

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL  
AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE  
CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL  
OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN,  
BAJO NIAS”**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:  
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**DENIS ARMANDO LANDAVERDE LIRA**

**SUSANA RAQUEL CASTILLO ASENCIO**

**MANUEL EDUARDO HERRERA GONZALÉZ**

**DOCENTE DIRECTOR:**

**LICENCIADO NELSON HUMBERTO GARZA ARRIOLA**

**AGOSTO 2016**

**SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES CENTRALES

LICDO. JOSE LUIS ARGUETA ANTILLÓN

RECTOR INTERINO

MSc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICE-RECTOR ACADÉMICO INTERINO

ING. CARLOS ARMANDO VILLALTA

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO

DRA. ANA LETICIA ZA VALETA DE AMAYA

SECRETARIA GENERAL

LICDA. CLAUDIA MARIA MELGAR DE ZAMBRANA

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICDA. NORA BEATRIZ MELÉNDEZ

FISCAL GENERAL INTERINA

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

AUTORIDADES

ING. JORGE WILLIAM ORTÍZ SÁNCHEZ

DECANO INTERINO

LICDO. JAIME ERNESTO SERMEÑO DE LA PEÑA

VICE-DECANO INTERINO

LICDO. DAVID ALFONSO MATA ALDANA

SECRETARIO INTERINO DE LA FACULTAD

LICDO. WALDEMAR SANDOVAL

JEFE INTERINO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

TRIBUNAL CALIFICADOR

LICENCIADO MARIO ERNESTO MARTINEZ

LICENCIADO CRISTÓBAL ROBERTO ELIZONDO

## AGRADECIMIENTOS

Primeramente darle las infinitas gracias a dios nuestro creador por llenarme de suficiente sabiduría para saber terminar con éxitos una de mis metas propuestas ya que sin la presencia de él nada es posible en esta vida.

También quiero agradecer a mi madre CARMEN DE LA CRUZ LIRA CHACÓN y a mi padre RAÚL ARMANDO LANDAVERDE, primeramente por darme la dicha de venir a este mundo, luego por llevarme por el lado del bien al igual que por su apoyo en cada decisión y en cada proyecto que me he propuesto, gracias también a mis hermanos y demás familia, mis amigos que estuvieron al pendiente a lo largo de este proyecto, con su bondad, apoyo, muestras de cariño y amor me han motivado a seguir adelante a pesar de las circunstancias adversas que en la vida se presentan.

A mis compañeros de trabajo a lo largo de este proyecto SUSANA RAQUEL CASTILLO ASENCIO Y MANUEL EDUARDO HERRERA GONZALES por formar para de este equipo no ha sido fácil lo sabemos, pero con la ayuda de ustedes lo complicado se ha notado menos.

Al docente asesor LICENCIADO NELSON HUMBERTO GARZA ARRIOLA por transmitirnos sus conocimientos y ayudarnos a que este proyecto se ejecutara de la mejor manera, nuevamente gracias a todos y que DIOS LOS BENDIGA

**DENIS ARMANDO LANDAVERDE LIRA**

Le doy eternas e infinitas gracias a Dios por darme la capacidad y sabiduría para poder llegar hasta este momento tan especial y lograr una de las metas más importantes en mi vida reconozco que sin la ayuda de El nada me hubiese sido posible, gracias por esa misericordia mi Dios y darme la oportunidad de estudiar tan hermosa, pero a la vez tan difícil carrera "GRANDE Y FUERTE ERES MI DIOS Y NO HAY LUGAR MAS ALTO QUE ESTAR A TUS PIES"

También quiero darte mis agradecimientos a las personas que Dios en su gran amor puso a mi lado y nunca me abandonaron y en los momentos más difíciles de mi vida hasta este día me han apoyado y lucharon por darme la oportunidad de estudiar gracias Milsa Herrera Vda de Melgar y Yesenia Elizabeth González de Magaña es para mí un honor el que sean mis madres, gracias por su ayuda, gracias por su esfuerzo, para mí son las dos madres más grandes del universo las amo inmensamente. Gracias a mi padre Rudy Abad Melgar Herrera que me mostro su apoyo y dio su granito de arena para que yo construyera mi vida.

Gracias a mi esposa Ana Abigail Aragón Barrera por estar en mi lado en este momento tan especial, gracias por esa ayuda incondicional y que a pesar de toda dificultad enfrentada hasta este día has permanecido ahí para mí tu apoyo hacia mí no tiene precio Te amo.

Estoy eternamente agradecido con el Lic. Nelson Humberto Garza Arriola mis compañeros Susana Raquel Castillo Asencio y Denis Armando Landaverde Lira por el apoyo que me brindaron para poder llegar hasta el final, gracias por todo. DIOS LOS BENDIGA

**MANUEL EDUARDO HERRERA GONZALEZ**

**“Se necesitan más personas que inspiren confianza a los demás, menos que arrojen un chorro de agua fría sobre los que han dado, aunque sea un solo paso, en la dirección correcta.”**

**Dedico este triunfo a:**

**Dios Todopoderoso:** Por guiarme en este proceso y darme la sabiduría necesaria durante todos estos años de estudio, por regalarme salud, por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante a pesar de todas las adversidades y obstáculos que se presentaron en el camino pero que gracias a sus bendiciones pude superarlas y así poder obtener este triunfo en mi vida

**A mi madre Reyna Griselda Asencio Blanco:** Por brindarme su apoyo incondicional siendo mi madre y padre a la vez, por haberme educado, guiado y formado de la mejor manera para ser una gran persona y en honor a ella me he esforzado para alcanzar esta meta tan importante.

**A mi abuela Nicolasa Asencio, mi tía Daysi Aracely Blanco, a mi novio Guillermo Manuel Rosales:** Por apoyarme moralmente, por brindarme sus consejos y estar conmigo en todo momento.

**A mis compañeros de tesis:** Dennis Armando Landaverde Lira y Manuel Eduardo González, por compartir la experiencia de haber obtenido un triunfo que forma parte del inicio de una vida profesional.

**A nuestro asesor:** Nelson Humberto Garza, por compartir sus conocimientos y sus palabras de motivación y así lograr mi meta. Dios lo bendiga.

Y a todos aquellos que inesperados y oportunos, me brindaron su ayuda y que han hecho de este triunfo uno de mis mayores logros. Muchas gracias.

**SUSANA RAQUEL CASTILLO ASENCIO.**



## INDICE:

INTRODUCCIÓN.....	i
-------------------	---

### CAPITULO I

#### **SURGIMIENTO Y ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO, MICROFINANCIERAS EN EL SALVADOR**

1.1	MARCO HISTORICO.....	13
1.1.1	SURGIMIENTO DEL CONTROL INTERNO .....	13
1.1.2	ANTECEDENTES DEL COSO .....	14
1.1.3	ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO EN EL SALVADOR .....	16
1.1.4	EL SURGIMIENTO DE LAS MICROFINANZAS.....	17
1.1.5	MICROFINANCIERAS EN EL SALVADOR.....	19
1.2	MARCO TEÓRICO.....	21
1.2.2	PROCESO ADMINISTRATIVO.....	21
1.2.3	EL CONTROL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO .....	22
1.2.4	EL CREDITO .....	25
1.2.5	TIPOS DE CREDITOS.....	27
1.2.6	COMPONENTES DEL CREDITO .....	29
1.2.7	RIESGOS DE CREDITO Y CONTRAPARTE.....	33
1.2.8	SOCIEDAD ANONIMA.....	35
1.2.9	LAS MICRO-FINANCIERAS .....	37
1.2.10	INSTITUCIONES REGULADAS Y NO REGULADAS.....	39
1.2.11	DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBROS .....	41

### CAPITULO II

#### **ASPECTOS TECNICOS Y LEGALES QUE RIGEN LA INVESTIGACION**

2.1	ASPECTOS TECNICOS .....	44
2.1.1	¿EN QUE CONSISTE EL CONTROL INTERNO? .....	44
2.1.2	OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	46
2.1.3	CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO .....	46



2.1.4	AUDITORIA INTERNA EN EL CONTROL INTERNO .....	48
2.1.5	AUDITORIA EXTERNA EN EL CONTROL INTERNO.....	50
2.1.6	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	52
2.1.7	PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO .....	57
2.1.8	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO.....	73
2.1.9	GOBIERNO CORPORATIVO .....	75
2.1.10	ADMINISTRACION DE RIESGOS CORPORATIVOS (ENTERPRISE RISK MANAGEMENT “ERN” INTEGRATED FRAMEWORK) .....	76
2.1.11	COMPONENTES DE LA ADMINISTRACION DE LOS RIESGOS CORPORATIVOS. ....	79
2.1.12	NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACION FINANCIERA PARA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (NIIF PARA PYMES).....	84
2.1.13	NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA Y CONTROL DE CALIDAD (NIAS).....	88
2.1.13.1	IDENTIFICACION Y VALORACION DE LOS RIESGOS DE INCORRECCION MATERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU ENTORNO (NIA 315) .....	88
2.2	ASPECTOS LEGALES.....	96
2.3	ACTUALIDAD DE LA EMPRESA.....	100

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION DE LA PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN, BAJO NIAS**

3.1	TIPO DE INVESTIGACION.....	101
3.1.1	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	101
3.1.2	DE CAMPO .....	102
3.2	METODOS DE INVESTIGACION .....	102
3.2.1	EXPLICATIVA.....	102
3.2.2	COMPROBATORIA.....	102
3.3	TECNICAS DE INVESTIGACION.....	103
3.3.1	CUESTIONARIO.....	103





3.4 POBLACION Y MUESTRA.....	104
3.4.1 POBLACION.....	104
3.4.2 MUESTRA .....	104
3.5 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	106
3.6 DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION.....	133
3.7 CONCLUSIONES .....	133

## CAPITULO IV

### **PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN, BAJO NIAS**

4.1 IMPORTANCIA.....	136
4.2 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	136
4.2.1 ALCANCES.....	136
4.2.2 LIMITACIONES .....	136
4.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....	137
4.3.1 VENTAJAS.....	137
4.3.2 DESVENTAJAS .....	137
4.4 RECOMENDACIONES .....	137
4.5 PROPUESTA TECNICA .....	138

PROPUESTA TECNICA

BIBLIOGRAFIA



## INTRODUCCIÓN

El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El control interno- Marco integrado de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones del gobierno corporativo de la organización.

La investigación se realizará en las sociedades anónimas de capital variable no reguladas que se dedican al otorgamiento de créditos ya, que este tipo de sociedades tienen deficiencias en el control interno o no cuentan con un control interno documentado debido a que la administración no es consciente del beneficio de actualizar o implementar dicha herramienta.

Para abordar dicha investigación de las deficiencias identificadas de los controles internos en las sociedades anónimas de capital variable no reguladas que se dedican al otorgamiento de créditos, se pretende realizar el trabajo de investigación denominado:

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS, DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUCHAPAN, BAJO NIAS”**

El cual consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I, **Marco de Referencia.**

Se describe el surgimiento de control interno, los antecedentes del coso, lo antecedentes del control interno en El Salvador, el surgimiento de las microfinanzas,



microfinancieras en El Salvador, hasta terminar con el departamento de créditos y cobros

## Capítulo II, Aspectos técnicos y legales que rigen la investigación.

Se detallan los aspectos técnicos, así como NIIF para PYMES, NIA 315, así como también se detallan los aspectos legales como Ley contra la usura, Ley orgánica del Banco Central de Reserva, Ley del Impuesto de la Renta, etc.

## Capítulo III, Metodología de la investigación.

Se describe toda la metodología de la investigación como el tipo de investigación, los métodos de investigación, las técnicas de investigación y su respectivo análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo IV, **Propuesta de un manual de control interno para el área de créditos y cobros en las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán bajo nías.**



## CAPITULO I

### SURGIMIENTO Y ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO, MICROFINANCIERAS EN EL SALVADOR.

#### 1.1 MARCO HISTORICO

##### 1.1.1 SURGIMIENTO DEL CONTROL INTERNO

Desde tiempos muy antiguos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar su patrimonio y las del grupo del cual forma parte. Como primera consecuencia de ella está el nacimiento y evolución de los números, los cuales empezaron con cuentas simples en los dedos de manos y pies, pasando por la utilización de piedras y palos para su conteo hasta llegar al desarrollo de verdaderos sistemas de numeración que además de la simple identificación de cantidades permitió el avance de otro tipo de operaciones.

En los antiguos imperios en los que ya se percibía una forma de control y cobros de impuestos, el hecho de que soberanos exigieran el mantenimiento de las cuentas de su residencia por escribanos independientes, evidencia que de alguna manera se tenía algún tipo de control para evitar desfalcos.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las primeras medidas de control; pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formas y establecimientos de sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

De esta manera general se puede afirmar que la consecuencia del crecimiento económico de los negocios implica una mayor complejidad en su organización y por tanto en su administración. Sin embargo, la primera



definición de control interno fue promulgada hasta 1949 por el Instituto Interamericano de Contadores Públicos Certificados

### 1.1.2 ANTECEDENTES DEL COSO

En el año de 1985 se crea la comisión COSO (Committee of Sponsoring Organization de la Treadway Commission), constituida por representantes de las siguientes organizaciones: American Accounting Associations (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executive Institute (FEI), Institute of Internal Auditors (ITA), Institute of Management Accountants (IMA)

La Commission Treadway se crea con el propósito de considerar el grado en que el fraude erosionaba de la integridad del informe financiero, examinar el papel de los auditores independientes en la detección del fraude e identificar si los atributos de la estructura corporativa podrían contribuir a actos fraudulentos. Además, su mayor objetivo era identificar caudales de información financiera fraudulenta y hacer recomendaciones para reducir su incidencia.

El informe de la comisión publicado en 1987 contenía una serie de recomendaciones en relación con el control interno de cualquier empresa y organización. Recomendó a las organizaciones patrocinadoras que trabajaban con el fin de homogenizar el concepto de control interno, el cual abarca muchas decisiones dependiendo del tipo de organización y nivel de la misma y desarrollar un marco conceptual como base común de referencia.



Con ocasión del XII congreso mundial de entidades fiscalizadoras superiores realizado en Washington en 1992 se aprueban las directrices del control interno que fueron elaboradas por la comisión de normas de control interno integradas por las directivas institucionales para fortalecer la función financiera en el sector público, mediante la implementación de controles internos efectivos.

Después de un largo periodo de discusión de más de cinco años de debate realizada por el grupo de trabajo, en 1992, las organizaciones patrocinadoras de la Commission Treadway, emiten el “ Informe Commission of Fraudulent Financial Reporting 1987”, como una respuesta a las inquietudes que planteaba la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes, el cual tuvo gran aceptación y difusión, en gran parte debido a su diversidad y autoridad que posee el grupo que se hizo cargo de la elaboración de este.

Por su importancia el control interno se mantiene en constante evolución y estudio, en Diciembre de 2001 se evalúan los últimos cambios que ha sufrido COSO I evaluando así los estudios por el marco integrado de Administración de Riesgos Corporativo (ERM) en abril de 2002 se realiza la planificación para establecerlo, en septiembre de ese mismo año se diseña y se desarrolla el informe incluyendo un marco sobre la gerencia de riesgos, beneficiándose todas las organizaciones que realizan procedimientos de identificación y análisis considerando que este marco contribuirá a la identificación y coordinación de todos los aspectos que deben estar presentes en la efectiva administración de riesgos y fue hasta julio de 2003 que emite el primer borrador y en septiembre de 2004 se da por finalizado COSO II (ERM).

(Investigación sobre control interno bajo enfoque COSO II (2008) <http://168.243.33.153/infolib/tesis/50107219.pdf>)

### **1.1.3 ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO EN EL SALVADOR**



En El Salvador se comienza a establecer lineamientos sobre control interno en función de mejorar la administración financiera de las entidades públicas, publicándose en el diario oficial # 182, tomo 320 en el año de 1993, las Normas Técnicas de Control Interno (NTCI) emitidas por la Corte de Cuentas de la República, para establecer pautas generales que orientes al accionar de las instituciones públicas para la eficiencia y transparencia de la gestión que desarrollan, dichas Normas se reforman el 31 de Enero del 2000, publicándolas en el diario oficial #21 tomo 346 del año 2000

Luego, mediante el decreto #4 de fecha 14 de septiembre 2004, la Corte de Cuentas de la República emitió una nueva versión de las Normas Técnicas de Control Interno basadas en el informe COSO, aplicables a todo el sector público, las cuales se dieron a conocer mediante circulares externas emitidas por la Corte de Cuentas de fecha 29 de Noviembre y 10 de Diciembre de 2004, en las cuales requiere el cumplimiento de lo establecido en dichas normas, especialmente en el artículo 39 que señala expresamente que con base en las presentes Normas, cada institución elaborara un proyecto de Normas Técnicas Específicas para su sistema de control interno, de acuerdo a sus necesidades, naturaleza y características particulares, para lo cual contara con un plazo no mayor a un año contado a partir de la entrada en vigencia del decreto. (Investigación sobre el control interno en entidades públicas pag. 31

<http://168.243.33.153/infolib/tesis/50107092.pdf>

#### **1.1.4 EL SURGIMIENTO DE LAS MICROFINANZAS**



Diferentes experiencias a nivel latinoamericano, con respecto a la regulación y supervisión financiera, muestran el surgimiento y crecimiento de las entidades dedicadas al microfinanciamiento y es a partir de esta experiencia, la que debe servir para considerar algunas acciones que podrían aplicarse en el sector micro financiero del país.

La relevancia del estudio se relaciona principalmente con las Instituciones Financieras no reguladas que aportan un financiamiento a sectores productivos generadores de empleo, por lo que se vuelve necesario evaluar los aspectos en los que permitan apoyar a estas instituciones de micro finanzas, con el objetivo que se incorporen de manera gradual al sector financiero formal, es decir que cumplan con los requisitos regulatorios y de supervisión de acuerdo al tipo de operaciones que se les autorice realizar. El alto riesgo, la ausencia de garantías y el mercado en el que se mueven generan particularidades de este sector que la diferencia del sistema financiero formal. El sector de las microfinanzas en El Salvador se caracteriza por ser bastante competitivo. La mayor parte de sus clientes son mujeres, con lo cual desempeña un papel fundamental como por ejemplo en los servicios de remesas.

Los términos de “microfinanzas” y “microcrédito” han cobrado una creciente importancia en los últimos años debido a que se vuelven instrumentos utilizados con el propósito de ser una alternativa para la reducción de la pobreza, por medio de la generación de trabajo productivo. Las fuentes de fondeos de estas instituciones provienen generalmente del apoyo de Organismos No Gubernamentales (ONG’s), gobiernos y aportes privados. El Banco de Pagos Internacionales por medio del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Comité de Basilea) (2010) define al microfinanciamiento como “la prestación de servicios financieros en cantidades limitadas a personas con ingresos bajos y a pequeños negocios familiares, es un servicio





que también ofrecen algunas instituciones financieras formales, incluidas entidades bancarias y no bancarias”

Minzer (2009) otorga a las instituciones microfinancieras una dualidad de roles por un lado captan depósitos y otorgan créditos para generar un crecimiento sustentable en el largo plazo, con lo cual les permite “maximizar las utilidades económica” y por otro, un rol social siendo “capaces de llegar a hogares y microempresas de escasos recursos, que de otra forma no tendrían acceso a servicios financieros”.

Asimismo, Minzer (2009) menciona la principal diferencia entre los términos microfinanzas y microcrédito, que generalmente se utilizan como sinónimos; y es que microfinanzas es un servicio financiero más amplio debido a que incluye además del otorgamiento de crédito, la captación de ahorros, las transferencias de dinero, las remesas, los seguros, entre otros.

En cuanto a los participantes de la industria microfinanciera, de acuerdo Minzer (2009) se puede hablar básicamente de los siguientes:

- a. ONG's, pioneras de las microfinanzas, manifiestan la importancia de brindar alternativas de crédito a los sectores más vulnerables de la población, y al desarrollo de metodologías para identificar buenas prácticas en el otorgamiento de crédito, acompañado de la provisión de servicios no financieros, como los programas de entrenamiento. Por lo general son instituciones no reguladas, por lo que no pueden captar depósitos del público.
- b. La incursión de bancos e instituciones financieras no bancarias (IFNB's) en la industria de las microfinanzas se dio a finales de la década de los 80's, atraídos por los buenos resultados obtenidos de las instituciones existentes, el potencial que mostraba este mercado y la creciente competencia que estas instituciones tenían en el sector bancario tradicional.

La participación de los bancos y las IFNB's en la industria de las microfinanzas implica un cambio fundamental debido a que son instituciones



reguladas que pueden captar depósitos del público, con lo cual tienen un aumento sustancial en su capacidad de fondeo. Al captar depósitos del público debe recomendárseles regulación prudencial y de conducta de mercado, tales como el hecho de publicar periódicamente sus estados financieros auditados y someterse a requerimientos de capital mínimo, con lo cual se cuenta con un mayor nivel de transparencia y un mayor grado de estabilidad financiera en el sector.

El crecimiento observado en la industria de microfinanzas ha ocasionado que las microfinancieras no reguladas en su búsqueda por obtener mayores recursos hayan llegado a considerar su transformación, de fundaciones sin fines de lucro a entidades financieras lucrativas reguladas y supervisadas.

Este cambio implica un paso hacia la sostenibilidad y formalización, trayendo consigo un cambio en la estructura de gobernabilidad y de disciplina financiera de las mismas instituciones.

Un punto importante es el papel que están teniendo los entes supervisores y reguladores bancarios, quienes han tenido que tomar la iniciativa para enfrentar el tema de las microfinanzas. El principal desafío radica tanto en las labores de supervisión como en la elaboración de la adecuada normativa prudencial que motive el desarrollo y sostenibilidad del sector micro financiero. (Antecedentes de las Micro finanzas. María Azucena Gálvez Bonilla <http://es.scribd.com/doc/84245757/Antecedentes-de-Las-Microfinanzas#scribd>)

### **1.1.5 MICROFINANCIERAS EN EL SALVADOR**

La historia reciente en El Salvador pone de manifiesto dificultades que complican el desarrollo de las microfinanzas. En 1938 se dio el primer paso para la organización de cajas de crédito en El Salvador cuando la asociación cafetalera dispuso hacer el primer censo nacional de café, encomendando este trabajo a un grupo de jóvenes estudiantes de agronomía dirigidos por el Doctor Alfonso Rochac este grupo de jóvenes recorrió todo el país durante



tres meses cantón por cantón conociendo las dificultades de los pequeños productores y agricultores para realizar sus actividades.

El Doctor Rochat, don Danilo Herodier, don Francisco Alstchul Peña y otros fundaron el 20 de octubre de 1943, la primera cooperativa de la ciudad de Izalco. Los frutos obtenidos por la primera entidad despertaron tanto interés y esperanzas que a los pocos años se diseminó la idea dando como resultado la fundación de 15 cajas más. El 10 de febrero de 1943 surgió la Federación de Cajas de Crédito (FEDECREDITO). De esta, manera las Cajas de Crédito son las entidades fundadoras de las microfinanzas en El Salvador.

Antes del surgimiento de las instituciones micro financieras en El Salvador también se daba el negocio ilegal de los usureros que se acostumbraban a labores de prestar dinero a quien lo necesitaba a elevados intereses y explotaban la necesidad o la ignorancia del deudor, obteniendo de ellos ganancias execivas. En

En sus inicios las instituciones microfinancieras carecían de experiencia en el área, lo que generaba altos índices de morosidad, déficit en el control tanto administrativo como financiero, lo cual ocasiono que algunas desaparecieran, sin embargo algunas, con el paso del tiempo fueron adquiriendo experiencia de tal manera que el prestigio de FEDECREDITO trascendió fuera de las fronteras patrias llegándose a obtener en 1962, un crédito de 5 millones de colones en el Banco Interamericano de Desarrollo BID para intermediar recursos para los más necesitados, conscientes que el modelo de desarrollo podría servir a otros países. La madures alcanzada por el sistema, permitió que, durante la década de los 80s, a pesar del conflicto armado y de los fenómenos adversos de la naturaleza cada una de las entidades se constituyeran en el pilar fundamental de las familias más necesitadas ya que en ningún momento se suspendieron los servicios financieros.

([http://www.fedecredito.com.sv/nuestra historia.php](http://www.fedecredito.com.sv/nuestra-historia.php))



## 1.2 MARCO TEÓRICO

### 1.2.2 PROCESO ADMINISTRATIVO

Es el conjunto de fases sucesivas e interrelacionadas que se aplican para lograr los objetivos establecidos en una empresa, que tienen una secuencia lógica significa que no se puede conseguir una etapa sin considerar otra previa que la fundamente sobre todo en las empresas que realizan operaciones por primera vez. Por ejemplo, no es lógico iniciar la fase de control, si no se han ejecutado las tareas.

#### **Etapas del Proceso Administrativo**

Distintos autores del campo administrativo han dividido el proceso administrativo en diferentes cantidades de etapas, cambiando el nombre de una o varias etapas, encerrando en un solo paso, dos o más etapas. Todas las divisiones que se hagan del proceso Administrativo son válidas siempre que comprendan el todo Administrativo.

**Las etapas básicas del proceso administrativo son cinco.**

1. La Planeación.
2. La Organización.
3. La Integración.
4. La Dirección.
5. El Control. (Serrano, A.A. (2000). Administración I y II. San Salvador, El Salvador: Talleres Gráficos UCA)



### 1.2.3 EL CONTROL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Siendo el control el proceso de vigilar las actividades que realiza la empresa para cerciorarse de que se desarrollan con forme se planearon y para corregir cualquier desviación evidente para cumplir los objetivos planeados.

#### **Importancia del Control**

1. Contribuye a medir y corregir la labor ejecutada por los subordinados, a fin de lograr los objetivos.
2. Permite la comparación de lo realizado con lo planeado.
3. Las técnicas y los sistemas de control son aplicables a cualquier actividad administrativa.
4. Se constituye para los jefes en una herramienta, a través de la cual se comprueban si los objetivos de la empresa son alcanzados con forme a la planificación.

#### **Cualidades de un Sistema Efectivo de Control**

Según Stephen P. Robbins en su libro de administración existen ciertos requisitos o cualidades que debe cumplir todo sistema de control, entre los que están:

1. **PRECISION:** este requisito quiere decir que el sistema de control debe de proporcionar la información exacta y necesaria que ayudara a los gerentes a tomar decisiones.
2. **OPORTUNISMO:** los sistemas de control deben de tener la capacidad de dar señales de alerta a los gerentes ante cualquier dificultad en el momento oportuno.
3. **ECONOMIA:** deben ser efectivos, pero también razonablemente económicos es decir que tiene que justificar los beneficios que ofrece.



4. FLEXIBILIDAD: deben de tener la capacidad de poderse adoptar a los cambios que la empresa experimente, debido a los tiempos y condiciones del mercado.
5. COMPRESION: es necesario que sean sencillos en su implementación, manipulación y comprensión por parte de los empleados. De esta forma se evita contratiempos y errores en la información.
6. CRITERIOS RAZONABLES: las medidas o estándares que se fijaran como medidas de control tales como: unidades a vender, unidades a producir, etc. Deben ser razonablemente alcanzables; de lo contrario desmotivan al personal.
7. COLOCACION ESTRATEGICA: Debido a la magnitud de las empresas y también debido a ciertas áreas que no hay mayor necesidad de controlar, es necesario buscar las áreas más importantes, donde enfocaremos nuestra atención de control.
8. ENFASIS EN LA EXCEPCION: Aquí hace referencia a que es necesario delegar ciertos controles en otras personas como sub-jefes, supervisores, etc. Y que los gerentes de alto nivel tomen acción, solamente en aquellos casos extremos o excepcionales que no puedan controlar las personas a quienes se les ha encomendado dichos controles.
9. CRITERIO MULTIPLE: Esta característica de control nos indica que dentro de las empresas hay necesidad de diversificar los tipos de control de acuerdo a la necesidad y no establecer un solo tipo de control.
10. ACCION CORRECTIVA: esta es la cualidad más importante en un sistema de control, ya que nos indica que se debe actuar en forma enérgica y activa para corregir las desviaciones que se dan.

### **El proceso del control**



Para llevar a cabo el proceso del control en una empresa, y sin importar el área a lo que se va a controlar, existen tres elementos básicos de control, que son: (Serrano, A.A. (2000). Administración I y II. San Salvador, El Salvador, C.A.: Talleres Gráficos UCA)

### **Establecimientos de Normas, Parámetros y Métodos**

Aquí estarán incluidos estándares o unidades de medición que se establezcan en la planeación, y por eso, la cantidad de unidades a producir, a la cantidades de cantidades a vender, los requisitos de calidad, etc.; son los patrones o normas que le ayudaran al gerente a comparar lo que se está en la práctica, con relación a lo que se había dicho por escrito en los planes de trabajo que se quieren hacer y lograr. Esto significa que en el establecimiento de norma se vuelve imperativo establecer las metas y objetivos que quieren alcanzar las diferentes gerencias dentro en la empresa. Y de ser posible deben estar definidos en términos claros y mensurables que incluyan plazos específicos. Solamente de esta manera las metas se deben evaluar con más facilidad en cuanto a cumplimiento y utilidad. A demás los objetivos bien definidos se pueden comunicar con facilidad, así como establecer los parámetros y métodos que se pueden usar para cuantificar el rendimiento.

### **Medir el Desempeño o Resultados**

Esta fase del proceso de control consiste en revisar a través de los estándares y objetivos en el paso anterior, se esté logrando como se desea. Este es un proceso repetitivo, por lo que se debe evitar que pase mucho tiempo entre una medición y otra. Si los resultados corresponden a lo establecidos todo está bajo control.

### **Tomar Medidas Correctivas**



Este paso es necesario, sobre todo, si el desempeño no cumple con los niveles establecidos y el análisis indica que se requiere una intervención. Las medidas correctivas pueden requerir un cambio en una o varias actividades de las operaciones de las organizaciones, o bien en un cambio en las normas originales establecidas.

#### 1.2.4 EL CREDITO

Es la obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Pueden ser recursos financieros o bien referirse a bienes y servicios. (Diccionario Contable, [http://www.msq-estudiocontable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO\\_CONTABLE.pdf](http://www.msq-estudiocontable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO_CONTABLE.pdf))

El crédito es conocido como un producto financiero que brindan los bancos, el cual se conoce como operaciones activas y para ser otorgado se tiene que determinar la tasa de interés, monto, plazo y garantía.

El crédito es fundamental en una economía moderna y reviste diversas formas de las cuales se destacan el hipotecario, personal y para empresas, a los cuales accede la población del sector formal y las empresas legalmente constituidas pero existe la población del sector informal, la cual no puede acceder a estos servicios financieros que prestan los bancos ya que no tienen un ingreso fijo y esto eleva el nivel riesgo de recuperación del crédito; debido a esto y a la imperante necesidad de las personas de escasos recursos de crear fuentes de ingresos se crea otro tipo de producto financiero que es el microcrédito, el cual lo ofrece otro tipo de entidades de entre las cuales podemos mencionar a las Sociedades Anónimas de Capital Variable dedicadas al otorgamiento de crédito.

En el lenguaje financiero al análisis del cliente se le conoce como, análisis del crédito.





## **Micro-crédito**

En su sentido amplio se entiende como micro financiación la prestación de servicios financieros, como créditos, cuentas de ahorro, seguros y otros productos financieros básicos que conllevan sumas muy pequeñas (micro), a personas pobres y de bajos ingresos que generalmente no tienen acceso a los servicios bancarios y financieros tradicionales, (Informe del Secretario General del Sexagésimo Tercer Periodo de Sesiones Tema 56 a del Periodo de sesiones. Publicado el 29 de julio del 2008. La Función del Microcrédito y el Micro financiamiento en la Erradicación de la Pobreza. [http://www.iom.int/jahia/webdav/shared/mainsite/policy\\_and\\_research/un/63/es/A\\_63\\_159\\_E\\_S.pdf](http://www.iom.int/jahia/webdav/shared/mainsite/policy_and_research/un/63/es/A_63_159_E_S.pdf)) de aquí se desprende lo que es el microcrédito un producto financiero que ha venido a cubrir una necesidad y ha aportado al desarrollo de un país proporcionando financiamientos para micro empresas y a su vez creando fuentes de empleo por medio de las entidades que dedican a brindar este tipo de servicios y los micros-negocios iniciados con la financiación del microcrédito.

### **Ventajas del microcrédito**

- Es accesible para las personas de escasos recursos y las que forman parte del sector informal
- Debido a que el monto es bajo la cuota se ajusta a la capacidad de pago del cliente
- Se pueden establecer diferentes plazos de pago como lo son el semanal, quincenal y mensual
- Las entidades dedicadas al otorgamiento del microcrédito no necesitan cantidades enormes de efectivo para operar.
- Aporta al desarrollo económico del país mediante la creación de nuevas empresas



## **Desventajas del microcrédito**

- El riesgo de no recuperar el crédito otorgado es alto debido a que los clientes que tienen acceso a este servicio son de escasos recursos y forman parte del sector informal
- La tasa de intereses es alta dado que el nivel de riesgo de recupera el crédito es elevado y para la recuperación se invierten recursos adicionales
- Los beneficios que obtiene el deudor son compartidos ya que debe cancelar intereses por el capital invertido
- Existen cargos por incumplimiento de pago

### **1.2.5 TIPOS DE CREDITOS**

Existe una multiplicidad de créditos; estos productos varían dependiendo de la entidad que los brinda, ya sean estos bancos, bancos cooperativos, sociedades y asociaciones cooperativas de ahorro y créditos, asociaciones y fundaciones sin fines de lucro que otorgan créditos, y casas comerciales, comerciantes de bienes y servicios, cada una de estas entidades crean sus propios productos de los cuales podemos destacar:

- **CREDITO DECRECIENTE:** se otorga para un plazo determinado, en el que se cancelara su saldo decreciente. Es a corto plazo si su destino es capital de trabajo; y mediano plazo y largo plazo si su destino es para trabajo o formación de capital.
- **CREDITO ROTATIVO:** su objetivo es agilizar el otorgamiento de crédito a los prestatarios. Esto se consigue proporcionando disponibilidades de efectivo inmediata, siempre y cuando cuenten con un acuerdo historial en la institución financiera.



- CREDITO ESTACIONAL: el objetivo de esta línea de crédito es financiar capital de trabajo en ciertas temporadas que aumenta la demanda para una determinada actividad económica. Generalmente, el crédito estacional es complementario a las otras líneas de financiamiento. Dicho plazo estará determinado por la recuperación de las ventas proyectadas de acuerdo con las demandas estacional que se espera tener.
- CREDITO AUTOMATICO: la institución financiera aprovecha la situación crediticia de largo plazo con la clientela y la información del sistema computarizado de la cartera y establece los criterios para otorgar, de forma selectiva, créditos empresariales en forma automática. La finalidad de esta línea de créditos es disminuir los costos de valuación e innovar permanentemente el servicio crediticio.
- CREDITOS DE CONSUMO: este tipo de créditos permite disponer de una cantidad de bienes y consumos o el pago de servicios. Es otorgado a personas individuales y puede servir por ejemplo para comprar de un televisor, para una operación quirúrgica u otros.
- MICROCREDITO MULTIDESTINO: este crédito es el que se otorga a la micro empresa para capital de trabajo del rubro de comercio, industria y servicio. (Banco Multisectorial de Inversiones.

Generalidades sobre El

Credito.[https://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/BMI\\_PORTAL\\_RRDD/BMI\\_CURSOS\\_ONLINE\\_RRDD/BMI\\_CURSOS\\_MOD\\_1/BMI\\_CURSOS\\_MOD\\_1\\_2/BMI\\_CURSOS\\_GENERAL\\_MOD2\\_CAP2\\_T1](https://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/BMI_PORTAL_RRDD/BMI_CURSOS_ONLINE_RRDD/BMI_CURSOS_MOD_1/BMI_CURSOS_MOD_1_2/BMI_CURSOS_GENERAL_MOD2_CAP2_T1))

## 1.2.6 COMPONENTES DEL CREDITO



## **Monto**

Cantidad, generalmente, medida en términos monetarios, el capital que se otorga para financiar diferentes actividades como lo son la compra de viviendas, gastos personales, producción, siembras agrícolas, así como también iniciar empresas. El monto se determina financieramente, como la suma de capital y los intereses.

## **Tasa**

Es el precio de la remuneración de un capital otorgado o recibido en préstamo. Es llamada también tasa de intereses que cobrar el intermediario financiero de los demandantes de créditos por el monto otorgado, la tasa de interés se denomina tasa de interés activa. (Diccionario Contable. [http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO\\_CONTABLE.pdf](http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO_CONTABLE.pdf))

La tasa de interés es la clave al momento de ofrecer el producto ya que si la tasa de interés es baja es más atractivo el producto para el cliente y en consecuencia las entidades que lo otorgan logran otorgar un mayor número de créditos y esto es beneficioso por que incrementa las utilidades; además gana también los clientes por que pagan menos interés por el capital recibido. En la legislación salvadoreña las tasas son reguladas por la Superintendencia del Sistema Financiero y el Banco Central de Reserva.

## **Plazo**

El plazo es el periodo determinado en el que ha de cancelarse el crédito, estos están clasificados en corto, mediano y largo plazo. El plazo se determina dependiendo del monto a otorgar, la línea de crédito y la garantía.

## **Cuota**



La cuota es una portación de efectivo que el deudor paga al acreedor con la que se espera cancelar el crédito en el plazo estipulado, esta incluye generalmente capital, intereses y seguro del préstamo.

### **Seguro**

Función económica cuya finalidad es permitir la indemnización de los daños causados o sufridos por bienes y personas mediante la aceptación de un conjunto de riesgos y su compensación. (Diccionario Contable. [http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO\\_ CONTABLE.pdf](http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO_CONTABLE.pdf) PAG # 22)

En el caso del crédito, el seguro es la cantidad de dinero incluida en la cuota, el cual sirve para asegurar la suma otorgada en caso de fallecimiento del deudor.

### **Garantía**

Se denomina garantía a la protección general con el ordenamiento jurídico asegura a los particulares el ejercicio de sus derechos subjetivos, y más específicamente, los medios que proporciona el prestamista o acreedor para hacer eficaz el reclamo de su crédito frente al prestatario o deudor. (Diccionario Contable. [http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO\\_ CONTABLE.pdf](http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO_CONTABLE.pdf)) Las garantías son imprescindibles en el negocio de otorgamiento de crédito, es decir que sin ellas el crédito no tendría vida; mientras más asegurados este un crédito el riesgo de recuperarlo se minimiza. Existen varias garantías las cuales se utilizan dependiendo la línea de crédito.

### **Características Generales de la Garantía**

Las características básicas que deben poseer las garantías son:

- Ser embargable excepto la garantía solidaria
- Ser vendible o tener la posibilidad de efectivizarse en dinero líquido, para cubrir la operación de crédito, excepto la garantía solidaria



- Tener sentido o valor de pérdida para el prestatario
- Ser durable o sostenible en el tiempo de duración del contrato
- Tener costo de transacción accesible a los prestatarios, al monto y a las condiciones del préstamo

### **Tipos de Garantía**

- **FIDUCIARIA:** es una obligación accesoria que debe unirse a una obligación principal, en virtud de la cual una o más personas responden a una obligación ajena. El fiador se compromete con el prestamista o acreedor a cumplir la deuda, completa o parcialmente, si el deudor principal no cumple.
- **PRENDARIA:** constituye un derecho real que adquiere el prestamista sobre un bien mueble del prestatario, la prenda puede ser sin desplazamiento. El uso de una prenda requiere de un contrato que explique claramente el bien que se otorgara como prenda, su localización y datos del dueño de los objetos. El valor asignando a la misma es dado tomando en cuenta su valor de mercado.
- **HIPOTECARIO:** Es el derecho real que adquiere el prestamista sobre un bien inmueble que el prestatario o deudor otorga como garantía. Este derecho permanece en manos del prestamista hasta que la deuda sea cancelada independientemente de quien sea el propietario en dicho momento.
- **MIXTA:** Consiente en la combinación de garantías antes descritas.
- **SOLIDARIA:** Es la que otorgan los miembros de un conjunto de personas previamente constituidas en un grupo de prestatarios. En este tipo de garantía, todos y cada uno de ellos se comprometen a cumplir las obligaciones de cualquiera de los miembros en caso de la



falta de pago. (Banco Multisectorial de Inversiones. Generalidades sobre El Crédito.

[https://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/BMI\\_PORTAL\\_RRDD/BMI\\_CURSOS\\_ONLINE\\_RRDD/BMI\\_CURSOS\\_MOD\\_1/BMI\\_CURSOS\\_MOD\\_1\\_2/BMI\\_CURSOS\\_GENERAL\\_MOD2\\_CAP2\\_T1](https://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/BMI_PORTAL_RRDD/BMI_CURSOS_ONLINE_RRDD/BMI_CURSOS_MOD_1/BMI_CURSOS_MOD_1_2/BMI_CURSOS_GENERAL_MOD2_CAP2_T1))

## **Mora**

La mora es el retraso en el cumplimiento de una obligación, si se trata de una deuda onerosa origina normalmente la obligación de pagar interés o un recargo.(Prefacio de Jorge Luis Borges. Gran Diccionario Enciclopedia Ilustrado. Barcelona España: Editorial Grijalbo.) Si el crédito es la principal fuente para generar utilidades dedicadas al otorgamiento de crédito, la mora es el principal factor de riesgo ya que si no se gestiona a tiempo el crédito puede ser irrecuperable. La mora se tiene que tratar con la importancia que merece ya que generalmente no es solo un cliente el que cae en mora si no que pueden ser varios y comienza como el incumplimiento de pago por parte del deudor y si tiene problemas con el pago de una cuota le será más complicado pagar dos cuotas juntas es por ello que el acreedor debe establecer políticas y procedimientos para tratar de forma eficaz y oportuna este amenazante problema ya que los créditos en mora son potenciales cuentas incobrables lo cual no es beneficioso para ninguna entidad, ya que generan falta de liquidez y si no se gestiona a tiempo puede afectar el funcionamiento de la empresa.

### **1.2.7 RIESGOS DE CREDITO Y CONTRAPARTE**

El riesgo de contraparte existe cuando se da la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero sea incapaz de cumplir con las obligaciones financieras contraídas, haciendo que la otra parte del contrato incurra en una



pérdida. El riesgo de crédito es el caso particular cuando el contrato es un crédito, y el deudor no puede pagar su deuda. Además del caso de incumplimiento, se han incorporado eventos que afectan el valor de un crédito, sin que necesariamente signifique incumplimiento del deudor. Esto ocurre típicamente por cambios en la calidad de un crédito, cuando una calificadora lo degrada. Cuando esto ocurre significa que la calificadora considera que ha aumentado la probabilidad de incumplimiento del emisor de la deuda, y por lo tanto el crédito vale menos ya que se descuenta a una tasa mayor.

### **Elemento de Medición del riesgo de Crédito**

Los factores que se deben tomar en cuenta al medir riesgos de créditos son: las probabilidades de incumplimiento, las correlaciones entre incumplimiento, la concentración de la cartera, la exposición a cada deudor y la tasa de recuperación en caso de incumplimiento de los deudores.

- **Probabilidad de Incumplimiento(PD)**

Es la medida de que tan probable es que un acreditado deje de cumplir con sus obligaciones contractuales. Su mínimo valor es cero, lo cual indicaría que es imposible que incumpla con sus obligaciones, y su máximo valor es 1 cuando es seguro que incumpla. Por el tipo de crédito normalmente se estima a partir de la tasa de incumplimiento observada en cada tipo de crédito, que es la proporción de deudores o créditos que dejan de pagar en un periodo dado, respecto de los que estaban vigentes en el periodo anterior.

- **Correlación entre Incumplimientos**

La correlación “a pares” mide la dependencia o grado de asociación entre el comportamiento crediticio de dos deudores. La magnitud de la relación





dependerá de que tan estrecha sea la relación entre el comportamiento de la pareja de deudores a la que corresponde. Una correlación positiva indica que el incumplimiento de un deudor, hace más probable el incumplimiento del otro. Además, la relación es simétrica, ya que, si un deudor está cumpliendo con su obligación, también es más probable que el otro también siga cumpliendo. Cuando la correlación es negativa, se da el comportamiento contrario; es decir: el incumplimiento de uno de los deudores hace más probable el incumplimiento del otro y viceversa. Cuando la correlación es cero, indica que el incumplimiento de un deudor no influye en el comportamiento crediticio del otro deudor.

- **Concentración de Cartera**

Concentración significa que hay mucho crédito en pocas manos, lo cual puede ser riesgoso. La concentración se puede dar en muchos sentidos y es más peligrosa cuando se da en segmentos riesgosos de la cartera. Por ejemplo, la concentración se puede dar en un sector económico (v.gr. textil, automotriz, servicios, comercial, etc.) o en alguna región geográfica, o por tipo de crédito. Normalmente se mide a través de algún indicador que resume en un solo número como está distribuida por saldos una cartera de crédito o alguna de sus segmentos.

- **Exposición**

Es lo que debe el deudor en un momento dado en caso de incumplimiento. El acrónimo utilizado es EAD por las siglas en inglés “Exposure at Default”.

- **Severidad de la pérdida**



Esto es lo que pierde el acreedor en caso del incumplimiento del deudor y se mide como una proporción de la exposición. A su complemento respecto a la unidad (1-perdida dado incumplimiento) se le conoce como la "Tasa de recuperación del crédito". En el lenguaje de riesgo de crédito a la severidad se representa por sus siglas en inglés LGD "Loss Given Default". En resumen, la severidad representa el costo neto del incumplimiento de un deudor; es decir, la parte no recuperada al incumplir el acreditado una vez tomados en cuenta todos los costos implicados en dicha recuperación. (El costo de recobro, los costos judiciales, etc.)

### 1.2.8 SOCIEDAD ANONIMA

Es aquella que se constituirá bajo denominación la cual se formara libremente sin más limitaciones que las de ser distinta a cualquiera otra sociedad existentes e irá inmediatamente de las palabras "Sociedad Anónima" o su abreviatura "S.A." la omisión de lo anterior acarrea responsabilidad ilimitada y solidaria para los accionistas y administradores, ya que los accionistas de este tipo de sociedad responden a las obligaciones sociales contraídas únicamente con el valor del aporte que hayan hecho en la misma.

#### Características de la Sociedad Anónima

- Esta se crea bajo denominación distinta a la sociedad de personas
- Está compuesta por socios con responsabilidad limitada
- Su capital se divide en partes alícuotas, representadas por títulos valores llamados acciones.
- Las acciones pueden estar representas por títulos valores ya sea nominativos o al portador.



### **Las sociedades de capital variable**

Las sociedades de capital variable son aquellas en las que el capital social es susceptible de aumento, por aportaciones posteriores de los socios o por admisión de nuevos socios, y de disminución por retiro parcial o total de las aportaciones, sin modificar la escritura constitutiva. La constitución de las sociedades de capital variable lleva implícita la idea de que estas operan con un capital mínimo y otro máximo. El capital mínimo en ningún caso puede ser menor a dos mil dólares establecidos para las sociedades anónimas. Los aumentos y disminuciones de capital fijo están sujetos a todas las formalidades y requisitos de publicidad establecidos para modificar el capital social en las sociedades ordinarias. El capital máximo es el límite superior del capital cuyo monto tampoco puede modificarse sin cumplir con las formalidades establecidas para aumentar o disminuir el capital social de las sociedades ordinarias.

### **Sociedades que pueden adoptar El Régimen de Capital Variable**

Cualquier clase de sociedad podrá adoptar el régimen de sociedad de capital variable, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el código de comercio. Se puede decir que las posibilidades de constituirse con capital variable existen para todas las empresas, Artículo 306 del código de Comercio.

## **1.2.9 LAS MICRO-FINANCIERAS**



Estas son sociedades que prestan dinero en pequeñas cantidades para emprender o ampliar un negocio; uno de los beneficios es que no exigen tramites complicados ofrecen capacitación para el manejo de créditos; en algunos ayuda a ahorrar. Los prestamos los otorgan en forma individual o solidarios, en caso que el crédito sea solicitado en conjunto, se tiene la ventaja de contar con el respaldo de los que conforman el grupo, por lo que muchas veces no piden garantías. (ART. Micro-financieras <http://www.soyetrepreneur.com/micro-financieras.html>)

### **Crecimiento y Transformación de las Instituciones de Micro-Financiamiento**

El incremento del micro -financiamiento ha ido acompañado de una proliferación de entidades proveedoras, entre las que figuran organizaciones de solidaridad, organizaciones no gubernamentales cooperativas, bancos y más entidades que prestan servicios del micro-financiamiento, como asociaciones oficiosas de ahorro y crédito rotativo y agentes comerciales entre los que figuran prestamistas de efectivo, intermediarios de empeño y entidades dedicadas a los préstamos al consumo.

Conforme aumentan las instituciones financieras que prestan sus servicios a sectores de pequeñas empresas, instituciones que fueron pioneras del micro-financiamiento han registrado un considerable aumento de clientes y han ampliado sus operaciones a tal fin, que algunas instituciones sin fines de lucro se han convertido en instituciones financieras clásicas o bancos autorizados.

### **Clasificación de las Instituciones Micro-Financieras**

En nuestro país no existe una clasificación para las instituciones de micro-financiamiento, por lo que pueden clasificarse según al sector al que atienden,



el tipo de servicios financieros que ofrecen o el ente regulador que ejerce supervisión sobre ellas. Se presenta una clasificación de las instituciones de micro-Financiamiento partiendo de si son o no reguladas por la Superintendencia del Sistema Financiero como ente regulador.

En El Salvador la clasificación de las empresas se basa en el personal ocupado y sobre los ingresos brutos obtenidos como se pueden ver en la siguiente tabla:

<b>Categoría</b>	<b>Personal ocupado</b>	<b>Ingresos brutos</b>
Micro- empresa	Hasta 10 personas	Hasta \$100,000
Pequeña empresa	De 11 a 50 personas	Desde \$100,001 hasta \$1,000,000
Mediana empresa	De 51 a 100 personas	Desde \$1,000,001 hasta \$7,000,000
Gran empresa	Más de 100 personas	Más de \$7,000,001

En la tabla se puede ver las categorías dentro de las cuales las micro-financieras están dentro de la categoría de micro-empresa ya que cuentan con un aproximado de 10 personas debido que son empresas que no tienen una estructura organizativa muy compleja y sus actividades operativas se logran realizar con poco personal por que el volumen de operaciones no es grande.

#### **1.2.10 INSTITUCIONES REGULADAS Y NO REGULADAS**

##### **Instituciones Reguladas**

Son las que realizan operaciones activas y pasivas, por lo tanto, son reguladas por la Superintendencia del Sistema Financiera y se sujetan a la supervisión



permanente, al cumplimiento de estándares prudenciales a la adaptación de prácticas contables rigurosas y hacer pública su información. La disponibilidad de información es indispensable para robustecer la infraestructura de la industria y permite toma de decisiones a los clientes, intermediarios, depositantes y financistas.

#### **Dentro de las instituciones reguladas se encuentran:**

- **Cajas de crédito:** las cajas de crédito son sociedades cooperativas de responsabilidad limitada, organizadas en forma anónima, cuya finalidad principal es la concesión de créditos a sus socios.
- **Cooperativas:** es una asociación de personas que se unen en forma voluntaria para satisfacer en común sus necesidades financieras y culturales mediante una empresa que es de propiedad colectiva y de gestión democrática.
- **Bancos:** son todas aquellas instituciones que actúan de manera habitual en el mercado financiero, haciendo llamamiento al público para obtener fondos a través de depósitos, la emisión y colocación de títulos valores o cualquier otra operación pasiva quedando obligado a cubrir capital más interés y otros accesorios para su colocación en el público en operaciones activas.

#### **Instituciones no reguladas**

Son aquellas instituciones financieras que manejan operaciones activas y no son fiscalizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero. Dentro de las cuales se pueden mencionar:



- **Sociedades anónimas de capital variable:** son todas aquellas que se constituyen bajo denominación social, las cuales se forman libremente sin más limitación que las de ser distinta a la de cualquier otra sociedad existente. Ofrecen una mayor variedad de servicios y productos financieros para sus clientes que muchas veces no pueden
- acceder al sistema financiero formal.
- **Fundaciones:** son organizaciones constituidas sin fin de lucro, por voluntad de sus creadores, tienen afectado de modo duradero su patrimonio a la realización de fines de interés general.
- **Usureros:** dentro de las instituciones micro-financieras no se puede dejar de mencionar a los usureros aun cuando no son personas jurídicas se consideran proveedores de servicios financieros a personas con necesidad de financiamiento que no pueden acceder al sistema de financiamiento formal. (<http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7288/2/657.458-J6d-Capitulo%20I.pdf> PAG # 18)

## EL BANCO CENTRAL DE RESERVA COMO ENTE REGULADOR DE LAS TASAS MAXIMAS DE INTERES

El banco central de reserva es la entidad gubernamental facultada por la ley contra la Usura para establecer la metodología de cálculo de las tasas máximas de interés, los requisitos y forma de inscripción y la remisión de información de los acreedores. Dentro de las entidades denominadas como acreedoras están los bancos, bancos cooperativos, sociedades, y asociaciones de ahorro y crédito, asociaciones y fundaciones sin fines de lucro, cajas de crédito, bancos de los trabajadores, casas comerciales y comerciantes de bienes y servicios. ([http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=726:sexto-](http://www.bcr.gob.sv/esp/index.php?option=com_k2&view=item&id=726:sexto-)



c%3%A1lculo-de-tasas-de-inter%3%A9s-m%3%A1ximas-legales-en-aplicaci%3%B3n-de-la-ley-contra-la-usura&Itemid=168)

### **1.2.11 DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBROS**

La estructura, organización, políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobros dependen del objetivo seleccionado por la dirección de la empresa en función de sus propias estrategias. Es decir, que las necesidades y requerimientos de cada empresa son las que determinarán el tamaño y tipo del departamento. El número de personas que deben conformar el departamento de créditos y cobros dependen del tamaño de la empresa, y del número de clientes que posea. Como norma general debe aplicarse según criterio de gerente de créditos y cobros, contar con un grupo de personas preparadas y suficientes para cumplir con su principal tarea, que es analizar detenidamente la situación de la cartera e implantar los correctivos necesarios para mejorar la situación. Cuando el número es grande de cobradores se debe contar con supervisores responsables de un grupo. Ellos serán los directos responsables del trabajo, la orientación y capacitación de los cobradores. En la mayoría de las empresas, la función de créditos y cobros se considera parte integral del área financiera. El efectivo es responsabilidad del financiero.

#### **Relación del departamento de cobranza con los demás departamentos.**

El departamento de cobranza trabaja estrechamente y se interrelaciona con otros departamentos de la empresa debido a gestiones relacionadas con las cobranzas. Algunas de sus principales relaciones departamentales corresponden a: contabilidad, finanzas y tesorería.

#### **Ejecutivo de cobranza**





En las empresas pequeñas el ejecutivo de cobranza puede ser el propio dueño; mientras que para las grandes organizaciones se debe emplear personal que no necesariamente tenga la responsabilidad de aprobación de los créditos, pero si debe conocer del historial de los clientes.

El personal de cobranza debe estar formado por los auxiliares de control y los cobradores, en algunas ocasiones estas funciones son cubiertas por una misma persona. El puesto de cobrador es sumamente delicado, es por ellos que se requiere que cumpla una serie de cualidades. La gestión de un cobrador no se limita solo a cobrar, sino además debe controlar y hacer seguimiento adecuado del historial de cada cliente. Esto le permitirá hacer frente a cada problema que se pueda presentar dando las soluciones adecuadas que a su vez alcancen el éxito.

### **Cualidades del ejecutivo de cobranza**

Sus cualidades deben ser similares al ejecutivo del crédito, porque lo más recomendado es que la misma persona quien se responsabilice de la cobranza, debe tener conocimiento de los créditos otorgados por la empresa. El cobrador debe tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarla.

### **El cobrador debe poseer las siguientes cualidades:**

- Honestidad
- Responsabilidad
- Integridad
- Creatividad
- Iniciativa
- Paciencia entre otros.

### **Funciones y responsabilidades**



- Elaborar los programas anuales de trabajo y vigilar que se cumplan las metas.
- Elaborar el presupuesto anual de cobranza, con base en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas del plazo de la empresa.
- Cumplir con el objetivo departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección.
- Establecer las políticas de cobranza, de acuerdo con la gerencia general.
- Llevar el control del personal y de sus actividades.
- Diseñar formularios y reportes.
- Supervisar los procedimientos de cobro.
- Llevar el control del grupo de riesgo alto.
- Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representen un riesgo menor del normal o aceptado.

## CAPITULO II

### ASPECTOS TECNICOS Y LEGALES QUE RIGEN LA INVESTIGACION

#### 2.1 ASPECTOS TECNICOS

##### 2.1.1 ¿EN QUE CONSISTE EL CONTROL INTERNO?

- Control interno, es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución del objetivo de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y



reglamentarias aplicables. (Federación Internacional de Contadores (IFAC). (2013). Normas Internacionales de Auditoria (NIA 315). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.)

### **Los tipos de categorías de objetivo en el control interno:**

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Gaitán, R.E. (2006). Control Interno y Fraudes. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones).

Objetivos operativos: Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Objetivos de información: Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

Objetivos de cumplimiento: Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

El control interno conforma un sistema integral y continuo aplicable al entorno operativo de una organización que, llevado a cabo por su personal, provee una seguridad razonable, más no absoluta, de que los objetivos de la institución serán alcanzados. El control interno no es un evento único y aislado, sino una serie de acciones y procedimientos desarrollados y concatenados que se realizan durante el desempeño de las operaciones de una institución. Es reconocido como una parte intrínseca de la gestión de



procesos operativos para guiar las actividades de la institución y no como un sistema separado dentro de ésta. En este sentido, el control interno se establece al interior de la institución como una parte de la estructura organizacional para ayudar a la Organización y Administración y al resto de los trabajadores a alcanzar los objetivos de manera permanente en sus operaciones.

La administración es la que propicia que el control interno funcione. Es responsable de asegurar, con el apoyo del establecimiento de líneas de responsabilidad, que su organización cuente con un control interno apropiado, lo cual significa que el control interno:

- Es acorde con el tamaño, estructura, circunstancias específicas de la organización;
- Contribuye de manera eficaz, eficiente y económica a alcanzar las tres categorías de objetivos (operaciones, información y cumplimiento); y
- Asegura, de manera razonable, la salvaguarda de los recursos, la actuación honesta de todo el personal y la prevención de actos de colusión.

### **2.1.2 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO**

De acuerdo al concepto anterior podemos mencionar los objetivos del control interno de la siguiente manera:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Proveer la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.



### 2.1.3 CLASIFICACION DEL CONTROL INTERNO

#### **El control interno administrativo:**

Comprende en forma exclusiva el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a los procesos de decisión que orienta la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Dicha autorización es una función administrativa directamente asociada con las responsabilidades del logro de los objetivos de la organización y la vez constituyen el punto de partida para establecer el control contable de las transacciones para lograr los objetivos administrativos dentro de los cuales se pueden mencionar:

- Mantenerse informado de la situación de la entidad.
- Coordinar funciones.
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos propuestos.
- Mantener una ejecución eficiente.
- Determinar si la entidad está operando conforme a las políticas establecidas.

Para el logro de estos objetivos la administración establece:

- Control de medio ambiente.
- Control de evaluación de los riesgos.
- El control y sus actividades.
- Control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo.

#### **El control contable:**



Comprende el plan de la organización, los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros contables, y por consiguiente se diseñan para proporcionar seguridad razonable de que las operaciones se ejecutan de acuerdo con el marco de la información financiera aplicable, el cual tiene los siguientes objetivos:

- Registrar todas las operaciones oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas adecuadas, en el periodo contable que se lleva a cabo; para tener como resultado final la preparación de los estados financieros y objetivos así mantener el control contable de los activos.
- Que lo que se refleja en los registros, sea coherente con las existencias físicas; realizando acciones correctivas apropiadas sobre cualquier diferencia.
- Que las acciones que se realicen y registren, estén bajo las líneas de autorización pertinente.
- Que el acceso a los activos, sea restringido para las personas no autorizadas por la administración.

#### **2.1.4 AUDITORIA INTERNA EN EL CONTROL INTERNO**

El instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos define la auditoría interna como “una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección”.

Es un control de la dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles.



La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger los activos, minimizar las posibilidades de error y fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable financiero.

La necesidad de la auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que esta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad y hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios, y hasta con los empleados de la empresa. En la gran empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible hoy en día, y de ahí la importancia de la auditoría interna.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- Verificar la confiabilidad o grado de razonamiento de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.



- Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su relevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

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

- Facilitar una ayuda primordial a la dirección al evaluar de forma relativamente independiente los sistemas de organización y de administración.
- Facilita una evaluación global y objetiva de los problemas de la empresa, que generalmente suelen ser interpretados de una manera parcial por los departamentos afectados.
- Pone a disposición de la dirección un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa, proporcionado por el trabajo de verificación de los datos contables y financieros.
- Contribuye eficazmente evitar las actividades rutinarias y la inercia burocrática que generalmente se desarrollan en las grandes empresas.
- Favorece la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

### **2.1.5 AUDITORIA EXTERNA EN EL CONTROL INTERNO**

El objetivo de la auditoría externa es indagar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes, documentos y cualquier información producida por los sistemas de la organización para emitir una opinión. Debe ser realizada por un profesional capaz de ofrecer una opinión imparcial y que conlleve experiencia sobre el análisis de los resultados de la





Auditoría, basándose en el hecho de que su opinión debe acompañarse de un informe final, basado en la veracidad de los documentos y de las cifras de los estados financieros.

En relación con la implementación y evaluación del control interno en las organizaciones, el trabajo del auditor y de la administración entre lo que la compañía ejecuta y lo que el auditor evalúa.

Por lo anterior, es clave que el auditor aproveche su posición dentro de la organización para sugerir la implementación de prácticas sanas de Control Interno en la empresa.

### **¿Por qué es importante que las organizaciones adopten prácticas sanas de Control Interno?**

Los beneficios son muchos, ahorro de tiempo, reducción del riesgo para el auditor, creación y protección de los activos de la organización por supuesto, un criterio más claro contra el cual el auditor va a poder medir la eficacia del control interno.

Sabemos que el estándar de control interno más utilizado por las empresas en todo el mundo es COSO, que proporciona el criterio para un Control Interno efectivo.

En auditoría, el alcance del trabajo estará encaminado a asegurar el cumplimiento de estos objetivos dependiendo el tipo de auditoría que se realice. Ejemplo: para una auditoría financiera el trabajo estará enfocado a evaluar el cumplimiento del objetivo relacionado con la preparación y publicación de estados financieros que sean fiables y cumplimiento de leyes y normas aplicables. Para un trabajo de Auditoría Interna, tendremos que abarcar los tres objetivos enunciados en COSO (operacionales, de información financiera y cumplimiento). Para el logro de estos tres objetivos,



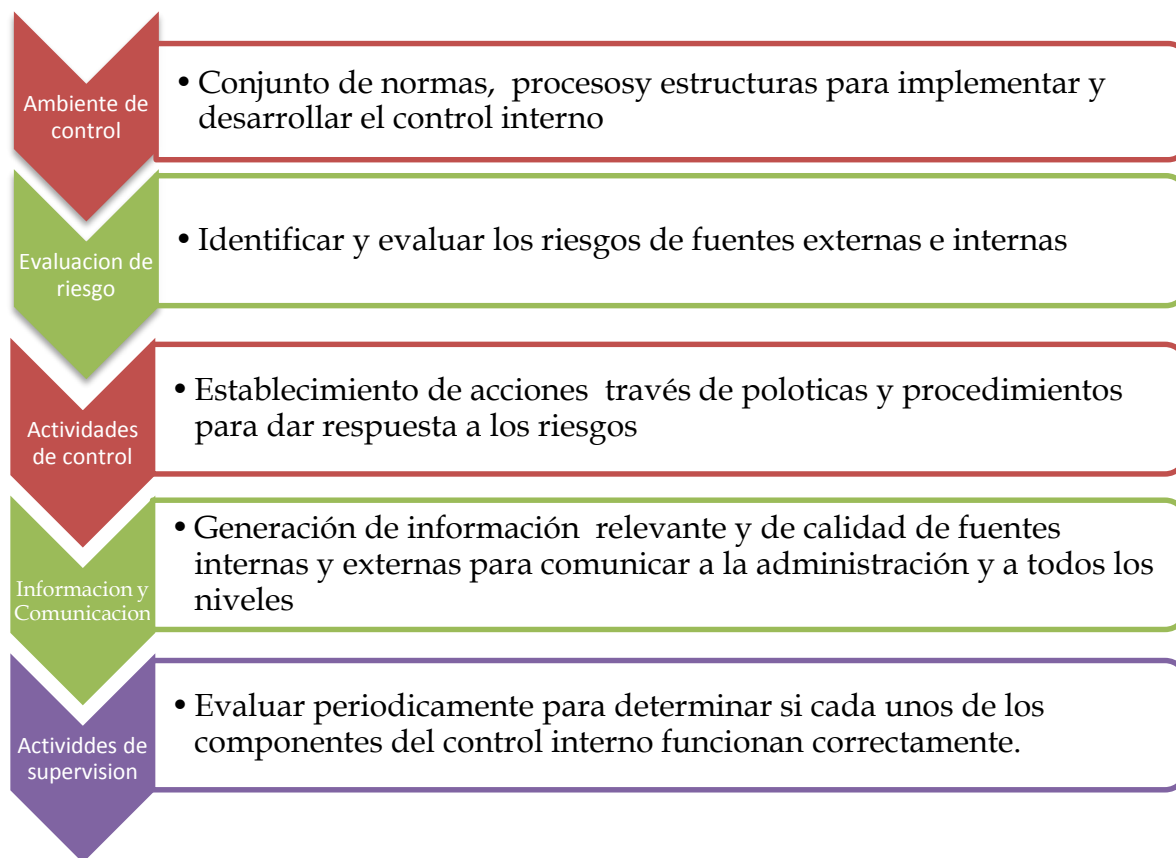
COSO determina cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados en los procesos administrativos. Dichos componentes son:

- **Ambiente de control**
- **Evaluación de riesgo**
- **Actividades de control**
- **Información y comunicación**
- **Supervisión y seguimiento del sistema de control.**

Para cada objetivo y de acuerdo con el alcance de la auditoría, el auditor debe evaluar la efectividad de cada uno de los cinco componentes de COSO como lo menciona la **NIA 315** (Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Materia Mediante el Conocimiento de la Entidad y su Entorno) en el cual menciona que el auditor obtendrá conocimiento de los componentes del control interno y los evaluará para identificar los riesgos de los controles en una auditoría financiera, mediante una metodología de auditoría que este alineada con COSO, esto permitirá focalizar los esfuerzos, de la administración de la compañía y sus auditores, a un mismo objetivo, el fortalecimiento de la estructura de control interno.

## **2.1.6 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

El control interno consta de cinco componentes integrados que son:



(Figura 1) componentes del control interno

### 1. Ambiente de control

El ambiente de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de



una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

## **2. Evaluación de Riesgo**

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos; dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgo es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Así mismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgo también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

## **3. Actividades de control**

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial



en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos del negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

#### **4. Información y comunicación**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por la cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de afuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.



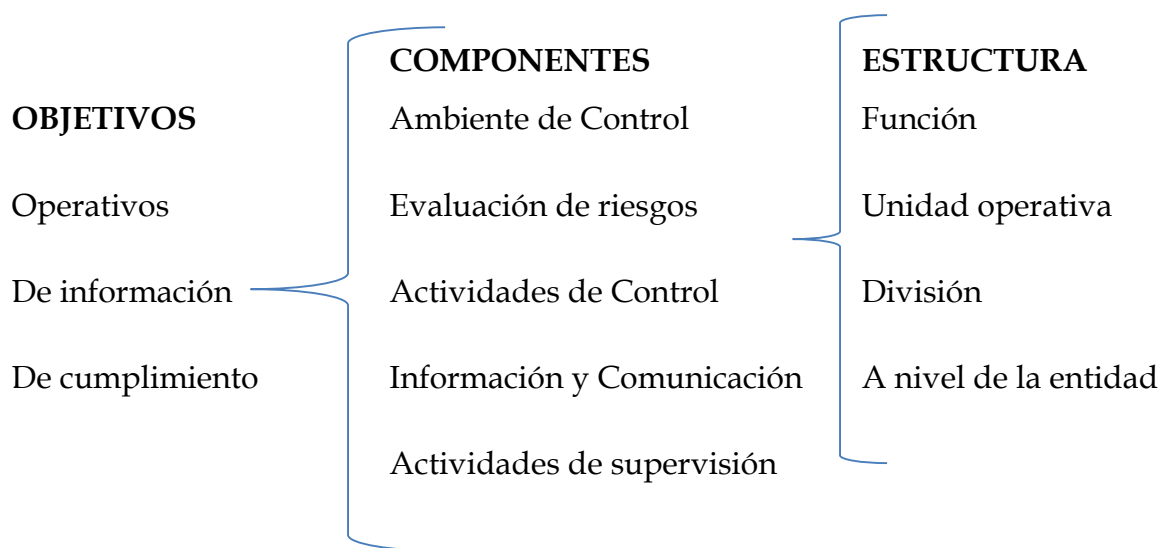
## 5. Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que ejecutan periódicamente, pueden variar el alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgo, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las diferencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (Instituto de Auditores Internos de España. (2013). Control Interno - Marco Integrado Resumen Ejecutivo. 22 de abril de 2015.[http://preparatoriaauditoria.wikispaces.com/Control+Interno.](http://preparatoriaauditoria.wikispaces.com/Control+Interno))

El control interno consta de cinco componentes mencionados anteriormente interrelacionados. Estos se derivan de la forma como la dirección maneja un negocio y están integrados con el proceso de dirección. A pesar de que los componentes están presentes en todas las entidades, las pequeñas y medianas empresas pueden implementar en forma diferente a como lo hacen las grandes de acuerdo a sus necesidades; sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, pero, con todo, una compañía pequeña puede tener un eficaz control interno.

### Relación entre objetivos y componentes

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representan lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás). La relación puede ser representada en forma esquema. (Figura 2)



### 2.1.7 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Los componentes del control interno agrupan 17 principios (tabla 1) que respaldan el diseño, implementación y operación de los componentes asociados de control interno y representan los requerimientos necesarios para establecer un control interno apropiado, es decir, eficaz, eficiente, económico y suficiente conforme a la naturaleza, tamaño, disposiciones jurídicas y mandato de la organización.



COMPONENTES Y RESUMEN DE PRINCIPIOS				
AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACION DE RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	MONITOREO DE ACTIVIDADES
1. Demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos. 2. Ejercitar la supervisión de manera responsable. 3. Establecer estructura, autoridad y responsabilidad. 4. Demostrar compromiso por ser competente. 5. Reforzar la responsabilidad.	6. Definir objetivos adecuados. 7. Identificar y analizar riesgos. 8. Evaluar el riesgo de fraude. 9. Identificar y analizar cambios significativos.	10. Seleccionar e implementar actividades de control. 11. Seleccionar e implementar controles generales sobre TI. 12. Desplegar a través de políticas.	13. Usar información relevante. 14. Comunicar internamente. 15. Comunicar externamente.	16. Desarrollar evaluaciones propias o separadas. 17. Evaluar y comunicar deficiencias.

(tabla1) componentes y resumen de principios.

### **Ambiente de Control**

#### **Principio 1: Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.**

- Se da el ejemplo:

El directorio y la administración, a todos los niveles de la entidad demuestran a través de sus directivas, acciones y comportamiento la importancia de la integridad y valores éticos para soportar el funcionamiento del sistema de control interno.





- Se establece estándar de conducta

Las expectativas del directorio y la administración sobre la integridad y los valores éticos están definidas en las normas de conducta de la entidad y son a todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicios externos y socios de negocio.

- Se evalúa la adhesión los estándares de conducta

Hay procesos establecidos para evaluar el desempeño de individuos y grupos de trabajo en función de los estándares de conducta esperados de la organización.

- Se tratan los desvíos de los estándares en forma oportuna.

Las desviaciones de los estándares de conductas esperadas de la organización son identificadas y remediadas en tiempo y forma.

## **Principio 2: Ejercitar la supervisión de manera responsable**

- El directorio establece sus responsabilidades de supervisión.

El directorio identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión en relación con el establecimiento de requerimientos y expectativas.

- Aplica los conocimientos especializados pertinentes.

El directorio define, mantiene, y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesarias entre sus miembros para permitirle sondear a la administración y tomar medidas acordes.

- Opera independientemente



El directorio tiene suficientes miembros que son independientes de la administración y objetivos en la evaluación y toma de decisiones.

- Supervisa el funcionamiento del sistema de control interno.

El directorio retiene responsabilidad de supervisión sobre el diseño, la implementación y ejecución del control interno realizado por la administración.

1. Ambiente de control: estableciendo la integridad y valores éticos, supervisando estructuras, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas al directorio.
2. Evaluación de riesgo: supervisando la evaluación de riesgo para el logro de objetivos efectuada por la administración, incluido el potencial impacto de cambios significativos, fraude y elusión del control interno.
3. Actividades de control: proveyendo supervisión de la alta administración en el desarrollo y ejecución del control interno.
4. Información y comunicación: analizando y discutiendo información relacionada con el logro de los objetivos de la organización.
5. Actividades de monitoreo: Evaluando y supervisando la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y remediación de las deficiencias efectuada por la administración.

### **Principio 3: Establecer estructura, autoridad y responsabilidad**

- Considera todas las estructuras de la entidad.

El directorio y la administración consideran las múltiples estructuras utilizadas para soportar el logro de objetivos (incluidas operativas, jurídicas, distribución geográfica y de proveedores de servicios externos).

- Establece líneas de reporte.



La administración diseña y evalúa líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de la autoridad y responsabilidad y flujo de la información para gestionar las actividades de la entidad.

- Define, asigna y fija los límites de las autoridades y responsabilidades. El directorio y la administración delegan autoridad, definen responsabilidades, y usos de procesos y tecnología apropiados para asignar responsabilidad y segregación de funciones como sea necesario a diferentes niveles de la organización.

1. Directorio: Retiene autoridad ante decisiones significativas y revisa la asignación y limitación de autoridad y responsabilidad a la administración.
2. Administración Superior: Establece directivas, guías y control para permitir a la administración y otro personal comprender y llevar a cabo las responsabilidades de control interno.
3. Administración: Guía y facilita la ejecución de las directivas en la entidad y subunidades.
4. Personal: Comprende las normas de conducta de la entidad, evalúa riesgos y las actividades de control correspondientes a sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y el flujo de información y comunicación, y monitorea las actividades relevantes para el logro de sus objetivos.
5. Terceros Proveedores de Servicios: Adhieren la definición del alcance de autoridad y responsabilidad para todo empleado involucrado.

#### **Principio 4: Demostrar compromiso por ser competente**



- Establece políticas y prácticas.

Políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesaria para soportar el logro de objetivos.

- Evalúa competencias y encara las diferencias detectadas.

El directorio y la administración evalúan la competencia a través de la organización y de los proveedores de servicios tercerizados en relación a las políticas y prácticas establecidas, y actúan si es necesario para resolver las deficiencias.

- Recluta, desarrolla y tiene capacidades suficientes y competentes.

La organización proporciona el apoyo y entrenamiento necesario para atraer, desarrollar y retener personal y proveedores de servicios tercerizados suficiente y competente para apoyar el logro de los objetivos.

- Planifica y prepara la sucesión.

El directorio y la alta administración desarrollan planes de contingencia para las asignaciones de responsabilidad importantes en el control interno.

### **Principio 5: Reforzar la Responsabilidad**

- Exige el cumplimiento de la rendición de cuentas a través de las estructuras, autoridades y responsabilidades.

El directorio y la administración establecen los mecanismos para comunicar y mantener individuos responsables por el desempeño de las responsabilidades de control interno de la organización y aplicar medidas correctivas cuando sea necesario.

- Establece medidas de rendimiento, incentivos y recompensas.

El directorio y la administración establecen medidas de desempeños, incentivos y otros beneficios apropiados para responsabilidades en todos los



niveles de la entidad, reflejando las dimensiones apropiadas de desempeño y normas de conducta esperadas, y teniendo en cuenta la consecución de los objetivos de corto y largo plazo.

- Evalúa las medidas del rendimiento, los incentivos y recompensas de acuerdo a la pertinencia de las mismas.

El directorio y la administración alinean los incentivos y las recompensas con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno en el logro de los objetivos.

- Considera la presión sobre el logro de objetivo.

El directorio y la administración evalúan y ajustan las presiones asociadas con el logro de los objetivos al asignar responsabilidades, desarrollar medidas de desempeño y evaluar el desempeño.

- Evalúa el rendimiento y recompensas o la aplicación de medidas disciplinarias.

El directorio y la administración evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluida la observancia de las normas de conducta y los niveles esperados de competencia y ofrecen recompensas o ejercen acción disciplinaria, según proceda.

## **Evaluación de riesgos**

### **Principio 6: Definir Objetivos Adecuados**

Fijación de objetivos- consideraciones

- Alinear los objetivos con las prioridades de la estrategia.
- Articular la tolerancia al riesgo con los objetivos.
- Alinear los objetivos con las leyes, regulaciones, reglas y normas aplicables a la actividad.



- Articular los objetivos en términos que sean específicos, medibles u observables, atendibles, relevantes y con una duración determinada.
- Cascada de objetivos a través de la entidad y sus subunidades.
- Alinear los objetivos con toda otra circunstancia que requiera atención por parte de la entidad.
- Confirmación que los objetivos son adecuados dentro del proceso de establecimiento de objetivos antes de que sean utilizados como base para la evaluación de riesgos.

### **Principio 7: Identificar y analizar riesgos**

- Incluye entidad, subsidiaria, división, unidad operativa y funcional.

La organización identifica y evalúa riesgos a nivel de entidad, subsidiaria, división, unidad operativa y funcional, relevantes para el logro de los objetivos.

- Analiza factores internos y externos.

La identificación de riesgos considera tanto factores internos como externos y su impacto en el logro de los objetivos.

- Involucra a los niveles adecuados de gestión.

La organización pone en su lugar mecanismos de evaluación de riesgos efectivos que involucran a los niveles adecuados de la administración.

- Estima la importancia de los riesgos identificados.

Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la potencial significatividad de los riesgos.



- Determina cómo responder a los riesgos.

La evaluación de riesgos incluye considerar como los riesgos deben ser manejados y si deben ser aceptados, evitados, reducidos o compartidos.

### **Principio 8: evalúa los riesgos del fraude**

- i. Considera distintos tipos de fraude.

La evaluación de fraude considera reporte fraudulento, posibles pérdidas de activos y corrupción resultantes de las diversas formas en que el fraude puede ocurrir.

- ii. Evalúa incentivos y presiones para cometer fraude.

La evaluación del riesgo del fraude considera incentivos y presiones.

- iii. Evalúa oportunidades de cometer fraude.

La evaluación de los riesgos de fraude considera oportunidades para adquisición, uso o disposición no autorizadas de activos, alteración de los registros de la entidad o comisión de otros inapropiados.

- iv. Evalúa actitudes y racionalizaciones.

La evaluación del riesgo del fraude considera como la administración personal pueden involucrarse o justificarse actos inapropiados.

### **Principio 9: identificar y analizar cambios significativos.**

- Evalúa cambios en el contexto.

El proceso de identificación de riesgos considera cambios en el ambiente regulatorio y físico en que opera.



- Evalúa cambios en el modelo del negocio.

La organización considera el impacto potencial en el control interno producido por cambios en el modelo del negocio, por nuevas actividades o variación significativa de las existencias, fusiones y escisiones, operaciones en el exterior, rápido crecimiento o nuevas tecnologías, entre otras.

- Evalúa cambios en el liderazgo.

La organización considera cambios en la administración y las respectivas actitudes y filosofías sobre el sistema de control interno.

### **Actividades de control.**

#### **Principio 10: Seleccionar e implementar actividades de control.**

- i. Integradas con la evaluación del riesgo.

Las actividades de control ayudan a asegurar que la respuesta al riesgo que encaran y reducen los riesgos que se llevan a cabo.

- ii. Consideran factores específicos de la entidad.

La administración considera como el contexto, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones; como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.

- iii. Determinadas por los procesos de negocios relevantes.

La administración determina cuales procesos de negocio relevantes requieren actividades de control.

Considera una combinación de distintos tipos de actividades de control (preventivos y / o detectivos)

Las actividades de control incluyen un rango y variedad de controles y pueden incluir un conjunto de enfoques para mitigar los riesgos,





considerando tanto controles manuales como automatizados; preventivos como detectivos.

- iv. Considera a qué nivel aplicar las actividades de control.

La administración considera actividades de control a distintos niveles de la organización.

Aborta la separación de funciones incompatibles entre sí, y, donde dicha segregación no es práctica selecciona y desarrolla controles alternativos.

**Principio 11: seleccionar e implementar controles generales sobre tecnologías de información.**

- i. Determina la vinculación entre el uso de la tecnología en los procesos de negocio y los controles generales de la tecnología.

La administración comprende y determina la dependencia y vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los controles generales de tecnología.

- ii. Establece las actividades de control de infraestructura de tecnología pertinentes.

La administración selecciona y desarrolla actividades de control sobre la infraestructura de tecnología, las que son diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la integridad, exactitud y disponibilidad de la tecnología de procesamiento.

- iii. Establece actividades de control pertinentes sobre los procesos de administración de seguridad.

La administración selecciona y desarrolla actividades de control que son diseñadas e implementadas para restringir el acceso a la tecnología solo a



usuarios autorizados, adecuados a sus responsabilidades y para proteger los activos de la entidad de amenazas externas.

- iv. Establece actividades de control pertinentes sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología.

La administración selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura para alcanzar los objetivos.

**Principio 12: desplegar a través de políticas y procedimientos.**

- i. Establece políticas y procedimientos para soportar la implementación de las directivas de la gerencia.

La administración establece actividades de control que son parte integrante de los procesos de negocio y actividades diarias del personal, a través de políticas que establecen que es lo esperado y procedimientos pertinentes que especifican las acciones a realizar.

- ii. Establece responsabilidad y rendición de cuentas por la ejecución de las políticas y procedimientos.
  - La administración establece responsabilidad y rendición de cuentas por las actividades de control con la administración (u otro personal designado) de la unidad de negocio o función en la que los riesgos relevantes residen.
  - Desarrolla las actividades de control en forma oportuna.

El personal responsable desarrolla las actividades de control en forma oportuna y como es definido por las políticas y procedimientos.

- iii. Toma acciones correctivas.



El personal responsable investiga y actúa en las cuestiones identificadas como resultado de la ejecución de las actividades de control.

- Desarrolla las actividades de control utilizando personal competente.
- Personal competente, con suficiente autoridad desarrolla las actividades de control con diligencia y enfoque continuo.
- Revalúa las políticas y los procedimientos.

La administración periódicamente revisa las actividades de control para determinar su continua, y las actualiza de ser necesario.

### **Información y comunicaciones.**

#### **Principio 13: usar información relevante.**

- i. Identifica los requerimientos de información.

Existe un proceso para identificar la información requerida y esperada para soportar el funcionamiento de los componentes del control interno y el logro de los objetivos.

- ii. Captura de fuentes internas y externas de datos.

Los sistemas de información fuentes de datos internas y externas.

- iii. Transforman los datos en información relevante.

Los sistemas de información procesan y transforman la información relevante.

- iv. Considera la relación costo beneficio.

La naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada se conmensura con y para soportar el logro de los objetivos.

**Principio 14: comunicar internamente.**

- Comunica la información de control interno.
  1. Existe un proceso de comunicar la información requerida para permitir a todo personal comprender y ejecutar sus responsabilidades de control interno.
  2. Políticas y procedimientos.
  3. Objetivos específicos.
  4. Importancia, relevancia y beneficios de control interno efectivo.
  5. Roles y responsabilidad de la administración y otro personal en la ejecución del control interno.
  6. Expectativas de la organización para comunicar en forma descendente, ascendente y horizontalmente cualquier asunto significativo relativo con el control interno, incluido debilidades, deterioro o incumplimientos.
- Comunicación entre la administración y el directorio.

Existe una comunicación entre la administración y el directorio.

Existe una comunicación entre la conducción superior y la administración de tal manera que ambos cuenten con la información necesaria para cumplir sus roles en relación con el logro de los objetivos de la entidad.

- Provee líneas de comunicación separadas.

Canales de comunicación separados, como líneas de denuncia, existen como mecanismos de salvaguarda para permitir comunicaciones anónimas o confidenciales, cuando los canales normales son inoperantes.

- Selecciona los métodos de comunicación relevantes.

Los métodos de comunicación consideran la oportunidad, audiencia y naturaleza de la información.

**Principio 15: comunicar externamente.**



i. Comunicar a terceras partes.

Existen procesos de comunicar información relevante y oportuna a terceros incluidos accionistas, socios, dueños, reguladores, clientes, analistas financieros y otros.

ii. Permite canales de comunicación entrantes.

Canales de comunicación abiertos permiten obtener información de clientes, consumidores proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y otros brindando a la administración y directorio información relevante.

iii. Comunicación con el directorio.

La información relevante resultante de evaluaciones externas es comunicada al directorio.

iv. Provee líneas de comunicación separadas

Canales de comunicación separados, como líneas de denuncia, existen como mecanismos de salvaguarda para permitir comunicaciones anónimas o confidenciales, cuando los canales actuales son inoperantes.

v. Selecciona los métodos de comunicación relevantes.

Los métodos de comunicación consideran la oportunidad, audiencia y naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorios y fiduciarias.

### **Monitoreo de actividades**

#### **Principio 16: Desarrollar evaluaciones propias o separadas.**

i. Considera una combinación de evaluaciones concurrentes y separadas.



La administración incluye un balance de evaluaciones concurrentes y separadas para detectar posibles riesgos que amenacen la entidad.

- ii. Considera la tasa de cambio.

La administración considera la velocidad del cambio en la entidad es decir con qué frecuencia se realizan cambios en las actividades de control y en los procesos al seleccionar evaluaciones concurrentes o separadas.

- iii. Establece una base de entendimiento

El diseño y estado actual del control interno es evaluado haciendo revisiones concurrentes o separadas.

- iv. Usa personal con conocimiento de lo evaluado

El personal que efectuó las evaluaciones concurrentes o separadas debe tener suficiente conocimiento sobre el funcionamiento y estructura del control interno para poder comprender que se va a evaluar y detectar factores de riesgo.

- v. Integrada a los procesos de negocio

Las evaluaciones concurrentes están integradas en los procesos de negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes,

- vi. Ajusta el alcance y la frecuencia

La administración varía el alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas dependiendo del riesgo.

- vii. Evaluaciones objetivas.

Las evaluaciones separadas se realizan periódicamente para proveer una retroalimentación objetiva.

**Principio 17: evaluar u comunicar deficiencias.**

- i. Evalúa los resultados de las evaluaciones

La administración y el directorio, según corresponda, evalúa el resultado de las evaluaciones concurrentes y separadas.

- ii. Comunica las deficiencias

Las deficiencias son comunicadas a los responsables de tomar las acciones correctivas y a la administración superior y al directorio según corresponda.

- iii. Monitorear las acciones correctivas

La administración sigue la remediación de las deficiencias en forma oportuna. (Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la CABA, (2013). COSO I Internal Control Integrated Framework. 24 de abril 2015.  
[http://consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf))

Todos los principios mencionados anteriormente están agrupados en los diferentes componentes del control interno que ayudan a que cada componente funcione y sea efectivo dentro de la organización para poder mitigar los riesgos inherentes y de control en las actividades y operaciones con la idea principal de reducir los riesgos a un nivel bajo y aceptado por la organización.

**2.1.8 EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO**

El marco establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos. Para ello es necesario que:



- Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté presente en funcionamiento. “Presente” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del control interno para alcanzar los objetivos especificados. “El funcionamiento” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.
- Los cinco componentes funcionan de forma integrada. “De forma integrada” se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separado sino que deben funcionar juntos como un sistema integrado. Los componentes son interdependientes y existe una gran cantidad de interrelación y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes.

Cuando exista una deficiencia grave respecto a la presencia y funcionamiento de un componente o principio relevante, o con respecto al funcionamiento conjunto e integrado de los componentes, la organización no podrá concluir que ha cumplido con los requisitos de un sistema de control interno efectivo.

Cuando se determina que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración





de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.

- Entiende en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a nivel razonable.
- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con los objetivos de reporting específicos en la entidad.

El marco requiere la aplicación del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad. El uso de dicho criterio profesional, dentro de los límites establecidos por las leyes, reglas, regulaciones y normas mejora la capacidad de la dirección para tomar mejores decisiones sobre el control interno, pero no puede garantizar resultados perfectos.

### **2.1.9 GOBIERNO CORPORATIVO**

Es un sistema interno dentro de una empresa mediante el cual se establecen las directrices que deben regir su ejercicio, buscando entre otros, transparencia, objetividad y equidad en el trato a los socios y accionistas de una entidad, como también identificando la gestión de su junta directiva o consejo de administración y la responsabilidad social de sus organismos de control interno y externos, frente a los grupos de interés como; clientes, proveedores, competidores, empleados, terceros colocadores de recursos y hacia la comunidad en general.



El **E.R.M** y el gobierno corporativo van entrelazados y enfocados hacia el control operativo, legal, financiero logístico y medio ambiente, independientes de una junta directiva o consejo de administración, desligándolos de esos mismos controles administrativos y contables utilizados dentro de la organización a nivel interno.

#### **2.1.10 ADMINISTRACION DE RIESGOS CORPORATIVOS (ENTERPRISE RISK MANAGEMENT “ERN” INTEGRATED FRAMEWORK)**

Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y el otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para la administración de los riesgos que se encuentren dentro de su apetito al riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad.

##### **Beneficios del ERM**

Ninguna organización con ánimo o sin ánimo de lucro opera en un entorno libre se riesgo el ERM no crea tal entorno, sin embargo, si representa beneficios importantes para operar más efectivamente en entornos llenos de riesgos, representando capacidad enriquecida para:

- Alinear el apetito por el riesgo y estrategia.
- Vincular crecimiento, riesgo y entorno.
- Enriquecer las decisiones de respuesta frente al riesgo.
- Minimizar sorpresas y pérdidas operacionales.
- Identificar y administrar los riesgos de los impactos.



- Proveer respuestas integrales para los riesgos múltiples.
- Sopesar oportunidades.
- Racionaliza el capital. (Gaitán, R.E. (2006). Control Interno y Fraudes. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.)

La gestiona de riesgos corporativos posee las siguientes capacidades inherentes:

**i. Alinea el riesgo aceptado y la estrategia.**

En su evaluación de alternativas estratégicas, la dirección considera el riesgo aceptado por la entidad, estableciendo los objetivos correspondientes y desarrollando mecanismos para gestionar los riesgos asociados.

**ii. Mejora las decisiones de respuesta de los riesgos**

Las gestiones de riesgos corporativos proporciona rigor para identificar los riesgos y seleccionar entre las posibles alternativas la respuesta de ellos: evitar, reducir, compartir o aceptar.

**iii. Reduce amenazas y pérdidas operativas**

Las entidades consiguen mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales y establece las respuestas, reduciendo las amenazas y las pérdidas asociadas.

**iv. Identifica y gestiona la diversidad de los riesgos para toda la entidad**

Cada entidad se enfrenta a múltiples riesgos que afectan a las distintas partes de la organización y gestiones de riesgo corporativos facilita respuestas eficaces e integradas a los impactos interrelacionados de dichos riesgos.

**v. Provee respuestas integradas a riesgos múltiples**



En línea con el punto anterior, los procesos de negocios conllevan gran cantidad de riesgo inherentes y la gestión de riesgos corporativos favorece a la elaboración de soluciones íntegratelas para administrarlos.

**vi.** Permite aprovechar las oportunidades

Mediante la consideración de una amplia gama de potenciales eventos, la dirección está en posición de identificar y aprovechar las oportunidades de modo proactivo.

**vii.** Racionaliza el capital

La obtención de información sólida sobre el riesgo permite a la dirección evaluar eficazmente las necesidades globales del capital y mejorar su asignación.

## CONSECUCION DE OBJETIVOS

Dentro del contexto misión o visión establecida en entidad, su dirección establece los objetivos estratégicos, selecciona la estrategia y fija objetivos alineados que fluyen en cascada en toda la entidad. El presente marco de gestión de riesgo está orientado a alcanzar los objetivos de la entidad, que se pueden clasificar en cuatro categorías:

- Estrategia: objetivo a alto nivel, alineados con la misión de la entidad y dándole apoyo.
- Operaciones: objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de recursos.
- Información: objetivos de la información fiable suministrada.
- Cumplimiento: objetivos relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables. (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission. 1985.25 de abril 2015.



[http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf)

Esta identificación de los objetivos de una entidad permite centrarse en aspectos diferenciados de la gestión de riesgos corporativos. Estas categorías distintas se dirigen a necesidades diferentes de la entidad y puede ser responsabilidad directa de diferentes ejecutivos. Otra categoría utilizada por algunas entidades es la salvaguarda de activos.

### **2.1.11 COMPONENTES DE LA ADMINISTRACION DE LOS RIESGOS CORPORATIVOS.**

El riesgo es la posibilidad de que un nuevo evento ocurra y afecte negativamente el cumplimiento de los objetivo, en el proceso, en el personal y los sistemas internos generando pérdidas. Los riesgos se clasifican en cuatro grandes tipos, el riesgo de reputación, el riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo operacional en todas las divisiones; como formalidad de prevención, detección y mitigación de dichos riesgos, el ERM determino ocho componentes interrelacionados, los cuales muestran como la alta gerencia opera un negocio, y como están integrados dentro del proceso administrativo general ellos son:

- Ambiente de control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuestas al riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación



- Supervisión (Gaitán, R.E. (2006). Control Interno y Fraudes. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.)

La gestión de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente solo afecta la siguiente, sino un proceso multidireccional e iterativo en el que casi cualquier componente puede influir en otro.

### **Componentes de la gestión de riesgos corporativos**

De acuerdo en el marco definido en el informe COSO, la gestión de riesgo corporativo está conformada por ocho componentes relacionados entre si, los cuales se describen a continuación:

i. Ambiente interno

Abarca la forma en que opera la organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos incluyendo la filosofía para su gestión , el riesgo aceptado, la integridad y los valores éticos y el entorno en que se actúan.

ii. Establecimiento de objetivos.

Los objetivos deben de existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección a establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

iii. Identificación de eventos

Los acontecimientos internos y externos que afectan los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades.



Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

iv. Evaluación de riesgos

Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben de ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

v. Respuesta al riesgo

La dirección selecciona las posibles respuestas evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

vi. Actividades de control

Las políticas y procedimientos se establecen e impactan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

vii. Información y comunicación

La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas las direcciones dentro de la entidad.

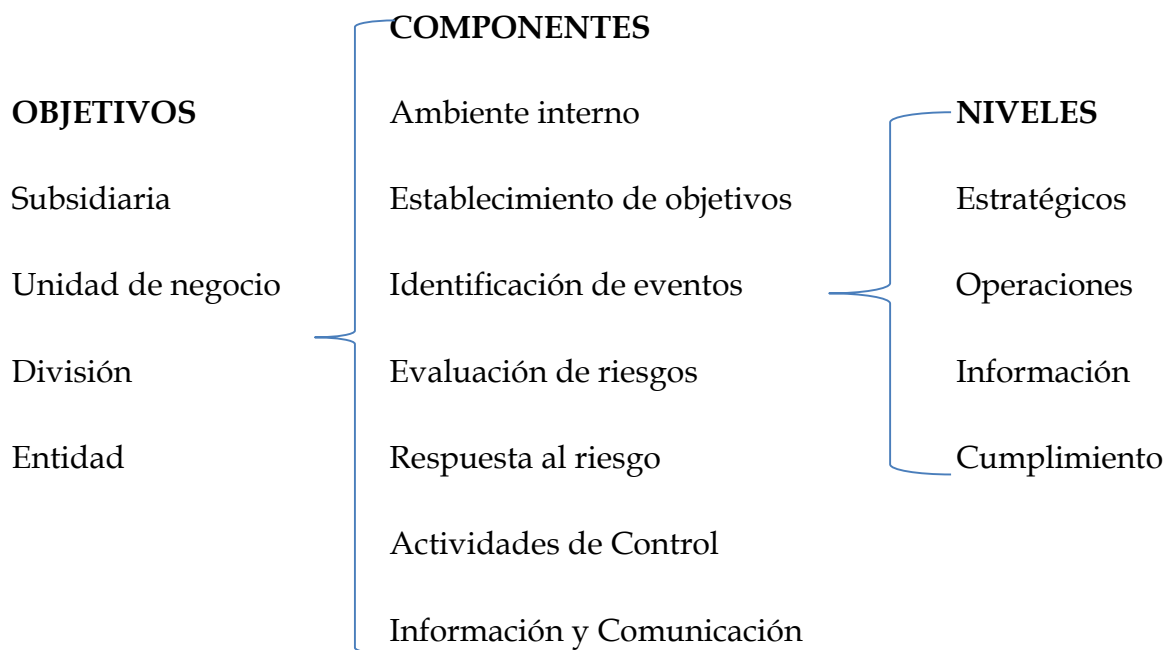
viii. Supervisión

La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

Cabe aclarar que los componentes mencionados no se llevan a cabo en serie como si fueran las etapas de un proceso lineal; por el contrario, se trata de un proceso multidireccional e iterativo, en donde cada uno de los componentes genera información que influye en los restantes.

### Relación entre objetivos y componentes

La relación entre los diferentes conceptos hasta aquí enunciados puede graficarse como un esquema, tal como se muestra en la figura 4



Puede afirmarse que la gestión de riesgos corporativos en una entidad es eficaz cuando los ocho componentes están presentes y funcionan de un modo eficaz, en otras palabras, cuando no existe ninguna debilidad significativa





relacionada con los mismos y cuando los riesgos se encuentran dentro de los niveles aceptados por la organización.

Cuando se determine la gestión de los riesgos corporativos es eficaz para cada una de las cuatro categorías de objetivos, lo que se pretende es que:

- La dirección tiene la seguridad razonable de que conoce el grado de consecución de los objetivos estratégicos;
- La dirección conoce el nivel de logro de los objetivos operativos, siempre con un grado de seguridad razonable
- La información generada por la entidad es fiable;
- Se cumple con las leyes y normas aplicables. (AH & Consultores. (2007). La Administración del Riesgo Empresarial: una responsabilidad de todos. 23 de abril de 2015. [http://ayhconsultores.com /img/COSO.pdf](http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf))

Es importante destacar que siempre se habla de un grado de “seguridad razonable” debido a que la gestión de riesgos corporativos, si bien proporciona grandes ventajas, también posee algunas limitaciones, como el juicio humano, la conveniencia, o la posibilidad de fallas por error humano. Estas limitaciones son las que impiden que la dirección tenga un grado de seguridad absoluta.

### **El apetito al riesgo**

El apetito al riesgo es la “cantidad” de riesgo que la entidad está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor. De alguna manera este apetito es el reflejo de la filosofía de gestión de riesgos e influencia la forma en que la entidad opera.

Las diferentes estrategias que la entidad puede abordar, a la vez pueden exponerla a diferentes niveles de riesgo, por lo que la gestión de riesgo



corporativo ayuda a la gerencia a elegir un estrategia que sea consistente con el apetito al riesgo de la entidad.

Cabe destacar que las entidades comienzan considerando el apetito al riesgo de una forma “cualitativa”, ósea utilizando categorías como “alto riesgo”, “riesgo medio” y “riesgo bajo”. Solamente cuando alcanzan un grado de madurez mayor, las organizaciones suelen cambiar este enfoque cualitativo a “cuantitativo”.

El control interno constituye una parte integral de la gestión de riesgos corporativos. Este marco lo incluye, constituyendo una conceptualización y una herramienta más sólida para la dirección. El control interno se define y describe en el documento Control Interno Marco Integrado. Dado que este a perdurado a lo largo del tiempo y es la base para las reglas, normas y leyes existentes, se mantiene vigente para definir y enmarcar el control interno.

#### **2.1.12 NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACION FINANCIERA PARA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (NIIF PARA PYMES)**

Alrededor del mundo las empresas realizan diferentes tipos de operaciones las cuales generan información financiera que es revelada en los Estados Financieros.

Las NIIF para las PYMES tienen como objetivo aplicarse a los Estados Financieros con propósito de información general de entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas.

Las normas de información financiera globales, aplicadas coherentemente mejoran la comparabilidad de la información financiera. Las diferencias contables pueden oscurecer las comparaciones de los inversionistas,



prestamistas y otros. Al exigir la prestación de información financiera útil, las normas de información financiera globales de alta calidad mejoran la eficiencia de la distribución y el precio del capital. Esto beneficia no solo a quienes proporcionan deudas o capital de patrimonio, sino también a quienes buscan capital porque reduce los costos de cumplimiento y elimina incertidumbre que afectan a su costo de capital.

Los estados financieros de las PYMES que son comparables entre países son necesarios por las siguientes razones:

- Las instituciones financieras hacen préstamos transfronterizos y operan en el ámbito multinacional.
- Los vendedores quieren evaluar la situación financiera de los compradores de otros países antes de vender bienes y servicios a crédito.
- Las agencias de calificación crediticia intentan desarrollar calificaciones transfronterizas uniformes. La información financiera presentada es crucial para el proceso de calificación.
- Muchas PYMES tienen proveedores en el extranjero y utilizan los Estados Financieros de un proveedor para valorar las perspectivas de una relación de negocios a largo plazo viable.
- Las firmas de capitales de riesgo proporcionan financiación transfronteriza a las PYMES.
- Muchas PYMES tienen inversores extranjeros que no están implicados en la gestión del día a día de la entidad.

Con la unificación de Normas contables se busca la realización de registros contables que respondan a las necesidades de información de diferentes



entidades tanto nacionales como extranjeras, las instituciones financieras en cuanto a otorgación de créditos se refiere, por medio de los Estados Financieros es posible determinar el grado de liquidez y solvencia de la empresa para hacerle frente a las obligaciones y estas cifras las podrá interpretar una persona con la suficiente capacidad técnica.

### **Definición**

La Norma Internacional de Información Financiera Para Pequeñas y Medianas Entidades, es un conjunto de normas contables de carácter global, comprensible y de cumplimiento obligatorio para reflejar información de alta calidad, transparente, comparable en los Estados Financieros y en otra información financiera para ayudar a los participantes en los mercados de capitales de todo el mundo y a otros usuarios a tomar decisiones económicas.

### **Proceso de adopción de la Norma Internacional de Información Financiera Para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) en El Salvador.**

El Organismo regulador de la profesión contable en El Salvador es el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA), según lo establece la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría en el Art. 1: “La presente Ley tiene por objeto, regular el ejercicio de la profesión de la Contaduría Pública, la función de la Auditoría y los derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas que las ejerzan”. De acuerdo al Decreto Legislativo No. 828 de fecha 26 de enero del 2000, publicado en el diario oficial No 42 tomo No 346, de fecha 29 de febrero de 2000.



En uso de sus atribuciones y facultades el Consejo de vigilancia, acuerdan aprobar la Normas Internacionales de Contabilidad para la preparación y presentación de los Estados Financieros. Acuerdo que fue sustituido el 20 de agosto de 2009, cuando el consejo de vigilancia resuelve aprobar el plan integral de adopción de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidad (NIIF para las PYMES), según la versión emitida por el Órgano Internacional IASB, detallado de la siguiente manera: Aprobar la adopción de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades, emitida por el Organismo International Accounting StandardsBoard (IASB), para la preparación de los Estados Financieros de las entidades que no cotizan en el mercado de valores y no tienen obligación pública de rendir cuentas, exceptuando aquellas que de forma voluntaria adoptaron las NIIF en su versión completa. Debiendo presentar sus primeros Estados Financieros con base a este marco normativo en el ejercicio que inicia el 01 de enero 2011. (<http://www.consejodevigilancia.gob.sv/matriz-acuerdos-y-resoluciones/>)

a) Aprobar la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera en su versión completa emitidas por el IASB.

b) Las entidades que no cotizan en el mercado de valores o que no tienen obligación pública de rendir cuentas, podrán adoptar de forma voluntaria las NIIF emitidas por le IASB.

c) Los bancos del sistema financiero y los conglomerados de empresas autorizadas por la Superintendencia del Sistema financiero, así como los



bancos cooperativos, sociedades de ahorro y crédito y las sociedades de seguro se registrarán por el marco normativo contable establecido por dicha superintendencia.

Las instituciones administradoras de fondos de pensiones y los fondos de pensiones se registrarán por el marco normativo contable establecido por la Superintendencia de Pensiones. Las casas corredoras de bolsa, las sociedades de depósito y custodia de valores, almacenes generales de depósito y la bolsa de valores aplicaran el marco normativo establecido por la Superintendencia de Valores.

### **2.1.13 NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA Y CONTROL DE CALIDAD (NIAS)**

#### **2.1.13.1 IDENTIFICACION Y VALORACION DE LOS RIESGOS DE INCORRECCION MATERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU ENTORNO (NIA 315)**

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de identificar y valorar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido el control interno de la entidad.

#### **El conocimiento requerido de la entidad y su entorno, incluido su control interno**

##### **La entidad y su entorno**

El auditor obtendrá conocimiento de lo siguiente:



- Factores relevantes sectoriales y normativos, así como otros factores externos, incluido el marco de información financiera aplicable.
- La naturaleza de la entidad, en particular:
  - i. Sus operaciones;
  - ii. Sus estructuras de gobierno y propiedad;
  - iii. Los tipos de inversiones que la entidad realiza o tiene previsto realizar, incluidas las inversiones en entidades con cometido especial; y
  - iv. El modo en que la entidad se estructura y la forma en que se financia para permitir al auditor comprender los tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar que se espera encontrar en los estados financieros.

La selección y aplicación de políticas contables por la entidad, incluidos los motivos de cambios en ellas. El auditor evaluará si las políticas contables de la entidad son adecuadas a sus actividades y congruentes con el marco de información financiera aplicable, así como con las políticas contables utilizadas en el sector correspondiente.

Los objetivos y las estrategias de la entidad, así como los riesgos de negocio relacionados, que puedan dar lugar a incorrecciones materiales.

La medición y revisión de la evolución financiera de la entidad.

### **El control interno de la entidad**

El auditor obtendrá conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Si bien es probable que la mayoría de los controles relevantes para



la auditoría estén relacionados con la información financiera, no todos los controles relativos a la información financiera son relevantes para la auditoría. El hecho de que un control, considerado individualmente o en combinación con otros, sea o no relevante para la auditoría es una cuestión de juicio profesional del auditor.

### **Naturaleza y extensión del conocimiento de los controles relevantes**

Al obtener conocimiento de los controles relevantes para la auditoría, el auditor evaluará el diseño de dichos controles y determinará si se han implementado, mediante la aplicación de procedimientos adicionales a la indagación realizada entre el personal de la entidad.

### **Componentes del control interno**

#### Entorno de control

El auditor obtendrá conocimiento del entorno de control. Como parte de este conocimiento, el auditor evaluará si:

- a) La dirección, bajo la supervisión de los responsables del gobierno de la entidad, ha establecido y mantenido una cultura de honestidad y de comportamiento ético; y si
- b) Los puntos fuertes de los elementos del entorno de control proporcionan colectivamente una base adecuada para los demás componentes del control interno y si estos otros componentes no están menoscabados como consecuencia de deficiencias en el entorno de control.

### **El proceso de valoración del riesgo por la entidad**

El auditor obtendrá conocimiento de si la entidad tiene un proceso para:





- a) la identificación de los riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera;
- b) la estimación de la significatividad de los riesgos;
- c) la valoración de su probabilidad de ocurrencia; y
- d) la toma de decisiones con respecto a las actuaciones para responder a dichos riesgos.

Si la entidad ha establecido dicho proceso (denominado en lo sucesivo “proceso de valoración del riesgo por la entidad”), el auditor obtendrá conocimiento de tal proceso y de sus resultados.

Cuando el auditor identifique riesgos de incorrección material no identificados por la dirección, evaluará si existía un riesgo subyacente de tal naturaleza que, a juicio del auditor, debería haber sido identificado por el proceso de valoración del riesgo por la entidad. Si existe dicho riesgo, el auditor obtendrá conocimiento del motivo por el que el citado proceso no lo identificó, y evaluará si dicho proceso es adecuado en esas circunstancias o determinará si existe una deficiencia significativa en el control interno en relación con el proceso de valoración del riesgo por la entidad.

Si la entidad no ha establecido dicho proceso, o cuenta con uno ad hoc, el auditor discutirá con la dirección si han sido identificados riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera y el modo en que se les ha dado respuesta. El auditor evaluará si es adecuada, en función de las circunstancias, la ausencia de un proceso de valoración del riesgo documentado o determinará si constituye una deficiencia significativa en el control interno.

**El conocimiento requerido de la entidad y su entorno, incluido su control interno**



## La entidad y su entorno

Factores sectoriales y normativos y otros factores externos

Factores sectoriales

Los factores sectoriales relevantes incluyen las condiciones relativas al sector, tales como el entorno competitivo, las relaciones con proveedores y clientes y los avances tecnológicos. Ejemplos de cuestiones que el auditor puede considerar incluyen:

- El mercado y la competencia, incluida la demanda, la capacidad y la competencia en precios.
- Actividad cíclica o estacional.
- Tecnología productiva relativa a los productos de la entidad.
- Disponibilidad y coste de la energía.

El sector en el que la entidad desarrolla su actividad puede dar lugar a riesgos específicos de incorrección material debidos a la naturaleza de los negocios o al grado de regulación. Por ejemplo, contratos a largo plazo pueden implicar estimaciones significativas de ingresos y gastos que den lugar a riesgos de incorrección material. En estos casos, es importante que el equipo del encargo incluya miembros con el conocimiento y la experiencia suficientes.

Factores normativos

Los factores normativos relevantes incluyen el entorno normativo. El entorno normativo comprende, entre otros, el marco de información financiera



aplicable y el entorno legal y político. Los siguientes son ejemplos de cuestiones que el auditor puede tener en cuenta:

- Principios contables y prácticas sectoriales específicas.
- Marco normativo en el caso de un sector regulado.
- La legislación y regulación que afecten significativamente a las operaciones de la entidad, incluidas las actividades de supervisión directa.
- Régimen fiscal (societario y otro).
- Políticas gubernamentales que afecten en la actualidad al desarrollo de la actividad de la entidad, tales como política monetaria, incluidos los controles de cambio, política fiscal, incentivos financieros (por ejemplo, programas de ayuda públicos), y políticas arancelarias o de restricción al comercio.
- Requerimientos medioambientales que afecten al sector y a la actividad de la entidad.

La NIA 250 incluye algunos requerimientos específicos en relación con el marco normativo aplicable a la entidad y al sector en el que opera.

### **Otros factores externos**

Como ejemplos de otros factores externos que afectan a la entidad y que el auditor puede considerar están las condiciones económicas generales, los tipos de interés y la disponibilidad de financiación, así como la inflación o la revaluación de la moneda.

Naturaleza de la entidad



El conocimiento de la naturaleza de la entidad permite al auditor comprender cuestiones como:

- Si la entidad tiene una estructura compleja; por ejemplo, con entidades dependientes u otros componentes en múltiples ubicaciones. Las estructuras complejas a menudo implican cuestiones que pueden dar lugar a riesgos de incorrección material. Entre esas cuestiones están, por ejemplo, las relativas a la adecuada contabilización del fondo de comercio, de los negocios conjuntos, de las inversiones o de las entidades con cometido especial.
- La propiedad y las relaciones entre los propietarios y otras personas o entidades. Dicho conocimiento facilita la determinación de si las transacciones con partes vinculadas han sido adecuadamente identificadas y contabilizadas. La NIA 5508 establece requerimientos y proporciona orientaciones para las consideraciones del auditor relativas a las partes vinculadas.

Entre los ejemplos de cuestiones que el auditor puede considerar para obtener conocimiento de la naturaleza de la entidad, se incluyen:

Actividad operativa, tales como:

- Naturaleza de las fuentes de ingresos, productos o servicios, y mercados, incluida la participación en el comercio electrónico, como las ventas por internet y las actividades de marketing.
- Desarrollo de las operaciones (por ejemplo, etapas y métodos de producción, o actividades expuestas a riesgos medioambientales).
- Alianzas, negocios conjuntos y externalización de actividades.
- Dispersión geográfica y segmentación sectorial.



- Ubicación de las instalaciones de producción, almacenes y oficinas, así como ubicación y cantidades de existencias.
- Clientes clave y proveedores importantes de bienes y servicios, acuerdos laborales (incluida la existencia de convenios colectivos, compromisos por pensiones u otros beneficios posteriores a la jubilación, acuerdos de opciones sobre acciones y de bonos de incentivos, así como la regulación gubernamental en relación con las cuestiones laborales).
- Actividades y gastos en investigación y desarrollo.
- Transacciones con partes vinculadas.

Inversiones y actividades de inversión, tales como:

- Adquisiciones o desinversiones previstas o recientemente realizadas.
- Inversiones y disposiciones de valores y préstamos.
- Actividades de inversión en capital.
- Inversiones en entidades no consolidadas, incluidas sociedades, negocios conjuntos y entidades con cometido especial.

Financiación y actividades de financiación, tales como:

- Principales entidades dependientes y asociadas, incluidas estructuras consolidadas y no consolidadas.
- Estructura de la deuda y sus condiciones, incluidos los acuerdos de financiación fuera de balance y los acuerdos de arrendamiento.



- Beneficiarios efectivos (nacionales, extranjeros, reputación comercial y experiencia) y partes vinculadas.
- Uso de instrumentos financieros derivados.

Información financiera, tal como:

- Principios contables y prácticas sectoriales específicas, incluidas las categorías significativas específicas del sector (por ejemplo, préstamos e inversiones en el caso del sector bancario, o investigación y desarrollo en la industria farmacéutica).
- Prácticas de reconocimiento de ingresos.
- Contabilización a valor razonable.
- Activos, pasivos y transacciones en moneda extranjera.
- Contabilización de transacciones inusuales o complejas incluidas aquellas en áreas controvertidas o novedosas (por ejemplo, contabilización de pagos en acciones).

Los cambios significativos en la entidad con respecto a periodos anteriores pueden originar o modificar los riesgos de incorrección material.

Naturaleza de las entidades con cometido especial

Las entidades con cometido especial son conocidas también como entidades de propósito especial.

## 2.2 ASPECTOS LEGALES

<b>Leyes utilizadas en el marco jurídico de la investigación(vigentes y según últimas reformas)</b>		
<b>Nombres de las leyes</b>	<b>Objeto de la ley</b>	<b>Artículos de la ley</b>
<p>LEY CONTRA LA USURA</p> <p>DECRETO LEGISLATIVO N°221</p>	<p>La presente ley tiene como objeto prohibir, prevenir y sancionar las practicas usureras con el fin de proteger los derechos de propiedad y de posesión de las personas y evitar las consecuencias jurídicas, económicas y patrimoniales derivadas de todas las practicas usureras</p>	<p>➤ Art. 1. Objeto de la ley.</p> <p>➤ Art. 2. Concepto</p> <p>➤ Art. 3. Ámbito de Aplicación</p> <p>➤ Art. 5. Segmentación de créditos</p> <p>➤ Art. 6. Establecimiento de tasas máximas</p> <p>➤ Art. 14. Normas técnicas.</p>
<p>LEY ORGANICA DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA</p> <p>DECRETO LEGISLATIVO N°746</p>	<p>El banco central tendrá por objeto fundamental, velar por la estabilidad de la moneda y será su finalidad esencial promover y mantener las condiciones monetarias, cambiarias, crediticias y financieras más favorables para la estabilidad de la economía nacional.</p>	<p>➤ Art. 3. Al efecto corresponde al banco: Literal j) Dictar las políticas y las normas correspondientes en materia monetaria, crediticia, cambiaria y financiera</p>



<p>LEY DE REGISTRO DE COMERCIO</p> <p>DECRETO LEGISLATIVO N°271</p>	<p>El registro de comercio es una oficina administrativa independiente del centro nacional de registro.</p>	
<p>LEY DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS</p> <p>DECRETO N°   296</p>	<p>Por la presenta ley se establece un impuesto que se aplicara a la transferencia, importación, internación, exportación y al consumo de los bienes muebles corporales; internación, exportación y el autoconsumo de servicios, de acuerdo con las normas que se establecen en la misma</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Art. 1. Del impuesto</li> <li>➤ Art. 16. Hecho generador</li> <li>➤ Art. 17. Concepto de servicio</li> <li>➤ Art. 20. Capacidad tributaria</li> <li>representación</li> <li>➤ Art. 46. Prestaciones de servicios</li> <li>➤ Art. 51. Adiciones a la base imponible</li> <li>➤ Art. 62. Ajustes del débito fiscal</li> </ul>
<p>LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA</p> <p>DECRETO N °134</p>	<p>La obtención de renta por los sujetos pasivos en el ejercicio o periodo de imposición de que se trate, genera la obligación de pago del</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Art. 1. Hecho generador</li> <li>➤ Art. 2. Renta obtenida</li> <li>➤ Art. 5. Sujetos pasivos de la obligación tributaria sustantiva</li> </ul>





	impuesto establecido en esta ley.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Art. 16. Rentas obtenidas en el salvador</li> <li>➤ Art. 25. Renta de socios o accionistas</li> <li>➤ Art. 74-A. retención por préstamos.</li> </ul>
<p>LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR</p> <p>DECRETO N°776</p>	El objeto de esta ley es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Art. 1. Objeto y finalidad</li> <li>➤ Art. 2. Ámbito de aplicación.</li> <li>➤ Art. 3. Sujetos de la ley.</li> <li>➤ Art. 7. Obligaciones de los proveedores</li> <li>➤ Art. 12. Calculo de intereses</li> <li>➤ Art. 19. Obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros</li> <li>➤ Art. 29. Publicidad en los establecimientos comerciales</li> <li>➤ Art. 44. Infracciones muy graves</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Art. 46. Multa para infracciones graves.</li> </ul>
<p>LEY DE LA REGULACION DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION SOBRE EL HISTORIAL DE CREDITOS DE LAS PERSONAS</p> <p>DECRETO N°695</p>	<p>La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho al honor, a la intimidad personal, familiar y a la propia imagen en el tema de la confiabilidad, la veracidad, la actualización y el buen manejo de los datos de consumidores o clientes relativos a su historial de crédito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Art. 1. Objeto</li> <li>➤ Art. 2. Ámbito de aplicación</li> </ul>

### 2.3 ACTUALIDAD DE LA EMPRESA

Los trabajadores y empleados de las empresas que se dedican al otorgamiento de créditos que están reguladas tienen identificados el ambiente de control de las operaciones también los factores de riesgos que en el área de créditos y cobros existen a menudo por ser un rubro que es bastante delicado suele de existir un mayor índice de riesgo y los empleados están pendientes de ello.

De acuerdo con los trabajadores del área de créditos y cobros se cuenta con una actividad para reducir el factor riesgo en esa área, el personal está debidamente informado y comunicado del funcionamiento del control al igual son supervisadas todas aquellas actividades de control para garantizar el cumplimiento en el área de créditos y cobros.



Las empresas no poseen parámetros que sirvan para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago de un crédito, tampoco se cuentan con una clasificación de créditos tomando como base el comportamiento crediticio.

La cartera de créditos está distribuida en proporción a la cartera de clientes para evitar la concentración de créditos, no se cuenta con alguna garantía en caso fortuito que el crédito caiga en mora al igual no se cuenta con garantías que den cobertura a la exposición del riesgo del crédito.

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION DE LA PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN, BAJO NIAS**

##### **3.1 TIPO DE INVESTIGACION**

El tipo de estudio es descriptivo porque permite analizar el ambiente de control interno para evaluar los riesgos y documentar las políticas y procedimientos para ejecutar las actividades de control, y así proporcionar información relevante y de calidad a fuentes internas y externas, además permite dar seguimiento mediante las actividades de supervisión.

La investigación describe los resultados obtenidos por medio de técnicas estadísticas, que facilitan la medición de los supuestos problemáticos que se estudian, y así obtener una perspectiva más precisa sobre la magnitud del problema



y derivar elementos de juicio para demostrar las hipótesis y que sirvan para la elaboración del manual del control interno para el área de créditos y cobros de las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán.

### **3.1.1 Investigación Bibliográfica**

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se tomó a bien hacer una recopilación de información de distintas fuentes, entre las cuales se tomaron como objeto de estudio las normas profesionales, leyes, reglamentos, libros, tesis, documentos, revistas y páginas web relacionadas estrechamente con el estudio de la investigación.

### **3.1.2 De campo**

Para llevar a comprobación las dudas planteadas se visitaran las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos ubicadas en la ciudad de Ahuachapán, con el propósito de entrevistar a los gerentes de dichas entidades, utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el cual esta formulado con preguntas cerradas con opción de respuesta de SI o NO.

## **3.2 METODOS DE INVESTIGACION**

### **3.2.1 Explicativa**

La investigación es de carácter explicativa porque en ella, se describe paso a paso el proceso de investigación, por medio del cual se plantearon los antecedentes y descripción del problema, objetivos, justificación, alcances, limitaciones, marco de referencia, y tipo de investigación.



### **3.2.2 Comprobatoria**

Con la presente investigación se pretende comprobar los beneficios que el manual de control interno podría proporcionar a las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos y así conocer la incidencia que ejerce el manual de control interno que contenga las políticas y procedimientos adecuados para el área de créditos y cobros.

### **3.3 TECNICAS DE INVESTIGACION**

Las técnicas son los diferentes medios que se utilizan para facilitar la obtención de información veraz y oportuna en la realización de la investigación

Se utilizó dicha técnica ya que en un trabajo de campo previo a la realización de la investigación se visitaron personalmente las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán, observando así que dicha entidades no cuentan con un manual de control interno documentado para el área de créditos y cobros.

#### **3.3.1 Cuestionario**

Es una técnica indispensable al momento de recolectar información y llevada a cabo la encuesta. En el cual se realizan preguntas a los gerentes de las sociedades para que estos respondan de acuerdo a sus conocimientos de control interno.

El cuestionario elaborado por el equipo investigador para recolectar información, se estructura de la siguiente forma:

- Identificación institucional de la Universidad de El Salvador con su respectivo logo
- El tema de investigación
- El objetivo de dicha técnica



- Indicación para responder las preguntas
- Preguntas cerradas, elaboradas de acuerdo a las inquietudes presentes.
- El cuestionario consta de preguntas cerradas las cuales tienen opción de respuestas que son SI o NO
- El agradecimiento a la persona encuestada.

### **3.4 POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.4.1 POBLACION**

La población de acuerdo a la delimitación geográfica y los datos proporcionados por la Dirección General de Estadísticas y Censos son las 8 Sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos en la ciudad de Ahuachapán, de las cuales solo seis nos dieron espacios para recolectar los datos en el sondeo previo que se realizó. Las dos sociedades anónimas que no brindaron espacios y dar información para llevar a cabo el trabajo de investigación lo hicieron bajo el argumento que no pueden brindar información porque era de tipo confidencial, también argumentaron falta de tiempo para atender al equipo de investigación.( ver anexo 1 y 2)

#### **3.4.2 MUESTRA**

La muestra seleccionada constara de seis sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán, este número se determinó a través de la fórmula que se desarrolla a continuación:

##### **Determinación del tamaño de la muestra**

Para una población finita la fórmula para determinar el tamaño de la muestra esta dada por:



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

**Dónde:**

**n=** Tamaño de la muestra

**Z=** Nivel de confianza (1.96)

**E=** Error estimado (0.05)

**P=** Probabilidad de que el evento ocurra (0.5)

**Q=** Probabilidad de que el evento no ocurra (0.5)

**N=** Población

$$n = \frac{(1.96^2)(0.50)(0.50)(8)}{0.05^2(-1) + (1.96^2)(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{7.6832}{0.9779}$$

$$n = 7.86$$

Por aproximación =8



### 3.5 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### Pregunta N°1

Objetivo de la pregunta: identificar el ambiente de control de las operaciones de otorgamiento de créditos

Indicador: ambiente de control

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
1	¿Tiene identificado el ambiente de control de las operaciones de otorgamiento de créditos?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales los seis respondieron que no tienen identificado el ambiente de control de las operaciones de otorgamiento de créditos debido a que no le consideran necesario, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que en su mayoría las sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán no tienen identificado el ambiente de control para el otorgamiento de créditos

## Pregunta N°2

Objetivo de la pregunta: identificar los factores de riesgo en el área de créditos y cobros.

Indicador: Evaluación de riesgo

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
2	¿Ha identificado factores de riesgo en el área de créditos y cobros?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que no tienen identificados factores de riesgos en el área de créditos y cobros, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que en su mayoría las sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán no tienen identificados los factores de riesgo en las áreas de créditos y cobros, esto se debe que no lo consideran necesario.

### Pregunta N°3

Objetivo de la pregunta: Conocer si tienen actividades de control que reduzca el factor de riesgo de no recuperar el crédito.

Indicador: Actividades de control

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
3	¿Tiene actividades de control que reduzca el factor de riesgo de no recuperar el crédito?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que no tienen actividades de control que reduzca el factor de riesgo de no recuperar el crédito, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que las sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán no le dan importancia a las actividades de control para reducir los factores de riesgo.

#### Pregunta N°4

Objetivo de la pregunta: Conocer si el personal está debidamente informado y comunicado del funcionamiento del control.

Indicador: información y comunicación

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
4	¿El personal está debidamente informado y comunicado del funcionamiento del control?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que el personal no está debidamente informado y comunicado del funcionamiento de control, esto representa el 100% del universo encuestado.

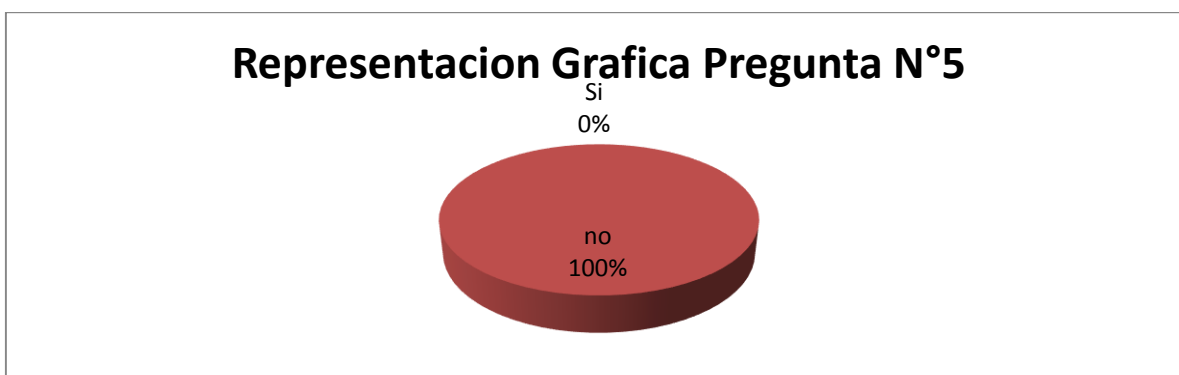
Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que todo el personal dentro de las sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán; no está informado y comunicado sobre el funcionamiento del control, por no considerarse de mucha importancia

### Pregunta N°5

Objetivo de la pregunta: Conocer si supervisan las actividades de control para garantizar su cumplimiento en el área de créditos y cobros.

Indicador: Actividades de supervisión.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
5	¿Se supervisan las actividades de control para garantizar su cumplimiento en el área de créditos y cobros?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que no se supervisan las actividades de control para garantizar su cumplimiento en el área de créditos y cobros, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que todas las sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán; no supervisan las actividades de control, debido a que no lo consideran necesario porque confían en su personal.

### Pregunta N°6

Objetivo de la pregunta: Conocer si supervisan las actividades de control para garantizar su cumplimiento en el área de créditos y cobros.

Indicador: Actividades de supervisión.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
6	¿Posee parámetros que sirvan para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago de un crédito?	SI	6	100%
		NO	0	0%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que si poseen parámetros que sirvan para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago de un crédito, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que la importancia de poseer parámetros de incumplimiento de pago, porque de esa manera se disminuirá el riesgo de no recuperar el crédito en las

sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán.

### Pregunta N°7

Objetivo de la pregunta: Conocer si clasifica los créditos en base a comportamiento crediticio.

Indicador: Correlación entre incumplimiento.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
7	¿Posee clasificación de créditos en base a comportamiento crediticio?	SI	6	100%
		NO	0	0%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que si poseen clasificación de créditos en base a comportamiento crediticio, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que tan importante es poseer clasificación de créditos, para tener un mejor control sobre ellos.

### Pregunta N°8

Objetivo de la pregunta: Conocer si está distribuida la cartera de créditos en proporción a la cartera de clientes.

Indicador: Concentración de cartera.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
8	¿Está distribuida la cartera de créditos en proporción a la cartera de clientes para evitar la concentración de créditos?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que no está distribuida la cartera de créditos en proporción a la cartera de clientes para evitar la concentración de cartera, esto representa el 100% del universo encuestado.



Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que las empresas no tienen distribuidas la cartera de créditos en base a la cartera de clientes, ya que no lo consideran necesario y no tiene mucha importancia al momento de otorgar un crédito.

### Pregunta N°9

Objetivo de la pregunta: Conocer si cuentan con alguna garantía en caso fortuito que el crédito caiga en mora.

Indicador: Exposición.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
9	¿Se cuenta con alguna garantía en caso fortuito que el crédito caiga en mora?	SI	6	100%
		NO	0	0%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que si se cuenta con alguna garantía en caso fortuito que el crédito caiga en mora, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que si se cuenta con algún tipo de garantía, al omento de otorgar un crédito.

### Pregunta N°10

Objetivo de la pregunta: Identificar si cuentan con alguna garantía que de cobertura a la exposición del riesgo del crédito.

Indicador: Tasa.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
10	¿Cuenta con alguna garantía que dé cobertura a la exposición del riesgo del crédito?	SI	6	100%
		NO	0	0%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que si se cuenta con alguna garantía que dé cobertura a la exposición del riesgo del crédito, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que es de mucha importancia contar con alguna garantía que dé cobertura a la exposición del riesgo de crédito

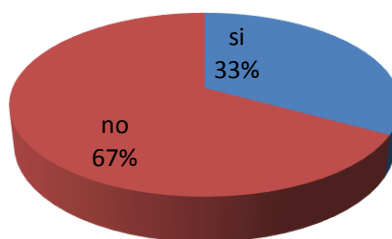
### Pregunta N°11

Objetivo de la pregunta: Identificar si están divididas las actividades de comercialización, análisis, otorgamiento, seguimiento y cobro de los créditos.

Indicador: Segregación de funciones.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
11	¿Están divididas las actividades de comercialización, análisis, otorgamiento, seguimiento y cobro de los créditos?	SI	2	33%
		NO	4	67%
frecuencia absoluta			6	100%

### Representacion Grafica Pregunta N°11



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales el 33% respondieron que si están divididas las actividades de comercialización, análisis, otorgamiento y cobro de créditos, mientras que un 67% respondió que no porque no lo consideran necesario.

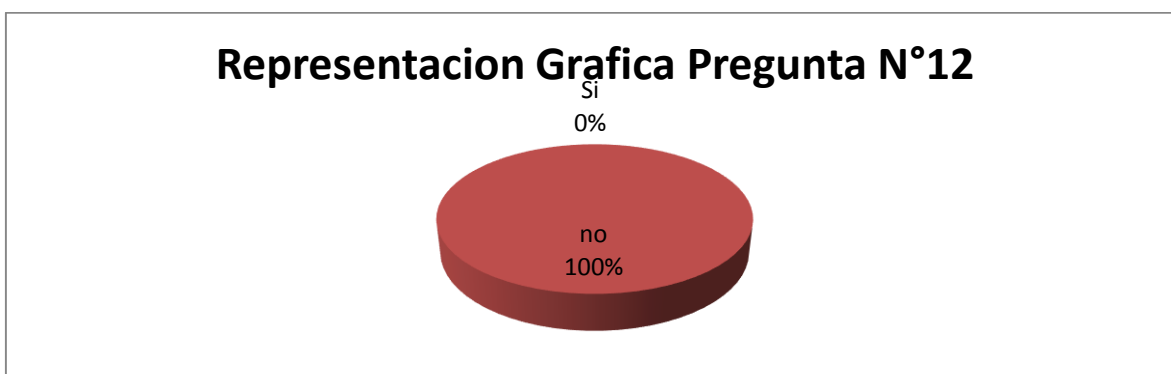
Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que la mayoría de los encuestados no considera necesario dividir las actividades de comercialización, análisis, otorgamiento, seguimiento y cobro de los créditos.

### Pregunta N°12

Objetivo de la pregunta: Identificar si tienen establecidos los lineamientos para el otorgamiento de créditos.

Indicador: Lineamientos de créditos.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
12	¿Tiene establecidos los lineamientos para el otorgamiento de créditos?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales seis respondieron que no tienen establecidos los lineamientos para el otorgamiento de créditos, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que los gerentes no consideran necesario tener establecido los lineamientos para otorgar un crédito ya que se toman en cuenta otro tipo de situaciones.

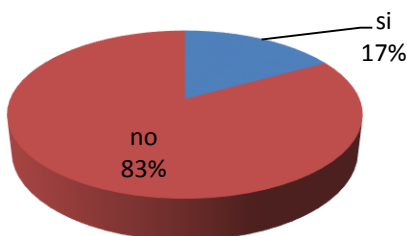
### Pregunta N°13

Objetivo de la pregunta: Conocer si cuenta con un comité de créditos adecuado para la aprobación de créditos.

Indicador: Comité de créditos.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
13	¿Cuenta con un comité de crédito para la aprobación de créditos?	SI	1	17%
		NO	5	83%
frecuencia absoluta			6	100%

### Representacion Grafica Pregunta N°13



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales el 17% respondieron que si cuentan con un comité de créditos para la aprobación de créditos, mientras que el 83% respondió que no, debido a que no se considera importante.

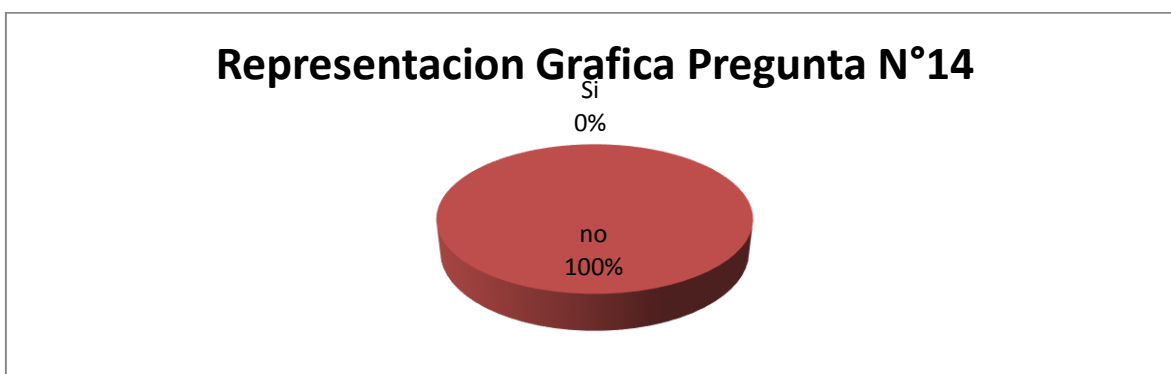
Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que las sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos no reguladas de la ciudad de Ahuachapán, no consideran importante contar con un comité de aprobación de créditos dentro de su entorno.

### Pregunta N°14

Objetivo de la pregunta: Conocer si cuenta con lineamientos para la recuperación de mora.

Indicador: Lineamientos de recuperación de mora.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
14	¿Tiene establecidos los lineamientos para la recuperación de mora?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que no tienen establecidos los lineamientos para la recuperación de mora, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que los gerentes no le dan importancia suficiente de tener lineamientos establecidos para la recuperación de la mora, para hacer más efectiva la recuperación.

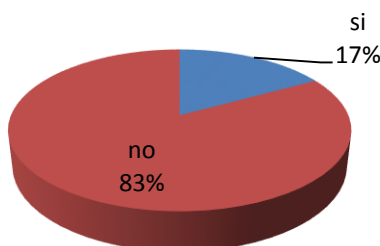
### Pregunta N°15

Objetivo de la pregunta: Conocer si tienen asesoría legal para el otorgamiento de créditos y recuperación de moras.

Indicador: Lineamientos de recuperación de mora.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
15	¿Cuenta con asesoría legal para el otorgamiento de créditos y recuperación de mora?	SI	1	17%
		NO	5	83%
frecuencia absoluta			6	100%

### Representacion Grafica Pregunta N°15



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales el 17% respondieron que si cuentan con asesoría legal para el otorgamiento de créditos y recuperación de mora, en tanto el 83% respondió que no ya que esto le generaría un costo adicional.

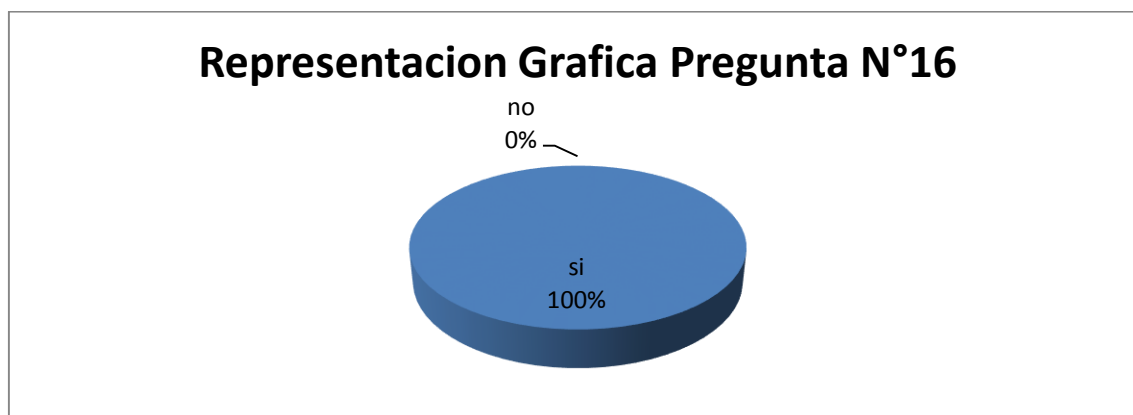
Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que la mayoría de sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos no reguladas de la ciudad de Ahuachapán no tiene asesoría legal al momento de otorgar un crédito, así como también no se cuenta con asesoría legal para recuperar la mora.

### Pregunta N°16

Objetivo de la pregunta: Conocer si realizan análisis financiero al crédito antes de su otorgamiento.

Indicador: análisis financiero.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
16	¿Se realiza un análisis financiero al crédito antes de su otorgamiento?	SI	6	100%
		NO	0	0%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que si se realiza un análisis al crédito antes de ser otorgado, para que este crédito sea otorgado de manera adecuada, esto representa el 100% del universo encuestado.



Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que tan importante es realizar un análisis al crédito antes de su otorgamiento, para que este sea otorgado de manera adecuada, y no cause problemas al momento de su recuperación.

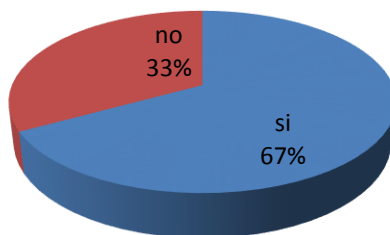
### Pregunta N°17

Objetivo de la pregunta: Identificar si tienen definidos los objetivos de operación para el área de créditos y cobros.

Indicador: Objetivos operativos.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
17	¿Tiene definidos los objetivos de operación para el área de créditos y cobros?	SI	4	67%
		NO	2	33%
frecuencia absoluta			6	100%

### Representación Gráfica pregunta N°17



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales el 67% respondieron que si tienen definidos los objetivos de operación para el área de

créditos y cobros, en tanto el 33% respondió que no los tienen, por falta de conocimiento de los mismos.

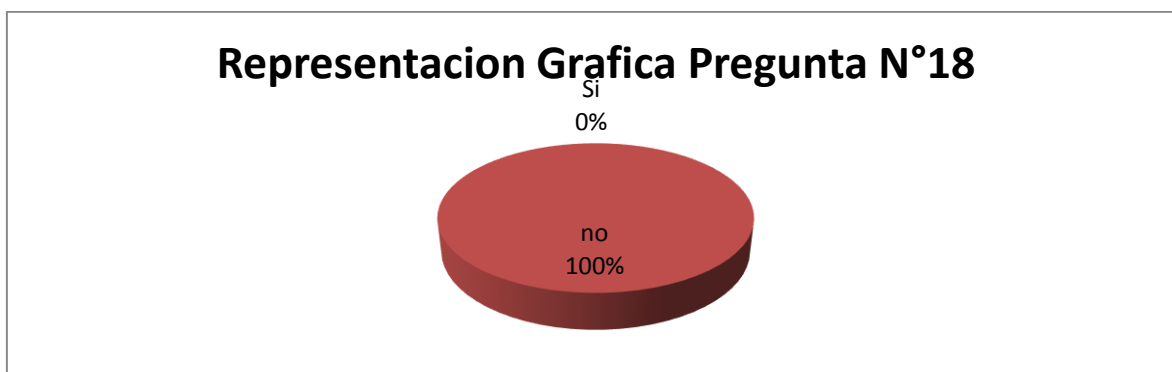
Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que en la mayoría de las sociedades anónimas de capital dedicadas al otorgamiento de créditos no reguladas de la ciudad de Ahuachapán si tienen definidos los objetivos, mientras la minoría no los tiene por desconocimiento.

### Pregunta N°18

Objetivo de la pregunta: Identificar si tienen definidos los objetivos de información para el área de créditos y cobros.

Indicador: objetivos de información.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
18	¿Tiene definidos los objetivos de información para el área de créditos y cobros?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que no tienen definidos los objetivos de información para el área de créditos y cobros, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que todas las sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos no reguladas de la ciudad de Ahuachapán no tienen definidos sus objetivos de información para el área de crédito y cobros por no tener conocimiento sobre ellos.

### Pregunta N°19

Objetivo de la pregunta: Identificar si tienen definidos los objetivos de cumplimiento para el área de créditos y cobros.

Indicador: objetivos de cumplimiento.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
19	¿Tiene definidos los objetivos de cumplimiento para el área de créditos y cobros?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que no tienen definidos los objetivos de cumplimiento para el área de créditos y cobros, por falta de conocimiento, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que ninguna de las sociedades anónimas de capital variable

dedicadas al otorgamiento de créditos no reguladas de la ciudad de Ahuachapán, cuenta con la definición de los objetivos de cumplimiento, por no tener conocimiento sobre estos objetivos.

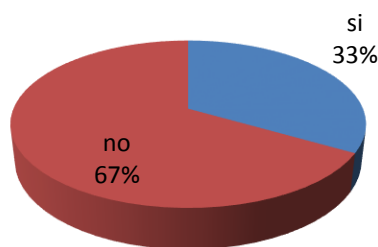
### Pregunta N°20

Objetivo de la pregunta: Identificar si tienen definidos los objetivos de cumplimiento para el área de créditos y cobros.

Indicador: objetivos de cumplimiento.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
20	¿Cuenta con niveles de tolerancia en cuanto a la recuperación de créditos?	SI	2	33%
		NO	4	67%
frecuencia absoluta			6	100%

### Representación Grafica Pregunta N°20



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales el 33% respondió que si cuentan con niveles de tolerancia en cuanto a la recuperación de créditos, mientras que el 67% respondieron que no, porque no los consideran importantes al momento de recuperar el crédito.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que la mayoría de las sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos no reguladas de la ciudad de Ahuachapán, no cuentan con niveles de tolerancia para recuperar un crédito, porque los consideran que no son muy importantes.

### Pregunta N°21

Objetivo de la pregunta: Conocer si cuentan con políticas de créditos y cobros.

Indicador: políticas.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
21	¿Las políticas contables para el área de créditos y cobros fueron elaboradas tomando en cuenta los factores de riesgos?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que las políticas contables para el área de créditos y cobros no fueron elaboradas tomando en cuenta los factores de riesgos, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que las políticas contables para el área de crédito y cobros con las que cuentan las sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de créditos no reguladas de la ciudad de Ahuachapán no fueron elaboradas tomando en cuenta los factores de riesgos.

### Pregunta N°22

Objetivo de la pregunta: Conocer si cuentan con procedimientos documentados para el área de créditos y cobros.

Indicador: Procedimientos.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
22	¿Se cuenta con procedimientos documentados para el área de créditos y cobros?	SI	0	0%
		NO	6	100%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que no cuentan con procedimientos documentados para el área de créditos y cobros, porque no se habían considerado la importancia de tenerlos documentados, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que la necesidad de contar con los procedimientos documentados para el área de créditos y cobros, para tener un mejor control.

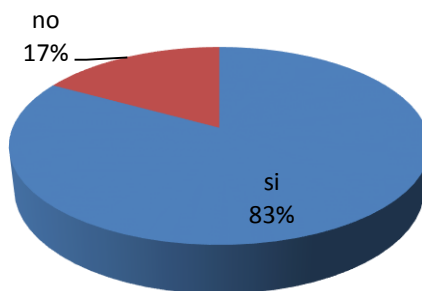
### Pregunta N°23

Objetivo de la pregunta: Conocer si documentar las políticas y procedimientos reduce los factores de riesgos.

Indicador: Factores de riesgo.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
23	¿Considera que documentar las políticas y procedimientos reduce los factores de riesgos asociados con el giro de la empresa?	SI	5	83%
		NO	1	17%
frecuencia absoluta			6	100%

### Representación Grafica Pregunta N°23



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales el 83% respondió que si considera que documentar las políticas y procedimientos reduce los factores de riesgo asociados con el giro de la empresa, mientras que el 17% respondió que no, porque no lo consideran necesario.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que si es necesario tener documentadas las políticas y procedimientos para reducir los riesgos y tener un mejor control.

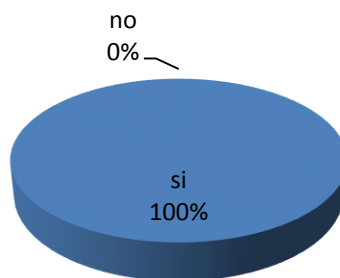
### Pregunta N°24

Objetivo de la pregunta: Conocer si es necesario documentar las políticas de control para el área de créditos y cobros.

Indicador: políticas de control.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
24	¿Considera necesario documentar las políticas de control para el área de créditos y cobros?	SI	6	100%
		NO	0	0%
frecuencia absoluta			6	100%

### Representacion Grafica Pregunta N°24



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que sí, consideran necesario documentar las políticas de control para el área de créditos y cobros, para tener mejor control sobre estas dos áreas, esto representa el 100% del universo encuestado.



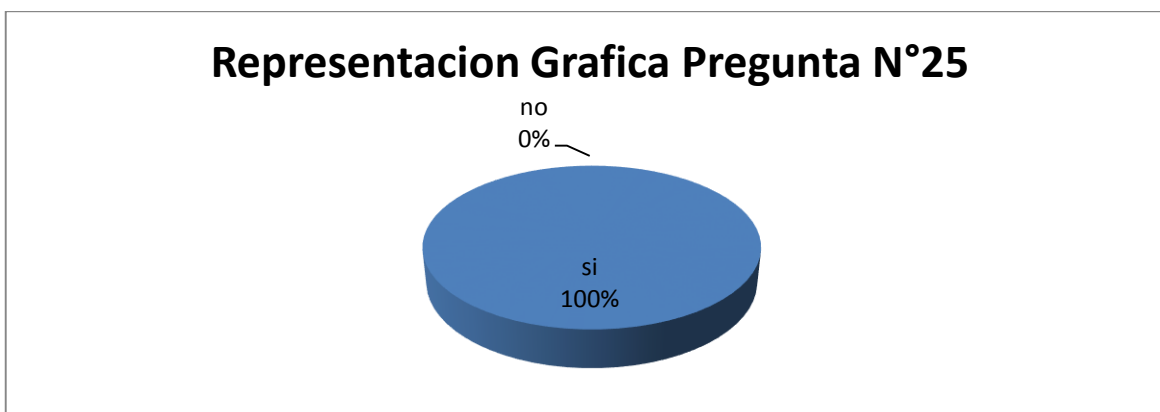
Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que es necesario documentar las políticas de control para estas áreas.

### Pregunta N°25

Objetivo de la pregunta: Conocer si es necesario documentar las políticas de control para el área de créditos y cobros.

Indicador: políticas de control.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
25	¿Considera necesario documentar los procedimientos de control para el área de créditos y cobros?	SI	6	100%
		NO	0	0%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales las seis respondieron que sí, consideran necesario documentar las procedimientos de control para el área de créditos y cobros, para tener mejor control sobre estas dos áreas, esto representa el 100% del universo encuestado.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que es necesario tener documentados los procedimientos de control para las dos áreas de créditos y cobros.

### Pregunta N°26

Objetivo de la pregunta: Identificar si las actividades de control previamente definidas y segregadas por cada responsable garantiza el logro de metas y objetivos.

Indicador: políticas de control.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
26	¿Considera que las actividades de control previamente definidas y segregadas para cada responsable garantiza el logro de metas y objetivos?	SI	5	83%
		NO	1	17%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales el 83% respondió que sí consideran que las actividades de control previamente definidas y segregadas por cada responsable garantiza el logro de metas y objetivos, mientras que el 17% respondió que no, porque no lo consideran necesario.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar la importancia de tener segregadas las funciones dentro de las

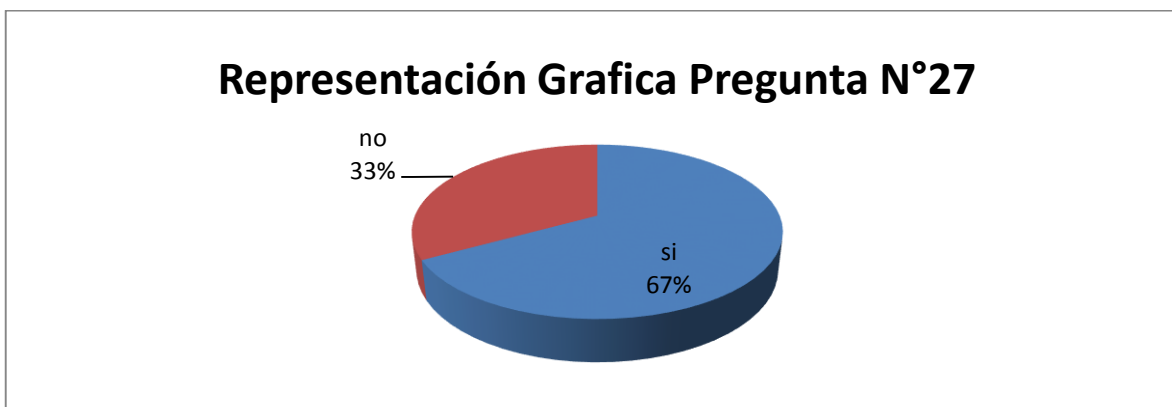
sociedades anónimas de capital variable dedicadas al otorgamiento de crédito no reguladas de la ciudad de Ahuachapán.

### Pregunta N°27

Objetivo de la pregunta: Conocer si un manual de control interno estructurado contribuye a una certeza razonable de la salvaguarda de los recursos financieros.

Indicador: Responsable de Control.

N°	Pregunta	Alternativa	Frecuencia (Fr)	
			Relativa	Porcentual
27	¿Considera que un manual de control interno estructurado contribuye a una certeza razonable de la salvaguarda de los recursos financieros?	SI	4	67%
		NO	2	33%
frecuencia absoluta			6	100%



Análisis de los resultados: Se encuestaron seis personas; de las cuales el 67% respondió que si considera que un manual de control interno estructurado contribuye a una certeza razonable de la salvaguarda de los recursos financieros, mientras que el 33% respondió que no contribuiría a la salvaguarda de los recursos financieros.

Interpretación de los resultados: Con fundamento en las respuestas obtenidas, se puede afirmar que un manual de control interno contribuirá a la salvaguarda de los



recursos financieros de las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán.

### **3.6 DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION**

Para llevar a cabo la investigación se realizaron los siguientes procedimientos: selección del tema, considerando la importancia de un manual de control interno documentado en el área de créditos y cobros de las sociedades anónimas de capital variable no regulada dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán.

La secuencia de los procedimientos se muestra a continuación:

- Para el planteamiento del problema se identificaron tres supuestos problemáticos a los cuales se les da respuesta a través de los objetivos específicos y así cumplir el objetivo general y dar respuesta al enunciado del problema.
- Se recolectó material bibliográfico y documental que se utilizó para la elaboración del marco teórico de acuerdo al tema de investigación.
- Se elaboró el marco teórico por medio del cual se describieron los aspectos bibliográficos relacionados con las variables a investigar.
- Se creó el instrumento para recolectar los datos que permitan dar respuestas a las inquietudes propuestas.
- Desarrollo de la investigación de campo en el área geográfica establecida.
- Tabulación de datos recolectados durante el trabajo de campo
- Análisis e interpretación de resultados.
- Elaboración de las conclusiones enfocadas sobre las deficiencias encontradas durante el desarrollo de la investigación.



### 3.7 CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se ha descrito y conceptualizado, la incidencia que tiene el manual de control interno para el área de créditos y cobros en las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán, con base a lo anterior se realizan las siguientes conclusiones:

- Evaluar el ambiente de control contribuye a identificar los factores de riesgo en el área de créditos y cobros de las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán, considerando que el 60% de los encuestados afirmo que no han tomado en cuenta los riesgos inherentes en la comercialización de créditos para establecer actividades de control.
- Documentar las actividades de control con respuesta a los riesgos contribuye a lograr una certeza razonable del cumplimiento de metas y objetivos de los recursos financieros gestionados en el área de créditos y cobros de las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán, dado que el 73% de los encuestados afirmo que sus actividades de control no están documentadas en consideración a dar una respuesta a los riesgos inherentes.
- Establecer las políticas y procedimientos integradas en un documento que sirva como herramienta estratégica de planeación del control con respuesta a los factores de riesgos inherentes asociados con el giro de las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán contribuye a reducir la cartera de morosidad, la concentración de créditos , entre otros; considerando que el 90% de los encuestados afirmo que un manual de control interno documentado con política y procedimientos reduce estas variables.



## CAPITULO IV

### **PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN, BAJO NIAS.**

#### **4.1 IMPORTANCIA**

En todas las empresas financieras es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas pequeñas, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Una característica importante en las PYMES es la falta de formalidad y organización, carencia de manuales de procedimientos, de políticas que sean conocidas y aplicadas por todos los miembros de la empresa. El control interno es una parte importante



que debe quedar clara en la empresa y que todos deben tener presente para una adecuada operación sin riesgos. Como se observa, el control interno en las PYMES es de vital importancia para la optimización de los recursos y el desempeño de la empresa, tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así desde los dueños hasta el propio cliente, debido a que éste tendrá un grado de confianza sobre la empresa y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la empresa. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), tienen particular importancia para la economía Salvadoreña, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos.

## **4.2 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **4.2.1 ALCANCES**

- El presente estudio identificara el ambiente de control para establecer las políticas y procedimientos de control interno para el área de otorgamientos de créditos y se reduzcan factores e riesgo.
- La investigación abarcara únicamente a las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán.

### **4.2.2 LIMITACIONES**

- De todas las sociedades anónimas de capital variable no reguladas, algunas no dieron espacios para realizar la investigación( ver anexo 1, numeral 7 y 8 no dieron espacio)
- Limitación de tiempo para desarrollar el proceso de investigación
- Los empresarios, en la mayor parte de ocasiones no son; conscientes de que la implementación de un manual de control interno les beneficiará en sus empresas.



### **4.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS**

#### **4.3.1 VENTAJAS**

- Mayor control de las actividades de manejo de créditos y cobros debido a la evaluación que se realizara a un crédito para ser otorgado.
- Con la implementación de este se reducida el nivel de riesgo en la otorgación de créditos.
- Se reducirá los niveles de morosidad por la constante presencia del personal de la empresa a cada cliente a quien se leha otorgado el crédito.
- Se aumentara el nivel de recuperación de créditos otorgados por las empresas.

#### **4.3.2 DESVENTAJAS**

- Costo adicional de recursos para implementación de dicho manual de control interno.
- Costo adicional en la capacitación de personal del área de créditos y cobros.
- Reducción del nivel de créditos otorgados debido a la evaluación estricta para la aprobación de créditos.
- 

#### **4.4 RECOMENDACIONES**

El propósito de las siguientes recomendaciones es priorizar la importancia que tiene un manual de control interno con políticas y procedimientos para el área de créditos y cobros en las Sociedades Anónimas de Capital Variable no Reguladas Dedicadas al Otorgamiento de Créditos de la Ciudad de Ahuachapán.





Por lo tanto se recomienda:

- Documentar las políticas y procedimientos con respuesta a los factores de riesgo en el área de créditos y cobros de las Sociedades Anónimas de Capital Variable no Reguladas Dedicadas al Otorgamiento de Créditos de la Ciudad de Ahuachapán.
- Evaluar de manera continua y periódica los factores de riesgos inherentes al otorgamiento de créditos para actualizar las política, procedimientos y actividades de control con la finalidad de que estas den una certeza razonable del cumplimiento de metas y objetivos de los recursos financieros utilizados en el área de créditos y cobros de las Sociedades Anónimas de Capital Variable no Reguladas Dedicadas al Otorgamiento de Créditos de la Ciudad de Ahuachapán.
- Aplicar un enfoque de riesgos en la administración de la cartera de créditos y cobros de las Sociedades Anónimas de Capital Variable no Reguladas Dedicadas al Otorgamiento de Créditos de la Ciudad de Ahuachapán.

#### **4.5 PROPUESTA TECNICA**

Se muestra el manual de control interno elaborado por el equipo de investigación como propuesta para el área de créditos y cobros de sociedades anónimas no reguladas de la ciudad de Ahuachapán.

**PROPUESTA**

**TECNICA**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES  
ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA  
CIUDAD DE AHUACHAPAN**

**DIRIGIDO A:**

**SOCIEDADES ANÓNIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO  
REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS:**

**MICROFIN, S.A. DE C.V.  
SOLUCIONES FINANCIERAS, S.A. DE C.V.  
A.G. & V, S.A. DE C.V.  
CREDIMÁSTER, S.A. DE C.V.  
CRÉDITO GÉNESIS, S.A. DE C.V.  
PRESTA ÁGIL, S.A. DE C.V.**

**ELABORADO POR:**

**DENIS ARMANDO LANDAVERDE LIRA**

**SUSANA RAQUEL CASTILLO ASENCIO**

**MANUEL EDUARDO HERRERA GONZALEZ**

**SANTA ANA, SANTA ANA, SEPTIEMBRE 2016, EL SALVADOR. C.A.**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

**APROBACIÓN Y VIGENCIA**

EL INFRASCRITO PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE [NOMBRE DE LA ENTIDAD], EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, según Acta de toma de posesión N° [DD] de [MMM] de [AAAA], **APRUEBA Y AUTORIZA** el uso del **MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS**.

Por tanto, el **MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS**, entrará en vigencia a partir del [DD] de [MMM] de [AAAA].

Presenta:

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

[Nombre]

Autoriza:

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

[Nombre]

## GENERALIDADES

El presente manual da a conocer las políticas y procedimientos de control aplicables a las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán; las políticas son actividades orientadas de forma ideológica que contribuirán a la Gerencia para la toma de decisiones y los procedimientos tienen como objeto guiar el curso normal de las operaciones en base a las políticas.

El manual se crea por la necesidad de reducir los factores de riesgo inherentes a la actividad económica de dichas sociedades, iniciando con el ambiente de control y evaluación de los riesgos, en base a lo anterior se establecieron las actividades de control las cuales deben ser informadas y comunicadas a los involucrados del cumplimiento del control interno; queda a discreción de la Gerencia implementar las actividades de supervisión y la actualización del manual.

Este contiene una serie de políticas y procedimientos que llevan un orden lógico para una fácil comprensión del lector; están ordenadas de la siguiente forma: Políticas Generales, Políticas Contables, Políticas de Créditos, Políticas de Cobros y los procedimientos. El manual de control interno es imprescindible para las entidades dedicadas al otorgamiento de créditos ya que el cumplimiento de las políticas contribuirá a dar una certeza razonable del cumplimiento de metas y objetivos.

## CAPÍTULO I: OBJETIVOS DEL MANUAL

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Orientar de forma ideológica y práctica al Área de Créditos y Cobros, para la toma de decisiones y contribuir al logro del cumplimiento razonable de las metas y objetivos de la entidad por medio de la reducción de los factores de riesgos inherentes a las operaciones del negocio de créditos.

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer políticas a la Junta Directiva, Gerencia y personal de la entidad, que conduzcan la actuación de la administración en las operaciones del otorgamiento de créditos y recuperación del capital e interés, para brindar un servicio eficiente y eficaz a las partes interesadas.
  
- Proporcionar los requisitos con fundamento en la gestión de riesgos para la implantación de actividades de control interno que salvaguarden los recursos financieros utilizados en el área de otorgamiento de créditos de la entidad y propiciar información útil y fiable.
  
- Determinar los ambientes de control, para garantizar el cumplimiento de las políticas, procedimientos, actividades de control y regulaciones aplicables al giro de la entidad.

## **CAPÍTULO II: INFORMACIÓN GENERAL DE LAS ENTIDADES**

### **2.1 ACTIVIDAD ECONÓMICA**

Son sociedades dedicadas a brindar servicios financieros, relacionados con el otorgamiento de créditos.

### **2.2 DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD**

Están constituidas bajo denominación social y se pueden formar libremente, con el requisito de ser distintas a la de otra sociedad; son de capital variable es decir que el capital es susceptible de aumento, por aportaciones posteriores de los socios o por admisión de nuevos socios y de disminución por retiro parcial o total de las aportaciones, sin modificar la escritura constitutiva.

### **2.3 OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD**

Brindar un servicio financiero de calidad, para beneficiar a la población Ahuachapaneca mediante el financiamiento a sus negocios y lograr un posicionamiento de nuestros productos en el mercado.

### **2.4 MISIÓN**

Proporcionar servicios financieros a los empresarios de más bajos ingresos, para que sirvan como fuente de empleos, construir recursos y mejorar su nivel de vida.

### **2.5 VISIÓN**

Expandirnos a nivel nacional para llegar a nuevos empresarios de bajos ingresos para contribuir al desarrollo del país.

## 2.6 VALORES

- a) Confidencialidad: Proteger la información del cliente y no divulgar información que lo comprometa.
- b) Calidad: Ofrecer servicios al cliente con excelencia y atenderlo con amabilidad.
- c) Agilidad: Proporcionar un servicio oportuno para los clientes y sin trámites complejos.

## 2.7 TIPOS DE SERVICIOS

- a) Crédito de Grupo Solidario

Está previsto para comerciantes que se asocian en grupo y cumplen con los requisitos establecidos por la entidad. Estos créditos les permiten a los comerciantes obtener capital para capital de trabajo, consumo e inversión fija.

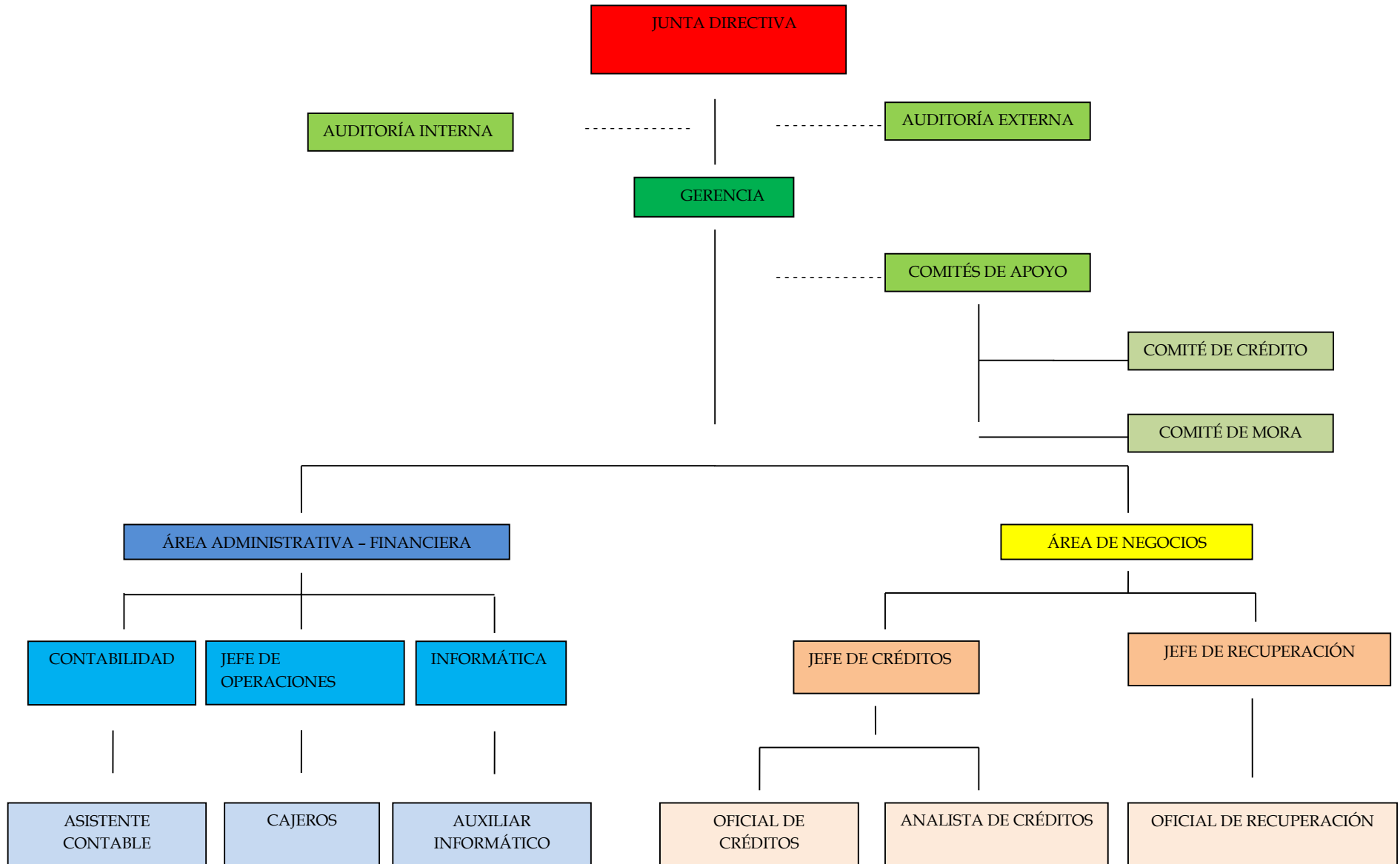
- b) Crédito Individual

El producto de crédito individual de la entidad está diseñado para satisfacer las necesidades de los comerciantes.



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS  
DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

2.8 ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD



### **CAPÍTULO III: AMBIENTE DE CONTROL**

El ambiente de control es la base sobre la cual se desarrolla el control interno, es decir son los diferentes niveles de la organización encargados de implementar, autorizar, ejecutar y supervisar el control interno del área de créditos y cobros, para dar respuesta a los riesgos y prevenir que estos afecten negativamente el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. El ambiente de control está compuesto por diferentes niveles jerárquicos, según el organigrama establecido.

#### **3.1 NIVELES JERARQUICOS**

##### **3.1.1 Junta Directiva**

Es la que emana todas las directrices en cuanto a políticas y objetivos que persigue la entidad con respecto a la razón de la misma, por lo cual es la responsable de la planeación estratégica y vigilar la actuación de la Gerencia proporcionando los recursos necesarios para el logro de objetivos institucionales.

##### **3.1.2 Gerencia**

Es responsable de un desempeño eficiente y eficaz de todas las áreas de la entidad, así como también de la implementación, supervisión y mejora del control interno, en conjunto con la Junta directiva. La Gerencia es responsable de elaborar informes a la Junta Directiva sobre el funcionamiento del control interno. La Gerencia debe considerar los siguientes aspectos con respecto al manual de control interno:

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

- a) Asegurarse que toda la estructura de la organización comprende y aplica las actividades de control descritas en este manual.
- b) Hacer evaluaciones por lo menos una vez al año de las actividades de control para su mejora o mantenimiento.
- c) Gestionar con la Junta Directiva para autorizar las mejoras del manual de control interno.

### **3.1.3 Jefatura**

- a) Jefe de Créditos: Es el responsable de la dirección del Área de Créditos, debe vigilar la cartera de créditos y asegurar una adecuada gestión del desempeño del área y la calidad técnica de los productos y operaciones. De igual forma el Jefe de Créditos es responsable del desarrollo y expansión de todas las actividades de negocios de la entidad.
- b) El Jefe de Recuperación: Es el responsable de la dirección del Área de Cobros, debe mantener una cartera de créditos sana, asegurándose de una adecuada gestión del personal operativo a su cargo.

Los jefes deben velar porque las personas a su cargo cumplan fielmente las políticas y procedimientos del control interno y para ello debe considerar lo siguiente:

- a) Asegurarse que todo el personal operativo comprende y aplica las actividades de control descritas en este manual.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

- b) Hacer evaluaciones por lo menos una vez al año de las actividades de control para su mejora o mantenimiento.
- c) Proponer a la Gerencia mejoras al manual de control interno.

#### **3.1.4 Personal Operativo**

- a) **Oficial de Crédito:** El Oficial de Crédito es directamente responsable de la entrega de productos a los clientes y realizar con éxito la comercialización del crédito con cada cliente. Las actividades que desarrolla el Oficial de Créditos son supervisadas por el Jefe de Créditos.
- b) **Oficial de Recuperación:** El Oficial de Recuperación es responsable de ejecutar los cobros de forma efectiva y respetuosa, así como también de dar soluciones de pago viables con los clientes morosos. Las actividades que desarrolla el Oficial de Recuperación son supervisadas por el Jefe de Recuperación.
- c) **Analista de Crédito:** Es el responsable de revisar la documentación del crédito y que cumpla con las políticas de la entidad, además deberá hacer el análisis financiero y pasar el crédito al Comité de Crédito; completado este ciclo, es responsable del otorgamiento del crédito y de su archivo.

Además de las responsabilidades anteriores, es de vital importancia que el Personal Operativo este completamente comprometido con el fiel cumplimiento del manual del control interno y proponer a los jefes mejoras al manual de control interno.

## CAPÍTULO IV: EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

El propósito de este capítulo es proporcionar una guía para evaluar la exposición a los diferentes riesgos en función del entorno interno y externo de la entidad para el otorgamiento de créditos. La evaluación de los riesgos se hará por medio del cuestionario de evaluación de control de interno, el cual esta seccionado en cuatro partes que son: comercialización, análisis, otorgamiento y cobros; las preguntas del cuestionario han sido elaboradas de forma minuciosa con el propósito de evaluar los riesgos que enfrenta la entidad.

### 4.1 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DEL CRÉDITO

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO/CONCLUSIÓN
1.	¿Conoce el Oficial de Créditos las políticas de créditos?				
2.	¿Se capacita al Oficial de Créditos al ser contratado?				
3.	¿Se realizan talleres constantes para los Oficiales de Créditos?				
4.	¿Se autorizan previamente los				

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

clientes que serán visitados?

5. ¿Trabaja el asesor de créditos en base a metas de colocación mensual?

6. ¿Le es permitido al asesor tramitar créditos de familiares?

7. ¿Le es permitido al asesor recibir regalos o atenciones por parte de los clientes?

8. ¿Tienen requisitos establecidos para los clientes que solicitan crédito?

- Copia de DUI ampliada al 150%

- Copia de NIT ampliada al 150%

- Constancia de Sueldo

-  
Cancelación de artículos

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Recibo de  
Agua o Luz

9. ¿Proporciona el cliente cancelación de artículos que va a dar en garantía?
10. ¿Se informa al cliente sobre las tasas de interés de los créditos?
11. ¿Las tasas de interés son las que emite el Banco Central de Reserva?
12. ¿Está el cliente previamente calificado para aplicar a crédito?

4.2 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DEL CRÉDITO

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO/CONCLUSIÓN
13.	¿Tiene el Analista de Crédito				

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- las competencias adecuadas para desempeñar el cargo?
14. ¿Conoce el Analista de Créditos las políticas de créditos?
  15. ¿Se capacita al Analista de Créditos al ser contratado?
  16. ¿Se realizan talleres constantes para el Analista de Créditos?
  17. ¿Capacitan al Analista de Créditos en materia de lavado de dinero y activos?
  18. ¿Se hacen evaluaciones periódicas al Analista de Créditos?
  19. ¿Se hace un control de calidad al análisis del crédito?
  20. ¿El cliente es consultado en agencias de



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

información crediticia?

21. ¿Son consultadas las referencias familiares y personales del cliente?
22. ¿Presenta el cliente documentación que respalda el destino del crédito?
23. ¿La persona encargada de realizar la inspección al negocio es distinta Oficial de Créditos?
24. ¿La persona encargada de realizar la inspección a la garantía prendaria es distinta a la del Oficial de Crédito?
25. ¿Se evalúa la capacidad de pago del cliente?
26. ¿Tienen los créditos seguros de deuda?

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

27. ¿Qué tipo de documento legal respalda el crédito?

- Pagaré

- Letra de cambio

- Mutuo

-

Comprobantes de garantía prendaria

28. ¿Cuenta la entidad con notario para elaborar los documentos legales que respaldan el crédito?

29. ¿Tiene establecido un proceso de aprobación de los créditos?

30. ¿Tiene establecido un Comité de Créditos?

31. ¿El crédito es revisado, analizado, aprobado o denegado por el Comité de Créditos?

32. ¿Los créditos que se otorgan están

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

totalmente  
garantizados?

33. ¿Poseen los  
créditos dación en  
pago?

34. ¿Se financian  
negocios cuya  
actividad es  
altamente riesgosa?

- Actividades  
delictivas

- Afecten el  
medio ambiente

- Juegos  
pirotécnicos

- Negocios  
que empleen  
menores de edad  
sin cumplir con los  
requisitos de ley

4.3 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO/CONCLUSIÓN
35.	¿Está el crédito revisado y analizado por el Analista?				

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

36. ¿Todos los documentos que integran el crédito están debidamente firmados y sellados según corresponda?
37. ¿Está informado el cliente de la fecha y hora del desembolso?
38. ¿Presenta el cliente los documentos originales de identificación para ser confrontados con las copias contenidas en el crédito?
39. ¿Se le entrega al cliente una copia del desembolso del crédito?
40. ¿Si un cliente no cumple con todos los requisitos siempre se le otorga el crédito?

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

41. ¿Se pasa a contabilidad copia de la hoja del desembolso de créditos para su debido registro?
42. ¿Se pasa con anticipación a tesorería el monto que se desembolsará en efectivo?
43. ¿La cartera de créditos está clasificada en consumo y comercio?

4.4 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL PARA LA RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO/CONCLUSIÓN
44.	¿Está estructurada la mora por rangos?				
	30 a 60 Días				
	61 a 90 Días				
	91 a 120 Días				
	120 a Más				

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

45. ¿Se gestiona la mora por medio de llamadas telefónicas al haber incumplimiento de pago?
46. ¿Se envían cartas de cobro al haber incumplimiento de pago?
47. ¿Cuántas cartas de cobro se envían para gestionar la mora de un crédito?
48. ¿Cada cuánto tiempo se envían las cartas de cobro al gestionar la mora de un crédito?
49. ¿Se hacen citatorios al cliente con el encargado de recuperación para gestionar la mora de un crédito?
50. ¿Se hacen citatorios al cliente con el abogado para gestionar la

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

mora de un crédito?

51. ¿Están resguardados los documentos legales que respaldan el crédito?
52. ¿Cuántas cartas de cobro se toman como parámetro para pasar el crédito a cobro judicial?
53. ¿Cuentan con reestructuración de créditos?
54. ¿En qué circunstancias se reestructura un crédito?
55. ¿Cuentan con renovación de créditos?
56. ¿En qué circunstancias se renueva un crédito?
57. ¿Está resguardada la garantía prendaria?

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

58. ¿El encargado de gestionar la mora de un crédito es la misma persona que los coloca?
59. ¿Cuánto tiempo se le da al cliente para que pueda recuperar la garantía prendaria?
60. ¿Al cuánto tiempo de haber recuperado la garantía prendaria se pone a la venta?
61. ¿Hay algún tipo de recargo por incumplimiento de pago?
62. ¿Se pasa a contabilidad un reporte de los créditos con incumplimiento de pago según el rango al que pertenezcan para su reclasificación?
63. ¿Se pasa a contabilidad un reporte de los créditos que se han



**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

puesto al día para su reclasificación?

64. ¿Lleva un control de inventario sobre las garantías prendarias recuperadas?

65. ¿Se realizan conteo físico de forma periódica de las garantías prendarias recuperadas?

## **CAPÍTULO V: ACTIVIDADES DE CONTROL**

### **5.1 POLÍTICAS GENERALES**

#### **5.1.1 Política del Área de Créditos y Cobros**

Propósito: Es establecer un área de la entidad que se dedicará a la comercialización, análisis, otorgamiento y recuperación de los créditos, así como segregar las funciones de los empleados que intervendrán en proceso operativo.

#### **Exposición de la Política**

a) El Área de Créditos: Es la unidad destinada a la comercialización, análisis y otorgamiento de los créditos, tendrá un Jefe de Créditos, el cual estará bajo la supervisión de la Gerencia; es responsable garantizar una gestión adecuada, de la

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

calidad técnica de los productos y de las operaciones, y del cumplimiento de las políticas y procedimientos.

b) El Área de Cobros: Es la unidad destinada a la recuperación de los créditos, tendrá un jefe de recuperación, el cual estará bajo la supervisión de la Gerencia; es responsable de garantizar una gestión oportuna y eficaz de la mora.

c) Segregación de Funciones del Área de Créditos y Cobros

En la entidad se aplica la segregación de funciones de acuerdo con el siguiente cuadro:

DEPARTAMENTO	APOYO			JEFATURA		GERENCIA	
	Cargo	Oficial de Crédito	Oficial de Rec.	Analista de Créditos	Jefe de Crédito	Jefe de Rec.	Gerente
<b>COMERCIALIZACIÓN</b>							
Abastecimiento de clientes.	X			X	X		
Publicidad a través de medios de comunicación unidades móviles							X
Campañas de eventos enfocados en los clientes	X	X			X	X	X
Solicitud de Crédito	X						
Análisis al negocio	X						

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

Inspección de la garantía	X		X	
<b>ANÁLISIS</b>				
Reportes de Infored y Equifax			X	
Revisión de documentos			X	
Análisis Financiero			X	
Miembro o Comité de Crédito	X		X	X
<b>OTORGAMIENTO</b>				
Convocar a los clientes	X			
Solicitud de cheque de desembolso a tesorería			X	
Acto formal de entrega del crédito			X	
Entrega de copia de los documentos del desembolso al Departamento de Contabilidad			X	
<b>COBRO DE LOS CRÉDITOS</b>				
Reporte quincenal de la base de datos para detectar clientes en mora				X
Análisis de reporte de		X		X

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

<b>mora para tomar medidas de cobro</b>				
<b>Visita a los clientes en mora</b>		X		X
<b>Seguimiento de los clientes en mora</b>		X		X
<b>Elabora informe de mora quincenal para la Gerencia</b>			X	
<b>Miembros de Comité de mora</b>		X	X	X
<b>Preparar la documentación de los clientes en mora que se remite al abogado</b>			X	

d) Reclutamiento, capacitación y evaluación del personal del Área de Créditos y Cobros.

El nuevo personal de crédito y cobros se recluta de forma regular y se entrena a nivel interno. Antes de ser contratado a tiempo completo, todos los Oficiales de Créditos y cobros deben aprobar el Programa de Capacitación. El reclutamiento y la capacitación se llevan a cabo de acuerdo con las necesidades del personal definidas en las proyecciones anuales de la entidad.

En general, la entidad busca trabajar con metas a largo plazo, con un personal profesional a nivel interno dedicado y con habilidades desarrolladas. Por

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

consiguiente, la entidad provee activamente el desarrollo de oportunidades para todos sus empleados.

La entidad realiza una evaluación formal y documentada del desempeño de todo el personal de créditos y cobros. Las evaluaciones de desempeño del personal de créditos y cobros pueden realizarse por lo menos una vez al año. Todas las vacantes principalmente se abren a nivel interno y se alienta a todo el personal para que aplique a los cargos internos disponibles.

### **5.1.2 Elegibilidad del Cliente**

Propósito: Establecer los requisitos que el cliente debe cumplir para formar parte de la cartera de clientes de la entidad, con el fin de mantener una cartera con clientes que no representen un riesgo para la entidad.

#### Exposición de la Política

##### **a) Criterios de elegibilidad**

Para ser elegible para un crédito de la entidad, los solicitantes deberán cumplir los siguientes criterios:

- El solicitante debe tener la ciudadanía o residencia legal.
- El solicitante debe poseer un documento de identidad válido.
- El solicitante debe residir (de manera estable) dentro del País.
- El solicitante debe ser mayor de edad. (mayores de 18 años).
- El solicitante debe haber mantenido un buen historial de crédito: El solicitante no debe estar en la actualidad o haber estado en mora con créditos de la entidad o con otra institución financiera o que no haya

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

cumplido como prestatario con sus deudas y codeudor. El cliente no debe tener un crédito pendiente con la entidad.

- El solicitante debe administrar su propio negocio o estar comprometido con una actividad económica continua.
- Los solicitantes de créditos individuales deben haber administrado sus negocios actuales por lo menos durante un año.
- Los solicitantes de Créditos de Grupos Solidarios deben haber administrado sus negocios actuales por los menos durante 6 meses.
- El solicitante no debe aparecer en la lista negra del Buró de Crédito o de la entidad.
- Se financiarán clientes que se dediquen o tengan iniciativas en las siguientes actividades económicas. Comercio, producción, servicio y agropecuario.

**b) Exclusiones de Clientes**

No se desembolsará ningún crédito a personas que administren los siguientes tipos de negocios:

- Producción o comercio de cualquier producto o actividad considerada ilegal según las leyes o regulaciones o convenios y acuerdos internacionales.
- Producción o comercio de armas y municiones como una actividad económica principal.
- Producción o comercio de bebidas alcohólicas (excluyendo cerveza y vino) como una actividad de negocio principal.
- Producción o comercio de tabaco como actividad comercial principal.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

- Juegos de azar, casinos y negocios equivalentes, como actividad comercial principal.
- Cualquier tipo de negocio relacionado con la pornografía o la prostitución.
- El comercio transfronterizo de desechos y productos de desecho.
- Producción, comercio almacenamiento o transporte de volúmenes significativos de sustancias químicas peligrosas o su uso a escala comercial. Las sustancias químicas peligrosas incluyen gasolina, kerosene y otros productos derivados del petróleo.
- Producción o actividades que implican formas perjudiciales o explotadoras de trabajo forzoso y trabajo perjudicial de menores, prácticas discriminatorias o prácticas que impiden da los empleados el ejercer legalmente sus derechos de asociación y negociación colectiva.

**c) Disposiciones para el otorgamiento de créditos a parientes de empleados de la entidad.**

Se pueden otorgar créditos a los parientes de los empleados de la entidad, sujetos a las siguientes disposiciones:

- Los créditos no se otorgarán a los miembros del núcleo familiar de ningún miembro del personal. No se otorgarán créditos a su propia familia nuclear es decir esposa, esposo, hijo e hija. La familia nuclear de la que el empleado tiene su origen es decir la madre, padre, hermano y hermana. Cualquier miembro del núcleo familiar del cónyuge del empleado es decir suegro, suegra, cuñada y cuñado.
- Debe haber una comunicación inmediata por parte de cualquier empleado que un solicitante o que un cliente activo es su pariente.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

- Otros miembros del personal supervisan los créditos a los familiares de los empleados (tío, tía, primos, etc.). Ningún Oficial de Crédito puede procesar o supervisar los créditos a sus parientes cercanos. En ningún momento los miembros del personal de la entidad pueden solicitar o presionar a otros miembros del personal para dar un trato preferencial para sus familiares.

Disposiciones para el otorgamiento de créditos para los empleados de la entidad.

Los productos y programas de créditos para los empleados de la entidad están estrictamente prohibidos.

### **5.1.3 Derechos y Responsabilidades del Cliente**

Propósito: Es establecer los derechos y responsabilidades del cliente, con el fin de brindar un servicio de calidad y proteger la información que el cliente proporciona; de igual forma es necesario definir las responsabilidades del cliente para que exista una relación comercial saludable.

Exposición de la Política:

A continuación se detallan los Derechos y Responsabilidades de los Clientes, los cuales deben estar visiblemente colocados en el área de recepción del cliente, así como en las áreas exclusivas para el personal de créditos y cobros.

#### **a) Derechos del cliente**

Todos los clientes de la entidad tienen el derecho a lo siguiente:

- Alta calidad en los servicios financieros, de acuerdo a las políticas y procedimientos de la entidad.



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Un trato respetuoso y que sus opiniones y necesidades sean consideradas por el personal de la entidad. Recibir los servicios de la entidad sin proporcionar pagos “no oficiales”, de ningún tipo a cualquier empleado de la entidad por los servicios prestados o de otra índole.
- Consideración por parte de la Gerencia de la entidad sobre quejas por escrito concernientes al comportamiento de los miembros del personal y otros aspectos de las prácticas comerciales de la entidad.

b) Responsabilidades del cliente

Las responsabilidades de los clientes de la entidad son los siguientes:

- Asistir y participar activamente en todas las reuniones de grupo programadas y otras citas con el personal de la entidad.
- Cumplir con todos los términos y condiciones contractuales acordadas con la entidad.
- Implementación de responsabilidades cuando sean asignadas por las autoridades del grupo.
- No proporcionar fondos de los créditos a terceras partes.
- No utilizar el crédito otorgado en otras actividades ajenas a la inversión del negocio de tal manera que se vean afectados negativamente.
- No participar en relaciones comerciales con el personal de la entidad.
- Proporcionar información acerca de su negocio, las deudas y la situación económica, que puede ser requerido por la entidad de acuerdo a sus políticas y procedimientos.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

- Informar a la entidad si se encuentre en dificultades financieras que podrían afectar su capacidad de pago.
- Informar a la entidad cuando se encuentre en problemas de pago.
- Informar a la entidad de su nueva dirección, si cambia de residencia principal.
- Facilitar el acceso para el personal de la entidad al negocio y a las instalaciones residenciales.
- Informar a la Gerencia inmediatamente del intento de cualquier empleado de la entidad que quiera cobrar o imponer pago “no oficial” que no están incluidos en el calendario de pagos individuales.

#### **5.1.4 Comercialización de Productos**

Propósito: Establecer los lineamientos de comercialización de los productos en el mercado meta, para incrementar la cartera de clientes, lograr la excelencia en el servicio al cliente y posicionar a la entidad en el mercado de productos financieros.

##### Exposición de la Política

a) Las actividades de comercialización de producto de la entidad se llevará cabo de manera transparente con el objeto de promover los servicios de la entidad a un grupo meta específico para las cuales fueron diseñados.

b) Cada miembro del área de créditos debe estar bien familiarizado con todos los productos de la entidad y ser capaz de explicarlos si un cliente le pide más detalle del producto, incluso fuera de las horas regulares de la oficina.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

c) El método de Mercado Directo será el principal a utilizar para captar clientes e informarles acerca de la entidad y la promoción del producto.

Cada Oficial de Crédito de la entidad es directamente responsable de atraer a nuevos clientes y de la promoción de los productos de la entidad en la zona de operación que le ha sido asignada. Las zonas son asignadas por el Jefe de Crédito. Basado en la concentración del grupo objetivo y el nivel de penetración en el mercado potencial. La asignación de zonas individuales se revisa de manera regular.

Mientras se realiza Mercadeo Directo, los Oficiales de Créditos siempre deben usar el uniforme de la entidad, el carnet de identificación y usar los materiales de capacitación y promoción para el cliente de uso oficial, aprobados por la entidad.

c) Servicio al cliente

La entidad aplica los más altos estándares de ética y transparencia a sus esfuerzos de comercialización con el objeto final de lograr la excelencia en el servicio al cliente. Para la entidad el mejor servicio se logra siendo eficiente, honesto, competente y actuando con el mejor interés de los clientes y tomando en consideración los de la entidad. Manteniendo este principio, se solicita a todos los miembros del personal lo siguiente:

- Proporcionar a los clientes la información completa y fiable, sobre los productos y servicios de la entidad.
- Contestar todas las preguntas de los clientes con honestidad y franqueza.
- Evitar en todo momento hacer comentarios engañosos a los clientes, acerca de cualquier aspecto de los servicios de la entidad.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

d) Sistema de monitoreo de la salida de clientes

El objetivo de la entidad es tener una relación sostenible y de mutuo beneficio a largo plazo con los clientes. Los niveles altos de salida de clientes pueden afectar seriamente el desempeño social y financiero de la entidad. La entidad dará seguimiento a la información relacionada con la salida de los clientes con el fin de comprender las razones por las que los clientes deciden dejar la entidad y para mejorar la calidad de los servicios.

d) El Oficial de Crédito tiene que ponerse en contacto con cada cliente que no ha renovado su crédito dentro de los 5 días después de la cancelación, los aspectos que motivan la salida del cliente pueden ser:

- No reúne los requisitos para el crédito de la entidad.
- La solicitud fue rechazada por el Comité de Créditos.
- No necesita un crédito (en los próximos 3 meses).
- Crédito con la competencia (no está satisfecho con el Servicio al Cliente de la entidad).
- Crédito con la competencia (las características del producto de la entidad no satisfacen las necesidades del cliente).
- Crédito con la competencia (la oficina de la entidad está demasiado lejos).

e) Cada Oficial de Crédito debe imprimir semanalmente un “Listado de Deserción de Clientes”, que incluye a todos los clientes que han pagado todos sus créditos durante las cuatro semanas previas, pero que no han sido renovados a

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

partir de la fecha del listado. El Oficial de Crédito debe dar seguimiento a las razones de la posible deserción de los clientes.

f) Sugerencias de los clientes

Todos los clientes de la entidad, son libres de quejarse o sugerir mejoras a la entidad. Las quejas o comentarios pueden estar relacionadas con: productos, servicio al cliente, el comportamiento del personal u otros asuntos. Las quejas deben presentarse en forma verbal o escrita a la Gerencia.

- Un cliente puede presentar una queja en persona a la Gerencia. Los clientes deben ser informados de esta opción durante las primeras etapas de su relación con la entidad.
- Las quejas pueden presentarse por: Correo electrónico, teléfono y buzón de sugerencias.
- Se debe proveer la siguiente información: Nombre, dirección, número de DUI o número de contacto de la persona que interpone la queja, número de crédito, Oficial de Crédito, breve descripción de la queja.

Tras la recepción, las quejas se registran y reconocen su origen (por teléfono o correo electrónico). El miembro del personal de la entidad será responsable de buscar el asesoramiento de la Gerencia en relación con la gravedad del problema.

La entidad debe poseer un buzón de sugerencias que se controla periódicamente por la Gerencia.

### 5.1.5 Políticas de Servicios Financieros

Propósito: Crear un servicio de calidad, para satisfacer las necesidades del mercado meta.

Exposición de la Política

a) Privacidad de la información del cliente

La privacidad de los datos personales de los clientes es respetada y dichos datos no pueden ser utilizados para otros fines sin la autorización del cliente.

b) Políticas de protección al cliente

La entidad está comprometida con proteger al cliente es por ello que ha establecido 7 políticas para proteger la información del cliente, los cuales se detallan a continuación:

- La creación y entrega de productos apropiados. La entidad tendrá una atención apropiada a los productos y los canales de distribución, de tal manera que no causen daños a los clientes. Los productos y los canales de distribución se crearan tomando en cuenta las características del cliente.
- La prevención de endeudamiento excesivo. La entidad tendrá una atención adecuada en todas las fases de su proceso de crédito para determinar si los clientes tienen la capacidad de pagar sin llegar a sobre endeudarse. Además, consultar las agencias de información crediticia para monitorear el historial de crédito de los clientes.
- Transparencia. La entidad transmite información clara, oportuna y comprensible, para que los clientes puedan tomar decisiones. La necesidad de información transparente sobre los precios, términos y condiciones de los productos.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Responsable de fijación de precios, términos y condiciones se establecerán de manera que sea accesible a los clientes, al tiempo que permita a la entidad ser sostenible.
- Trato justo y respetuoso de los clientes. La entidad y sus oficiales tratan a los clientes de manera justa y con respeto. La entidad no discrimina. La entidad garantiza acciones para detectar un tratamiento agresivo o abusivo por parte de su personal y agentes, especialmente durante las ventas de créditos y los procesos de cobro de deudas.
- Privacidad de los datos de los clientes. La privacidad de los datos individuales de los clientes son respetados y es información estrictamente confidencial, para uso de la entidad y solamente será proporcionada en casos en los que la Ley lo exija.
- Mecanismos para la resolución de quejas. La entidad tiene en marcha mecanismos oportunos y de respuesta para las quejas y la resolución de los problemas para los clientes, estos mecanismos son para resolver los problemas individuales y para mejorar los productos y servicios.

c) Ética profesional del personal del departamento de créditos

El personal debe respetar las siguientes reglas de ética profesional:

- Los empleados deben actuar siempre con el mejor interés de la entidad.
- Ningún empleado está autorizado para manejar el dinero del cliente (en el desembolso y la reunión de pago de crédito). En circunstancias excepcionales, los Oficiales de Crédito pueden manejar el dinero de los clientes durante los procedimientos de recuperación (usando recibos provisionales autorizados por la Gerencia). De otra forma los Oficiales de Crédito pueden manejar el dinero de los pagos realizados por los clientes

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

(usando recibos provisionales autorizados por la Gerencia). De acuerdo con los procedimientos definidos.

- Los empleados deben prevenir activamente situaciones de conflicto de intereses. Un conflicto de intereses sucede cuando existe intereses personales o de una relación personal que interfiere con la decisión de los empleados en el proceso de toma de decisiones. La entidad aplica las siguientes reglas con el fin de proteger contra un posible conflicto de intereses:
  - Ninguno de los empleados y sus familiares pueden tener intereses financieros directos o indirectos en la empresa sin una aprobación por escrito de la Gerencia (es decir, tener relaciones comerciales, proveer servicios y suministrar bienes a la entidad, representar entidades auditoras o financieras, etc.)
  - Los empleados tienen prohibido pedir prestado dinero a los clientes, prestar dinero a los clientes y bajo ninguna circunstancia pagar los créditos de los clientes de sus propios fondos. La violación de esta regla se traduce en un despido inmediato (sin responsabilidad de la entidad). Los empleados no están autorizados a recibir ningún tipo de regalos, dinero, créditos o compensación de las personas, que tienen relaciones comerciales directas o indirectas con la entidad.
- Los empleados no deben sugerir, solicitar o recibir regalos, dinero u otro tipo de materiales o servicios de los clientes o las personas con las que tiene relaciones la entidad. Los empleados no deben utilizar la situación laboral en la entidad con el fin de obtener dinero o cualquier otro beneficio de las personas, empresas y organizaciones, a parte de la entidad. La violación de las disposiciones mencionadas pueden ser motivo para la terminación de la



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

relación laboral con la entidad. En este momento, no es necesario físicamente recibir un regalo en mero hecho de extorción o demanda o regalo es suficiente.

- Los empleados no pueden aceptar regalos de cualquier valor de los clientes. En el caso específico que a un empleado se le entregue un regalo perecedero, como alimentos o flores por las personas interesadas o clientes contra su voluntad o si no se pudiese negar a recibirlo, debe informar a la Gerencia dentro de doce horas y tomar medidas para resolver el regalo o para distribuir el regalo entre los otros miembros del personal. Si a los empleados les ofrecen aperitivos y refrescos durante una visita a las instalaciones del cliente el valor aceptable no podrá exceder el equivalente a dos tazas de té o café.
- Los empleados deben respetar la confidencialidad de la información de los clientes y tratar con cuidado toda la información de ellos.
- Cualquier relación personal o no profesional de un empleado, con los clientes u otros empleados de la entidad, que podrían interferir con los deberes profesionales o causar un conflicto de intereses debe ser inmediatamente informada a la Gerencia.
- El empleado no puede animar a los clientes a que actúen en contra de los intereses de la entidad.

La violación de cualquiera de las reglas anteriores incurrirá en acciones disciplinarias hasta el despido y consecuencias jurídicas para el empleado.

Todo el personal de la entidad debe reportar todas las violaciones percibidas de los documentos antes mencionados a través de correo electrónico, conversación personal o carta, a la Gerencia.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

d) Lucha Contra El Lavado de Dinero y El Terrorismo

Actividades de lavado de dinero, apoyo de actividades terroristas y otras actividades ilícitas, están absolutamente prohibidas.

En cumplimiento de la Ley Contra El Lavado de Dinero, es obligatorio pedir información sobre los ingresos y los historiales crediticios de los clientes, a fin de que se pueda cumplir con las políticas de conocer a los clientes.

La Gerencia y todo el personal del departamento de crédito deben conocer sobre el negocio y actividades comerciales de los clientes; los expedientes deben contar con los documentos de identificación (DUI, NIT, etc.) y documentos que evidencien ingresos, etc.

e) Créditos en paralelo con otras instituciones

Clientes nuevos y recurrentes no pueden tener créditos en más de tres instituciones y que tengan créditos activos para negocios en el sistema financiero incluyendo el de la entidad, para el otorgamiento del crédito con la entidad se llevara a cabo un análisis de la capacidad de pago y nivel de endeudamiento del cliente.

f) Un Crédito por Familia

Los clientes potenciales que son de la misma familia nuclear o familiares deben tener los negocios, las direcciones de residencias y las garantías por separado y no deben compartir el mismo local donde se encuentre ubicado el negocio. En el caso que dos solicitantes de un crédito de grupo comparten el mismo lugar de negocios, el Oficial de Crédito considerará tal situación y debe realizar un análisis cuidadoso para asegurar que los dos candidatos tienen negocios independientes y las finanzas del hogar por separado.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

Núcleo familiar de un cliente incluye:

- Sus hermanos y sus esposas
- Sus hermanos y sus maridos
- Sus hijos y su esposos y esposas
- Sus padres y sus cónyuges actuales (en otras palabras, si el padre se vuelve a casar, el cliente no puede tener un crédito en el mismo grupo que su madrastra)
- Sus suegros
- Las hermanas y hermanos de su cónyuge
- Sus abuelos y abuelas

En los casos, que los familiares de los clientes existentes apliquen a créditos, el personal de crédito debe prestar especial atención a este hecho durante el análisis de negocios y discutirlo en los Comités de Crédito.

## **5.2 POLÍTICAS CONTABLES**

### **5.2.1 Características Cualitativas de la Información en los Estados**

#### **Financieros**

Propósito: Proporcionar información integra sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas.

Exposición de la Política

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

La información de Los estados financieros de la entidad deben cumplir con las siguientes características:

a) Comprensibilidad

La información proporcionada en los estados financieros debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresariales y de la contabilidad, así como voluntad para estudiar la información con diligencia razonable. Sin embargo, la necesidad de comprensibilidad no permite omitir información relevante por el mero hecho de que ésta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinados usuarios.

b) Relevancia

La información proporcionada en los estados financieros debe ser relevante para las necesidades de toma de decisiones de los usuarios. La información tiene la cualidad de relevancia cuando puede ejercer influencia sobre las decisiones económicas de quienes la utilizan, ayudándoles a evaluar sucesos pasados presentes o futuros, o bien a confirmar o corregir evaluaciones realizadas con anterioridad.

c) Materialidad o importancia relativa

La información es material y por ello es relevante, si su omisión o su presentación errónea pueden influir en las decisiones económicas que los usuarios tomen a partir de los estados financieros. La materialidad (importancia relativa) depende de la cuantía de la partida o del error juzgados en las circunstancias particulares de la omisión o de la presentación errónea. Sin embargo, no es adecuado cometer, o dejar sin corregir, desviaciones no significativas de la NIIF

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

para las PYMES, con el fin de conseguir una presentación particular de la situación financiera, del rendimiento financiero o de los flujos de efectivo de una entidad.

d) Fiabilidad

La información proporcionada en los estados financieros debe ser fiable. La información es fiable cuando está libre de error significativo y sesgo, y representa fielmente lo que pretende representar o puede esperarse razonablemente que represente. Los estados financieros no están libres de sesgo (es decir, no son neutrales) si, debido a la selección o presentación de la información, pretenden influir en la toma de una decisión o en la formación de un juicio, para conseguir un resultado o desenlace predeterminado.

e) La esencia sobre la forma

Las transacciones y demás sucesos y condiciones deben contabilizarse y presentarse de acuerdo con su esencia y no solamente en consideración a su forma legal. Esto mejora la fiabilidad de los estados financieros.

f) Prudencia

Las incertidumbres que inevitablemente rodean muchos sucesos y circunstancias se reconocen mediante la revelación de información acerca de su naturaleza y extensión, así como por el ejercicio de prudencia en la preparación de los estados financieros.

Prudencia es la inclusión de un cierto grado de precaución al realizar los juicios necesarios para efectuar las estimaciones requeridas bajo condiciones de incertidumbre, de forma que los activos o los ingresos no se expresen en exceso y que los pasivos o los gastos no se expresen en defecto. Sin embargo, el ejercicio de la prudencia no permite la infravaloración deliberada de activos o ingresos, o la

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

sobrevaloración deliberada de pasivos o gastos. En síntesis, la prudencia no permite el sesgo.

g) Integridad

Para ser fiable, la información en los estados financieros debe ser completa dentro de los límites de la importancia relativa y el costo. Una omisión puede causar que la información sea falsa o equívoca, y por tanto no fiable y deficiente en términos de relevancia.

h) Comparabilidad

Los usuarios deben ser capaces de comparar los estados financieros de una entidad a lo largo del tiempo, para identificar las tendencias de su situación financiera y su rendimiento financiero. Los usuarios también deben ser capaces de comparar los estados financieros de entidades diferentes, para evaluar su situación financiera, rendimiento y flujos de efectivo relativos.

Por tanto, la medida y presentación de los efectos financieros de transacciones similares y otros sucesos y condiciones deben ser llevadas a cabo de una forma uniforme por toda la entidad, a través del tiempo para esa entidad y también de una forma uniforme entre entidades. Además, los usuarios deben estar informados de las políticas contables empleadas en la preparación de los estados financieros, de cualquier cambio habido en dichas políticas y de los efectos de estos cambios.

i) Oportunidad

Para ser relevante, la información financiera debe ser capaz de influir en las decisiones económicas de los usuarios. La oportunidad implica proporcionar

información dentro del periodo de tiempo para la decisión. Si hay un retraso indebido en la presentación de la información, ésta puede perder su relevancia. La gerencia puede necesitar sopesar los méritos relativos de la presentación a tiempo frente al suministro de información fiable. Al conseguir un equilibrio entre relevancia y fiabilidad, la consideración decisiva es cómo se satisfacen mejor las necesidades de los usuarios cuando toman sus decisiones económicas.

j) Equilibrio entre costo y beneficio

Los beneficios derivados de la información deben exceder a los costos de suministrarla. La evaluación de beneficios y costos es, sustancialmente, un proceso de juicio. Además, los costos no son soportados necesariamente por quienes disfrutan de los beneficios y con frecuencia disfrutan de los beneficios de la información una amplia gama de usuarios externos. La información financiera ayuda a los suministradores de capital a tomar mejores decisiones, lo que deriva en un funcionamiento más eficiente de los mercados de capitales y un costo inferior del capital para la economía en su conjunto. Entre los beneficios también pueden incluirse mejores decisiones de la gerencia porque la información financiera que se usa de forma interna a menudo se basa, por lo menos en parte, en la información financiera preparada con propósito de información general.

### **5.2.2 Políticas Contables para El Área de Créditos y Cobros**

Las Políticas Contables son los principios, métodos, convenciones, reglas y procedimientos adoptados por la entidad en la preparación y presentación de sus Estados Financieros.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

Propósito: Determinar la calidad de la información financiera presentada por las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán, estandarizando las prácticas contables con el propósito de generar información confiable y que sea útil para la toma de decisiones de los usuarios.

Exposición de la Política

a) Efectivo y Equivalentes al Efectivo

El efectivo comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista, los equivalentes al efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor, con un plazo hasta tres meses.

Las subcuentas que integran esta cuenta de mayor son: Caja, Bancos y Equivalentes al Efectivo, se consideran equivalentes de efectivo inversiones de corto plazo fácilmente convertibles en efectivo.

- El efectivo debe evaluarse a su valor nominal.
- Los equivalentes de efectivo en su reconocimiento inicial deben reconocerse a su costo de adquisición.
- Los rendimientos por depósitos en banco se reconocerán en resultados conforme se devenguen.
- Los rendimientos que generen los depósitos en bancos se presentarán en el Estado de resultados como un ingreso por intereses.
- Se hará una revisión mensual de las conciliaciones bancarias para realizar los ajustes correspondientes.



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Los sobregiros de cuentas de cheques reportadas en el estado de cuenta emitido por el banco, y cuando no se tenga convenio de compensación, se registrarán en la cuenta de mayor Préstamos Bancarios, en la subcuenta Sobregiros Bancarios.
- El Efectivo y Equivalentes al Efectivo debe mostrarse en el Estado de Situación Financiera como la primera partida que integra el activo, los montos específicos de dicho concepto deberá revelarse mediante nota a los estados financieros.
- Cuando existan depósitos a plazos restringidos, deberán revelarse.

b) Cartera de Crédito

La Cartera de Crédito se constituye por los recursos otorgados en crédito cuyo vencimiento no se ha cumplido, recursos otorgados en crédito pendientes de recuperación cuando el vencimiento se cumplió, intereses devengados no cobrados provenientes de los créditos otorgados y por la estimación preventiva resultante de la calificación de cartera.

- La Cartera de crédito está integrada por Cartera de crédito vigente, Cartera de crédito vencida y Estimación preventiva para riesgos crediticios.
- El saldo a registrar será el importe efectivamente otorgado al acreditado; a este monto se adicionarán los intereses que se vayan devengando conforme al esquema de pagos del crédito.
- El monto de los intereses devengados que se reconocerán contablemente se determinará de acuerdo con el esquema de pagos del crédito otorgado.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Las comisiones cobradas por apertura de crédito se registrarán como un crédito diferido, el cual se amortizará contra los resultados del ejercicio, bajo el método de línea recta durante la vida del crédito.
- La exposición de los créditos será registrado como cartera vencida cuando:
- Sus amortizaciones no hayan sido liquidadas en su totalidad en los términos pactados originalmente, considerando lo siguiente:
- Si los adeudos consisten en créditos con pagos periódicos de principal e intereses y presentan 90 o más días de vencidos.
- Se deberá suspender la acumulación de los intereses devengados de las operaciones crediticias en el momento en que la exposición del crédito sea considerado como vencido.
- En tanto el crédito se mantenga en cartera vencida, el control de los intereses devengados se establecerá como un activo contingente en las notas a los estados financieros; en caso de que estos se cobren, se reconocerán en Resultados como ingresos por intereses.
- En cuanto a los intereses ordinarios devengados no cobrados correspondientes a créditos que se consideren cartera vencida, deberá crearse una estimación por un monto equivalente al total de estos, al momento del traspaso del crédito como cartera vencida.
- Se deberá calificar y constituir las estimaciones preventivas correspondientes a la cartera créditos, con cifras al último día de cada mes calendario, ajustándose al siguiente procedimiento:
  - Deberán clasificar la totalidad de su cartera de crédito, en función del número de días de retraso o mora transcurridos a partir del día de la

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

primera amortización del crédito que no haya sido cubierta por el acreditado a la fecha de la calificación.

- Por cada estrato, deberán mantenerse y, en su caso, constituir las estimaciones preventivas que resulten de aplicar al importe total de su cartera crediticia el porcentaje de estimaciones que corresponda conforme a la siguiente tabla:

➤ Días de Mora	➤ % de Reserva
➤ 0 a 15	➤ 1%
➤ 16 a 30	➤ 2%
➤ 31 a 60	➤ 20%
➤ 61 a 90	➤ 50%
➤ 91 a 120	➤ 80%
➤ Más de 120	➤ 100%

- Deberá evaluar periódicamente si un crédito vencido debe permanecer en el Estado de Situación Financiera, o bien ser castigado en el evento que se hayan agotado las gestiones formales de cobro o determinado la imposibilidad práctica de recuperación del crédito. El castigo se realizará cancelando el saldo insoluto del crédito contra la estimación preventiva para riesgos crediticios; si en el saldo del crédito existieran intereses devengados no cobrados, estos también deberán castigarse. Cuando el crédito a castigar exceda el saldo de su estimación asociada, antes de

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

efectuar el castigo, dicha estimación se deberá incrementar hasta por el monto de la diferencia.

- Cualquier recuperación derivada de operaciones crediticias previamente castigadas o eliminadas deberá reconocerse en los resultados del ejercicio.
- Las condonaciones se registrarán con cargo a la estimación preventiva para riesgos crediticios; si ésta rebasa la estimación asociada al crédito, previamente se deberán constituir estimaciones hasta por el monto de la diferencia.
- Se reclasificarán a Cartera Vigente los créditos vencidos en los que se liquiden totalmente los saldos pendientes de pago o que, siendo créditos reestructurados o refinanciamiento, que cumplan con el pago sostenido del crédito.
- En notas a los Estados financieros se deberá revelar lo siguiente:
  - Principales políticas y procedimientos para el otorgamiento, control y recuperación de créditos, así como las relativas a la evaluación y seguimiento del riesgo crediticio.
  - Políticas y procedimientos para determinar concentraciones de riesgos de crédito.
  - Desglose de la cartera vigente y vencida por tipo de crédito.
  - Explicación de las principales variaciones en la cartera vencida identificando, ente otros, las reestructuraciones, quitas, castigos, traspasos hacia y desde la cartera vigente.
  - Breve explicación de la metodología para determinar las estimaciones preventivas para riesgos crediticios específicas y generales.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Saldo de la estimación preventiva para riesgos crediticios, desglosándola en general y específica por tipo de crédito.

c) Otras Cuentas por Cobrar

El renglón de Otras cuentas por cobrar debe estar constituido por todas aquellas partidas que representan recursos pendientes de cobro por parte de la institución no provenientes de la cartera de crédito, entre ellos: saldos a favor de impuestos e impuestos acreditables, créditos y otros adeudos del personal, anticipos a proveedores y gastos pendientes de comprobación.

Están integradas por: Otras Cuentas por Cobrar y por la Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro.

- En este rubro no deberán incluirse las cuentas por cobrar derivadas de operaciones de cartera vencida.
- Los intereses derivados de préstamos a funcionarios y empleados se presentarán en el Estado de resultados, en el rubro de Otros productos.
- Los préstamos a ex empleados serán considerados parte de la cartera de crédito.
- La estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro correspondiente a partidas directamente relacionadas con la cartera de crédito, como gastos de juicio, se determinará aplicando el mismo porcentaje de riesgo asignado para el crédito asociado, conforme a lo establecido en el apartado de Cartera de crédito.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

d) Bienes Adjudicados

El renglón de Bienes adjudicados debe estar constituido por todas aquellas partidas que representan bienes muebles que como consecuencia de un derecho o partida incobrable, la entidad adquiera mediante adjudicación judicial o reciba mediante dación en pago.

- Los bienes adquiridos mediante adjudicación judicial deberán registrarse en la fecha en que el juez decretó la adjudicación.
- Los bienes que se haya recibido mediante dación en pago se registrarán en la fecha en que se haya dado formalidad a la entrega o transmisión de la propiedad del bien.
- El valor de registro de los bienes adjudicados será al valor razonable.
- En la fecha en que se registre en la contabilidad un bien adjudicado, el valor en libros del activo que dio origen a la adjudicación, deberá darse de baja del Estado de Situación Financiera de la entidad.
- En caso de que el valor en libros del activo que dio origen a la adjudicación sea superior al valor del bien adjudicado, en el momento de la adjudicación, la diferencia se reconocerá cancelando la estimación que en su caso se haya creado.
- En caso de que el valor en libros del activo que dio origen a la adjudicación fuese inferior al valor del bien adjudicado, el valor de este último deberá ajustarse al valor en libros de dicho activo, en lugar de considerar el valor razonable.
- El importe de los bienes adjudicados únicamente deberá modificarse para reflejar decrementos en su valor; en el momento en que exista evidencia de

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

que el valor neto de realización es menor al valor en libros, dichos decrementos deberán reconocerse en resultados en el momento en que ocurran.

- Al momento de la venta de los bienes adjudicados, la diferencia entre el precio de venta y el valor en libros del bien deberá reconocerse en resultados.
- Mediante notas a los estados financieros se deberá revelar:
  - Tipo de bienes adjudicados: equipo, valores, derechos, cartera de crédito e inmuebles, entre otros.
  - Importe del decremento reconocido y el procedimiento utilizado para su determinación.
  - Importe de la utilidad o pérdida reconocida en resultados por la venta de bienes adjudicados.

e) Préstamos

Este renglón se encuentra integrado por los préstamos recibidos por la entidad, que fueron otorgados por instituciones financieras nacionales.

- Se deben separar en corto y largo plazo, considerando como corto plazo el monto a liquidar durante los siguientes 12 meses y como largo plazo los montos a liquidar a un plazo mayor a 12 meses.
- Se registrarán tomando como base el valor contractual de la obligación, reconociendo los intereses devengados directamente contra resultados, como un gasto por intereses.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Se deberán revelar en notas a los estados financieros el importe de los préstamos bancarios y el monto cubierto por garantías.

f) Ingresos

La cuenta de ingresos por operación está integra por:

- Intereses de cartera de crédito vigente
- Intereses de cartera de crédito vencida
- Intereses cobrados por créditos previamente castigados
- Comisiones por otorgamiento inicial del crédito
- Comisiones y tarifas cobradas
- Intereses por inversiones
- Otros Ingresos de operación

Para la asignación de los ingresos y gastos se aplicará el principio de devengado.

g) Ajustes Mensuales

Con el objeto que los estados financieros se preparen sobre una base uniforme, cada fin de mes se realizará el devengamiento de ingresos, reconocimientos de gastos, provisiones, depreciación de bienes de uso y ajustes de saldos en moneda extranjera.

h) Intereses Devengados



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

Los intereses devengados por las diferentes partidas de activo o pasivo se presentarán en el balance general junto con su principal correspondiente.

i) Ingresos devengados no cobrados

En los casos de intereses ordinarios devengados no cobrados, correspondientes a créditos que se consideren como cartera vencida, se deberá estimar el monto equivalente al total de éstos al momento del traspaso del crédito como cartera vencida. Estimación preventiva para riesgos crediticios.

La creación de la estimación preventiva para riesgos crediticios implica la realización de un estudio que determine la viabilidad de pago del deudor. Dicha estimación será determinada por la Gerencia.

La estimación citada, correspondiente a la porción del principal e intereses, incluyendo los capitalizados contractualmente, se reconocerá mensualmente en los resultados del período.

Cuando la Sociedad haya agotado las gestiones formales de cobro, determinado la imposibilidad práctica de recuperación del crédito, o bien, éste se encuentre estimado al 100%, se evaluará periódicamente si debe permanecer en el balance general, o bien castigarlo. Dicho castigo se realizará cancelando el importe total del crédito contra la estimación preventiva para riesgos crediticios; en caso de que en el saldo del crédito existan intereses devengados no cobrados, éstos también deberán castigarse. Cuando el crédito a castigar exceda el saldo de su estimación asociada, antes de efectuar el castigo, dicha estimación se deberá incrementar hasta por el monto de la diferencia.

### 5.2.3 Relación de Contabilidad con Otras Áreas

Propósito: Establecer las relaciones que debe de tener el área de contabilidad con el área de créditos y cobros para que la información genera por esta área sea presentada de forma eficaz y eficiente.

Exposición de la Política:

- a) Para los registros derivados de ajustes o pérdidas por partidas de conciliación no aclaradas, y amparados con documentos autorizados, la responsabilidad de la veracidad de la información recaerá en el área operativa de la cual provenga dicha información.
- b) En caso de excepciones detectadas durante las actividades ordinarias, éstas deberán ser analizadas y cada área en el ramo de su competencia será responsable de reconocer, validar y enviar la información de sus operaciones diarias al área de Contabilidad, en particular la información que forma parte de la contabilidad general y sirve de base en el proceso contable.
- c) Todas las operaciones significativas que pudiesen impactar sensiblemente en los objetivos de la institución, deben reportarse de inmediato desde el área en que se originen, para que la Gerencia de la entidad tenga conocimiento del efecto financiero.
- d) En cada área operativa es recomendable tener de un listado de la información que debe proporcionar al área de Contabilidad, para efectos de cumplir en tiempo con las obligaciones de carácter laboral, fiscal o cualquier otra. Toda desviación o incumplimiento será responsabilidad del área operativa de que se trate.

- e) En los casos de recibir oficios de las autoridades competentes (asuntos de la competencia del área contable), estos deben ser analizados para, si fuese pertinente, determinar las modificaciones en los procesos operativos, automatizados o manuales y los controles a establecer para el futuro; así como determinar la probable participación de otras áreas operativas en estos cambios y poner a consideración de la Gerencia dicha información.

### **5.3 POLÍTICAS DE CRÉDITO**

#### **5.3.1 Políticas para Créditos de Grupos Solidarios**

Propósito: Es describir los grupos solidarios, definir los clientes que tendrán acceso y establecer los lineamientos para colocar este producto en el mercado.

##### Exposición de la Política

a) El crédito de Grupos Solidarios está previsto para comerciantes que se asocian en grupo y cumplen con los requisitos establecidos por la entidad. Estos créditos les permiten a los comerciantes obtener capital para capital de trabajo, consumo e inversión fija. La metodología se basa en la solidaridad, el apoyo de las garantías individuales y el apoyo entre los miembros. De acuerdo a la evaluación realizada por el Oficial de Crédito, al negocio será necesario recolectar información para presentar un flujo de caja y el balance\* todos los miembros del grupo deberán poseer capacidad y moral de pago para aprobarse el crédito en comité de crédito.

\*Para todos los créditos de más de \$1,000.00 por cliente, el Oficial de Crédito deberá elaborar y presentar un balance del negocio.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

La cantidad de crédito que se otorgara por cliente en grupos solidarios, deberá ser de manera equilibrada para todos los miembros del grupo.

b) La Pertenencia a Grupos Solidarios

Las políticas de la entidad sobre la pertenencia a Grupos Solidarios son los siguientes:

- El Grupo comprenderá no menos de 3 miembros.
- Los grupos son auto-seleccionados. Los miembros participan de manera voluntaria, y todos los miembros del grupo deben conocerse y conocer el negocio actual de cada miembro.
- Los miembros del grupo determinarán, ellos mismos, los criterios para la selección de nuevos miembros, basados en la confianza mutua, el lugar común de residencia, el tipo de negocio u otros criterios.
- Cada grupo elegirá a su propio líder o sus líderes.
- Está prohibido que el personal de la entidad recomiende a sus amigos, familiares o conocidos que formen parte de un grupo de prestatarios.
- Los miembros de cualquier núcleo familiar puede ser parte de un grupo de crédito de la entidad, con la condición que posean negocios separados y vivan en casas diferentes, y que se establezcan no más del 50% el número de una familia nuclear que tengan derecho a recibir créditos.
- Cada miembro de una familia nuclear en un grupo debe tener casas independientes y que no compartan un mismo local de negocios con cualquier otro cliente de la entidad.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

En el caso que dos candidatos compartan el mismo local donde se encuentran los negocios, el Oficial de Crédito debe tomarlo en cuenta en la solicitud de créditos de cada miembro individualmente y debe realizar un análisis cuidadoso para asegurar que los dos candidatos tienen los negocios independientes y las finanzas del hogar por separado.

C) Reunión de Formación para Solicitud de Crédito para Grupos Solidarios

Las reuniones de grupo son los componentes claves en el proceso de otorgamiento y seguimiento a los créditos de Grupo. La primera reunión oficial de grupos solidarios, es el encuentro de formación. Es cuando el grupo completo de los clientes elegibles toma la decisión de solicitar un crédito de la entidad y presentar la solicitud de crédito. El resultado de la reunión de formación debe ser:

- No menos de 3 personas han participado activamente en la reunión.
- Todos los clientes deben cumplir con los criterios de elegibilidad (buró de crédito y verificación en la base de datos de la entidad)
- Todos los clientes han firmado el acta de instalación del grupo.
- Los clientes han firmado la Ficha individual.
- Si alguno de los puntos anteriores no se ha logrado en dicha reunión, una nueva reunión de formación debe llevarse a cabo en un momento posterior.

d) Análisis de Negocio de los Grupos Solidarios

El propósito del análisis del negocio consiste en recopilar la información pertinente para determinar la capacidad de pago del solicitante. Este análisis es la base para la recomendación al Comité de Crédito.

e) Preparación de Expediente de Grupos Solidarios

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

Una vez que la solicitud de grupos solidarios es aprobada por el comité de crédito, el Oficial de Crédito continúa su trabajo en el expediente del crédito. El procedimiento de preparación del expediente es un esfuerzo en conjunto del Oficial de Crédito y el Analista de Créditos.

### **5.3.2 Políticas para Créditos Individuales**

Propósito: Es describir los créditos individuales, definir los clientes que tendrán acceso y establecer los lineamientos para colocar este producto en el mercado.

#### Exposición de la Política

- a) El producto de crédito individual de la entidad está diseñado para satisfacer las necesidades de los comerciantes. Este producto toma en cuenta las características socioeconómicas de los prestatarios potenciales, su perfil de riesgo, opciones de garantía y sus específicas necesidades financieras.
- b) Solicitud de Crédito

Los Oficiales de Crédito Individual de la entidad son responsables de atraer activamente a nuevos clientes. Cualquier cliente potencial tiene el derecho de presentar una solicitud de crédito incluso si no cumple con los requisitos de elegibilidad. La decisión de presentar una solicitud de crédito se queda con el cliente en todo momento y cada miembro del personal de la entidad está obligado a proporcionar los formularios y aceptar la solicitud del crédito por petición del cliente.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

Por lo tanto para proporcionar un servicio eficaz al cliente y desarrollar una sana relación entre el cliente y la entidad, el personal de la entidad debe educar a los clientes potenciales con respecto a su elegibilidad formal y posibilidades de calificar para un crédito de la entidad. Para ello el Oficial de Crédito debe llevar a cabo los siguientes pasos:

- Explicar los términos y condiciones de los créditos individuales que ofrece la entidad dando cumplimiento a los principios básicos.
- Revisar y explicar al cliente si es formalmente elegible para un crédito individual de la entidad.

Durante esta conversación los potenciales clientes podrán decidir si presentan la solicitud de crédito o no. En el caso de que un cliente decide no presentar una solicitud de crédito, el Oficial de Crédito le debe pedir al cliente los datos de contacto y si es posible el nombre completo y su número de identidad. Dicha información debe ser utilizada para restablecer el contacto con clientes potenciales y se deben introducir en la base de datos, como la información del cliente para su posterior consulta.

c) Análisis de Negocios en los Créditos Individuales

El propósito del análisis del negocio es recoger la información pertinente para determinar la capacidad de pago del solicitante. Este análisis es la base para la recomendación que realice el Oficial de Crédito al Comité de Crédito.

d) Preparación de Archivo del Expediente de Crédito

Una vez que la solicitud del crédito individual es aprobada por el comité de crédito, el Oficial de Crédito continúa su trabajo en el expediente de crédito.

### 5.3.3 Políticas de las Garantías Prendarias

Propósito: Es establecer las reglas que deberán considerar al tomar una prenda en garantía para respaldar un crédito.

Exposición de la Política

#### a) Disposiciones Generales

La entidad utiliza garantía física como un medio secundario de garantía de créditos. El medio principal de minimizar el riesgo de crédito y evitar los atrasos es un análisis completo del desarrollo socio-económico el estado del cliente, o una fuerte solidaridad de los miembros del grupo. En consecuencia las decisiones de crédito se basan en la capacidad de pago de los clientes y la voluntad de pago y no en la existencia de garantías reales. Reclamación de la garantía se aplica solo en casos extremos.

Garantía física puede ser dada en garantía por el prestatario o por una persona en nombre del prestatario; quien se convertiría en un “dador de garantías”.

El personal del departamento de crédito de la entidad es responsable de realizar la evaluación de garantías. Todas las promesas de garantía se valoraran de forma conservadora, de acuerdo con los precios de mercado. Los créditos pueden ser apoyados por un tipo de garantía o varios tipos de garantías (solidaria, fiduciaria y prendaria). La garantía fiduciaria puede ser utilizada para créditos mayores a \$ 1,000.00.

#### b) Artículos Aceptables en Garantía

Los siguientes artículos pueden ser aceptados como garantía para los créditos individuales:



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Bienes del hogar, incluyendo muebles, aparatos electrónicos y otros artículos similares.
- Vehículos.
- Otros activos del cliente, si es aprobado por el Comité de Créditos.

c) Todos los elementos de garantías a ser nombrados en la descripción de garantías deben ser evaluados de acuerdo con la figura 1 (abajo) como un porcentaje de los precios efectivos del mercado (valores comerciales), de bienes usados. Las valoraciones de garantía deben ser realizadas por el personal de crédito. Especialistas participaran solo en circunstancias excepcionales que requieran conocimientos adicionales. El personal de crédito debe mantener un conocimiento actualizado del valor real de los activos comúnmente prometidos.

(Figura 1)

Tipo	% De los precios efectivos de mercado (valores comerciales)
Vehículos	80%
Bienes del hogar, incluyendo muebles, aparatos electrónicos y otros artículos similares	70%

La siguiente tabla muestra el mínimo tipo de garantía que se requiere. De acuerdo con el monto del crédito.

MONTOS (USD)	TIPO DE GARANTÍAS
De \$50.00	CRÉDITO INDIVIDUAL 80% del monto del crédito

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

---

Hasta \$1,000.00	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Prenda sobre bienes del hogar y</li><li>➤ Activos fijos del negocio</li><li>➤ Codeudor miembro del Grupo Familiar que se encuentre involucrado en el negocio</li></ul>
---------------------	--

De \$1,000.01 a \$2,000.00	100% del monto del crédito
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Prenda sobre bienes del hogar</li><li>➤ Activos fijos del negocio</li><li>➤ Prenda sobre vehículo (se inscribirá a criterio del comité de créditos se recomienda para créditos mayores a \$1,200.00)</li><li>➤ Codeudor miembro del grupo familiar</li></ul>
	Para los casos que el cliente no puede cumplir con las garantías solicitadas se presentan las siguientes alternativas que podrán utilizar como complemento:
	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Inventario</li><li>➤ Fiador fuera del grupo familiar (se evaluara a través de un balance y un flujo donde se determinará su capacidad de pago o flujo disponible)</li></ul>

d) Registro de Garantías Muebles

Para montos de créditos mayores \$ 1,000.00 y para los artículos de garantías especiales, el registro de garantías es requerido.

El responsable de registrar garantías muebles es el Departamento de Recuperación.

### 5.3.4 Codeudores de los Créditos

Propósito: Es proporcionar los lineamientos como una herramienta de decisión que permita seleccionar a los codeudores mediante un estricto control de filtros, ya que estos servirán para garantizar el crédito.

Exposición de la Política

#### a) Disposiciones Generales

Algunos de los productos de crédito de la entidad, sobre todo en créditos individuales, requieren codeudores. La entidad utiliza dos tipos de codeudores de los créditos que son:

##### ➤ Fiador

Es una persona que se encuentra en una posición para ayudar a la entidad a influir en el cliente para pagar el crédito, y que puedan cumplir con las obligaciones del cliente en caso de incumplimiento, pagando con sus propios ingresos o activos (debe tener capacidad de pago y se deberá evaluar su flujo analizando su capacidad de pago, este se utiliza cuando el cliente le falta garantía siendo este un complemento) deberá esta fuera del grupo familiar (podrá cubrir hasta un monto de garantía de \$2,000.00 por crédito).

##### ➤ Codeudor Moral

Es una persona que tiene una fuerte influencia psicológica o social en el cliente y puede afectar a su comportamiento de pago (podrá ser alguien del grupo familiar y no es necesario que posea ingresos).

En última instancia, las decisiones sobre la capacidad de un codeudor específica son hechas por el comité de crédito.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

Bajo ninguna circunstancias los empleados de la entidad ni su núcleo familiar pueden ser codeudores de los clientes de la entidad.

c) Criterios de elegibilidad de codeudores y fiadores

Para ser elegibles como codeudores y fiadores de un cliente, debe cumplir con los siguientes criterios:

- Residir en el país
- Ser ciudadano o residente legal en El Salvador
- Documento de Identificación valido y legal de El Salvador
- Ser mayor de 18 años.
- Tener un buen historial de crédito y nunca ha fallado en un crédito y que nunca ha dejado de cumplir sus deberes como cliente o codeudor.
- No violar las leyes locales cuando opere su negocio u otras actividades.
- Adicionalmente el codeudor (garantía financiero) debe:
  - Tener un ingreso fijo personal, ya sea desde un negocio propio o un trabajo a tiempo completo.
  - No ser económicamente dependiente del cliente (sin embargo el codeudor puede ser un pariente cercano del cliente)
- Adicionalmente para el fiador:
  - Deberá ser evaluado con flujo y balance para establecer su capacidad de pago, su disponible familiar y negocio deberá cubrir por lo menos el 150% de la cuota del crédito del cliente

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Debe vivir fuera del grupo familiar

d) Requisitos adicionales

- Si el codeudor o fiador es un cliente existente de la entidad, solo puede garantizar un crédito adicional, lo que debe ser aprobado por el comité de crédito.
- Una persona que ya ha garantizado un crédito de la entidad solo puede garantizar un crédito adicional. El comité de crédito tomara esta determinación.
- Una persona que no es un cliente activo de la entidad, ni codeudor, solo puede garantizar un máximo de dos créditos. El comité de crédito hará esa determinación.
- Un cliente de la entidad con un crédito pendiente de pago, puede servir como codeudor para un solo crédito de otro cliente.

Cuando un codeudor o fiador existente gustaría recibir un crédito de la entidad, recibirá un crédito si:

- Sus ingresos de negocios o empleo es suficiente para pagar los montos de los dos créditos.
- Tiene garantías adicionales, no juradas.
- Encuentra un codeudor aceptable para su crédito.

### 5.3.5 Comité de Crédito de la Entidad

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

Propósito: Orientar el proceso de aprobación de un crédito asegurando que se cumplan las políticas en el otorgamiento de un crédito, de forma que la entidad cuente con información completa, oportuna y adecuada.

#### Exposición de la Política

El Comité de Crédito es el responsable de examinar y tomar la decisión final sobre todas las solicitudes de crédito, dejar pendientes o rechazar todas las aplicaciones, el Comité también podría discutir la necesidad de reestructuraciones, garantías y cualquier otro tema relacionado con el crédito. Todas las decisiones del Comité de Crédito se adoptarán por consenso.

Términos de referencia se detallan a continuación:

<b>Miembros</b>	<b>El Comité de Créditos estará conformado por el Gerente, el Jefe de Créditos y el Analista de Créditos. El Oficial de Crédito puede estar en la sesión, pero sin derecho a voto.</b>
<b>Reuniones:</b>	Todos los días, según sea necesario.
<b>La votación de Consenso.</b>	Para la aprobación del crédito deberá estar de acuerdo la mayoría de los miembros.
<b>Procedimiento:</b>	
<b>Quórum</b>	Debe estar la mayoría de los miembros.

#### 5.3.6 Desembolso del Crédito

Propósito: Instruir el proceso de desembolso de créditos proporcionando los pasos a seguir con la finalidad de dar un respaldo a la entidad y al cliente en esta etapa del crédito.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

Exposición de la Política

a) Los componentes clave del proceso de desembolso del crédito de la entidad son los siguientes:

- Comprobar la identidad del cliente.
- Completar el expediente de créditos de acuerdo con los requisitos de pre-desembolso.

En todos los casos, los clientes y codeudores deben firmar el mutuo de crédito y cuando sea necesario, el contrato de garantía, antes del desembolso del crédito.

Ningún crédito será desembolsado, sin verificación del documento de identidad. Ningún crédito será desembolsado a cualquier persona que no sea el cliente identificado por el contrato de crédito y que no posee su identificación válida, además explicar al cliente las condiciones del crédito.

### **5.3.7 Administración de los Expedientes de Créditos**

Propósito: Establecer los pasos a seguir para resguardar la información contenida en los expedientes de créditos, ya que estos contienen información vital para recuperar el crédito en caso de incumplimiento de pago y también contienen los datos del cliente.

Exposición de la Política

a) El expediente del crédito contiene información importante de la cartera de la entidad. Todos los archivos de crédito deben ser gestionados de forma responsable, lo que incluye el mantenimiento de datos de los clientes con

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

seguridad y confidencialidad, al organizar los archivos. Un sistema de gestión de archivos es fundamental para la buena relación del Oficial de Crédito-cliente y un proceso de crédito sin complicaciones.

b) Administración de expediente de créditos

El Analista de Créditos es responsable de administrar los archivos de créditos de los clientes.

Todos los documentos legales originales son resguardados en el Departamento de Recuperación.

Todos los archivos de crédito individuales serán almacenados de acuerdo con el número único del cliente individual y por orden alfabético. Los grupos serán almacenados de acuerdo a sus números únicos asignados y por orden alfabético e incluyen archivos individuales para cada miembro, quienes tendrán su propio número de cliente único.

## **5.4 POLÍTICAS DE COBROS**

### **5.4.1 Políticas de Pago y Cobro**

**Propósito:** Crear un sistema de cobro seguro, que permita a la entidad recuperar los créditos colocados, proporcionando las normas a cumplir para una recuperación oportuna.

#### **Exposición de la Política**

a) Los pagos de capital e intereses deben ser pagados a tiempo, como se indica en el plan de pagos adjunto a cada contrato de crédito. Durante la aplicación del pago del crédito se realiza de la siguiente manera:



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Intereses corrientes.
- Intereses moratorios
- Seguro de la deuda.
- Capital

b) Pago en efectivo en oficinas de la entidad (por cajeros de la entidad)

- En caja se podrán realizar pagos por créditos individuales o pagos de parte de miembros de Grupos Solidarios.
- El cajero recibe los pagos en efectivo en la caja asignada. Al momento que recibe el pago, el cajero contará el efectivo delante del cliente que esté realizando el pago.
- El cajero ingresa el pago en la base de datos y se genera electrónicamente un recibo por el monto correspondiente para el cliente o los clientes. El recibo se entregará al cliente.
- El cajero archivará una copia del recibo de acuerdo a los requerimientos establecidos.

c) Cobros de efectivo fuera de las instalaciones de la entidad

El cobro fuera de las instalaciones está prohibido. Las excepciones a la política se pueden hacer en los casos en que un crédito ha caído en mora. En tales casos, el Jefe de Recuperación, le dará al Oficial de Recuperación autorización para realizar el cobro en efectivo entregando un recibo pre impreso (recibo provisional).

El Jefe de Recuperación o el Gerente deben supervisar y controlar los recibos provisionales.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

c) Política de pagos a realizar en días no laborales

Los pagos programados que caen en un día no laboral (ya sea un día de fin de semana o un feriado oficial), se vence el siguiente día hábil.

La base de datos se ha parametrizado a fin de no penalizar los pagos realizados en el día hábil siguiente, cuando una fecha de vencimiento cae en un día no hábil, sin embargo, si el pago se hace a partir del segundo día, las sanciones se le cobrará de acuerdo con el plan de pagos establecidos.

d) Los pagos de créditos completos antes del vencimiento

Los clientes de entidad siempre pueden pagar completamente sus créditos antes de su vencimiento.

Los miembros de Grupos Solidarios que pagan anticipado el monto de su crédito mantienen su obligación de solidaridad para el crédito del grupo.

En cualquier caso, los clientes se les animan a pagar de acuerdo a su calendario de pagos a fin de evitar cualquier efecto negativo sobre la solidaridad del grupo y su historial de pagos.

Cuando los clientes realicen el pago total del crédito de forma anticipada, la Gerencia, Jefe de Créditos u Oficial de Crédito debe conversar con el cliente y entregar un formulario en donde se detalle el motivo los motivos del pago anticipado.

#### 5.4.2 Morosidad y Penalidades

**Propósito:** Crear un método en el cual se castigue el incumplimiento de pago con el fin de educar a los clientes para que realicen su pago puntual, ya que

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

esto permitirá poseer una cartera sana y reducir el riesgo de incumplimiento de pago.

**Exposición de la Política**

- a) Entidad cobra dos tipos de cargos por pago tardío.
- Interés adicional: aplicado por el retraso en el pago de capital, aplicado por cada mes de mora, se carga una tasa de interés del 2% sobre el capital de mora.
- Cargo mensual por pagos atrasados: se cobrará una penalidad por mes en mora (expresado como un monto nominal por mes).
- En el caso que el crédito fuere recuperado por la vía administrativa o judicial, el cliente pagará los gastos en los que se incurra en dicho proceso de recuperación.

**5.4.3 Sistema de Calificación Crediticia**

**Propósito:** Es crear un sistema de calificación crediticia para evaluar su comportamiento de pago, lo cual servirá para valorar el otorgamiento de un nuevo crédito y en caso de mora alertar a otras entidades del comportamiento crediticio del cliente.

**Exposición de la Política**

- a) Las calificaciones crediticias sirven para presentar la solvencia crediticia de un cliente. Estas puntuaciones se calculan sobre la base de la historia crediticia general.
- b) Valoración interna de los clientes de la entidad

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

Entidad ha establecido varias categorías de calificación de los clientes basados en el comportamiento de pago del crédito, como registro en la base de datos de la entidad

En la entidad la calificación interna se establece de acuerdo a lo siguiente:

<b>Calificación</b>	<b>Tipo de cliente</b>	<b>Crédito Individual días promedio (hasta)</b>	<b>Grupos Solidarios acumulados (hasta)</b>
<b>"AA"</b>	Excelente	1	3
<b>"A"</b>	Bueno	2	14
<b>"B"</b>	Regular	3	21
<b>"C"</b>	Riesgo	4	28
<b>"D"</b>	Alto Riesgo	>4	>28

- Grupos Solidarios: sumatoria de los días de atraso en cada cuota.

Ejemplo: si un cliente tiene crédito a un plazo de 6 meses y durante ese período en la primera cuota se atrasa 1 día, en la segunda cuota un 1 día y termina su ciclo con 2 días de atrasos, nos da una calificación "AA".

- Crédito individual: sumatoria de los días de atraso en cada cuota dividido entre la cantidad de cuotas canceladas.

Ejemplo: si un cliente tiene un crédito a un plazo de 18 meses y durante ese período en la primera cuota se atrasó 5 días, en la segunda cuota 11 días, en la

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

tercera cuota 15 días y termina su ciclo con 31 días de atraso, calculamos su calificación así:  $31/18 = 2$  esto nos da una calificación "A".

c) Calificación crediticia externa del cliente

La entidad trabaja con agencias de historial de crédito de las personas, que recogen información de diversas fuentes y proveen a la entidad información sobre los consumidores individuales. Esta información se refiere al endeudamiento de los individuos y los hábitos de pago de facturas, posteriormente ayuda a entidad a evaluar la solvencia del prestatario la capacidad y voluntad de pagar un crédito. La entidad también provee información sobre el historial de crédito de los clientes a las agencias de historial de crédito de las personas para que puedan utilizarla según la necesidad.

Cada individuo o grupo solicitante de crédito necesita un historial crediticio aceptable para ser un cliente de la entidad.

#### **5.4.4 Políticas de Supervisión y Visitas a Clientes**

**Propósito:** Proveer lineamientos para supervisar y visitar a los clientes para mantener una relación comercial saludable mediante una constante comunicación sobre los aspectos básicos y que competen al cliente y a la entidad, después del desembolso.

##### **Exposición de la política**

a) Los Oficiales de Recuperación, Jefe de Recuperación y la Gerencia se encargan de realizar el seguimiento del crédito durante el ciclo de crédito, según lo siguiente:

- Dar seguimiento a los pagos y la propuesta inmediata a la falta de pago.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- La verificación que el cliente utiliza el crédito para el propósito indicado.
- Mantener actualizada la información financiera del negocio de cada cliente.
- Mantener una estrecha comunicación con el cliente para promover la disciplina de pago.
- Proporcionar una respuesta a cualquier cambio en la condición del cliente con un impacto potencial sobre su capacidad para pagar el crédito.

b) Supervisión de uso de los fondos

Las visitas de supervisión de uso de los fondos están a cargo de los Oficiales de Recuperación. Se tomarán en cuenta las siguientes reglas:

- Oficiales de Recuperación deben visitar a sus clientes dentro de un mes después del desembolso del crédito.
- Las siguientes visitas al negocio del cliente deben llevarse a cabo al menos una vez cada 6 meses.
- Durante la visita de seguimiento, el Oficial de Recuperación debe llenar el formulario de seguimiento de clientes y anexarlo al expediente de crédito de los clientes.

c) Control de visitas de emergencia

Control de visitas de emergencia debe llevarse a cabo si las condiciones de los clientes tienden a cambiar en forma que potencialmente puedan afectar su capacidad para pagar el crédito.

- Los cambios del negocio
  - Las estructura de precios y gastos.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Garantía (valor, condición física, la propiedad, etc.)
- Ubicación.
- Cambios personales:
  - El atraso en el pago de la cuota es superior a tres días.
  - El prestatario ha cambiado su domicilio.
  - La muerte del deudor o un miembro cercano de la familia.
- Exterior:
  - La interrupción del trabajo en la zona donde se encuentra el negocio del cliente.
  - Anormales eventos ambientales, económicas o políticos.

En los casos anteriores, el Oficial de Recuperación completará el formulario de monitoreo del cliente para sea revisado por el Jefe de Recuperación. El formulario de monitoreo del cliente se anexa en el expediente del cliente.

d) Visitas al lugar del negocio del cliente

Las visitas al lugar del negocio de los clientes están a cargo del Oficial de Crédito de crédito o Jefe de Crédito, la supervisión debe realizar antes de que el crédito se presente al Comité de Crédito, los principales objetivos de la supervisión son:

- Para los créditos de montos altos y en Grupos Solidarios el objetivo es mejorar el control del riesgo.
- Proporcionar información adicional y punto de vista en el Comité de Crédito.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

En todos los casos el Oficial de Crédito y el Jefe de Créditos deben escribir sus observaciones y firmas en el formulario de propuesta de Comité de Crédito, la confirmación de la visita.

e) Presentación de informes sobre los esfuerzos de supervisión

1. Oficial de Recuperación:

Oficial de Recuperación deberá presentar un informe de monitoreo de cliente después de cada visita:

- Informes de seguimiento debe indicar el tipo de visita que se llevó a cabo, la fecha de la visita, el nombre del cliente, y una breve descripción de la situación del negocio del cliente.
- Al firmar el informe, el Oficial de Recuperación se hace responsable de la veracidad del informe de seguimiento.
- Informes de monitoreo deben ser:
  - Presentado al Jefe de Recuperación o Gerente, a más tardar un día hábil después de la visita.
  - Firmado por el Jefe de Recuperación o Gerente
  - Archivado en el expediente del cliente.

2. Jefe de Recuperación

- El informe de seguimiento mensual debe ser presentado a la Gerencia mensualmente. Este informe debe resumir todas visitas realizadas a



**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

los clientes durante el mes anterior y deberá ser presentado el 5 día hábil del mes siguiente.

### 3. Gerente

- Informe resumido debe ser conservado en un lugar accesible para ser utilizado en reuniones.
- El Gerente debe revisar todos los informes de monitoreo de clientes llevadas a cabo por el Jefe de Recuperación.
- El Gerente debe tomar medidas inmediatas si hay alguna sospecha de fraude o incumplimiento que se detecte.

#### **5.4.5 La Transferencia de la Responsabilidad de Cuenta del Cliente**

**Propósito:** Es establecer la forma en que se distribuirá la cartera de clientes a los Oficiales de Crédito, con la finalidad que estos cumplan con su meta de colocación.

##### **Exposición de la Política**

a) Oficial de Crédito tiene la responsabilidad de retener a los clientes que han atraído a la entidad. Sin embargo, las transferencias de una cuenta de cliente individual de uno a otro Oficial de Crédito a una rotación de clientes en general entre los Oficiales de Crédito, puede ocurrir. Estos casos deben ser aprobados por el Gerente.

Estas reasignaciones se realizan generalmente sin compensar al Oficial de Crédito por la transferencia de los clientes. Sin embargo, la entidad trata de asegurar que el Oficial de Crédito no resulte perjudicado por la transferencia.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

b) Traslado temporal de las cuentas de los clientes, asignación de gestión de carteras

El traslado temporal de un Oficial de Crédito diferente está sujeto a la aprobación única de la Gerencia. Una transferencia temporal se llevará a cabo solamente por las razones expuestas a continuación:

- Cuando Oficial de Crédito toma licencia por más de un mes.
- Cuando un Oficial toma licencia de maternidad.
- Cuando hay una rotación general de clientes.
- En otros casos, como lo determine la Gerencia de la entidad.

Política:

- No se debe hacer transferencia de clientes, si el Oficial de Crédito se ausenta por menos de un mes.
- El Gerente o Jefe de Crédito debe garantizar la sustitución temporal adecuada para los Oficiales de Crédito que se ausenten por menos de un mes.
- Si el Oficial de Crédito que recibe la transferencia desembolsa un crédito al cliente de un Oficial de Crédito ausente, este crédito será transferido a la cartera del Oficial de Crédito al momento de su regreso.
- Los clientes siempre deben ser transferidos entre oficiales al comienzo del mes.
- El nuevo Oficial de Crédito tiene que trabajar con los clientes transferidos por lo menos un mes antes de ser elegible para el pago de incentivos basados en estos nuevos clientes.

c) Transferencia permanente de los clientes entre los Oficiales de Crédito.

El Jefe de Crédito presentara una solicitud de transferencia del cliente permanente a la Gerencia, la transferencia solo puede iniciarse sobre la base de una aprobación por escrito.

#### **5.4.6 Traslado al Departamento de Recuperación**

**Propósito:** Es establecer los criterios que se utilizaran para trasladar los créditos al Departamento de Recuperación con el propósito de prevenir la mora de más de 30 días y agilizar la recuperación del crédito.

#### **Exposición de la Política**

Los comités de mora establecerán el traslado de créditos en mora mayor a 30 días al Departamento de Recuperación, para que este realice la gestión de recuperación administrativa. El comité de mora solicitara dicha transferencia si se considera que este razonablemente pueda mejorar las posibilidades de recuperación o tener un impacto positivo en la imagen de la entidad en la comunidad. Sin embargo, todas las transferencias finales al departamento deben ser aprobadas por el comité de mora.

#### **5.4.7 Gestión de Cuentas de Créditos en Mora**

**Propósito:** Es establecer el método en que se gestionaran las cuentas en mora para prevenir altos índices de morosidad, proporcionando estrategias eficaces para la recuperación de los créditos.

### **Exposición de la Política**

a) A fin de mantener una cartera sana y bajo nivel de morosidad, el personal de la entidad debe cumplir con las siguientes políticas y procedimientos en todo momento.

Todo el personal de la entidad y los empleados especialmente involucrados en la recuperación del crédito en mora debe tratar a los clientes de manera justa y con respeto. Entidad no tolera ningún tipo de corrupción hacia los clientes, ni un tratamiento agresivo, abusivo o la discriminación de los clientes o sus familias. Tales comportamientos serán tomados con acciones disciplinarias hasta el despido y las consecuencias jurídicas para el empleado.

De forma específica, pero no exclusiva, el siguiente comportamiento es estrictamente prohibido:

- Visitar o llamar a clientes después de las 9:00 p.m. sea en sus hogares o en sus negocios.
- Llamar a un cliente más de 5 veces al día.
- Llevar a cabo esfuerzos de recuperación que son difamatorias, calumniosas o perjudiciales para el deudor o su familia: por ejemplo, es prohibido hacer anuncios públicos.
- Usar medidas represivas físicas o morales, por ejemplo: provocar amenazas contra su familia, encarcelamiento por su deuda.

### b) Medición de calidad de la cartera

El principal indicador de la calidad de la cartera utilizada por la entidad es la cartera en riesgo.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

➤ Cartera en riesgo:

Es el valor total de todos los créditos pendientes que tienen uno o más cuotas (o partes de cuotas) o principal vencido. Esto incluye la totalidad pendiente del saldo principal, incluyendo cuotas vencidas y cuotas por vencer.

- Entidad utiliza un reporte de morosidad para medir la calidad de la cartera. El reporte sobre la morosidad de cartera está disponible en la base de datos.
- Todo el personal del Área de Créditos y Cobros debe verificar este informe diariamente, para controlar la calidad de su cartera.
- La cartera en riesgo se desglosa en las siguientes categorías de morosidad:
  - 1 a 15 días
  - 16 a 30 días.
  - 31 a 60 días.
  - 61 días a 90 días.
  - 91 días a 120 días.
- La cartera en riesgo contiene la siguiente información:
  - Los clientes y nombre de grupos.
  - Nombres de Oficiales de Créditos
  - Monto en mora
  - Número de días en mora

c) Monitoreo y seguimiento de los pagos al día

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

Cada Oficial de Recuperaciones responsable del seguimiento cuidadoso y mantener la calidad de la cartera de asignada:

- Los Oficiales de Recuperación deben utilizar el reporte de visitas prepago para realizar un seguimiento de los pagos de cuotas de crédito, sobre una base diaria, este informe contiene una lista de clientes que deben pagar sus créditos durante el periodo especificado.
- Los Oficiales de Recuperación deben ponerse en contacto con el líder de grupo y cada cliente por teléfono 1 o 2 días antes de la fecha de pago de la cuota por:
  - Durante los dos primeros pagos de un nuevo crédito.
  - Si un cliente estuvo o sigue estando en mora en el pago anterior.
- Sobre una base diaria de enlace debe utilizar informes de la base de datos para hacer el cruce de los pagos recibidos, frente a los pagos no recibidos. Cada Oficial de Recuperación debe hacer esta revisión al principio y al final de cada día hábil.

#### **5.4.8 Restricciones de Colocación para los Oficiales de Crédito**

**Propósito:** Es establecer los lineamientos para la restricción de colocación de crédito, para evitar la que la cartera aumente o que se ve afectada la liquidez cuando se han incrementado los niveles de morosidad.

##### **Exposición de la Política**

- a) En ningún momento la cartera en riesgo de un Oficial de Crédito puede estar por encima del 5%.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

b) Oficiales de Crédito con cartera en riesgo mayor al 5%, tendrán en cuenta lo siguiente:

- Se prohíbe la renovación de crédito para clientes nuevos, hasta que la cartera en riesgo se menor al 5%.
  - Oficiales de Créditos pueden renovar créditos para clientes existentes, a condición de que tienen un historial crediticio con entidad.
  - En casos excepcionales y con la aprobación formal de la Gerencia, los desembolsos de créditos recurrentes se pueden permitir.
- b) El Jefe de Crédito y la Gerencia de crédito deben monitorear los resultados sobre una base diaria y puede decidir la suspensión de un Oficial de Crédito, incluso si su cartera de en riesgo está por debajo del límite anterior.

#### **5.4.9 Comité de Mora**

**Propósito:** Es normar las actividades del Comité de Mora, estableciendo los lineamientos para su funcionamiento.

#### **Exposición de la Política**

- a) El comité de mora de entidad debe reunirse periódicamente con el fin de:
- Examinar las razones de mora de cada crédito.
  - Discutir las medidas adoptadas por el Oficial de Recuperación o el Jefe de Recuperación.
  - Definir los próximos pasos para la recuperación de los créditos en mora.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Decidir sobre la reestructuración, renovación o cambios de fecha de pagos de crédito.
- Decidir sobre el acuerdo de iniciar un proceso judicial o la liquidación de la garantía.
- Revisión de los créditos con propuesta de pago y cualquier otro asunto relacionado.

b) Estructura de los comités de Mora

El comité de mora se convoca de acuerdo con la siguiente matriz:

<b>Miembros</b>	<b>El Comité de Mora estará conformado por el Gerente, el Jefe de Recuperación y el Oficial de Recuperación.</b>
<b>Reuniones:</b>	Todos los días, según sea necesario.
<b>La votación de Consenso.</b>	Para la aprobación de asuntos deberá estar de acuerdo la mayoría de los miembros.
<b>Procedimiento:</b>	
<b>Quórum</b>	Debe estar la mayoría de los miembros.

c) Responsabilidades del Comité de Mora

Los delegados del comité de mora tienen la responsabilidad de llevar a cabo las siguientes actividades:

- Revisión de los créditos en mora y las razones de la mora.
- Definir las acciones hacia los clientes en mora.



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Dar seguimiento a los resultados de las acciones tomadas hacia los clientes en mora y el cumplimiento de dichas acciones.
- Decir si se va a rescindir el contrato del crédito y solicitar el pago total del crédito.
- Decidir la congelación de la tasa de interés que devengan a largo plazo los créditos en mora.
- Decidir si va a transferir el caso a vía judicial.
- Decidir si y de qué manera la liquidación de activos de garantía.
- Decidir sobre la reestructuración del crédito.
- Decidir la cancelación de créditos o parte de los créditos.
- Analizar y tomar decisiones sobre la situación general de la cartera en mora de entidad.

d) Reglas del comité de Mora

Comités de mora se deben de realizar de acuerdo a las siguientes reglas:

- Los comités de mora de entidad deberán estar compuestos de al menos 3 miembros.
- La toma de decisiones se lleva a cabo por consenso.
- El comité debe revisar cada caso que se presente individualmente, discutir las razones de los atrasos, las medidas adoptadas para poner a la situación y tomar una decisión sobre los próximos pasos.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

- Todas las decisiones del comité de mora para un crédito específico debe ser documentado en el acta del comité de mora y ser firmado por los miembros del comité que participan y se almacena en el archivo de crédito.
- Para todos los prestamos autorizados para una acción legal, el departamento jurídico deberá:
  - Supervisar el traspaso de la cuenta a jurídico.
  - Iniciar el proceso jurídico.
- Cada crédito en mora en el departamento de crédito debe ser revisado por el comité de mora.
- Cada crédito que fue transferido al departamento de recuperación debe ser revisado por el comité de mora

#### **5.4.10 Trabajar con Clientes en Mora**

**Propósito:** Es proporcionar las reglas que regirán el trato del personal hacia los clientes con el fin de mantener una cartera de créditos alta y saludable.

#### **Exposición de la Política**

a) El personal de crédito de la entidad es responsable de mantener una cartera de alta calidad de crédito y de manera proactiva para resolver problemas de mora con los clientes. El objetivo es asegurar que los pagos del crédito a entidad sea una alta prioridad desde el punto de vista del cliente y se realice a tiempo. Los principios rectores son:

- La acción inmediata tan pronto como manifieste los atrasos.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Céntrese en soluciones prácticas a través de la interacción personal respetuoso.
- Una atención rigurosa, continua y el seguimiento.
- Medidas correctivas intensivas durante el primer mes de mora.

b) El Jefe de Recuperación y la Gerencia debe seguir de cerca los atrasos en el desarrollo de cada uno de los Oficiales de Recuperación bajo su supervisión. El Jefe de Recuperación debe dar seguimiento y apoyar a los Oficiales de Recuperación en el trato con los clientes morosos a partir del primer día de mora; así como realizar las actividades de cobro preventivo necesarias para evitar incrementos de mora.

c) Todas las notificaciones y comunicaciones de los clientes en mora, deben quedar documentadas en al menos 3 copias de la siguiente manera: Si el Oficial de Recuperación entrega de la notificación:

- Una copia se proporciona al cliente.
- Una copia se entrega al fiador o codeudor.
- Una copia deberá ser firmada por el cliente y codeudor que confirmen la recepción de la notificación. El Oficial de Recuperación debe conservar esta copia y colocarla en el archivo del cliente.

d) Informe semanal de Cartera en Riesgo

El Jefe de Recuperación presentara un informe detallado semanal a la Gerencia sobre la situación de riesgo de la entidad. El informe de la cartera en riesgo, proporciona la información narrativa concisa para cada cliente en mora de las causas de la mora y las medidas adoptadas por el personal de entidad. El informe deberá presentarse quincenalmente.

#### 5.4.11 Reestructuración y Refinanciamiento de Créditos

**Propósito:** Es proporcionar los criterios que se deben considerar para reestructurar y refinanciar un crédito para ofrecer una solución a los clientes con problemas en su capacidad para cumplir los requisitos de pago de sus obligaciones dentro de los términos originales.

##### Exposición de la Política

a) Esta política debe ser aplicada por todos los funcionarios de entidad y ayudar a identificar casos aplicables para su reestructuración y refinanciamiento, con el objetivo de mejorar la calidad de la cartera.

##### b) Reestructuración

Los créditos que hayan sido prorrogados, reprogramados o que hayan sido objeto de cualquier otro arreglo jurídico o financiero que modifique las condiciones originalmente pactadas, serán denominadas como créditos reestructurados.

Cuando no exista ampliación del plazo, modificación de la garantía o cambio de deudor, no se debe emitir un nuevo documento y sin que haya cambio en la referencia del crédito, excepto que el Comité de Crédito lo estime conveniente.

Una reestructuración puede manejarse de dos maneras

- Reestructuración del plan de pago: El vencimiento original acordado no se altera y el plan de pago se ajusta a la nueva capacidad de pago de prestatario: por ejemplo cuotas del crédito se incrementan durante el plan de pago hasta la finalización del crédito.
- Extensión del plazo: El cliente necesita ampliar su vencimiento original con el fin de reducir la cantidad de cada entrega.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Cambio en la fecha de pago: Es una modificación de las fechas que se establecieron inicialmente en el plan de pago, para adaptarse a una fecha de pago que se adapte mejor a las necesidades del cliente.

c) Refinanciamiento

Crédito otorgado que cancela total o parcialmente otros créditos con problemas de mora o capacidad de pago y que cambian las condiciones de crédito anterior.

#### 5.4.12 Elegibilidad para Reestructuración o Refinanciamiento

**Propósito:** Es proporcionar los lineamientos a seguir para elegir un cliente que aplique a reestructuración o refinanciamiento, para no hacer mal uso de estas opciones de solución que provee la entidad a clientes con problemas en su capacidad de pago.

#### Exposición de la Política

a) Clientes elegibles para la reestructuración o refinanciamiento que se han visto afectados en su capacidad para hacer pagos en particular.

- Clientes que han sido víctimas de un desastre natural.
- Clientes que han sido víctimas de fuertes actos de violencia o robo, que sustancialmente afectado su capacidad para hacer funcionar sus negocios.
- Cliente quien se convirtió en incapacitado a raíz de un accidente o enfermedad.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Cliente que sufrieron la pérdida de un pariente cercano, afecta su capacidad para manejar el negocio.
- Cliente que puede evidenciarse un deterioro sustancial de la capacidad de pago y que están demostrados la fuerte voluntad de cancelar sus obligaciones (buen historial de crédito, participación activa en la solución de su problema).
- Clientes afectados por reformas o nuevas leyes o de otra acción de gobierno, que no podía haber sido previsto o era improbable en el momento que se hizo el crédito.

b) Refinanciamiento o reestructuración de las operaciones se considerara como una opción excepcional para resolver un problema de mora: generalmente resultan en ampliar la relación con el cliente y también en el aumento de los costos (mayor uso de capital) y por lo tanto deben proporcionarse solo en situaciones en donde se den claras mejoras en la situación del cliente.

Además, para los créditos de grupo, la operación de refinanciamiento o reestructuración puede adoptarse únicamente en las siguientes situaciones:

- El miembro en mora debe haber hecho todo lo posible para persuadir a otros miembros para ayudar a pagar el monto en mora.
- Todos los miembros del grupo son sometidos a la misma refinanciación o reestructuración de operaciones.
- Si la operación se aplica solo a uno de los miembros del grupo, entonces el cliente queda excluido del grupo y se concede el crédito individual de la misma cantidad.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

c) Los clientes elegibles para cambiar la fecha de pago son clientes que han estado al día en sus obligaciones con la entidad (crédito deberá estar al día antes a la solicitud de cambio de fecha).

d) Los clientes que no califican son aquellos cuya capacidad de pago ha sido afectada y que no evidencia una fuente de ingresos, para reembolsar el crédito.

Se debe tener en cuenta que, como regla general, las circunstancias adecuadas para la reestructuración de un crédito incluyen eventos que son un riesgo habitual del negocio. Asimismo, los atrasos causados por hábitos de mal negocio, juicio o solidaridad de grupo no son elegibles para la reestructuración.

e) Calificación crediticia

Cada cliente para quien se ha refinanciado o reestructurado el crédito existente permanecerá en la categoría que se definió en el momento del cambio. Ejemplo: Si el crédito fue categoría "D" antes de la reestructuración o refinanciamiento, el "nuevo" crédito permanecerá en esta misma categoría durante la vida del crédito. Sin embargo, si se paga el crédito reestructurado o refinanciado sin atrasos, se evaluará la elegibilidad del cliente para un nuevo crédito.

Todos los créditos cuyas fechas de pago han sido cambiadas mantendrán su estatus actual hasta el momento en que se incurra en un retraso en el pago.

f) Evaluación de la Aplicación

- Refinanciación: todas las solicitudes de refinanciación serán analizadas con el fin de evaluar la capacidad del cliente para pagar como se refleja en el formulario de solicitud de crédito (como se hace en la evaluación de un crédito normal). Un cliente no podrá ser refinanciado más de una vez.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Reestructuración: todas las aplicaciones para reestructuración debe basarse en la deuda de clientes, que incluirá el balance de capital, intereses hasta la fecha, intereses de mora y recargos. Esta cantidad será evaluada para la capacidad de pago, utilizando los formularios usados normalmente en una evaluación normal.
- Para todos los casos
  - Todos los clientes que soliciten un refinanciamiento o reestructuración deben pagar al menos la cantidad normal de intereses acumulados, los intereses moratorios y los honorarios, antes de la reestructuración o refinanciamiento, excepciones deben ser autorizadas por el Comité de Créditos.
  - El Oficial de Recuperación, debe asegurar que exista un compromiso a pagar por parte del cliente.
  - Cuando el cliente es calificado como potencial moroso, debe darse un seguimiento especial por parte del Oficial de Recuperación.
  - Cada Oficial de Crédito que administre el refinanciamiento o reestructuración se capacitará, será supervisado y evaluado constantemente con el fin de detectar cualquier acción que potencialmente pueda ser un fraude situación que es perjudicial para entidad.

g) Términos de Refinanciamiento y Reestructuración

---

**PARÁMETROS**

**REFINANCIACIÓN Y  
REESTRUCTURACIÓN**

---



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

<b>Monto a otorgar o saldo actual</b>	<p>El monto total adeudado en el crédito actual. El Capital y según autorización del Comité de Crédito puede incluir intereses normales, moratorios y otros cargos.</p> <p>En algunos casos especiales el cliente puede optar por un mayor capital que el que actualmente se debe.</p>
<b>Plazo</b>	El mismo vencimiento que la operación original o menos.
<b>Frecuencia de pago</b>	Mensual.
<b>Tasa de interés</b>	Para toda reestructuración, refinanciación o cambio en la fecha de pago, se mantendrá la tasa de interés vigente; el comité puede evaluar casos especiales y autorizar mantener la tasa de interés del crédito iniciar original.
<b>Capacidad de pago</b>	<p>Hasta el 75% de capacidad de pago</p> <p>De acuerdo con la negociación con el cliente y bajo el nivel de autorización donde se realizó, una cancelación de penalidades por mora y los intereses por mora pueden ser aprobados antes de la reestructuración o refinanciamiento. Dicha decisión solo puede tomarse en un Comité de Mora.</p>

h) Garantías

➤ Refinanciación y Reestructuración

Si el cliente tiene garantía inscrita en el momento de aplicación para el refinanciamiento o reestructuración deben inspecciones para evaluar su valor y

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

confirmar que la cobertura de garantía permanece en proporción con las condiciones aprobadas en el momento del desembolso del crédito original. Además como regla general, el Comité de Crédito intentara aumentar la cobertura de garantía (cuando dichas garantías estén disponibles) para cada refinanciación o reestructuración.

Para los créditos grupales se continuará tomando en cuenta la solidaridad de los miembros del grupo.

➤ Cambio de fecha de pago.

Se están modificando solo las fechas de pago dentro de un crédito por esta operación, sin impacto sobre el plazo total del crédito, ningún cambio de garantía o suministro de garantía adicional será necesario.

i) Resoluciones del Comité de Mora

Mensualmente el Jefe de recuperación presentara a la Gerencia un informe sobre las operaciones refinanciadas o reestructuradas que se presentaron, así como su desarrollo.

El comité de mora realiza las siguientes tareas:

- Garantizar que la solicitud de reestructuración o refinanciamiento cumple con todas las políticas de crédito.
- Resolver es decir aprobar, rechazar u observar solicitudes realizadas bajo esta política.
- Promover las medidas y acciones destinadas a mejorar la calidad de los créditos.

j) Control de Mora y Recuperación

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

Una vez que se ha formalizado el refinanciamiento o reestructuración del cliente, es reconocido como un cliente con posibles problemas de pago. El Jefe de Recuperación o el Oficial de Recuperación deben emprender un seguimiento especial de estos casos aun cuando el crédito es pagado hasta la fecha, hacer recordatorios de pagos y adoptar medidas de acción a partir del primer día de mora.

Si el crédito entra en mora, deben emprender las acciones establecidas en el trato con clientes atrasados.

k) Otras Disposiciones

- Los créditos refinanciados o reestructurados se tomarán como cartera vigente.
- Para las situaciones no abordadas especialmente en esta política, la Gerencia tomará las decisiones de caso por caso.

Si la cantidad total de créditos refinanciados y reestructurados supera el 1% de la cartera total, la Gerencia debe valorar si le es conveniente a la entidad seguir aprobando refinanciamientos y reestructuraciones de créditos.

#### **5.4.13 Saneamientos de Créditos**

**Propósito:** Es establecer los lineamientos a seguir posteriores al saneamiento de créditos, con el fin de agotar la recuperación.

#### **Exposición de Política**

El saneamiento de créditos es una operación puramente financiera, y como tal, no tiene ningún efecto sobre los esfuerzo de recuperación. El proceso es

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

controlado por el Departamento de Contabilidad de la entidad en cooperación con el Encargado de Recuperación.

La entidad continuara con la recuperación de los créditos castigados más allá de la fecha de cancelación, a menos que el comité de mora decida lo contrario.

Como tal, los prestamos castigados siguen siendo responsabilidad del personal del departamento de recuperación que debe continuar con esfuerzos de recuperación, como se explica a continuación.

Para cada crédito propuesto para cancelación, se tomaran las siguientes medidas:

- Motivo del saneamiento (número de días vencidos u otro amortización de crédito de ser necesario)
- El monto original del crédito, saldo vencido y el tipo de crédito.
- La existencia o ausencia de codeudores.
- Si la actividad del cliente genera ingresos.
- Esfuerzo de recuperación de crédito y las razones de su fracaso.
- Casos de fraude conocido o crédito al personal de la entidad.

#### **5.4.14 Jefe de Recuperación**

**Propósito:** Es normar las actividades de Recuperación con la finalidad de establecer los lineamientos.

### **Exposición de la Política**

El Jefe de Recuperación de la entidad está bajo el mando del Gerente y tiene a su cargo la recuperación de los créditos en mora. El Jefe de Recuperación es responsable del seguimiento de la recuperación de todos los créditos en mora que fueron transferidos a la cartera de mora por decisión del comité de mora.

#### a) Enfoque de la entidad sobre la Recuperación de Crédito

La entidad utiliza tres acciones para la recuperación de créditos:

- Gestiones de campo realizadas por el Oficial de Recuperación.
- Gestiones de apoyo del Jefe de Recuperación junto al personal de la entidad.
- Apoyar al Comité de Mora en acciones legales contra los deudores.

#### b) Responsabilidades del Jefe de Recuperación son:

- Informa directamente al Gerente
- El Jefe de Recuperación es responsable de:
  - La calidad y eficiencia de todos los esfuerzos de recuperación realizadas sin acciones legales.
  - El análisis permanente de la estructura de cartera en mora y las razones principales para los atrasos.
  - Desarrollo de la estrategia de recuperación y su aplicación en la cartera en mora.
  - La actualización de las políticas de recuperación correspondiente, los procedimientos y garantizar que todas las políticas son comprendidas y aplicadas.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Capacitación del personal en los métodos de recuperación de éxito y de las interacciones respetuosas de los clientes.
- La participación en el Comité de Mora y el desarrollo de trabajos específicos de soluciones.
- El Jefe de Recuperación ofrece un informe mensual a la Gerencia sobre los siguientes aspectos:
  - Análisis de los resultados del mes pasado.
  - Objetivo de planificación.
  - Los cambios propuestos para las Políticas y Procedimientos

La función del Gerente en el Área de Crédito

- El Gerente es responsable de:
  - Resultados de la recuperación de la entidad.
  - La supervisión directa y la gestión del Área de Cobros.
- El Gerente como parte de Comité de Mora revisa:
  - Acuerdos de pago para créditos.
  - Las propuestas de restructuración.
  - Otros temas de recuperación.
- Reuniones quincenales con el Jefe de Recuperación a fin de:
  - Revisar los resultados de recuperación cada quincena.
  - Analizar la cartera en mora y definir prioridades de la misma.

- Aprobar el plan de trabajo quincenal.

#### **5.4.15 Plan de Trabajo en las Reuniones del Comité de Mora**

**Propósito:** Establecer los lineamientos que regirán las reuniones del Comité de Mora para optimizar el tiempo y tratar los aspectos relevantes.

##### **Exposición de la Política**

a) El Gerente y el Jefe de Recuperación deben llevar a cabo quincenalmente un Comité de Mora y una reunión del Plan de Trabajo. Durante la reunión, los participantes revisarán los resultados de la quincena pasada y decidir sobre las acciones de recuperación durante la próxima quincena. La reunión debe llevarse a cabo el viernes por la tarde o lunes por la mañana antes de las 9:00 a.m. Durante esta reunión el Jefe de Recuperación debe presentar al Gerente lo siguiente:

- Información de la base de dato sobre los resultados de la recuperación de la quincena anterior.
- Un informe que enumera todos los clientes en cartera de recuperación, de las cantidades pendientes de pago, fecha de la última visita, así como la fecha del último pago realizado en cada crédito.
- El Plan de Trabajo de la quincena pasada que indica que se llevó a cabo reuniones con los clientes.
- Propuesta de Plan de Trabajo para la próxima quincena indicando a donde el Oficial de Crédito está planeando visitar a los clientes.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

b) El Gerente debe revisar la información proporcionada, discutir con el Jefe de Recuperación por algunos clientes que se han seleccionado y si es necesario proponer cambios en el plan de trabajo del Oficial de Crédito.

c) El Gerente debe aprobar la versión final del plan de trabajo del Jefe de Recuperación con su firma. El Jefe de Recuperación debe guardar una copia del plan de trabajo aprobado por quincena en su documentación, así como el plan de la semana anterior, el trabajo indica que se llevó a cabo reuniones con los clientes.

#### **5.4.16 Reglas de Recuperación para Grupos Solidarios y Créditos Individuales**

**Propósito:** Orientar los procesos de recuperación de los créditos de los Grupos Solidarios y créditos individuales, estableciendo las reglas para su recuperación.

##### **Exposición de la Política**

###### a) Grupos Solidarios

- Reunirse nuevamente con el grupo y determina el historial de pago y las razones.
- Trabajar con el líder de grupo para restablecer el grupo e insistir en las reuniones semanales.
- Centrarse en la solidaridad de grupo e insistir en el hecho que cada cliente es responsable de la deuda del otro miembro del grupo.



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Explicar que los clientes pueden calificar para los próximos créditos de la entidad, después de pagar su parte de la deuda. A si mismo su crédito inicial en su totalidad, más la parte de la solidaridad para el grupo.
  - En la comunicación con los clientes concentrarse en las oportunidades futuras para recibir créditos.
  - Insistir en que si el grupo no paga, la entidad eventualmente proveerá todos los nombres de la lista negra como clientes a las agencias de información crediticia.
  - Centrarse en los más ricos, los clientes más influyentes. Altas posibilidades de pagar porque ellos también tienen más que perder si su historial crediticio queda mal calificado.
  - Buscar ayuda del grupo cuando se visita a los clientes morosos, miembros del grupo deben sentirse responsables.
  - Considere la posibilidad de reestructuración del crédito, aprobado por el Comité de Mora.
  - Considere la posibilidad de los cargos por pago tardío si los clientes o grupo se compromete a pagar y firma nuevo acuerdo Comité de Mora debe aprobar.
  - Tratar a los clientes respetuosamente, con calma y profesionalismo en todo momento, un trato agresivo o abusivo está estrictamente prohibido.
- b) Créditos Individuales
- Reunirse con el cliente o la familia para determinar las razones para no pagar.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Si no hay ningún seguimiento que se llevó a cabo, o el cliente no ve a la entidad como prioridad. Se debe dar prioridad de urgencia al seguimiento y consultar el historial de crédito del cliente
- Si es necesario, saber que la gente podría tener una influencia psicológica en el cliente. Hable con sus vecinos y socios de negocios.
- Explicar que el cliente puede calificar para los créditos posteriores de la entidad, si paga su deuda actual.
- En la comunicación con los clientes, se centran en las posibilidades futuras para recibir créditos.
- Insistir en que si el cliente no paga, la entidad eventualmente proveerá a su nombre como cliente a la lista negra las agencias de información crediticia.
- Si el cliente no tiene medios para pagar, porque utilizó el crédito para el consumo, fue a la quiebra o el negocio no produce suficientes ingresos, buscar como alternativa la participación de familiares y otras personas o firmas garantes para la recuperación.
- Si corresponde considerar la reestructuración con autorización del Comité de Mora.
- Considere la posibilidad de eliminar los cargos por pago tardío si el cliente se compromete a pagar el monto total, con la autorización del Comité de Mora.

c) Transferencia de los créditos al Abogado

La transferencia de los clientes morosos al abogado requiere una decisión del Comité de Mora, .Esta transferencia debe ser considerada en las siguientes circunstancias.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

- Saldo pendiente mayor o igual a \$ 300.00.
- El cliente no está en situación de insolvencia total y sus garantías son exigibles.
- En casos excepcionales, según lo determinado por el Comité de Mora.

## **5.5 PROCEDIMIENTOS**

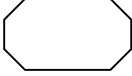


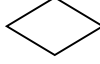
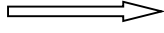


Los procedimientos son instrucciones que guían la ejecución de las operaciones con la finalidad de establecer los estándares de operación, es por ello que son de suma importancia para el control interno, estos se presentan de forma descriptiva para facilitar su comprensión, cuentan con un flujograma que representa gráficamente la secuencia ordenada y lógica de las actividades que se desarrollan en el área de créditos y cobros, con la finalidad de presentar una visión panorámica de la secuencia y recorrido que tienen los documentos; incluye también la descripción narrativa compuesta por el nombre del procedimiento, el responsable de su ejecución, el objeto que persigue y un detalle minucioso de las actividades que lo conforman, incluyendo los documentos que intervienen en ellos.

### **5.5.1 SIMBOLOGÍA A UTILIZAR**

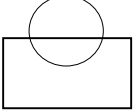






La representación de las actividades que conllevan al logro de objetivos, se realiza a través de símbolos estándar, debido a que simplifican la comprensión de las preguntas fundamentales de todo procedimiento: ¿cómo se hace?, ¿quién las hace?, enmarcado en forma lógica y secuencial.

Los símbolos y su significado se detallan a continuación:

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

<b>SÍMBOLO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<p align="center">INICIO/FINAL</p> 	<p align="center">Se utiliza para indicar el origen o finalización de un procedimiento.</p>
<p align="center">MACROACTIVIDAD</p> 	<p align="center">Actividad cuya realización está sujeta a la ejecución de varias operaciones y aporta trabajos en documentos dentro del proceso.</p>
<p align="center">DOCUMENTO</p> 	<p align="center">Representan formularios, informes y documentos varios, como oficios, acuerdos, solicitudes, cartas, facturas, informes, etc.</p>
<p align="center">DECISIÓN</p> 	<p align="center">Es una acción que indica un proceso alternativo a seguir, de acuerdo al cumplimiento de condiciones preestablecidas.</p>
<p align="center">TRANSPORTE</p> 	<p align="center">Indica la dirección del proceso en el diagrama de flujo para el desplazamiento de las personas o documentos</p>
<p align="center">OPERACIÓN</p> 	<p align="center">Indica acciones o movimientos para realizar una actividad que no implica la elaboración de documentos.</p>
<p align="center">REVISIÓN/CONTROL</p> 	<p align="center">Representa actividades de revisión, autorización y control, mediante registro o firma de los documentos elaborados o recibidos.</p>

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

<p>OPERACIÓN/INSPECCIÓN</p> <p>(Operación Combinada)</p>  <p>-</p>	<p>Se utiliza cuando la actividad involucra una acción de revisión o autorización simultánea.</p>
<p>ARCHIVO</p>  <p>-</p>	<p>Representa la conservación, custodio o archivo de cualquier tipo de documento o el almacenaje de bienes.</p>
<p>ARCHIVO TEMPORAL</p>  <p>0-</p>	<p>Se utiliza cuando los documentos son retenidos temporalmente para luego incorporarlos al proceso.</p>
<p>PROCESO DETERMINADO</p> 	<p>Indica un conjunto de actividades y operaciones contenidas en un procedimiento del cual se hace alusión en otro de mayor amplitud.</p>
<p>DEMORA</p> 	<p>Representa el tiempo que ha de esperarse forzosamente para continuar con el proceso. Esta puede ser productiva o improductiva.</p>
<p>CONECTOR</p> 	<p>Sirve para enlazar actividades en secuencia interrumpida, ya sea por cambio de Unidad, puesto o página.</p>
<p>NUMERACION</p> 	<p>Indica el orden y secuencia en que se deben realizar las actividades y operaciones del proceso.</p>

### 5.5.2 Procedimiento para Comercialización

Manual de procedimiento para el área de créditos y cobros

Página  
Nº 1-1

Nombre: Comercialización de Crédito

Unidad Responsable: Área de Créditos

Objetivo: proporcionar un soporte técnico para la comercialización de Créditos

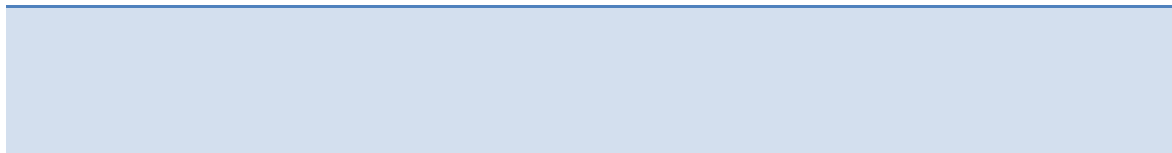
#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Oficial de Crédito	Presenta la solicitud de crédito ya sea individual o grupal
2	Oficial de Crédito	Explica las condiciones y términos de los créditos que ofrece la entidad.
3	Oficial de Crédito	Apoyo al cliente individual en el llenado de la solicitud en caso que el cliente opte por un crédito.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

4	Oficial de Crédito	Apoyo a los miembros del grupo a través de la solicitud del crédito
5	Oficial de Crédito	Revisa la información proporcionada
6	Oficial de Crédito	Presenta el acta de instalación de grupo.
7	Jefe de crédito	Participa en todos los análisis de negocio realizado por oficial junior.
8	Jefe de crédito	Recibe la documentación y revisa que cumpla con la política.
9	Analista de crédito	Recibe la documentación y revisa que cumpla con la política.
10	Analista de crédito	Verifica cada nombre en la aplicación a través del buró de créditos.
11	Analista de crédito	Crea o actualiza un registro del cliente

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**



**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

N o.	DOCUMENTO	DISTRIB UCIÓN	DEPENDENCIA
<b>A</b>	Acta de instalación de grupo solidario	Original	Oficial de crédito
<b>B</b>	Formulario de solicitud de crédito individual o grupal	Original	Oficial de crédito
<b>C</b>	Identificación de los clientes individual o grupal	Original Copia	Oficial de crédito
<b>D</b>	Formulario de análisis financiero	Original	Analista de crédito
<b>E</b>	Ficha de cliente de grupo solidario	Original	Jefe de crédito
<b>F</b>	Estados del buró de créditos	Copia	Jefe de crédito
<b>G</b>	Croquis del domicilio y negocio	Original	Oficial de crédito
<b>H</b>	Carta de formación detallada del crédito	Original Copia	Jefe de crédito
<b>I</b>	Documentos personales	Original Copia	Oficial de crédito

**REFERENCIAS DE FLUJOGRAMA DE COMERCIALIZACIÓN DE CRÉDITO**

A) solicitud de crédito para grupo solidario



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Oficial de Crédito explicará las condiciones del crédito que ofrece la entidad, con énfasis en la solidaridad de grupo y todos los costos asociados con el crédito.
- Oficial de Crédito apoya a los miembros del grupo a través del proceso de solicitar el crédito.
- Oficial de Crédito al mismo tiempo debe revisar la información proporcionada y asegurarse de que todo se ha completado correctamente y firmado por todos.
- Una vez que la solicitud está completa, el solicitante firmara para verificar la exactitud de los datos.
- El Oficial de Crédito explicará a los clientes, que el Comité de Crédito puede aprobar la cantidad del crédito solicitado o un monto inferior pero no más de la cantidad solicitada.

B) solicitud de crédito individual

- Cada cliente potencial debe de complementar un formulario para ser considerado para el siguiente paso en el proceso de crédito.
- El Oficial de Crédito debe de apoyar al cliente en el llenado de la solicitud y aprovechar la oportunidad de observar la información pertinente, tales como: apariencia del cliente, comportamiento y otros factores que podrían tener un impacto en el proceso de solicitud de crédito.
- El Oficial de Crédito debe realizar un análisis del crédito individual en el negocio del cliente y una visita a la casa del cliente después de que una

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

solicitud de crédito ha sido presentada por el cliente. He ingresada en la base de datos.

C) Registro de solicitud de grupo solidario

- El Oficial de Crédito presentará el formulario de Acta de Instalación del Grupo Solidario y el Formulario de Solicitud de Crédito, así como las copias de las identificaciones de los clientes al Analista de Créditos.
- El Analista de Créditos comprobará cada nombre del cliente en la lista negra de entidad o clientes denegados y firmará el formulario presentado.
- El Analista de Créditos también verificará cada nombre en la aplicación a través de Buró de Crédito.
- El Analista de Créditos debe de crear o actualizar un registro del cliente con los datos generales en la base de datos de la entidad y la solicitud de crédito del cliente.
- En el caso de que se determine que el cliente no es elegible, el Analista informará al Oficial de Crédito para que éste informe a los clientes y el grupo al respecto. El grupo tendrá que buscar otros clientes, si como resultado de la exclusión de estos miembros es menor que el número mínimo requerido en el grupo. El Oficial de Crédito llevará a cabo otro “Primer Encuentro” con los clientes recién agregados. El Oficial de Crédito debe informar al Comité de Crédito del miembro del grupo que fue rechazado y la razón del rechazo.

D) Registro de la solicitud de crédito individual

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

- El Analista de Créditos debe ingresar la aplicación del cliente y comprobar el nombre del cliente en la base de datos de la entidad, la lista negra o clientes denegados.
- Chequea al cónyuge del cliente y al (a los) garantes(s) frente a otras bases de datos disponibles (Dicom o Infored), el comité debe tomar esto en cuenta durante la discusión sobre el crédito.

### **5.5.3 Procedimiento para Análisis de Crédito**

Manual de procedimientos para el área de créditos y cobros

Hoja  
Nº 1-1

Nombre: Análisis del Crédito individual y grupo solidario

Área Responsable: Área de Crédito

Objetivo: proporcionar un soporte técnico al proceso de análisis de crédito

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO

<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Analista de crédito	Informes de dicom e infored

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

2	Analista de crédito	Verifica que el expediente este completo
3	Analista de crédito	Realiza análisis financiero
4	Jefe de crédito	Revisa la solicitud, documentación y análisis del crédito
5	Comité de crédito	Analiza el crédito
6	Comité de crédito	Aprueba el crédito
7	Comité de crédito	Deniega el crédito

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

No.	DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN	DEPENDENCIA
A	Propuesta de evaluación económica	Original	Oficial de crédito
B	Hoja de evaluación	Original	Oficial de crédito
C	Identificación de los clientes individual o grupal	Original Copia	Oficial de crédito
D	Formulario de análisis financiero	Original	Analista de crédito

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

E	Ficha de cliente de grupo solidario	Original	
F	Estados del buró de créditos	Copia	Analista de crédito
G	Croquis del domicilio y negocio	Original	Oficial de crédito
J	Carta de formación detallada del crédito	Original Copia	oficial de crédito
H	Documentos personales	Original copia	Oficial de crédito
I	Descripción de bienes en garantía	Original	Oficial de crédito
J	Información del codeudor	Original	Oficial de crédito

**REFERENCIA DE FLUJOGRAMA DE ANÁLISIS DE CRÉDITO**

A) Análisis de la documentación

- El Oficial de Crédito debe proporcionar el Formulario de Solicitud de Crédito al Analista de Créditos ingresa la solicitud a la base de datos
- El Analista de Créditos debe ingresar la aplicación del cliente y comprobar el nombre del cliente en la base de datos de la entidad, la lista negra o clientes denegados.
- Chequea al cónyuge del cliente y al (a los) garante(s) frente a otras bases de datos disponibles (Dicom o Infored),

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Emite los reportes de los resultados sobre la solicitud de crédito y lo devuelve al Oficial de Crédito.
- Oficial de Crédito debe de presentar los documentos referentes al crédito al analista de crédito.
- Analista de Créditos revisa los documentos

B) Rechazo o aprobación de la solicitud

- Oficial de Crédito no puede rechazar una solicitud por su voluntad, todas las solicitudes deben de ser aprobadas, denegadas o retiradas por el comité de crédito o presidente del mismo.

c) Comité de crédito grupo solidario

- Con base en el historial crediticio del cliente y análisis de negocio, El Oficial de Crédito debe presentar a cada solicitante de crédito al Comité de Crédito.
- Oficial de Crédito no puede rechazar una solicitud por su voluntad, todas las solicitudes deben de ser aprobadas, denegadas o retiradas por el comité de crédito o presidente del mismo.
- Oficial de Crédito debe presentar los siguientes formularios a los comités de crédito:
  - Formularios del análisis del negocio completos.
  - Solicitud de crédito debidamente completadas y firmadas por los clientes.
  - Acta de Instalación grupos solidarios.
  - Los documentos legales y estado de cuenta (si procede)

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- El nivel del Comité de Crédito que se lleva a cabo depende del monto de crédito acumulado por todos los miembros del grupo y se encuentre siendo propuesto por él Oficial de Crédito.
- Durante el comité de crédito, el Oficial de Crédito podrá presentar la solicitud de crédito y sus conclusiones del análisis del negocio que ha realizado de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- El rechazo de solicitudes o pendientes será manejado como se establece en los procedimientos.
- Todas las aplicaciones de Grupos Solidarios aprobados por el Comité de Crédito será desembolsado de acuerdo con los procedimientos descritos.

D) Comité de crédito individual

- Con base en el historial crediticio del cliente y los resultados de análisis de negocios, el Oficial de Crédito debe presentar cada solicitud de crédito individual para la revisión al comité de crédito.
- El Oficial de Crédito también debe proponer solicitudes de créditos que no son viables, para que sean rechazados por el comité de crédito. El Oficial de Crédito no puede rechazar una solicitud por su propia voluntad.
- El Oficial de Crédito debe presentar los siguientes formularios al comité de crédito:
  - Propuesta de Evaluación económica (mínimo de 3 copias)
  - Hoja de evaluación (formulario de análisis financiero, completo, y otras observaciones)
  - Solicitud de crédito individual
  - Los documentos legales y estado de cuenta (si precede)
  - Descripción de bienes en garantía. (Si procede) o imágenes digitales de todos los activos (si procede)
  - La información acerca del codeudor

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Durante el comité de crédito, el Oficial de Crédito presentara la solicitud de crédito y su conclusión del análisis socio-económico de acuerdo a los procedimientos indicados en Formulario de análisis del negocio.
- Los créditos que son rechazados o pendientes son manejados como se establece.
- Todas las aplicaciones de crédito individuales aprobadas por el Comité de Crédito serán desembolsados de acuerdo al procedimiento establecido.

#### 5.5.4 Procedimiento para Otorgamiento de Crédito

Manual de Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Página N° 1-2

Vigencia:

Nombre: Otorgamiento de Créditos

Unidad Responsable: Área de Créditos y Cobros

Objetivo: Proporcionar un soporte técnico para el otorgamiento de créditos

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Oficial de Crédito	Entrega el crédito al Analista de Crédito y convoca al grupo solidario o cliente individual para el desembolso.
2	Analista de Crédito	Revisa y firma la lista de comprobación del crédito.
3	Analista de Crédito	Procesa la aprobación del crédito en la base de datos.
4	Analista de Crédito	Prepara el mutuo o pagaré, plan de pagos individuales, hoja de



**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

		desembolso y facturas de comisiones y otros
5	Manual de Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros Analista de Crédito	Para asegurar que los créditos que se van a desembolsar para preparar los cheques.
6	Analista de Crédito	Pregunta al cliente aspectos sobre el negocio y la garantía para comprobar información del crédito.
7	Analista de Crédito	Revisa el mutuo (si aplica) y lo lee al cliente y aclara dudas.

Página N° 2-2  
Vigencia:

Nombre: Otorgamiento de Créditos  
 Unidad Responsable: Área de Créditos y Cobros  
 Objetivo: Proporcionar un soporte técnico para el otorgamiento de créditos

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO**

8	Analista de Crédito	Proporciona los documentos al cliente para que los firme y los devuelva.
9	Analista de Crédito	Entrega al cliente el cheque del desembolso y el plan de pagos.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

10	Analista de Crédito	Pasa a contabilidad la hoja del desembolso y las facturas de comisiones y otros gastos.
11	Analista de Crédito	Prepara el expediente con los documentos originales para su archivo y una copia del plan de pagos para el Área de Cobros.
12	Jefe de Operaciones	Elaborar los cheques para el desembolso.
13	Jefe de Recuperación	Archiva la copia del plan de pagos para dar seguimiento al crédito.

o.	DOCUMENTO	DISTRIBUCION	DEPENDENCIA
	Expediente del crédito	Original	Créditos
	Hoja del desembolso	Original 1 Copia	Créditos/Contabilidad
	Plan de pagos	Original 2 Copias	Créditos/Cobros/Cliente
	Comprobación del crédito	Original	Créditos
	Mutuo o pagaré	Original	Créditos
	Factura	Original 3 Copias	Contabilidad/Cliente

**REFERENCIAS DEL FLUJOGRAMA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

A) Preparación del archivo del Expediente del Crédito

El procedimiento para la preparación del expediente de crédito es un esfuerzo del Oficial de Crédito en conjunto con la Analista de Créditos. El proceso es el siguiente:

- Oficial de Crédito debe de presentar los siguientes documentos a la Analista de Créditos:
    - Solicitud de Crédito Individual o Crédito de Grupo Solidario.
    - Hoja de evaluación. (formulario de análisis financiero)
    - Propuesta de Evaluación Económica.
    - Descripción de bienes en garantía o imágenes digitales de todos los activos.
    - Copia del estados de cuenta del Buró de Crédito.
    - Croquis del negocio y del hogar.
    - Resolución y acta de comité de crédito, debidamente firmado.
    - Documentos de identidad del cliente y sus codeudores o fiadores.
  - Analista de Créditos envía los documentos que conforman la solicitud de crédito, al Departamento de Recuperación para su procesamiento en la base de datos.
- B) El Jefe de Recuperación deberá seguir los siguientes pasos:
- El Jefe de Recuperación recibe la documentación del crédito y revisa que cumpla con la política. En el caso que la documentación este incompleta o

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

no cumpla con la política, informará al Analista de Crédito que la solicitud fue rechazada para ser procesada, explicando el motivo y la situación a solventar.

- La documentación debe estar completa y cumplir con los requerimientos de este Manual.
- El Jefe de Recuperación actualizará el registro del cliente y procesará la solicitud de crédito individual en la base de datos.
- El Jefe de Recuperación informa al Departamento de Créditos que el crédito ha sido procesado y se han generado los siguientes documentados:
  - El mutuo del crédito individual o pagare según aplique.
  - Carta de información detallada del crédito.
  - Planes de pago individuales.
  - Hoja de desembolso.
  - Facturas indicando las comisiones y otros gastos.

C) El analista deberá seguir los siguientes pasos para el desembolso:

- Durante la reunión de desembolso con los clientes, el Analista de Créditos debe realizar una verificación cruzada de la información de los clientes. El Analista de Créditos debe obtener las firmas del o los clientes en todos los documentos. Solamente después de que todos los documentados han sido llenados y firmados puede el Analista de Créditos preparar la Hoja de desembolso.
- El Analista de Créditos debe entregar la carta de información detallada del crédito y los planes de pago individual a los clientes.

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- Después del desembolso, la Analista de Créditos debe entregar copias firmadas por los clientes al departamento de contabilidad:
  - Hoja de desembolso
  - Facturas
- El Analista de Créditos debe entregar los siguientes documentos originales al Departamento de Recuperación:
  - El Mutuo del crédito
  - Planes de pago individuales (1 para cada cliente)
  - Hoja de desembolso del crédito, firmado por el cliente
- Después del desembolso el Analista de Créditos debe añadir los siguientes documentos al expediente:
  - Copia de los planes de pagos individuales
  - Copia de la hoja de desembolso del crédito
  - Copia del acuerdo del crédito
  - Facturas

El Analista de Créditos posteriormente almacena el expediente para su protección.

### 5.5.5 Procedimiento para Cobro de Crédito

Manual de Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Página № 1-1

Vigencia:

Nombre: Recuperación de los Créditos

Unidad Responsable: Área de Créditos y Cobros

Objetivo: Proporcionar un soporte técnico para la recuperación de los créditos

#### DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCESO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Jefe de Recuperación	Saca del sistema un reporte de mora.
2	Jefe de Recuperación	Elabora un reporte de los clientes en mora, especificando los rangos para su respectivo tratamiento.
3	Jefe de Recuperación	Distribuye de forma geográfica los clientes en mora para su respectiva visita.
4	Jefe de Recuperación	Gestiona la mora administrativa.
5	Jefe de Recuperación	Gestiona la recuperación de garantías para cancelar los créditos en mora.
6	Jefe de Recuperación	Elabora reporte al abogado para gestionar mora de forma judicial.

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN**

7	Jefe de Recuperación	Elabora reporte de mora irrecuperable, para contabilidad.
8	Oficial de Recuperación	Visita a los clientes en mora que le han asignado.
9	Oficial de Recuperación	Recibe cobros fuera de las instalaciones
10	Oficial de Recuperación	Elabora reporte de los cobros.

**LISTADO DE DOCUMENTOS INTERVINIENTES EN EL PROCESO**

o.	DOCUMENTO	DISTRIBUCION	DEPENDENCIA
	Mutuo	Original	Cobros
	Pagaré	Original	Cobros
	Reporte de mora	Original 1 Copia	Cobros
	Garantías prendarias	Original	Cobros
	Cartas de cobros	Original 1 Copia	Cobros

**REFERENCIAS DEL FLUJOGRAMA DE RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS**

A) Cobros de efectivo fuera de las instalaciones de la entidad

Para cobros de efectivo fuera de la entidad el Oficial de Recuperación debe seguir los siguientes lineamientos:

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- El Oficial de Recuperación presenta al cliente su carnet de identificación de entidad.
- El Oficial de Recuperación recibe y contará el dinero en efectivo en presencia del cliente y verifica la cantidad pagada contra la cantidad debida, como se muestra en el recibo provisional.
- Si la cantidad se completa, el Oficial de Recuperación firmará tres ejemplares de recepción, una para el cliente y dos para la entidad.
- El Oficial de Recuperación lleva el pago del dinero en efectivo al cajero de la entidad.
- El cajero de entidad emite la factura de aplicación del pago de sellado con la recepción del recibo provisional obtenido.

B) Procedimientos de Liquidación de Garantía

El proceso de liquidación de garantías es completamente transparente y se centra en tres objetivos:

- Recuperar el monto del crédito moroso.
- Reducir el almacenamiento de las garantías recuperadas.
- Asegurarse de la honestidad del proceso de liquidación.

El proceso para la liquidación de los bienes en garantía prendaria en poder de la entidad es el siguiente:

- La entidad debe obtener por escrito un consentimiento de los clientes para proceder con la venta de las garantías.



MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN

- El Comité de Mora de la entidad, determinará la mejor manera de vender la garantía. La decisión del comité debe ser documentada en el formulario de Decisión del Comité de Mora, que será archivada de forma permanente en el expediente del cliente. Bajo ninguna circunstancia los empleados de la entidad pueden adquirir ninguna garantía.
- La Gerencia gestiona la venta de la garantía de acuerdo con el mecanismo acordado. La venta será documentada y presentada al Departamento de Contabilidad.
- Los fondos recibidos de la liquidación de la garantía debe cubrir las cuotas de penalización, pendientes de los clientes intereses y el saldo restante del crédito así como los gastos de venta del mismo. El exceso de fondos (por encima de las obligaciones del cliente de la entidad) se devuelve al cliente. Esta operación debe quedar documentada en las facturas correspondientes.

## BIBLIOGRAFIA

### SITIOS WEB

- [metodologia02.blogspot.com](http://metodologia02.blogspot.com).
- [www.rrppnet.com.ar](http://www.rrppnet.com.ar)
- [biblioteca.ucv.cl](http://biblioteca.ucv.cl).
- [www.integrando.org.ar](http://www.integrando.org.ar)
- [m.monografias.com](http://m.monografias.com).
- [www.virtual.unal.edu.com](http://www.virtual.unal.edu.com)
- <https://explorable.com>
- Instituto de auditores internos de España. (2013). Control interno-Marco Integrado Resumen Ejecutivo.  
<http://preparatoriaauditoria.wikispaces.com/control+interno>.
- Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la CABA.(2013). COSO I Internal Control Integrated Framework.  
[http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf).
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (1985).  
[http://www.coso.org/documents/COSO\\_ERM\\_ExecutiveSummaryspanish.pdf](http://www.coso.org/documents/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf)
- AH & Consultores.(2007). La administración del riesgo empresarial: una responsabilidad de todos. <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>
- Informe del Secretario General del Sexagésimo Tercer Periodo de Sesiones Tema 56 a del periodo de sesiones. Publicado el 29 de Julio del 2008. La Fundación del Microcrédito y la Micro financiación en la Erradicación de la Pobreza.  
[http://www.iom.int/jahia/webdav/shared/shared/mainsite/policy\\_and\\_research/un/63/es/A\\_63\\_159\\_ES.pdf](http://www.iom.int/jahia/webdav/shared/shared/mainsite/policy_and_research/un/63/es/A_63_159_ES.pdf)

- Banco Multisectorial de Inversiones. Generalidades sobre el Crédito.  
[http://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/BMI\\_PORTAL\\_RRDD/BMI\\_CURSOS\\_ONLINE\\_RRDD/BMI\\_CURSOS\\_MOD\\_1/BMI\\_CURSOS\\_MODALIDAD\\_1\\_2/BMI\\_CURSOS\\_GENERAL\\_MODALIDAD2\\_CAP2\\_T1](http://www.bandesal.gob.sv/portal/page/portal/BMI_PORTAL_RRDD/BMI_CURSOS_ONLINE_RRDD/BMI_CURSOS_MOD_1/BMI_CURSOS_MODALIDAD_1_2/BMI_CURSOS_GENERAL_MODALIDAD2_CAP2_T1)
- Antecedentes de las Micro finanzas. María Azucena Gálvez Bonilla.  
<http://es.escribd.com/doc/84245757/Antecedentes-de-Las-Microfinanzas#scribd>

## LIBROS

- Normas internacionales de auditoría (NIA 315) Federación internacional de contadores (IFAC)
- Gaitán, R. E. (2006). Control Interno y Fraude. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Serrano, A.A. (2000). Administración I y II. San Salvador, El Salvador: Talleres Gráficos UCA
- Prefacio de Jorge Luis Borges. Gran Diccionario Enciclopédico Ilustrado. Barcelona, España: Editorial Grijalbo.

## TRABAJOS DE INVESTIGACION DE CONSULTAS

- Autores Colectivos. (2005). Control Interno-Segundo II Programa de Preparación Económica para cuadros.  
[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf)
- Investigación Sobre Principios que Rigen la Sociedad Anónima. (2007).  
<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/346.0682-Ch512p/346.0682-Ch512p.pdf>

- Investigación sobre Impacto de la regulación de las Micro finanzas en El Salvador: Caso ACCOVI de R.L. (2004).  
[http://www.uca.edu.sv/deptos/economia/media/archivo/ecf37d\\_tesisde\\_microfinanzas2accovi.pdf](http://www.uca.edu.sv/deptos/economia/media/archivo/ecf37d_tesisde_microfinanzas2accovi.pdf)
- Investigación sobre Control Interno bajo enfoque COSO II. (2008).  
<http://168.243.33.153/infolib/tesis/50107219.pdf>
- Investigación sobre Control Interno en Entidades Públicas pag.31  
<http://168.243.33.153/infolib/tesis/50107092.pdf>

# ANEXOS

**(ANEXO 1)**

**DETALLE DE LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN:**

1. MICROFIN, S.A DE C.V.
2. SOLUCIONES FINANCIERAS, S.A DE C.V.
3. A. G. & V, S.A. DE C.V.
4. CREDIMASTER, S.A. DE C.V.
5. CREDITO GÉNESIS, S.A. DE C.V.
6. PRESTA ÁGIL, S.A. DE C.V.
7. ENLACE, S.A. DE C.V.
8. FINANCIERA SOLIDARIA, S.A. DE C.V.

**(ANEXO 2)**

**DETALLE DE LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN QUE BRINDARON INFORMACION EN EL SONDEO PREVIO REALIZADO.**

1. MICROFIN, S.A. DE C.V.
2. SOLUCIONES FINANCIERAS, S.A DE C.V.
3. A. G. & V, S.A. DE C.V.
4. CREDIMASTER, S.A. DE C.V.
5. CREDITO GÉNESIS, S.A. DE C.V.
6. PRESTA ÁGIL, S.A. DE C.V.

(ANEXO 3)

INSTRUMENTO (CUESTIONARIO DE RECOLECCION DE DATOS)



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS

“PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE CREDITOS Y COBROS EN LAS SOCIEDADES ANONIMAS DE CAPITAL VARIABLE NO REGULADAS DEDICADAS AL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CIUDAD DE AHUACHAPAN, BAJO NIAS”

**OBJETIVO:** Con el presente cuestionario se pretende conocer si con la propuesta de un manual de control interno documentado con políticas y procedimientos se da respuesta a los factores inherentes de los riesgos asociados con el giro de las sociedades anónimas de capital variable no reguladas dedicadas al otorgamiento de créditos de la ciudad de Ahuachapán.

**INDICACION:** Marque con una “X” donde corresponda dependiendo si su respuesta es afirmativa o negativa según crea conveniente.

Se le agradece de antemano la información proporcionada, la cual será tratada con estricta confidencialidad y solo servirá para fines del desarrollo de la investigación.

1. ¿Tiene identificado el ambiente de control de las operaciones de otorgamientos de créditos?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
2. ¿Ha identificado factores de riesgo en el área de créditos y cobros?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_
3. ¿Tiene actividades de control que reduzcan el factor de riesgo de no recuperar el crédito?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

4. ¿El personal está debidamente informado y comunicado del funcionamiento del control?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

5. ¿Se supervisan las actividades de control para garantizar su cumplimiento en el área de créditos y cobros?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

6. ¿Posee parámetros que sirvan para determinar la probabilidad de incumplimiento de pago de un crédito?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

7. ¿Posee clasificación de créditos en base a comportamiento crediticio?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

8. ¿Está distribuida la cartera de crédito en proporción a la cartera de clientes para evitar la concentración de créditos?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

9. ¿Se cuenta con alguna garantía en caso fortuito que el crédito caiga en mora?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

10. ¿Cuenta con alguna garantía que dé cobertura a la exposición del riesgo del crédito?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

11. ¿Están divididas las actividades de comercialización, análisis, otorgamiento, seguimiento y cobro de los créditos?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

12. ¿Tiene establecidos los lineamientos para el otorgamiento de créditos?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

13. ¿Cuenta con un comité de créditos adecuado para la aprobación de créditos?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

14. ¿Tiene establecidos los lineamientos para la recuperación de mora?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

15. ¿Cuenta con asesoría legal para el otorgamiento de crédito y recuperación de mora?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

16. ¿Se realiza un análisis financiero al crédito antes de su otorgamiento?



SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

17. ¿Tiene definidos los objetivos de operación para el área de créditos y cobros?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

18. ¿Tiene definidos los objetivos de información para el área de créditos y cobros?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

19. ¿Tiene definidos los objetivos de cumplimiento para el área de crédito y cobros?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

20. ¿Cuenta con niveles de tolerancia en cuanto a la recuperación de créditos?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

21. ¿Las políticas contables para el área de créditos y cobros fueron elaboradas tomando en cuenta los factores de riesgo?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

22. ¿Se cuenta con procedimientos documentados para el área de crédito y cobro?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

23. ¿Considera que documentar las políticas y procedimientos reduce los factores de riesgo asociados con el giro de la empresa?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

24. ¿Considera necesario documentar las políticas de control para el área de créditos y cobros?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

25. ¿Considera necesario documentar los procedimientos de control para el área de créditos y cobros?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

26. ¿Considera que las actividades de control previamente definidas y segregadas para cada responsable garantiza el logro de metas y objetivos?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

27. ¿Considera que un manual de control interno estructurado contribuye a una certeza razonable de la salvaguarda de los recursos financieros?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_