financiamiento</p> <p>10) Revise que se especifique el monto máximo a financiar de acuerdo a la capacidad de endeudamiento del solicitante, que en ningún caso podrá ser superior al 5% de su fondo patrimonial.</p> <p>11) Revise si se trata de garantía hipotecaria o prendaria, que la misma fue observada inscrita en el registro de la propiedad o de comercio, según el caso, a nombre del titular o codeudor del crédito solicitado</p> <p>12) Verifique que se realizo oportunamente el análisis de la combinación de diferentes tipos de garantía tales como hipotecaria, prendaria, firma solidaria, depósitos de ahorro, etc.; si fuera el caso, para corroborar la suficiencia de los mismos en función de la deuda.</p> <p>13) Evalúe la visita preliminar al negocio del cliente.</p> <p>14) Compruebe la condición económica-financiera y capacidad de pago del solicitante.</p>			
---	--	--	--

Auditor designado:
Supervisor:

**PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL OTORGAMIENTO
DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR**

OBJETIVO:

Evaluar la autorización de los fondos requeridos observando la aplicación adecuada de las condiciones crediticias aceptadas en forma general, regulaciones legales, reglamentarias y técnicas financieras.

PROCEDIMIENTO	Hech o por	Ref. P/T`	Fech a
1) Solicite el reporte de prestamos otorgados del Servicio de Crédito Popular para la determinación de la muestra			
2) Prepare cédula y verifique en el expediente la compilación de la documentación debidamente completada relativa al crédito como: - Solicitud de Crédito Popular - Solicitud de ingreso de Socio - Formato de evaluación de garantía - Resumen para Comité de Créditos - Fotocopia de DUI, NIT, carnet del ISSS, recibos de servicios básicos - Constancia de sueldo - Anotación preventiva de garantía - Acuerdo de Junta Directiva - Contrato - Pagare o letra de cambio - Ordenes de descuento - Hoja de autorización de retiro de financiamiento			
3) Evalúe análisis crediticio por parte del comité de créditos reciente y favorable a los sujetos de crédito, en donde se demuestre capacidad empresarial, de pago y solvencia moral			
4) Evalúe acuerdo de aprobación de Junta Directiva,			

<p>basado en opinión técnica del Comité de Créditos en donde se puede comparar aspectos financieros como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes de financiamiento b) Establecimiento de comisiones y tasas de interés c) Constitución de ahorros d) Programa de seguro e) Plazo f) Frecuencia de pago g) Numero de ficha h) Nombre del titular destino garantía i) Firma de responsables j) Otras observaciones como modificaciones a cualquiera de los condiciones anteriores. <p>5) Revise elaboración del contrato del crédito y si se pueden apreciar las misma condiciones del punto anterior</p> <p>6) Revise que al tratarse de créditos por línea rotativa, para cada desembolso se elaboro el respectivo pagare, de conformidad al contrato.</p> <p>7) Verifique la emisión y entrega del cheque al titular del préstamo por el monto estipulado; lo mismo que la aplicación contable de la siguiente forma:</p> <p style="padding-left: 40px;">1141-04-0101 otorgamientos originales</p> <p style="padding-left: 40px;">1110-05-0101 A la vista.</p> <p>Asimismo verifique el cobro de las primas de seguros en el desembolso del crédito</p> <p>8) Compruebe que el ejecutivo de créditos realice y deje constancia de la evaluación de relación crédito-garantía (70%) que establece la cobertura del financiamiento.</p>			
--	--	--	--

<p>9) Revise informe del registro de la propiedad, estudio jurídico, valuó pericial y anotación preventiva de hipoteca sobre garantías libre de gravamen o traspaso (o que estén los mismos a nombre de la Caja de Crédito) a favor de la institución.</p> <p>10) Revise en caso de ser proyecto, que figure el estudio de factibilidad del mismo y evalúe que se cumplan los procedimientos dirigidos a proteger el medio ambiente.</p> <p>11) Verifique que los créditos se concedan a clientes hasta la edad en que son asegurables y en caso que no pudieran ser asegurables, que la garantía cubra suficientemente el riesgo.</p> <p>12) Compruebe la anotación de los créditos en el libro de actas de la Junta Directiva.</p> <p>13) Verifique la incorporación o actualización del cliente dentro de la base del modulo de Crédito Popular.</p> <p>14) Compruebe la emisión de las tarjetas de cobranza (una para el cliente y otra para el cobrador) o la introducción de la información general en el PÂLM</p> <p>15) Evalúe que la orientación del crédito fue prioritariamente para el fomento y desarrollo de la micro o pequeña empresa</p> <p>16) Revise el cobro y cancelación de las primas de seguros en desembolso del crédito.</p>			
--	--	--	--

Auditor designado:
Supervisor:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA LA SUPERVISION DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

OBJETIVO:

Evaluar la supervisión y el control instaurado por la administración en la cartera de dicho Servicio, observando políticas financieras, regulaciones legales, reglamentarias, etc.

PROCEDIMIENTO	HECH O POR	REF. P/T`	FECH A
1) Solicitar a la administración la delimitación de funciones y responsabilidades para evaluar el orden operacional del Servicio de Crédito Popular.			
2) Recopilar información sobre lo adecuado del Control Interno mediante el cuestionario de Control Interno.			
3) Efectuar lectura de manuales de procedimientos existentes e identificar y señalar probables debilidades			
4) Prepare cédula sumaria y analítica de la cartera de Crédito Popular, sume y analice cada uno de sus componentes o cuentas involucradas			
5) Verifique que existan informes financieros que			

<p>indique la rentabilidad, solvencia, liquidez, en forma mensual.</p> <p>6) Prepare cédula de detalle y realice conciliación de montos otorgados entre saldos de tarjetas de control, estados de cuenta, reportes de cartera cuentas involucradas en el manejo del Servicio de Crédito Popular, contra los reportes de cartera. En caso de diferencias en perjuicio de la institución deben deducirse responsabilidades inmediatamente</p> <p>7) Verifique que los intereses por cobrar son calculados y registrados en la contabilidad adecuadamente.</p> <p>8) Verifique que el personal que tiene puesto de responsabilidad esta convenientemente afianzado.</p> <p>9) Compruebe si se mantienen informado a los socios de sus deudas mediante estados de cuenta mensual.</p> <p>10) Preparar cédula de detalle y realizar revisiones sobre la integridad de la información general de los créditos que es introducida a la base de datos del modulo del Servicio de Crédito Popular y verifique la existencia de claves de acceso.</p> <p>11) Elaborar cédula de detalle y evaluar el nivel de créditos en mora y verifique la razonabilidad de la calificación porcentaje de reservas de saneamiento de acuerdo con lo estipulado en la NCB-003 "Reglamento para clasificar la cartera de activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento"</p>			
--	--	--	--

<p>12) Preparar cédula de detalle y evaluar el nivel de créditos en mora y verifique que aquellos con mas de 90 días en mora de capital hayan sido trasladados de cartera vigente a vencida, de acuerdo con lo estipulado en la NCB-005 "Normas para la reclasificación contable de los prestamos y contingencias de los Bancos y financieras"</p>			
<p>13) Evalúe el numero de créditos reconocidos como perdidas de acuerdo con lo estipulado en la NCF-001 "Norma para el reconocimiento contable de perdidas en prestamos y cuentas por cobrar de las Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores"</p>			
<p>14) Comprobar que las garantías de los créditos están debidamente inscritas en 1ª. Hipoteca en el Registro de Propiedad Raíz o Registro de Comercio según el caso a favor de la Caja de Créditos</p>			
<p>15) Verificar que los abonos de los prestamos en la cartera de Crédito Popular no sean amparados mediante recibos provisionales, sino comprobantes de ingreso prenumerados y elaborar cédula de detalle de ingresos, y determinar el alcance del examen.</p>			
<p>16) Elaborar cédula de detalle y evaluar el calculo de los intereses diarios por los diferentes ahorros relacionados con el servicio, considerando como base el año calendario, su provisión al final de cada mes y su capitalización al final de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año o en la fecha que se liquiden las cuentas respectivas.</p>			

17) Solicitar los reportes de cartera e identifique la mora existente y evaluar la necesidad de efectuar visitas de constatación de créditos.			
18) En caso de realizarse visitas de constatación seleccione una muestra de clientes y evalúe el volumen y la estabilidad del negocio, así como la capacidad moral y de pago del cliente, lo mismo su existencia y el uso de los fondos.			
19) Comprobar la cancelación de las primas de seguro de los últimos ciclos vigentes.			

Auditor designado:
Supervisor:

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA LA GESTIÓN DE RECUPERACION DEL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

OBJETIVO:

Evaluar la recuperación, observando las políticas aplicadas a la redención de los fondos otorgados y el control ejercido sobre las aportaciones

PROCEDIMIENTO	HECH O POR	REF. P/T`	FECH A
1) Efectuar el inventario documental (ver anexo # 5) y arqueos de fondos a los responsables de la recuperación del Servicio de Crédito Popular y así mismo verificar que exista póliza de seguro sobre los mismos.			

<p>2) Evaluar las remesas parciales o totales de los fondos diariamente.</p> <p>3) Realizar confrontación administrativa entre tarjetas de cobranza o PALM, según el caso, reporte de cobranza diaria y ahorro en registros contables con la finalidad de conciliar individualmente las cuotas amortizadas y los ahorros generados.</p> <p>4) Verificar lo adecuado de las aplicaciones contables en cuanto a la amortización de cuotas, al igual que la actualización de datos en el sistema de Crédito Popular.</p> <p>5) Deducción de responsabilidades en forma inmediata, en caso encontrar diferencias entre cualquiera de los casos anteriores.</p> <p>6) Establezca la mora existente en la cartera y evalúe la necesidad de efectuar visitas de constatación de créditos (ver anexo # 6). Como procedimiento alternativo a las visitas de constatación, considerar enviar circularizaciones a los titulares de los crédito</p> <p>7) En caso efectuarse visitas de constatación, evaluar la gestión de visita al cliente realizada por los ejecutivos de cartera, verificando autenticidad del negocio, volumen comercial y utilización del crédito</p> <p>8) Evaluar la periodicidad en la recuperación y la supervisión de campo</p> <p>9) En caso de clientes con serios problemas de</p>			
---	--	--	--

<p>amortización, analizar la gestión administrativa o judicial realizada a la fecha para ejercer propiedad sobre las garantías y proteger con ello la inversión</p> <p>10) Seleccionar una muestra de clientes de preferencia morosos y visitarlos con el propósito de comparar las tarjetas de los clientes con los del cobrador, con el fin de determinar que este reporte íntegramente los pagos recibidos.</p> <p>11) Verificar las liquidaciones de prestamos con ahorros por morosidad y la existencia de saldos pendientes.</p> <p>12) En caso encontrar diferencias debe informar a la Junta Directiva o administración dependiendo de la materialidad.</p> <p>13) Verificar la periodicidad con que el Gerente informa a la Junta Directiva de la gestión de cobranza la cual debe ser periódica.</p>			
--	--	--	--

Auditor designado:

Supervisor:

CAPITULO IV

1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Conclusiones

- El Servicio de Crédito Popular administrado por las Cajas de Crédito, no cuenta con lineamientos definidos en la forma de políticas escritas que puedan guiar las fases de gestión de dicho Servicio, implicando lo antes dicho que Auditoría Interna no cuenta con un marco de referencia absoluto para realizar una adecuada evaluación sobre la gestión.

- Los Auditores Internos de las Cajas de Crédito, no cuentan con una Planeación de Auditoria completamente estructurada. En primer lugar algunos toman solamente como guía para la revisión el "Reglamento para el Servicio de Crédito Popular", dejando de lado el resto de regulaciones legales y normativa técnica aplicable y en segundo lugar algunos no toman en cuenta dos componentes de importancia dentro de la conformación de la Planeación de Auditoria, como lo son la comprensión de los sistemas de control interno y la debida coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo de auditoría, siendo la importancia del primero,

servir de guía para evaluar la gestión del Servicio del Crédito Popular asociable en sus cuatro fases (análisis, otorgamiento, supervisión y recuperación) y la segunda la logística a seguir en cuanto a la organización del trabajo.

- No se están tomando en cuenta la funcionalidad entre las fases de gestión del Servicio de Crédito Popular, dentro de la planeación del trabajo de Auditoria Interna, esto nos plantea situaciones como las siguientes:

a) No se esta considerando fundamental evaluar el estudio que debe efectuárseles a cada uno de los solicitantes de prestamos del Servicio de Crédito Popular, lo mismo que las apreciaciones sobre las garantías de tales prestamos; factores incidentes en la cuantificación del riesgo financiero, el cual si es evaluado manifiesta Auditoria Interna

b) Los Auditores Internos de las Cajas de Crédito, realizan una adecuada evaluación sobre la sujeción a los convenios pactados al momento del tramite o autorización de los crédito; asimismo están conscientes sobre el entorno legal y la normativa técnica aplicable al Servicio de Crédito Popular y observables en tales convenios.

c) En otro aspecto, los Auditores Internos no están estudiando y evaluando conscientemente el control

interno instaurado para la gestión del Servicio de Crédito Popular, ya que se presume que lo efectúa en forma regular

- d) El Auditor Interno de las Cajas de Crédito, esta consciente de lo esencial que representa la preparación técnica y capacidad profesional que debe poseer para comprender las operaciones financieras-crediticias de tales instituciones financieras y por ende los servicio que prestan.
- e) Se observa la existencia de ciertas limitaciones al trabajo del Auditor Interno, lo que no le permite realizar la labor de auditoría de forma independiente; sin embargo los mismos son superables con la aprobación previa de un organismo superior
- f) La información de los hallazgo a la dirección o administración, según el caso, son transmitidos usualmente mediante informes verbales, cuando amerita la situación, que carecen de formalidad e informes finales, carentes de oportunidad.
- g) Existen procedimientos de control interno débiles dictados para la recuperación y la custodia de los fondos del Servicio de Crédito Popular, lo mismo que para los aportes para la constitución de ahorros para los usuarios de dicho Servicio; a pesar de lo anterior un punto a favor lo constituye el hecho que

la administración acepta las sugerencias de Auditoría Interna para la gestión de recuperación.

1.2 Recomendaciones

- La administración de las Cajas de Crédito deben elaborar políticas escritas, que se encarguen de describir las fases de gestión del Servicio de Crédito Popular en forma adecuada, que a su vez sirvan de guía procedimental y disminuyan significativamente la ocurrencia de representaciones erróneas en los registros financieros de dicha cartera.
- El Auditor Interno de las Cajas de Crédito, dentro de su planeación del trabajo de auditoría, debe tomar muy en cuenta todos los componentes de esta, como lo son conocimiento del negocio crediticio, comprensión de los sistemas de control interno y contable, valoración del riesgo de auditoría, debida coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo y la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos a implementar; ya que con ello comprendería a cabalidad con parte de los requisitos que la técnica de auditoría exige.

- Tomar en cuenta la evaluación del estudio para los solicitantes a créditos, lo mismo que las garantías ofrecidas por estos, para así obtener una mejor valoración del riesgo financiero que manifiestan estimar por lo general.
- Se recomienda al Auditor Interno de las Cajas de Crédito, dar continuidad a la revisión que efectúa sobre el tratamiento de los convenios sobre la autorización de los créditos y además sobre las normativas legales y técnicas aplicables al Servicio de Crédito Popular.
- Los Auditores Internos de las Cajas de Crédito, deben considerar en la gestión del Servicio de Crédito Popular el estudio y evaluación del control interno de una forma efectiva y eficiente, puesto que la clave para una revisión integral del área se basa en comprender todas sus actividades operativas.
- En cuanto a la preparación técnica y capacidad profesional que el Auditor Interno de las Cajas de Crédito mantiene, se recomienda seguirla fomentando, mediante la educación continuada, como la fórmula para comprender (como a la fecha lo ha hecho), las operaciones financieras que este tipo de instituciones presentan en su medio de acción y de esta manera brindar

a la administración sugerencias que coadyuven al crecimiento económico.

- Se recomienda al Auditor Interno de las Cajas de Crédito, superar en la medida de lo posible, las limitantes que se le presenta en el desenvolvimiento de labor, de forma que su independencia y objetividad no sea afectada sustancialmente, esto se puede lograr haciendo hincapié a la administración lo necesario que representan en tiempos actuales la función de la Auditoria Interna en una organización.
- Debe mejorarse la forma de comunicar los hallazgos a la Dirección y administración, según el caso, durante el desarrollo del trabajo de Auditoría Interna, considerando implementar avances preliminares que ayuden a corregir errores o a tomar medidas sobre fraude, eliminando los informes verbales o los emitidos solamente al finalizar la revisión.
- El Auditor Interno de las Cajas de Crédito, debe considerar sugerir condiciones que ayuden al fortalecimiento de los procedimientos de control establecidos en la recuperación y custodia de los fondos del Servicio de Crédito Popular.

IV. BIBLIOGRAFIA

- "Administración Financiera Básica",
Lawrence J. Gitman,
Edición HARLA, S.A. de C.V., 1990

- "Auditoria, conceptos y métodos",
John J. Willingham & D.R. Carmichael,
Edición MCGRAW HILL, 1988

- "Auditoria Interna Integral",
C.P. Juan Ramón Santillana González,
Ediciones Contables Administrativas, S.A., (ECASA)
Cuarta reimpresión, 1988

- "Auditoria Interna Moderna", evaluación de operaciones y
controles,
V. Brink y H. Witt,
ECAFSA, International THOMSON Editores, S.A. de C.V., 2001

- "Control Interno", estructura conceptual integrada,
Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway
Commission, COOPERS & LYBRAND,
Edición Computextos Láser, Yolanda Madero T., Septiembre
de 1998

- "Ley de las Cajas de Crédito y de los Bancos de los trabajadores",

Decreto Legislativo No. 770, publicado en Diario Oficial No. 89, tomo No 311,

17 de Mayo de 1991

- "Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios",

Decreto Legislativo No. 849, publicado en Diario oficial No. 65, tomo 346,

31 de marzo de 2000

- "Normas para el ejercicio profesional de la Auditoria Interna",

emitido por AUDISAL, 1996

- "Planeación de la Auditoria, externa e interna",

C.P. Hector Sánchez S.,

Ediciones Contables Administrativas, S.A. (ECASA),

Tercera reimpresión, 1984

- "Reglamento del Servicio de Crédito Popular", Federación de Cajas de Crédito y Bancos de los Trabajadores,

Acuerdo Ejecutivo No. 292, literal b) de la sesión de Junta de Gobierno No. 2600-33

1 de septiembre de 1999

- "Enciclopedia de la auditoría",
Océano / Centrum,
Edición original McGaw Hill Inc.

- Declaraciones sobre Normas de Auditoria, SAS No 78,
"Evaluación de la estructura del control interno en una
auditoría de Estados Financieros",
Emitidas por el Consejo de Normas de Auditoria AICPA,
Volúmen VI

- "Diccionario de Administración y Finanzas",
J. M. Rosemberg,
Editorial Océano/Centrum,

- "Diccionario para Contadores",
Erick L. Kolher,
Editorial Lernusa, S.A. de C.V., grupo Noriega Editores
8ª impresión, 1999

- "Normas de control de calidad aplicables al área de
auditoría Internas de las instituciones Financieras
Autónomas, caso práctico Federación de Cajas de Crédito
(FEDECREDITO)",
Oscar Aquino Peña y otros, Septiembre de 1997.

- "Diseño de programas de auditoría para la revisión de la cartera de prestamos en las Asociaciones cooperativas",
Salomón Benedicto Acevedo Canales y otros, Diciembre de 1999.

- "Guía para realizar Investigaciones Sociales",
Raúl Rojas Soriano,
7ª Edición, Plaza y Valdés, Febrero 1991

- "Metodología de la Investigación"
Roberto Hernández Sam Pieri,
2ª Edición, McGraw Hill, 1998

- "Diccionario de Administración y Finanzas"
J.M. Rosenberg,
OCEANO GRUPO EDITORIAL, S.A., 1998

- "Contabilidad Financiera"
Gerardo Guajardo Cantú
2ª. Edición, McGRAW HILL, 1995

- "La Gestión Financiera",
Jaime Loring,
EDICIONES DEUSTO S.A., 1995

- "Normas Internacionales De Auditoria",
Instituto Mexicano de Contadores Publicos,
Edición V, Agosto 2000

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

1. Detalle de Cajas de Crédito
2. Cuestionario de investigación desarrollado
3. Parámetros para la creación de la unidad de auditoría
Interna de las Cajas de Crédito
4. Manual de procedimientos por áreas de gestión Servicio
de Crédito Popular
5. Formato de Inventario Documental
6. Formato de Hoja de Constatación de Créditos

ANEXO # 1

LISTADO DE CAJAS DE CRÉDITO ADMINISTRADORAS DEL SERVICIO
DE CRÉDITO POPULAR

NO CORRELATIVO	LOCALIDAD DE CAJA DE CREDITO	SALDO DE FONDOS AL 30 DE JUNIO DE 2001
1	METROPOLITANA	\$ 995,697.91
2	USULUTAN	506,840.00
3	AHUACHAPAN	405,731.71
4	SOYAPANGO	377,980.82
5	SANTIAGO DE MARÍA	341,251.43
6	CHALCHUAPA	269,415.63
7	SONSONATE	247,777.74
8	SANTA ANA	214,610.00
9	QUEZALTEPEQUE	199,440.00
10	ZACATECOLUCA	197,970.00
11	SAN VICENTE	186,029.97
12	COJUTEPEQUE	145,540.00
13	SUCHITOTO	139,704.61
14	CONCEPCIÓN BATRES	134,030.00
15	SANTA ROSA DE LIMA	131,340.00
16	LA LIBERTAD	121,710.00
17	SAN MARTIN	117,238.57
18	TENANCINGO	112,284.69
19	BERLÍN	109,088.57
20	SAN MIGUEL	107,719.98
21	SAN AGUSTIN	103,008.56
22	NUEVA CONCEPCIÓN	102,110.00
23	SAN FRANCISCO GOTERA	98,380.00
24	SANTIAGO NONUALCO	98,310.00
25	AGUILARES	88,920.00
26	LA UNIÓN	86,919.97
27	COLON	77,059.27
28	IZALCO	76,310.00
29	EL CHILAMATAL	64,858.45
30	ACAJUTLA	62,010.00
31	ILOBASCO	55,500.00
32	OLOCUILTA	52,050.04
33	SENSUNTEPEQUE	52,019.96
34	SAN SEBASTIAN	51,309.98
35	JUAYUA	51,051.34
36	CANDELARIA DE LA FRONTERA	47,371.79
37	JUCUAPA	40,440.00
38	CHALATENANGO	34,742.86
39	TONACATEPEQUE	32,600.00
40	COOPERATIVA DE JOYEROS Y RELOJEROS	28,877.04
41	JOCORO	27,044.28
42	ATIQUIZAYA	24,994.30
43	SAN ALEJO	22,909.98
44	SAN PEDRO NONUALCO	22,690.00
45	SAN IGNACION	22,544.28
46	ARMENIA	12,560.00
47	CIUDAD BARRIOS	7,009.99
48	SAN JUAN OPICO	4,483.97
TOTAL DE FONDOS		\$ 6,509,487.69

ANEXO # 2

San Salvador, diciembre de 2001

Señores

Unidad de Auditoria Interna

Caja de Crédito (nombre)

Presente

Nos complace en saludarlo y a la vez desearle éxito en el desempeño de sus labores en esa notable institución de crédito.

Los suscritos egresados de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad de El Salvador, actualmente elaborando el trabajo de investigación titulado "**LA PLANEACION DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA GESTION DEL SERVICIO DE CREDITO POPULAR EN LAS CAJAS DE CREDITO DE EL SALVADOR**" le estamos solicitando su colaboración en el sentido de proporcionarnos información, la cual será de mucha ayuda para nuestra investigación y así poder elaborar un documento que al mismo tiempo ayuden a prevenir representaciones erróneas desde la fase de planeación de la unidad de auditoria interna (de reciente implantación en el sistema de Cajas de Crédito), y además en alguna medida sugerir puntos clave de control para un funcionamiento eficiente en el Servicio de Crédito Popular, cartera integrante de los fondos administrados por su institución.

En las páginas anexas encontrará una serie de preguntas sobre el tema antes mencionado, las cuales están dirigidas a la unidad de auditoría interna responsable de la evaluación de las operaciones de la Caja de Crédito; rogamos sean completadas a efectos de desarrollar en forma normal nuestra investigación.

Seguros que la información que nos proporcione será de mucha importancia para sus funciones y nuestra labor, de antemano les damos las gracias por su consideración.

Atentamente,

f. _____
Mirna Carolina Castro Hernández

f. _____
Elvin Ruth Torres Flores

f. _____
Hector Enrique Galeano Larreynaga

Y como constancia de la veracidad de la investigación,

f. _____
Carlos Enrique Ruano
**Jefe del Departamento de
Contaduría Pública de la
Universidad de El Salvador**

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

PREGUNTA N° 1

De acuerdo a usted ¿existen en el sistema de Cajas de Crédito lineamientos definidos, no muy definidos o simplemente no existen, en la forma de políticas escritas, dirigidas a guiar las fases de gestión del Servicio de Crédito Popular?

OBJETIVO:

Conocer la existencia de lineamientos específicos definidos en la forma de políticas, dirigidos a guiar las fases de la gestión del Servicio de Crédito Popular.

OPCIONES	F	F%
DEFINIDOS	5	25
NO MUY DEFINIDOS	15	75
NO EXISTEN	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

De acuerdo con los resultados presentados en el cuadro anterior se deduce que el 75% de los encuestados, consideran que existen lineamientos no muy definidos y el restante 25% que existen lineamientos definidos; las declaraciones fueron sustentadas partiendo del hecho de contar con un Reglamento para el Servicio de Crédito Popular emitido por FEDECREDITO, mas no así con manuales de políticas específicas en las Cajas de Crédito.

PREGUNTA N° 2

Para evaluar la cartera de préstamos del Servicio de Crédito Popular, desde su punto de vista ¿cuáles de los siguientes componentes esenciales han sido considerados para una adecuada planeación del trabajo de auditoría?

OBJETIVO:

Comprobar si los Auditores Internos cuentan con una planeación de Auditoría para el Servicio de Crédito Popular, considerando en ella sus componentes esenciales.

OPCIONES	SI		NO		TOTALES	
	F	F%	F	F%	F	F%
Conocimiento del negocio crediticio	15	75	5	25	20	100
Comprensión de los sistemas de control interno y de contabilidad	8	40	12	60	20	100
Riesgos crediticios y de auditoría	16	80	4	20	20	100
Coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo de auditoría	3	15	17	85	20	100
Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos a seguir	13	65	7	35	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

Según los datos obtenidos, algunos auditores internos para evaluar la cartera de préstamos del Servicio de Crédito Popular, manifiestan considerar en la planeación del trabajo algunos componentes, detalle de la proporción como sigue:

- El 75% el necesario y suficiente conocimiento del negocio
- El 80% el necesario y suficiente conocimiento del negocio
- El 65% la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos a ejecutar en el desarrollo de la revisión

Por otra parte, cierta proporción no considera en la planeación del trabajo los siguientes componentes:

- El 60% la suficiente comprensión de los sistemas de control interno y de Contabilidad
- El 80% de los sujetos muestreados, no consideran en la planeación de auditoría sobre el Servicio de Crédito Popular la debida coordinación, dirección, supervisión y revisión del trabajo

PREGUNTA N° 3

¿Cree usted que en la planeación del trabajo de auditoria en el Servicio de Crédito Popular es considerado el adecuado estudio del cliente como fundamento del análisis de la inversión?

OBJETIVO:

Determinar si el auditor interno considera fundamental en la planeación de auditoria la evaluación de la inversión,

partiendo del estudio del cliente realizado en forma preliminar.

OPCIONES	F	F%
SIEMPRE LO HACEN	7	35
EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS	1	5
POCAS VECES	10	50
NUNCA LO HACEN	2	10
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 50% de los auditores internos pocas veces consideran fundamental incluir en la planeación de auditoria la evaluación sobre el adecuado estudio del cliente para el análisis de la inversión, mientras que el 35% manifiesta que siempre lo hacen.

PREGUNTA N° 4

De la misma forma que la pregunta anterior ¿considera que en la planeación del trabajo de auditoria en el Servicio de Crédito Popular se toma en cuenta la evaluación sobre las garantías ofrecidas como soporte de la inversión?

OBJETIVO:

Establecer la importancia que para el auditor interno de las Cajas de Crédito representa evaluar la aceptación de las garantías ofrecidas como soporte de la inversión del Servicio de Crédito Popular

OPCIONES	F	F%
SIEMPRE LO HACEN	4	20
EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS	6	30

POCAS VECES	8	40
NUNCA LO HACEN	2	10
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

En base a los resultados obtenidos, el 40% de los auditores interno de las Cajas de Crédito pocas veces toman en cuenta en la planeación del trabajo de auditoria la evaluación sobre las garantías ofrecidas, y por otro lado el 30% la considera en la mayoría de los casos.

PREGUNTA N° 5

En la fase del análisis, auditoria interna ¿evalúa el grado de riesgo que presentaba el crédito al momento de ser analizado?.

OBJETIVO:

Conocer si se evalúa por parte del auditor interno el grado de riesgo financiero que presentaba determinado crédito integrante de la cartera del Servicio de Crédito Popular al momento en que fue analizado

OPCIONES	F	F%
SI SE EVALUA	15	75
NO SE EVALUA	5	25
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

El 75% de los auditores interno encuestados manifestaron que se evalúa el grado riesgo que presentaba determinado crédito al momento de ser analizado.

PREGUNTA N° 6

Desde su punto de vista ¿cómo es considerado el grado de riesgo que presenta el Servicio de Crédito Popular en el ámbito crediticio?.

OBJETIVO:

Conocer el punto de vista del auditor interno sobre el grado de riesgo que presenta el Servicio del Crédito Popular en el ámbito crediticio.

OPCIONES	F	F%
RIESGO ALTO	13	65
RIESGO MEDIO	6	30
RIESGO BAJO	1	5
TOTALES	20	100

INTERPRETACIÓN DE RESULTADO

En base a los datos obtenidos se deduce que el 65% de los auditores internos le asignan al Servicio de Crédito Popular un alto grado de riesgo, mientras un 30% consideran que presenta un riesgo medio y finalmente un 5% consideran que el riesgo es bajo.

PREGUNTA N° 7

En el exámen sobre la cartera del Servicio de Crédito Popular ¿cuál es el factor principal que incide en la cuantificación del riesgo en el mismo?

OBJETIVO:

Identificar cual es el factor principal que incide en la cuantificación del riesgo en la cartera del Servicio de Crédito Popular desde la perceptiva del auditor interno

OPCIONES	F	F%
Deficiencia en las políticas establecidas en el análisis de los créditos	1	5
Delimitación de funciones e idoneidad del personal responsable del análisis	0	0
Características de los sujetos de crédito	7	35
Inestabilidad económica del mercado financiero	2	10
Inadecuado análisis de los créditos	10	50
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

En base a los resultados de los datos recopilados, el 50% de los auditores internos consideran al inadecuado análisis de los créditos, como el factor principal incidente en la cuantificación del riesgo; otro factor relevante con un 35% lo representa las características de los sujetos de crédito.

PREGUNTA N° 8

¿Cree usted que se evalúa el cumplimiento de las condiciones crediticias legales para el otorgamiento del crédito del Servicio de Crédito Popular?

OBJETIVO:

Conocer si el auditor interno evalúa todos los aspectos convenidos de carácter legal, aplicables al otorgamiento de un crédito del Servicio de Crédito Popular

OPCIONES	F	F%
SIEMPRE LO HACEN	9	45
EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS	11	55
POCAS VECES	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

Con base a los datos recopilados se obtiene que el 55% de los auditores internos en la mayoría de los casos evalúan el cumplimiento de las condiciones crediticias legales y el restante 45% afirman que siempre lo hacen.

PREGUNTA N° 9

Desde su punto de vista ¿considera que en la planeación del trabajo de auditoria se programa una adecuada evaluación del otorgamiento de la inversión?

OBJETIVO:

Evaluar si el auditor interno considera que se programa una evaluación adecuada sobre la autorización de la

inversión, de forma que se cumplan los convenios establecidos inicialmente

OPCIONES	F	F%
SIEMPRE	7	35
EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS	11	55
NUNCA LO HACEN	2	10
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

De acuerdo con los datos obtenidos, el 55% de los auditores internos en la mayoría de los casos programan una adecuada planeación de auditoria para evaluar el otorgamiento de los fondos del Servicio del Crédito Popular, además el 35% manifiestan que por lo general siempre realizan una adecuada planeación de auditoria.

PREGUNTA N° 10

En su opinión ¿piensa usted que en la planeación del trabajo de auditoria se considera de interés el suficiente conocimiento sobre la normativa legal y técnica que aplican a las Cajas de Crédito, específicamente aquella relativa al Servicio de Crédito Popular?

OBJETIVO:

Establecer la importancia que tiene para el auditor interno obtener el conocimiento suficiente sobre la normativa legal y técnica aplicable al Servicio de Crédito Popular.

OPCIONES	F	F%
MUCHO INTERÉS	13	65
BASTANTE INTERÉS	7	35
POCO INTERÉS	0	0
NINGÚN INTERÉS	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

El 65% de los encuestados piensan que en la planeación del trabajo de auditoria el suficiente conocimiento sobre la normativa legal y técnica que aplican a las Cajas de Crédito, específicamente aquella relativa al Servicio de Crédito Popular, es de mucho interés; el 35% consideran tal conocimiento con bastante interés y según afirmaron para ninguno es cuestión de poco o ningún interés.

PREGUNTA N° 11

¿Cuál es a su juicio la normativa legal y reglamentaria aplicable al Servicio de Crédito Popular?

OBJETIVO:

Conocer desde el punto de vista del auditor interno sobre el marco legal y reglamentario que rige a las Cajas de Crédito y en especial aquel relativo al Servicio de Crédito Popular

OPCIONES	SI		F%		TOTALES	
	F	F%	F	F%	SI	NO

Ley de Bancos	3	15	17	85	20	100
Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios	6	30	14	70	20	100
Código de Comercio	4	20	16	80	20	100
Normas Generales de Crédito	16	80	4	20	20	100
Normas Internacionales de Contabilidad	6	30	14	70	20	100
Reglamento del Servicio de Crédito Popular	20	100	0	0	20	100
Escritura de Constitución	6	30	14	70	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

Tomando en cuenta la información recopilada, los auditores internos entrevistados sobre la normativa legal y técnica aplicable al Servicio de Crédito Popular, manifiestan dicha aplicabilidad en distintas proporciones, para el caso:

- a) el 100% opina que el Reglamento para el Servicio de Crédito Popular el 15% considera la "Ley de Bancos";
- b) un 80% manifiestan que las "Normas Generales de Crédito";
- c) un 30% considera "Ley de Intermediarios Financieros no Bancarios";
- d) un 30% considera que la "Escritura de Constitución" de cada Caja de Crédito;
- e) el 30% considera que las "Normas Internacionales de Contabilidad" y
- f) el 20% afirman que el "Código de Comercio".

PREGUNTA N° 12

¿Cómo considera usted que la planeación del trabajo de auditoria partiendo del estudio y evaluación del control

interno del área del Servicio de Crédito Popular es realizada?.

OBJETIVO:

Conocer las consideraciones del auditor interno en cuanto la planeación de auditoría que realiza, en base al estudio y la evaluación de los controles establecidos en el área del Servicio de Crédito Popular.

OPCIONES	F	F%
EN FORMA COMPETENTE	9	45
EN FORMA REGULAR	11	55
EN FORMA REDUCIDA	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

El 55% de los auditores internos consideran que la planeación del trabajo de auditoria partiendo del estudio y evaluación del control interno del Servicio de Crédito Popular, la efectúan en forma regular, mientras que el restante 45% manifestó que la realiza en forma competente.

PREGUNTA N° 13

De acuerdo con su criterio ¿cuáles son los requisitos que deben cumplir los auditores internos de las Cajas de Crédito?

OBJETIVO:

Conocer según el propio auditor interno, cual es el perfil profesional que debe cumplir el auditor interno de las Cajas de Crédito.

OPCIONES	SI		NO		TOTALES	
	F	F%	F	F%	F	F%
Formación técnica o profesional idónea	20	100	0	0	20	100
Experiencia comprobable en contabilidad y auditoría	19	95	1	5	20	100
Conocimientos en aspectos legales, mercantiles, fiscales, reglamentarios y de control interno	19	95	1	5	20	100
Características de personalidad	17	85	3	15	20	100
Experiencia en manejo de programas computacionales	18	90	2	10	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

De acuerdo con el cuadro antes mostrado, desde el punto de vista del auditor interno, el 100% de los mismo deben poseer una formación técnica o profesional, el 95% considera que deben tener experiencia comprobable en Contabilidad o en Auditoría, un 95% opina que debe poseer conocimientos en aspectos legales, mercantiles, fiscales, reglamentarios y de control interno aplicables al sistema de Cajas de Crédito, un 85% considera que deben tener características de personalidad como lo son responsabilidad, dinámico, creativo, comunicativo, buena presentación y con disponibilidad de tiempo y finalmente

el 90% piensa que deben presentar experiencia en manejo de programas computacionales.

PREGUNTA N° 14

¿Considera en su opinión que la preparación técnica y capacidad profesional del auditor interno es esencial en cuanto al desarrollo de la planeación del trabajo de auditoría en el Servicio del Crédito Popular?.

OBJETIVO:

Conocer si el auditor cataloga como esencial la preparación técnica y capacidad profesional para realizar la planeación de auditoría.

OPCIONES	F	F%
MUY ESENCIAL	16	80
ESENCIAL	4	20
POCO ESENCIAL	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

Según los resultados obtenidos el 80% de los auditores interno considera en su opinión que la preparación técnica y capacidad profesional del auditor interno es muy esencial para el desarrollo de la planeación de auditoría en el Servicio del Crédito Popular.

PREGUNTA N° 15

En cuanto a los niveles de autorización ¿existen limitantes en las políticas de las Cajas de Crédito que

dificulten en cierta medida el desenvolvimiento de la unidad de auditoria interna?.

OBJETIVO:

Comprobar si la unidad de auditoría interna es verdaderamente independiente en cuanto a su desenvolvimiento como parte de la organización, tal como las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas lo exigen.

OPCIONES	F	F%
Existen limitaciones	5	25
Existen, pero se superan con aprobación superior previa	10	50
No existen limitaciones	5	25
		10
TOTALES	20	0

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

El 50% de los auditores internos encuestados afirman la existencia de limitaciones en cuanto a su desenvolvimiento, pero consideran que son superables con la aprobación previa de un organismo superior como por ejemplo la Junta Directiva.

PREGUNTA N° 16

Tomando en cuenta la importancia del Servicio de Crédito Popular en la liquidez diaria de las operaciones financieras, ¿cuál debe ser según su opinión la frecuencia que debe utilizar auditoria interna para evaluar el Servicio de Crédito Popular?

OBJETIVO:

Conocer según la opinión de la auditoría interna la frecuencia con que debe evaluarse la gestión del Servicio de Crédito Popular.

OPCIONES	F	F%
MENSUAL	12	60
BIMENSUAL	3	15
TRIMESTRAL	4	20
SEMESTRAL	1	5
ANUAL	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

El resultado de la información proporcionada por los auditores internos indica que el 60% de los mismos manifiesta realizar en forma mensual la frecuencia para evaluar el Servicio de Crédito Popular, y en segundo plano un 20% considera que dicha evaluación debe efectuarse en forma trimestral.

PREGUNTA N° 17

¿Cómo considera usted la preparación y alcance de los procedimientos actuales establecidos por la unidad de auditoría interna para evaluar el Servicio de Crédito Popular?

OBJETIVO:

Conocer si la preparación y alcance de los procedimientos actuales, establecidos por la unidad de auditoría interna en el Servicio de Crédito Popular están definidos y son los idóneos de acuerdo al auditor que los desarrolla.

OPCIONES	F	F%
DEFINIDOS	12	60
IMPROVISADOS	8	40
SIN NINGÚN OBJETIVO	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

El 60% de los auditores interno encuestados manifiestan que la preparación y alcance de los procedimientos actuales establecidos para el Servicio de Crédito Popular están definidos, por lo que son idóneos; mientras el restante 40% opina que los mismos son en cierta medida improvisados, por lo que no son totalmente idóneas.

PREGUNTA N° 18

Desde su punto de vista ¿cuáles son los canales de comunicación con que cuenta el departamento de auditoria interna actualmente al momento de determinar hallazgos?

OBJETIVO:

Conocer cuales son los canales de comunicación con que cuenta la unidad de auditoria interna para dar a conocer a

la administración y dirección (de acuerdo a la importancia que amerite) la detección de una representación errónea.

OPCIONES	F	F%
Información verbal	0	0
Avances escritos preliminares	7	35
Informe escrito final	3	15
Informe escrito verbal y preliminar	0	0
Informe escrito verbal y final	10	50
Informe escrito preliminar y final	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

Según los resultados obtenidos el 50% de los auditores internos prefieren comunicar sus hallazgos por medio de informes verbales y escritos finales, mientras un 35% prefieren hacerlo a través de informes escritos preliminares durante el desarrollo del examen.

PREGUNTA N° 19

De acuerdo a su criterio ¿cómo califica los procedimientos establecidos para la cobranza del Servicio de Crédito Popular?

OBJETIVO:

Conocer como son calificados por la unidad de auditoría interna los procedimientos instaurados, de tal modo que los mismo expongan el grado de eficiencia en la cobranza del Servicio de Crédito Popular.

OPCIONES	F	F%
ADECUADOS	7	35
REGULARES	13	65
POCO ADECUADOS	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

El 65% de los auditores internos encuestados afirman que los procedimientos establecidos por la administración para la cobranza del Servicio de Crédito Popular son regulares y el restante 35% consideran que tales procedimientos son adecuados.

PREGUNTA N° 20

En cuanto a la integridad y custodia de los fondos, ¿cómo considera el control establecido, de acuerdo a la respectiva evaluación del mismo que realiza?

OBJETIVO:

Investigar como considera el auditor interno el control interno instaurado sobre la custodia de los fondos recaudados del Servicio de Crédito Popular la unidad de auditoria interna, que redunde en la transparencia de las operaciones, integridad y custodia de los mismos.

OPCIONES	F	F%
EFFECTIVO	7	35
REGULARES	13	65
CON DEBILIDAD	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

Según los resultados obtenidos el 65% de los auditores internos consideran que el control interno establecido para la custodia de los fondos del Servicio de Crédito Popular es regular y el restante 35% manifiesta que dicho control interno es efectivo, pero coinciden que el mismo no presenta debilidad en su estructura.

PREGUNTA N° 21

De acuerdo a usted ¿son tomadas en cuenta en la mayoría de los casos las sugerencias competentes de auditoria interna para lograr la recuperación de la inversión?.

OBJETIVO:

Establecer la importancia que se le toma a las recomendaciones de la unidad de auditoría interna, en cuanto a las sugerencias sobre acciones competentes utilizables en la recuperación de la inversión del Servicio de Crédito Popular.

OPCIONES	F	F%
EN TODOS LOS CASOS	6	30
EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS	7	35
EN ALGUNOS CASOS	7	35
EN NINGÚN CASO	0	0
TOTALES	20	100

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

El resultado de la información proporcionada por los auditores internos indica que el 35% considera que las sugerencias que realiza en cuanto a acciones competentes para la recuperación de la inversión del Servicio de Crédito Popular en la mayoría de los casos son tomadas en cuenta por parte de la administración, otra proporción igual 35% considera que dichas sugerencias son tomadas en cuenta en algunos casos y el restante 30% afirma que en todos los casos son consideradas.

PREGUNTA N° 22

En cuanto a la protección de los aportes para la constitución de ahorros de los usuarios del Servicio del Crédito Popular, ¿considera usted que existe fortaleza o cierta debilidad en el control interno?.

OBJETIVO:

Asegurarse que por parte del auditor interno existe fortaleza o cierta debilidad en el control interno en cuanto a la protección de los aportes para la constitución de ahorro de los usuarios del Servicio de Crédito Popular.

OPCIONES	F	F%
FORTALEZA	9	45
CIERTA DEBILIDAD	11	55
		10
TOTALES	20	0

INTERPRETACION DE RESULTADOS:

El 55% de los auditores internos indican que existe cierta debilidad en el control interno sobre la protección de los aportes para la constitución de ahorros de los usuarios del Servicio del Crédito Popular y el resto, es decir el 45% considera que existe fortaleza en el control interno.

ANEXO # 3

ANEXO # 4

CAJA DE CRÉDITO DE: _____

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

SECCIÓN :GESTIÓN DEL CRÉDITO POPULAR			
INICIA :CUANDO LOS USUARIOS SE PRESENTA A SOLICITAR INFORMACIÓN PARA EL CRÉDITO POPULAR			
FINALIZA :CUANDO QUEDA LIQUIDADADO EL CICLO DEL CRÉDITO POPULAR EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD			
Paso No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	RIESGO
01	Cliente	Se presenta el comerciante y/o vendedor solicitar información para financiamiento de Crédito Popular.	
02	Encargado de sección de Crédito Popular	Comunica los requisitos a reunir como son: DUI, NIT, recibo de servicios básicos; explicar los beneficios del crédito tales como: ahorro navideño, capital de trabajo y el seguro por fallecimiento, pide además: requisitos del fiador o de la garantía.	
03	Cliente	Reúne los requisitos y los presentan al encargado de Sección de Crédito Popular.	
04	Encargado de sección de Crédito Popular	Recibe y confirma los requisitos presentados por el usuario	
05	Encargado de sección de	Elabora la Solicitud del Crédito Popular, Ingreso de socio, Formato de	

	Crédito Popular	evaluación de garantías, en original y copia, la designación de beneficiarios en caso de fallecimiento.	
06	Cliente	El usuario firma la Solicitud de Crédito Popular, el Ingreso de socio, el Formato de evaluación de garantías y la designación de beneficiarios	
07	Encargado de sección del Crédito Popular	Evalúa el negocio del solicitante para comprobar los datos de la solicitud y determinar la cantidad solicitada (sino amerita se disminuya)	
08	Encargado de sección de Crédito Popular	Si no amerita la cantidad solicitada, se disminuye.	
09	Encargado de sección de Crédito Popular	Si el negocio amerita la cantidad solicita, se elabora el informe sobre el valúo realizado en el negocio y le anexa la Solicitud de crédito y Resumen para Comité de Crédito	
10	Comité de Crédito	Analiza el resumen la solicitud y documentos anexos, cerciorándose que los datos proporcionados por los solicitantes estén de acuerdo con el informe de valúo para reafirmar la cantidad solicitada.	
11	Encargado de sección de Crédito Popular	Elabora informe con los datos de la solicitud, el reporte de financiamiento, en original y copia, el cual contiene los nombres del usuario la cantidad del	

		financiamiento; el pagare en original para ser llenado en sesión de Junta Directiva.	
12	Junta Directiva	Reunidos en sesión, juntamente con el Gerente, analizan el informe del Comité de Créditos y dictaminan la resolución.	
13	Junta Directiva	Si no aprueban el financiamiento, anotan su resolución negativa en el reporte de financiamiento y la envían al encargado de Crédito Popular, Pase al paso No. 17.	
14	Junta Directiva	Si aprueban, se anotan la cantidad del pagare.	
15	Junta Directiva	Los miembros de la Junta Directiva, firman el Reporte de financiamiento y acuerdo de Junta Directiva, en tanto el pagare lo firma únicamente el tesorero.	
16	Encargado de la sección del Crédito Popular	Recibe y revisa los documentos devueltos por la Junta directiva	
17	Encargado de la sección de Crédito Popular	Si fue denegado el financiamiento, recibe el pagare y el reporte de financiamiento firmados donde viene anotado la resolución, archivando luego la solicitud y documentos anexos, terminando aquí el proceso.	
18	Encargado de la sección de Crédito Popular	Si la resolución es positiva, recibe el pagare y el reporte de financiamiento y Acuerdo de Junta Directiva firmados, archiva la copia del reporte de	

		financiamiento, los originales de estos documentos y primera copia del pagare, los anexa con los originales de la solicitud y los envía al archivo.	
19	Encargado de la sección de Crédito Popular	Elabora el contrato en original en el cual se especifica las condiciones de la obligación, elabora la tarjetas de control de pagos, una para la cobranza y otra para el cliente o elabora un resumen de datos para introducir en el PALM	
20	Contabilidad	Elabora el cheque de Crédito Popular.	
21	Gerente y Tesorero	Firman el cheque	
22	Encargado de la sección del Crédito Popular	Al tener el cheque firmado, prepara el contrato y las tarjetas de control de pagos del usuario o la activación del cliente en el PALM	
23	Cliente	Firma el contrato, comprometiéndose a cumplir las cláusulas en el acordadas, y recibe sus respectivo cheque y su tarjeta de control de pago o su notificación de incorporación al PALH	
24	Encargado de sección de Crédito Popular	Se elabora ficha del usuario, una vez terminada la contratación, archiva el contrato para ser utilizadas en el transcurso el ciclo de crédito	
25	Encargado de sección de Crédito	Efectúa el cobro de la primas de seguro en el desembolso del crédito	

	Popular		
26	Encargado de sección de Crédito Popular	Incorpora o actualiza las generales del cliente dentro de la base de datos del modulo Crédito Popular	
27	Contabilidad	Incorpora la información en los registros contable en las cuentas involucradas en el Servicio de Crédito Popular	
28	Encargado de sección de Crédito Popular	Solicita informe mensual a contabilidad, reporte de cartera, de mora para evaluar la rentabilidad, la solvencia, la liquidez del servicio.	
29	Contabilidad	Elabora reportes de cartera de mora y entrega al encargado	
30	Encargado de sección de Crédito Popular	Gestiona la inscripción de garantías a favor de la Caja de Crédito en los registros respectivos	
31	Contabilidad	Efectúa mensualmente la provisión de intereses por cobrar por la cartera y por pagar en los ahorros	
32	Contabilidad	Efectúa trimestralmente la capitalización de intereses por pagar de los ahorros	
33	Contabilidad	Preparan reporte de cartera mensualmente en base a las NBC-003, NBC-005, NBC-001 para mostrar la condición del servicio	
34	Encargado de	Recibe y revisa las tarjetas o la	

	sección de Crédito Popular	introducción de datos en el PALM para ordenar la ruta de cobro	
35	Cobrador de Crédito Popular	Inicia la recaudación en forma personalizada asistiendo a cada negocio	
36	Cliente	Entrega dinero al colector	
37	Cobrador de Crédito Popular	Recuenta dinero, perfora tarjetas de control de pago del cliente y la suya o emite recibo del PALH	
38	Cobrador del Crédito Popular	Remesa diariamente el efectivo recaudado	
39	Cobrador del Crédito Popular	Elabora y entrega el reporte de cobranza, entrega las tarjetas al encargado del Crédito Popular y entrega remesa del efectivo diario	
40	Encargado de sección de Crédito Popular	Recibe reporte de cobranza e introduce los abonos al sistema y envía copia a contabilidad en forma diaria.	
41	Contabilidad	Genera partida de amortización diaria del Servicio de Crédito Popular	
42	Encargado de la sección del Crédito Popular	Verifica las tarjetas de control de cada usuario, para cerciorarse que han pagado en el ciclo del crédito.	
43	Encargado de Crédito Popular	Separa las tarjetas que se liquidaran con abonos y los que pasaran a créditos vencidos	

44	Encargado de la sección del Crédito Popular	Si algún usuario se encuentra en mora se elimina al moroso	
45	Encargado de la sección del Crédito Popular	Elabora en original y copia la hoja de liquidación del ciclo, utilizando para ello las tablas de amortización del Crédito Popular. (confirma en computadora)	
46	Encargado de la sección de Crédito Popular	Firma y envía la hoja de liquidación a la sección de contabilidad	
47	Contabilidad	Revisa y firma la hoja de liquidación.	
48	Contabilidad	Elabora la partida de diario de la liquidación y en original hace los asentamiento respectivos en los libros principales (diario y mayor)	
49	Gerente	Revisa y firma la hoja de liquidación junto con la partida de diario.	
50	Contabilidad	Con la partida de diario de la liquidación, hace los respectivos asientos en los libros auxiliares de Crédito Popular y archiva la partida	
51	Encargado de la sección de Crédito Popular	Elabora en original y copia el reporte de financiamiento, el pagare en original y dos copias, para que sea llenado en Junta Directiva y a la vez se envía la hoja de liquidación.	
52	Junta	Revisa y analiza la hoja de liquidación	

	Directiva	y el reporte de financiamiento de cada grupo	
53	Junta Directiva	Anotan la cantidad del pagare, para financiar el nuevo ciclo o para darse por enterados de la finalización del mismo.	
54	Junta Directiva	Los miembros de Junta firman el reporte de financiamiento, el pagare solamente el tesorero.	
55	Encargado de sección de Crédito Popular	<p>Recibe los documentos firmados y los distribuye de la siguiente manera.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La hoja de liquidación: el original se envía a contabilidad. - El pagare queda en el expediente, dando así por el terminado la liquidación del ciclo de crédito popular. 	

ANEXO # 5

CAJA DE CRÉDITO DE _____
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

INVENTARIO DOCUMENTAL SERVICIO DE CRÉDITO POPULAR

- 1) ULTIMO BALANCE ELABORADO
 - A) MANUAL _____
 - B) MECANIZADO _____
- 2) REGISTROS PRINCIPALES CONTABLES
 - A) LIBRO DIARIO-MAYOR _____
 - B) LIBRO DE ACTAS _____
- 3) REGISTROS AUXILIARES
 - A) LIBRO AUXILIAR DE CUENTAS DE ACTIVO Y PASIVO _____
 - B) LIBRO AUXILIAR DE CUENTAS DE GASTOS Y PRODUCTOS _____
 - C) LIBRO DE BANCOS _____
 - D) INFORME DIARIO DE DISPONIBILIDADES _____
 - E) REPORTE DIARIOS DE CARTERA CRÉDITO POPULAR _____
 - F) REPORTE DIARIOS DE RECUPERACION DE CARTERA CRÉDITO POPULAR _____
 - G) REPORTE DE MORA DE CARTERA _____
 - H) EVALUACION CALIFICACION DE LA CARTERA _____
 - I) LIBRO AUXILIAR CONTROL AHORROS DE CRÉDITO POPULAR _____
 - J) LIBRO AUXILIAR DE INTERESES POR COBRAR _____
 - K) TARJETAS DE CONTROL CRÉDITO POPULAR _____

F. _____
AUDITOR INTERNO

F. _____
FIRMA ENCARGADO

ANEXO # 6

CAJA DE CRÉDITO DE _____
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA
HOJA DE CONSTATAACION DE CRÉDITO

NUMERO DE PRESTAMO _____

NOMBRE DEL USUARIO _____

FECHA DE OTORGAMIENTO _____

FECHA DE VENCIMIENTO _____

GARANTIA _____

MONTO OTORGADO _____

SALDO DE CAPITAL _____

INTERESES CORRIENTE _____

FECHA DE CONSTATAACION _____

DESTINO _____

OBSERVACIONES

USUARIO

AUDITOR