

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



TRABAJO DE GRADUACIÓN:

**“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR EL
CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES CREDITICIAS APLICABLES A LA
CARTERA DE CLIENTES DE FOSOFAMILIA”**

PRESENTADO POR:

CASTRO DE FERRER ANA ADILIAN
MORENO FUNES ONIS YAMILETH
SALAZAR FLORES SANDRA IRACEMA

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

JULIO 2017

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Maestro Roger Armando Arias
Secretario General	:	Maestro Cristóbal Hernán Ríos Benítez
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Licenciado Nixon Rogelio Hernández Vázquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Licenciada Vilma Marisol Mejía Trujillo
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador General de proceso de graduación	:	Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Méndez
Coordinador de Seminario	:	Licenciado Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	:	Licenciado Abraham de Jesús Ortega Chacón
Jurado Examinador	:	Lic. Daniel Nehemías Reyes López
	:	Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla
	:	Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón

Julio 2017

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

AGRADECIMIENTOS

En este largo camino que he culminado profesionalmente doy las gracias primeramente a Dios, ya que él me ha sostenido y me ha dado fuerzas para sobresalir y vencer los obstáculos en todo este trayecto de mi carrera., A mi esposo por todo su amor, tiempo y apoyo incondicional, a mi madre por sus oraciones y sabios consejos, a mi hijo por ser mi mayor inspiración para seguir adelante, a mis hermanas que siempre me han brindado su ayuda, a nuestros asesores por su guía, paciencia y tiempo, a mi equipo de trabajo por el esfuerzo y dedicación para concluir este proceso y finalmente a mis amigos y compañeros de trabajo por apoyarme incondicionalmente.

Ana Adilian Castro de Ferrer

Agradezco a Dios todo poderoso por permitirme finalizar mi formación profesional. A mi madre y a mis hermanos por su cariño, apoyo y comprensión a lo largo de mi carrera. A mi padre de grato recuerdo que aunque no esté ilumino mi camino desde el cielo. Gracias a los docentes, asesores y especialistas por su apoyo para la realización de este documento y finalmente agradezco a mis compañeras del trabajo de graduación y demás personas que han contribuido al logro de mi meta.

Onis Yamileth Moreno Funes

Agradezco a Dios todo amor que me ha permitido alcanzar un escalón más en mi vida profesional, a mi familia que han sido un gran apoyo en el trayecto de mi carrera, a mi equipo de trabajo por su comprensión, a nuestros asesores por su guía y tiempo y a todos mis amigos que me impulsaron a terminar este proyecto importante en mi vida.

Sandra Iracema Salazar Flores

ÍNDICE

	PÁG.
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Situación problemática	1
1.2 Enunciado del problema	3
1.3 Justificación del tema	3
1.4 Objetivos de la investigación	4
1.5 Hipótesis	5
1.6 Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Estado actual del hecho o situación	7
2.2 Principales definiciones	8
2.3 Generalidades	9
2.3.1 ¿Quién es FOSOFAMILIA?	9
2.3.2 Entorno de la institución	13
2.3.3 Cómo opera la institución	17
2.3.4 Fuentes de financiamiento	19
2.3.5 Crédito individual y grupal.	20

2.3.6 Requisitos para ser sujeto a crédito	20
2.3.7 Tipos de créditos	22
2.4 Auditoría interna	24
2.4.1 Definición	24
2.4.2 Evolución de la auditoría interna	24
2.4.3 Objetivo y alcance de la auditoría interna	25
2.4.4 Etapas de la auditoría interna	27
2.4.5 Procedimientos de auditoría	28
2.4.6 Responsabilidades del auditor	28
2.4.7 Riesgo de auditoría	28
2.5 Identificación de los elementos del control interno	29
2.6 Perfil del contador público responsable de la auditoría interna	32
2.7 Ética Profesional	34
2.8 Legislación aplicable	35
2.9 Normativa técnica aplicable	37
CAPÍTULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Enfoque y tipo de investigación	40
3.2 Delimitación espacial y temporal	40
3.3 Sujetos y objeto de estudio.	41
3.3.1 Unidades de análisis	41

3.3.2 Población y marco muestral	41
3.3.3 Variables e indicadores	41
3.4 Técnicas, materiales e instrumentos	42
3.4.1 Procedimientos e instrumentos para la recopilación de la información	42
3.4.2 Instrumentos	43
3.5 Procesamiento de la información	43
3.6 Cronograma de actividades	44
3.7 Presentación de resultados	45
3.7.1 Análisis de resultados	45
3.7.2 Diagnóstico de la investigación	45
 CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES CREDITICIAS APLICABLES A LA CARTERA DE CLIENTES DE FOSOFAMILIA	
4.1 Planteamiento del caso	50
4.2 Beneficios de la propuesta	50
4.3 Explicación general de la estructura y solución del caso	51
4.4 Conocimiento del área de créditos de FOSOFAMILIA	53
4.4.1 Gerencia de créditos	54
4.4.2 Unidad de operaciones	54
4.4.3 Coordinaciones de créditos	54
4.4.4 Coordinación de Recuperación	55

4.4.5 Analistas de créditos	55
4.5 Metodología crediticia de FOSOFAMILIA	57
4.6 Evaluación de normas técnicas y leyes aplicables	71
4.7 Evaluación de los elementos del control interno de FOSOFAMILIA	71
4.8 Evaluación de riesgo	89
4.9 Programas de auditoría aplicables	96
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFÍA	107
ANEXOS	109

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Organigrama del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria	11
Figura N° 2. Estructura de la Propuesta de solución	52
Figura N° 3 Organigrama del área de créditos de FOSOFAMILIA	53
Figura N° 4. FODA del área de créditos	56
Figura N° 5. Ciclo del crédito de FOSOFAMILIA	57
Figura N° 6. Estructura etapa de promoción de créditos	59
Figura N° 7. Estructura etapa de acercamiento de FOSOFAMILIA y futuro cliente	61
Figura N° 8. Estructura de etapa de Análisis y tramite	64
Figura N° 9. Estructura etapa del proceso de desembolso	66
Figura N°10 Estructura etapa de administración de cartera	68
Figura N°11. Estructura etapa del proceso de recuperación	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Legislación aplicable	35
Tabla N° 2. Normativa técnica	37
Tabla N° 3. Calificación a las respuestas obtenidas del área de créditos.	86
Tabla N° 4. Ponderación de respuestas obtenidas cuestionario de control interno.	87
Tabla N° 5. Parámetros para evaluar el sistema del control interno	89
Tabla N° 6. Matriz de riesgo	93

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario	
Anexo 2. Entrevista	
Anexo 3. Aporte al cuestionario realizado	
Anexo 4. Análisis de entrevistas realizadas	
Anexo 5. Check list sobre aplicación de normas y leyes aplicables a FOSOFAMILIA	

RESUMEN EJECUTIVO

Los microcréditos en El Salvador se han desarrollado por la necesidad de la población de no contar con oportunidades de empleo, este producto se refiere a todos aquellos programas que otorgan préstamos pequeños a personas pobres, con el fin de enfocarlos en actividades generadoras de ingreso y de autoempleo, permitiendo el cuidado y manutención de sus familias.

Fondo Solidario para la Familia Microempresaria es una institución autónoma de derecho público creada por decreto legislativo el 26 de mayo de 1999, cuyo objetivo principal es otorgar créditos a las microempresas, preferentemente aquellas en las cuales las mujeres son las propietarias y se dediquen a actividades productivas. En cumplimiento de su misión, la institución ha generado productos de acuerdo con las necesidades de aquellos segmentos de la población que no son sujetos de crédito para otras instituciones; así mismo liberarlos de los prestamistas o usureros.

El objetivo de la investigación fue la elaboración de procedimientos de auditoría interna que permitan evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias, para fortalecer el proceso de evaluación de la cartera de clientes, esta herramienta fue diseñada para optimizar el trabajo de la unidad de auditoría interna de la institución. Se indagó si la unidad cuenta con procedimientos para la evaluación de dicha área a fin de conocer el proceso de revisión que auditoría efectúa mediante el plan anual de trabajo.

Los resultados de la investigación se obtuvieron a través de instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información que permitieron conocer que requerían procedimientos efectivos y

normativa interna vigente, así pues por ser única la muestra de la unidad de análisis, no fue necesario tabular la información, por lo que se presentaron los resultados agrupándolos en áreas para elaborar el diagnóstico, estas son: identificación del problema, aspectos sobre de la cartera de clientes y la necesidad de la propuesta.

Entre las principales conclusiones están que la institución requiere la elaboración de procedimientos de auditoría que permitan evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes de FOSOFAMILIA necesarias para el desarrollo del trabajo de la unidad de auditoría interna debido a que esta desempeña un papel importante al momento de la revisión de la unidad de créditos y cobros ya que es la que se encarga de presentar los informes a la administración de las deficiencias encontradas y que se pueda ir subsanando.

Por otra parte, se presentó el estudio del control interno una herramienta que permitió conocer el ambiente de control que se ejecuta en la institución, se descubrió que hay ciertas áreas críticas y otras que necesitan ser reforzadas por parte de la administración para mejorar deficiencias. Así mismo cabe mencionar que la administración como responsable de definir los procedimientos que se realizan en la institución debe capacitar al personal de las diferentes áreas involucradas para mejorar los procesos establecidos y poder contar con el personal capacitado, la herramienta que se proporcionó será de mucha ayuda ya que presenta los procedimientos mediante los cuales se podrán evaluar de mejor manera las operaciones que se efectúan en las áreas involucradas en la problemática.

INTRODUCCIÓN

FOSOFAMILIA es una institución autónoma con 17 años de existir en el mercado microfinanciero, creada para atender a la microempresa de El Salvador principalmente administradas por mujeres.

Durante la investigación se determinó la necesidad de mejorar los procedimientos de auditoría interna que se utilizan al momento de la evaluación del área de créditos.

El capítulo uno presenta el planteamiento del problema que describe la situación problemática del estudio, plantea el enunciado del problema en forma de pregunta general y da a conocer los elementos más importantes que justifican la investigación, se presentan los objetivos e hipótesis del trabajo y las variables utilizadas en la investigación.

El segundo capítulo incorpora el marco teórico que describe el estado actual de FOSOFAMILIA, sus generalidades y principales definiciones, también contiene la legislación y normativa técnica aplicable a la institución.

El tercer capítulo contiene la metodología y el diagnóstico de la investigación, en el cual se muestran las unidades de análisis y los instrumentos utilizados para la recolección de la información sobre la problemática en estudio.

En el capítulo cuatro se describe la propuesta de solución a la problemática en estudio, abordando alternativas que ayuden a mejorar los procedimientos de auditoría interna aplicables a la cartera de clientes.

Para finalizar se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la investigación, así como también la bibliografía utilizada y anexos que contiene información útil para el desarrollo de la problemática.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

El Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, creada según Decreto Legislativo No 627 de fecha 26 de mayo de 1999, como una institución autónoma de derecho público sin fines de lucro con personalidad jurídica y patrimonio propio, la cual pertenece al ramo de instituciones autónomas como una dependencia de la Presidencia de la República, esta se fundó con la finalidad de apoyar a las familias que no pueden tener acceso a un crédito en la banca comercial.

La actividad principal de FOSOFAMILIA es el otorgamiento de créditos a personas microempresarias, de manera que la institución tiene como objeto principal esta actividad en especial a la mujer en los sectores comerciales, industriales, agropecuarios, artesanales, agroindustriales, de servicios, culturales y de toda actividad productiva a nivel nacional, que por diferentes situaciones no tienen el acceso a ello.

La institución en el área de auditoría interna en cuanto a la evaluación de la cartera no está obteniendo el resultado efectivo, debido a razones como: falta de personal de apoyo al área, recursos para desplazarse en el trabajo de campo.

En virtud de lo anterior el área de créditos ha reflejado en los últimos años una deficiencia en la recuperación, además sus manuales y reglamentos se encuentran desactualizados, por

consiguiente, se necesita una eficiente evaluación por parte de Auditoría interna a la cartera aplicando procedimientos actualizados que sean efectivos.

Por lo tanto, para mejorar la gestión es necesario cumplir con la normativa crediticia que aplica la institución, así mismo se determinó que no hay seguimiento de parte de los analistas después que se había realizado el desembolso, esto implica verificar si el cliente utilizaba el crédito para la inversión requerida o para otro tipo de actividad; como resultado es el crecimiento de la cartera de clientes en mora, de manera que una parte de ella ha sido clasificada como irrecuperable y este problema ha ocasionado que la institución no siguiera aprobando créditos por falta de liquidez puesto que la rentabilidad que percibía es utilizada para generar nuevos desembolsos.

Por otra parte, la administración ha efectuado labor social con diversas instituciones nacionales y gobiernos extranjeros, obteniendo donaciones en mobiliario y equipo y esto ha contribuido a que la autónoma siga operando todavía. (Directora Ejecutiva, Entrevista en general, 2016).

Finalmente, y en función de lo anterior por las deficiencias determinadas se propone diseñar procedimientos de auditoría interna para evaluar la cartera de créditos y mejorar los procesos en el otorgamiento y la recuperación, así como también verificar el cumplimiento de normas y leyes relacionadas.

1.2 Enunciado del problema

Debido a que FOSOFAMILIA no cuenta con procedimientos de auditoría interna actualizados para evaluar la cartera de clientes de acuerdo con la normativa que rige dicha institución, también el reglamento de créditos individual y grupal y los procedimientos para la administración y recuperación de cartera están desactualizados y por la falta de personal capacitado adecuadamente en el área de otorgamiento y recuperación, se ha tenido como resultado una deficiencia al momento de la evaluación a clientes, y en algunas circunstancias ausencias de garantías a créditos, también un crecimiento en la cartera en mora, de acuerdo con lo anterior se plantea la interrogante: ¿Cómo afecta a la administración de la cartera de clientes de FOSOFAMILIA, la falta de procedimientos de auditoría interna que permitan evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias y lograr el fortalecimiento de los procesos en el otorgamiento y recuperación?

1.3 Justificación del tema

La investigación es novedosa ya que la institución se dedica al otorgamiento de créditos a microempresarios, la autónoma es única en el país y actualmente no se está efectuando un estudio ni trabajo alguno relacionado a procedimientos de auditoría interna que sean utilizados en la evaluación del cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes de FOSOFAMILIA en otras universidades.

Asimismo, la realización de la investigación se consideró factible debido a que su utilización servirá como aporte a futuras investigaciones de la Escuela de Contaduría Pública sobre la actualización de procedimientos de auditoría de cumplimiento que serán utilizados por la unidad de auditoría interna, enfocados a las áreas críticas de créditos y recuperación de FOSOFAMILIA.

Por otra parte, se espera que contribuya a tener mejoras en el proceso de evaluación de la cartera de manera que será una herramienta útil que proporcionará los conocimientos necesarios e indispensables para el desarrollo de temáticas relacionadas en el área.

1.4 Objetivos de la investigación

Dada la situación que atraviesa FOSOFAMILIA y que puede ser sujeto a incumplimiento a las principales normas aplicables y para efectos de abordaje se plantearon los objetivos siguientes:

General

Elaborar procedimientos de auditoría interna que permitan evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias, para fortalecer la administración de la cartera de clientes y mejorar los procesos en el otorgamiento y recuperación.

Específicos

- a) Diseñar un marco teórico relacionado a la problemática en estudio, la cual está enfocada al cumplimiento de normas y leyes crediticias de FOSOFAMILIA.
- b) Elaborar un diagnóstico que permita establecer si FOSOFAMILIA está siendo efectiva en la recuperación de la mora crediticia.
- c) Diseñar técnicas y procedimientos de auditoría que permita al ente interno evaluar la administración de la cartera de créditos y verificar el cumplimiento de la normativa relacionada.
- d) Identificar aspectos relevantes de la cartera para proponer procedimientos que beneficien a la unidad de auditoría interna cuando efectúe las evaluaciones.
- e) Concluir y recomendar de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación.

1.5 Hipótesis

En el desarrollo de la investigación se determinó como hipótesis del trabajo, “los procedimientos de auditoría interna contribuirán a evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias para fortalecer la administración de la cartera de clientes de FOSOFAMILIA”. Por consiguiente, de la problemática surgieron los siguientes elementos: procedimientos de auditoría, unidad de auditoría, cartera de créditos y mora crediticia.

De lo anterior se obtuvo como resultado las siguientes variables: la variable independiente que está conformada por procedimientos de auditoría ya que esta es la causa del objeto en estudio

que influye sobre la variable dependiente formada por el cumplimiento de normas y leyes crediticias para mejorar los procesos de otorgamiento y recuperación.

Finalmente, se señalan los indicadores que conforman la variable dependiente y que se especifican a continuación: recuperación de mora, créditos otorgados; así como también para la variable independiente se consideraron los siguientes: manuales y normas actualizadas y el cumplimiento de estas.

1.6 Limitaciones de la investigación

En el proceso del desarrollo de la investigación se contó con la información necesaria para desarrollar dicho trabajo, por lo tanto, no se encontraron limitaciones de ningún tipo.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Estado actual del hecho o situación

Con objeto de apoyar a las familias que no pueden tener acceso a un crédito en la banca comercial, el Estado crea por Decreto Legislativo No 627 de fecha 26 de mayo de 1999 al Fondo Solidario para la Familia Microempresaria, esto es para lograr la igualdad de oportunidades para los clientes y de esta manera incorporarlos al desarrollo económico y social del país.

Con respecto al estudio preliminar realizado a la institución, se ha identificado la falta de actualización de los procedimientos de auditoría interna para la evaluación de la cartera de clientes.

De esta manera, en la investigación efectuada por el equipo de trabajo dentro de la institución permitió identificar que los manuales de crédito utilizados están desactualizados y que el área de auditoría interna efectúa evaluaciones a la cartera en periodos prolongados; ello debido a la rotación de personal y la falta de recursos para desplazarse en el trabajo de campo.

Se plantea entonces que la administración requiere una eficiente cartera de clientes, tener normativas crediticias actualizadas, para hacer un buen análisis de la capacidad de pago y garantías de los clientes para elaborar un estudio más detallado de cada uno de ellos. Se necesitan programas actualizados para que auditoría interna pueda desarrollar un plan anual de trabajo adecuado para la institución.

2.2 Principales definiciones

Cartera de créditos: Es un registro mediante la cual se detallan los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, por instituciones financieras en las distintas modalidades autorizadas, con recursos propios o fuentes de financiamiento interno y externo. El prestatario está obligado a devolver el importe del préstamo más los intereses y en el plazo convenido.

Créditos: Es una operación financiera en la que se pone a disposición una cantidad de dinero hasta un límite específico y durante un periodo de tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al acreedor junto con sus respectivos intereses.

Créditos en mora: Son aquellos créditos que presentan atrasos en el cumplimiento de sus pagos ya sea de capital o de intereses de acuerdo con el plan de pago originado en el otorgamiento de créditos.

Instituciones Autónomas: Organismos de derecho público, que se forman a iniciativa del Estado con personería jurídica y patrimonio propio, se les reconoce la facultad de conformar, expresar y analizar una voluntad del manejo e inversión de sus recursos, para la atención y satisfacción de una necesidad social específica, en beneficio de la sociedad.

Leyes crediticias: Son las que tienen por objeto regular la constitución y operación de las sociedades, sus disposiciones son de orden público y de observancia general.

Microempresa: Es la unidad más pequeña que funciona independiente, administra su propio capital de inversión e incluye actividades de manufactura, comercio o servicio. Las microempresas suelen tener menos de 5 empleados a tiempo completo. Es una unidad productiva que en general es de propiedad familiar, no posee una estructura administrativa definida y no cumple con método contable.

Riesgo: la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.

Lavado de dinero: se considera cualquier operación que tiene como finalidad el ocultar o disfrazar la naturaleza u origen de los fondos procedentes de actividades delictivas.

Ley de Ética Gubernamental: es la que tiene por objeto normar y promover el desempeño ético de los funcionarios y empleados públicos y así prevenir, detectar y sancionar la corrupción de los servidores públicos.

2.3 Generalidades

2.3.1 ¿Quién es FOSOFAMILIA?

Es una institución autónoma con 17 años de existir en el mercado microfinanciero, creada para atender a la microempresa de El Salvador, principalmente administradas por mujeres. Contribuyendo al desarrollo económico, apoyando la generación de empleos y fortaleciendo al núcleo familiar.

Misión

Ser una Institución financiera con enfoque de género orientada a satisfacer las necesidades para adquirir un crédito de la familia microempresaria, ofreciendo servicios financieros y no financieros de calidad, contribuyendo a la equidad, generación de empleo y mejorando las condiciones de vida de sus clientes. (FOSOFAMILIA, 2016)

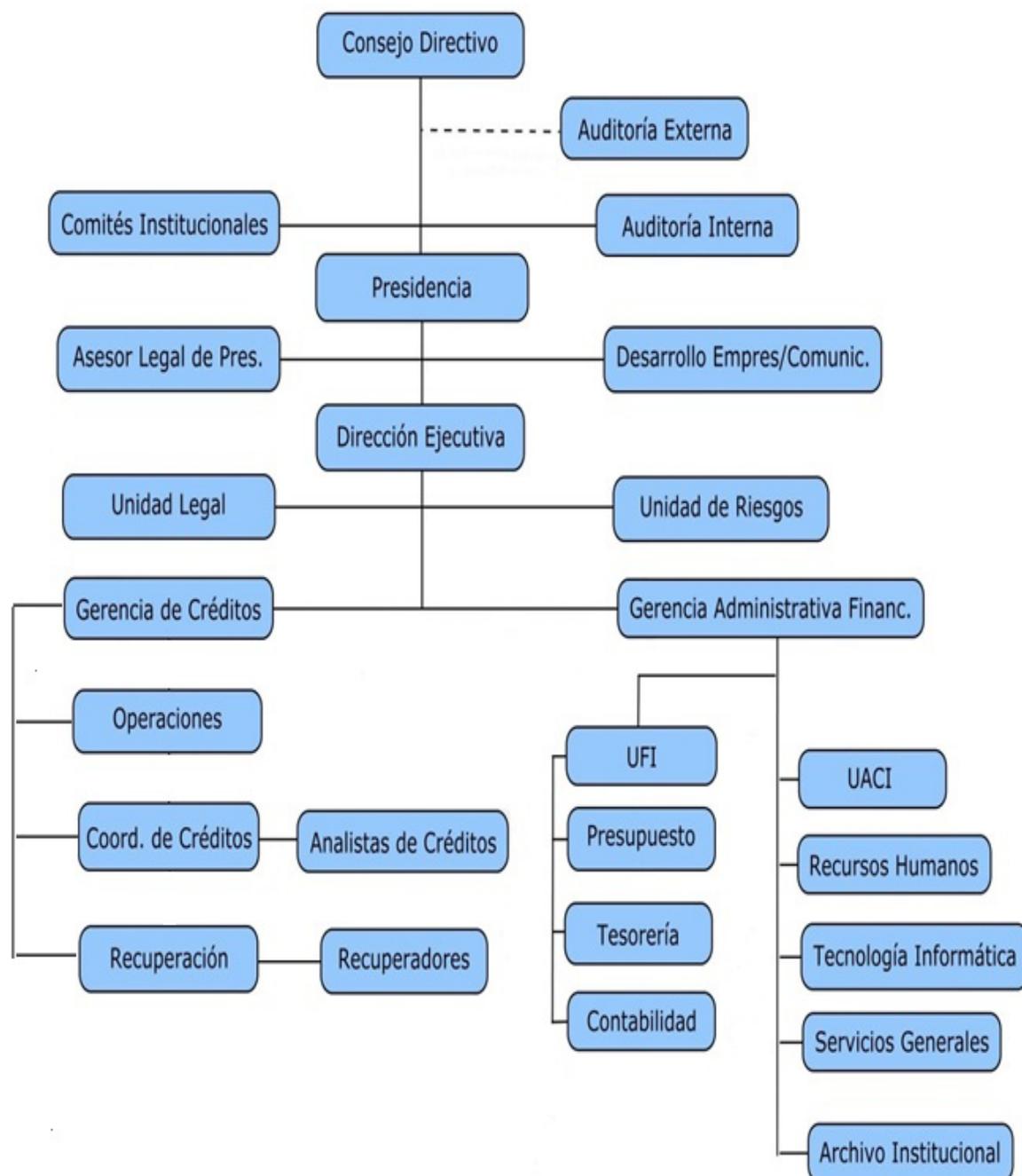
Visión

Ser un apoyo para la atención a la mujer en el mercado financiero del país ofreciendo servicios completos de calidad a sus clientes logrando la autosostenibilidad operativa y financiera, favoreciendo al desarrollo económico y social de El Salvador. (FOSOFAMILIA, 2016)

Valores

- Calidad en el servicio al cliente interno y externo
- Competencia técnica y social
- Proactividad
- Desarrollo del personal
- Honestidad

Figura N° 1 Organigrama del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria



Fuente: Información recopilada en investigación de campo

Estructura organizativa

Con el objeto de conocer la estructura organizativa posteriormente de FOSOFAMILIA se detalla lo siguiente:

Nivel de Decisión

Está integrado por: el consejo directivo y la dirección ejecutiva.

Nivel de Apoyo y Asesoría

Este nivel está conformado por: auditoría interna, auditoría externa, los comités, la asesora legal de la presidencia, desarrollo empresarial, la unidad legal y de riesgo.

Nivel Gerencial

Estructurado por la gerencia de crédito y administración financiera

Nivel Operativo

Como complemento se detallan las siguientes unidades que funcionan en el nivel operativo: coordinación de crédito, recuperación, operaciones, presupuesto, tesorería, contabilidad, unidad de adquisiciones y contrataciones institucionales, recursos humanos, archivo, tecnología informática y servicios generales.

2.3.2 Entorno de la institución

El Fondo Solidario para la Familia Microempresaria apoya principalmente a las mujeres con financiamiento para iniciar sus negocios.

En los cinco años anteriores, la institución ha otorgado cada año un promedio de más de \$2 millones con los que ayudo a microempresarios a quienes la banca privada les negó préstamos por considerarlos clientes con alto riesgo.

El comercio fue el sector que más financiamiento logró con desembolsos de \$1.4 millones, el 62 % de los \$2.3 millones invertidos por el Fondo además se destaca la atención a los rubros agropecuario, industrial, transporte y servicios. (FOSOFAMILIA, Informe de rendición de cuentas, 2013-2014)

Clientes de Fosofamilia

Los clientes a los que se les da financiamiento en su mayoría están conformados por el sector informal, siendo fuente generadora de ingresos y de empleo.

Así mismo el grupo de microempresas es de subsistencia y acumulación simples las cuales poseen características que se enlistan a continuación:

- El inventario rota más de una vez por mes
- El endeudamiento generalmente es con prestamistas

- El ingreso familiar proviene en su mayor parte de la inversión
- No existen mayores controles
- Dificilmente tienen posibilidades de expansión
- No tienen capacidad de ahorro

Las empresas de acumulación simple:

- Existe una mínima división del trabajo con familiares empleados sin salarios
- Su rotación de inventario es más lenta
- Existen cuentas por pagar a proveedores
- Posibilidades de adquisición de mayores activos fijos

Principal competencia

Las instituciones financieras que son competencia de FOSOFAMILIA en el área de microcréditos son las siguientes:

- Cajas de crédito y banco de los trabajadores del sistema FEDECREDITO
- Cooperativas de ahorro y créditos
- Sociedades de créditos, entre ellas Apoyo Integral, ASEI.
- Banco de Fomento Agropecuario y Banco Azteca.

Condiciones contra el lavado de dinero

Con el fin de impedir el riesgo que la institución participe en operaciones ilícitas de lavado de dinero y de activos, se debe tener un conocimiento cuidadoso del cliente e instituciones con quienes se efectúen convenios o se reciban donaciones. Así mismo se toman en cuenta la adquisición de bienes que a cualquier título se adquieran de instituciones oficiales o particulares para el cumplimiento de sus objetivos. (FOSOFAMILIA, Manual para la prevención de lavado de dinero y otros activos, 2012, pág. 6)

Políticas de aceptación del cliente

Con el propósito de controlar oportunamente el riesgo de lavado de dinero, FOSOFAMILIA exclusivamente efectuará operaciones con personas que cumplan las exigencias para tener derecho a un crédito de acuerdo con lo establecido en el reglamento para el otorgamiento. (FOSOFAMILIA, Manual para la prevención del lavado de dinero y otros activos, 2012, Pág. 6)

Conocimiento de los clientes

La acción más significativa en la lucha contra la utilización del sistema financiero para el lavado de dinero, es el debido conocimiento de los clientes; de manera que se deberá solicitar la información y documentación necesaria. Según el giro de las operaciones se atenderá de la manera siguiente:

- a) Las transacciones que se generen al momento de efectuar un crédito basándose en la ley de creación los clientes de FOSOFAMILIA deberán contener los siguientes requisitos: ser personas naturales de nacionalidad salvadoreña, domiciliadas dentro del territorio salvadoreño, preferentemente otorgara créditos propietarios de microempresas o que pretendan constituir las, siendo la gerencia de créditos responsable de identificar y calificar a los clientes elegibles. De acuerdo con la información sobre conocimiento del cliente en los documentos que amparen el expediente de créditos. De conformidad con lo establecido en el reglamento de créditos.
- b) Operación de tesorería y captación de fondos. Toda inversión debe cumplir con la política de inversiones no crediticias establecidas por FOSOFAMILIA. (FOSOFAMILIA, Manual para la prevención del lavado de dinero y otros activos, 2012, Pág. 6)

Ámbito de aplicación de la Ley de Ética Gubernamental en FOSOFAMILIA

Esta ley aplica a todos los servidores públicos del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria que estén contratados permanentes, eventuales, remunerados o ad-honorem, que ejerzan un cargo por elección o nombramiento. (Asamblea Legislativa, Ley de Ética Gubernamental, 1998, pág. 7)

Contacto con los clientes de FOSOFAMILIA

Los funcionarios y empleados deben ofrecer en todo momento un trato exclusivo a los clientes y así otorgar un servicio de calidad en el que recibirá un trato ecuánime, amable y sin distinción con el fin de crear confianza mutua estableciendo un vínculo perdurable con los clientes.

Compromisos de los empleados de FOSOFAMILIA

Es obligación de funcionarios y empleados, conducir los negocios de su área con toda responsabilidad y respeto a las leyes aplicables a la actividad que efectúa.

Están comprometidos a salvaguardar los bienes tangibles e intangibles que les han sido asignados o suministrados como medios de trabajo para un eficiente cumplimiento de sus obligaciones.

2.3.3 Cómo opera la institución

FOSOFAMILIA tiene su oficina central en San Salvador la cual ofrecen sus servicios a diversos clientes, esto crea una oportunidad para iniciar su expansión y crecimiento, así como también cuenta con atención en diferentes zonas del país como: Santa Ana y San Miguel. Por otra parte en el año 2012, la institución abrió ventanillas de servicio al cliente en las sedes de ciudad mujer, para ayudar a la independencia económica de las beneficiarias.

Se firmaron convenios de cooperación con instituciones que aportan capital de trabajo entre los cuales se encuentran: Lotería Nacional de Beneficencia, Instituto Nacional de la Juventud, Fondo

de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado, Concejo Nacional de Atención Integral a Personas con Discapacidad.

A continuación se detallan los tipos de crédito que tiene la institución:

- Decreciente
- Rotativo
- Estacional
- Para emprendedores
- Especiales
- Recurrentes (FOSOFAMILIA, Reglamento de créditos individuales y grupales, 2012, pág. 19)

Así como también se listan las líneas de crédito individuales y grupales dentro de las cuales se clasifican los siguientes:

- Créditos ciudad mujer: El objetivo fundamental es ayudar a las mujeres microempresarias, otorgándoles créditos ya sea para hacer crecer su negocio o emprender uno nuevo.
- Crédito banca mujer: Línea de crédito para las mujeres emprendedoras.
- Crédito INJUVE: Línea de crédito especial que beneficia a los jóvenes que quieren iniciar su negocio.

- Crédito FOPROLYD: Línea de crédito exclusiva para personas con discapacidad a consecuencia del conflicto armado que sean emprendedores o tengan negocios en cualquier actividad productiva.
- Créditos Lotería Nacional de Beneficencia: Formada para mejorar y ampliar el mercado laboral mediante el otorgamiento de créditos para venta de billetes de lotería.
- Crédito CONAIPD: Esta línea fue creada para apoyar a las personas discapacitadas, que sean emprendedores y tengan visión para negocios productivos.

2.3.4 Fuentes de financiamiento

El Fondo Solidario para la Familia Microempresaria cuenta con capital propio, que utiliza para colocar créditos y generar ingresos por medio de intereses para cubrir los diferentes gastos operativos de la institución.

Ha recibido transferencias de capital por parte de la Presidencia de la República y de la Lotería Nacional de Beneficencia con el propósito de ser utilizado únicamente para nuevos desembolsos y así beneficiar a microempresarios del país.

Por otra parte, en el año 2015 obtuvo un crédito con el Fideicomiso para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa que contribuyó a beneficiar a más microempresarios por medio de nuevos otorgamientos.

Supervisión y Control

La unidad de auditoría interna es la encargada de auditar las operaciones de la institución, también cuenta con una auditoría externa que está a cargo de una persona natural o jurídica nombrado por el consejo directivo, además está sujeta a auditorías de parte de la Corte de Cuentas de la República y la Superintendencia del Sistema Financiero.

2.3.5 Crédito individual y grupal.

- a) **Individual:** destinado a personas con negocios ya establecidos o para iniciarlos; siendo ellos mismos los beneficiarios del crédito y respondiendo individualmente por la obligación adquirida.

- b) **Grupal:** dirigido a microempresarios que se reúnen en grupos pequeños, de tres personas como mínimo y seis personas máximas, con la finalidad de obtener un crédito y garantizarse mutuamente. El monto global del crédito corresponde a la suma de los montos solicitados individualmente por los integrantes del grupo, de modo que todos se vuelven coparticipes del crédito. (FOSOFAMILIA, Reglamento de créditos individuales y grupales, 2012, pág. 17)

2.3.6 Requisitos para ser sujeto a crédito

Los requisitos para aplicar a un crédito según el Reglamento de Créditos Individuales y grupales de FOSOFAMILIA son:

Individual

- a) **Deudor:** la persona interesada deberá presentar el Documento Único de Identidad (DUI) y el Número de Identificación Tributaria (NIT) ambos originales y copias, además previo al otorgamiento del crédito debe cumplir con los siguientes requisitos:
- Ser mayor de edad y capaz de contraer obligaciones;
 - Poseer negocio propio o tener un proyecto viable por iniciar, preferentemente con experiencia en el rubro o actividad para la cual solicita financiamiento;
 - No haber incurrido en créditos morosos ni saneados con FOSOFAMILIA, o con otras instituciones que brinden servicios crediticios.
 - Tener buenas referencias crediticias en caso de haber tenido créditos con otras instituciones;
 - Que el domicilio micro empresarial y personal se encuentre dentro del territorio nacional.

Los requisitos anteriores aplican igualmente al codeudor.

- b) **Codeudor:** es aquella persona solidaria que ofrece una garantía respecto a la obligación adquirida con el deudor principal; por lo tanto, se le puede exigir la totalidad de la prestación.

Grupal

a) **Requisitos para acceder al crédito solidario:**

- Grupos integrados entre 3 personas como mínimo y 6 máximos

- Contar con un negocio por cada miembro y que tenga como mínimo un año de existencia
- La ubicación del negocio debe estar de 1 a 4 cuadras de distancia entre ellos.
- No deben ser familiares.
- Homogeneidad en los negocios.
- Los integrantes del grupo solidario deben conocerse y conservar una buena relación para evitar la disolución del grupo.
- Se elegirá un coordinador durante el plazo del crédito.

A continuación se detallan los tipos de créditos a los cuales se puede tener acceso de acuerdo al alcance de los usuarios:

2.3.7 Tipos de créditos

Cabe considerar que según el reglamento de otorgamiento de crédito en el Art. 32, FOSOFAMILIA otorga los siguientes tipos de créditos.

- **Crédito decreciente.**

Es el que se otorga con el objetivo de cubrir las necesidades normales de un negocio en marcha o de un emprendimiento, cuyo saldo va disminuyendo a medida que se amortiza el capital, para luego adquirir un nuevo crédito según evaluación.

- **Crédito rotativo.**

Es el que tiene por objeto agilizar el otorgamiento de créditos para capital de trabajo a los prestatarios, autorizándose un cupo de financiamiento por cliente. Esto se obtiene proporcionando una disponibilidad de efectivo a la brevedad, siempre y cuando cuenten con un correcto historial en la institución financiera.

- **Crédito estacional.**

Este está orientado al financiamiento de capital de trabajo para temporadas donde la actividad comercial es alta. Este será complementario a otras líneas de financiamiento.

Aplica solo para clientes con buen récord crediticio que hayan cancelado por los menos un crédito, y se otorgarán de forma paralela al crédito activo, hasta un 40 % de su crédito actual para un plazo no mayor de tres meses con pago mensual.

- **Crédito recurrente**

Son los créditos concedidos a clientes, que tengan cancelado como mínimo el 20% del capital del préstamo otorgado, y que además su calificación crediticia interna sea hasta A o B, y con excepciones cuando se presente justificación de los atrasos, el cual quedará a consideración del comité.

- **Créditos especiales**

Estos serán creados para el crédito concreto con el objetivo de atender a un sector particularmente vulnerable, financiar alguna actividad económica determinada o por convenios establecidos con otras instituciones.

- **Crédito para emprendedores**

Es una línea de créditos destinada para las personas que tengan iniciativa de desarrollar una actividad productiva, destinada a financiar capital de trabajo y activo fijo.

2.4 Auditoría interna

2.4.1 Definición

Dentro de este marco y dando cumplimiento a las NAIG en su Art. 2, se tiene una definición de auditoría como una acción independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, cabe decir que agrega valor, además mejora las operaciones de una organización. De la misma manera contribuye a cumplir objetivos aportando un enfoque sistemático que da como resultado la mejora, así como la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

2.4.2 Evolución de la auditoría interna

Comenzó como un puesto de oficina de una sola persona que se basaba principalmente en efectuar comprobaciones independientes de facturas antes de ser pagadas.

A lo largo de los años ha cambiado y es una actividad muy profesional que abarca el progreso de la eficiencia y la eficacia de todas las fases de las actividades de la entidad, tanto financiera como no financiera.

Estas transiciones han conducido a la constitución de departamentos a nivel de alta gerencia para el director o jefe de la profesión y una responsabilidad de crear información directamente al consejo de administración o a su comité de auditoría.

En 1977 la ley de prácticas corruptas extranjeras de EE.UU con su nombre en inglés Foreign Corrupt Practices Act, le dio una mayor importancia a la auditoría interna, dicha ley solicita que las compañías conserven sistemas efectivos de control interno.

Finalmente, con el crecimiento y el valor de esta profesión para una sociedad se ha acompañado de una mayor identificación para el auditor interno, el papel e importancia de esta se ha aumentado mucho desde la década pasada. (G.KELL, 1995)

2.4.3 Objetivo y alcance de la auditoría interna

El objetivo de la auditoría interna es facilitar por medio de sus procesos a los encargados de una entidad el desempeño eficaz en sus obligaciones. Al alcanzar el objetivo anterior, la auditoría interna aporta un análisis, evaluaciones, sugerencias, asesoría e información sobre las diversas áreas que se han examinado.

Cabe agregar que el objetivo de la auditoría interna contiene la efectividad de un control en toda la organización. (G.KELL, 1995)

Después de lo anterior expuesto es oportuno mencionar que el alcance de la auditoría interna incluye:

- Una revisión de la fiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa así como también los canales por medio de los cuales se identificó, midió, clasifico y reporto tal información.
- Revisar los sistemas establecidos para la realización del cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos que profundizan significativamente en las operaciones y los dictámenes, para deducir si la organización los cumple.
- Revisar los medios para proteger los activos, y por último es conveniente verificar la existencia de dichos activos.
- Evaluar dentro de este marco la economía y eficiencia con el objeto de comprender donde se emplearon los recursos.
- Verificar operaciones o programas con el objeto de asegurarse si los resultados están de acuerdo con los objetivos y metas establecidas a fin de comprobar si los programas se están llevando a cabo conforme a lo planeado.

Sobre la base de las ideas expuestas se concluye que la auditoría interna efectúa sus actividades de acuerdo con políticas establecidas por la administración y por el consejo de administración de la organización. (G.KELL, 1995)

2.4.4 Etapas de la auditoría interna

El auditor interno es el designado para planificar y ejecutar la auditoría mediante los siguientes pasos:

- **Planeación:** consiste en realizar un examen de forma técnica y profesional que permita detectar errores significativos, demandando del auditor interno, el conocimiento y comprensión de las operaciones de la unidad a auditar, su naturaleza y el entorno en que opera.
- **Ejecución:** en esta etapa el auditor debe desarrollar el programa de auditoría, aplicando pruebas de auditoría y las técnicas o procedimientos apropiados para cumplir los objetivos del examen recopilando evidencias que respalde las conclusiones y sustenten el informe de auditoría.
- **Informe:** el objetivo de esta etapa es comunicar al titular, funcionarios y empleados relacionados con el área, proceso o aspectos examinado, el informe de los resultados obtenidos, que contienen hallazgos y recomendaciones, en los casos que estos sean procedentes. (Corte de Cuentas de la República, 2016)

2.4.5 Procedimientos de auditoría

Los procedimientos de auditoría son aquellos que le permiten al auditor, obtener evidencia suficiente y adecuada para poder alcanzar los objetivos del examen los cuales deben ser aplicados en armonía con las variables que definen la naturaleza y alcance de los mismos.

2.4.6 Responsabilidades del auditor

La responsabilidad del auditor consiste en preparar sus documentos de auditoría, los cuales le permitirán obtener la información suficiente, fiable y relevante para realizar los análisis en cada una de las etapas, los que le servirán como soporte para las conclusiones del trabajo realizado.

2.4.7 Riesgo de auditoría

- Riesgo inherente: es aquel que por naturaleza tienen las actividades y operaciones que desarrolla la entidad, y es independiente de los sistemas de control implementados, el auditor debe realizar análisis de las mismas. El resultado de la evaluación indicará el nivel de riesgo inherente.
- Riesgo de control: es el riesgo de que no se prevenga o detecte y corrija oportunamente por el control interno implementado en el área, proceso o aspecto examinado, una transacción u operación errónea que pudiera ser de importancia

relativa, es decir, que aunque existan controles estos pueden ser vulnerables, existiendo la posibilidad de que se presenten errores o irregularidades.

- Riesgo de detección: este riesgo le corresponde al auditor, es una relación proporcional al riesgo inherente y de control, el cual se determina considerando el riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de auditoría. (Corte de Cuentas de la República, 2016)

2.5 Identificación de los elementos del control interno

De acuerdo con el reglamento de normas técnicas de control interno específicos de FOSOFAMILIA en su art. 2 establece que el control interno es un proceso realizado por la dirección, la alta gerencia y el resto del personal, para facilitar un grado de seguridad razonable hacia la obtención de objetivos.

Coso está estructurado sobre la base de cinco componentes estos interactúan entre sí con el fin de alcanzar los objetivos establecidos de la institución. A continuación se detallan:

- **Ambiente de control**

Dentro del entorno de FOSOFAMILIA las normas relativas al ambiente de control determinan las líneas generales con las cuales deben manejarse las áreas de créditos y recuperación, cabe mencionar que corresponde a gerencia de créditos aplicar parte del control interno dentro del

área debido a que es la máxima autoridad, este está enfocado hacia la sección de operaciones, al área de coordinación de créditos y al área de recuperación, se mantiene un contacto directo y constante con el negocio, cada uno de los departamentos está dirigido por una persona responsable y cuenta con una delegación de responsabilidades de acuerdo con el nivel jerárquico para cada uno de su personal los cuales deben de poseer la integridad, valores éticos y compromiso de respetar las políticas y lineamientos de la institución, de igual forma deben procurar transmitirlos entre el personal en todas sus áreas funcionales y velar porque sean cumplidos de la forma establecida.

- **Evaluación de riesgos**

Toda institución se ve expuesta a los riesgos por lo que el área de créditos y recuperación debe desarrollar y mantener un estilo de gestión que le permita administrar un nivel mínimo de riesgo. Cuando los riesgos son identificados se analizan y se clasifican de acuerdo con el impacto que estos puedan ocasionar dándole prioridad a aquellos que se estimen son de alta probabilidad de ocurrencia y alto impacto, para elaborar el análisis se tomara como base le FODA del área a evaluar.

- **Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo dentro de la empresa con una información y comunicación oportuna.

Para fortalecer a este elemento del control interno El Consejo Directivo de FOSOFAMILIA emite un listado de revisión que sirve como herramienta útil y confiable que pueda contrarrestar el riesgo en la ejecución de las operaciones.

- **Información y Comunicación**

La captura y comunicación de la información pertinente es transmitida en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. La entidad posee sistema informático adecuado para el registro de las operaciones y un inventario de todos los créditos otorgados.

- **Supervisión y Monitoreo**

Las actividades de monitoreo y supervisión consisten en realizar un seguimiento sistemático y permanente a las exposiciones y de los resultados de las acciones adoptadas.

El seguimiento considerara una revisión periódica y generación de información suficiente para apoyar los procesos de toma de decisiones en el área de créditos y recuperación, realizando un monitoreo del mapa de riesgos y exposición de pérdidas por riesgo operacional, debiendo cumplir como mínimo con los aspectos siguientes:

- Desarrollar proceso de seguimiento efectivo y permanente que permita la rápida detección y corrección de las deficiencias;
- Establecer indicadores que evidencien los potenciales riesgos operacionales
- Asegurar que los controles internos establecidos se encuentren funcionando en forma efectiva y eficiente
- Asegurar que los riesgos residuales se encuentren bajo nivel de tolerancia establecido por cada entidad.

2.6 Perfil del contador público responsable de la auditoría interna

El perfil profesional del contador público comprende los conocimientos, habilidades y actitudes que en general integran la formación que deberá tener una persona que se está preparando tanto en el sentido laboral como académico de acuerdo con los propósitos y objetivos que han sido definidos en trayecto de ejercer su profesión.

El auditor interno para el Fondo Solidario de la Familia Microempresaria es el profesional que verificará las operaciones y velará por el cumplimiento de las resoluciones del consejo, apoyándolo directa o indirectamente, orientando su visión, de lo operativo a lo estratégico y que en su función de evaluador se convierta en crítico de estados financieros para la toma de decisiones.

Actitudes

Se manifiestan en acciones concretas del comportamiento de las personas a partir del aprendizaje formativo que comprende procesos psicológicos, cognoscitivos, afectivos, culturales y en general proveniente de una experiencia particular que induce a los sujetos para actuar de manera determinada en circunstancias diversas.

Labores Administrativas

A continuación, se enumeran las diversas labores que un profesional contable debería efectuar en las diferentes áreas donde se desenvuelve.

- Planear y organizar su trabajo hacia resultados y que estos sean efectivos
- Tomar decisiones en tiempo justo, de manera que contribuyan al crecimiento de la institución
- Aplicar creativa y críticamente los conocimientos adquiridos en las diversas áreas
- Diseñar sistemas de información contable que sean fiables y oportunas para la toma de decisiones.
- Ejercer y delegar autoridad, ya que generalmente se trabaja en equipo.
- Apoyarse en la informática para realizar sus funciones porque en la actualidad hay que estar de la mano con la tecnología por las diferentes facilidades que esta tiene en diversas áreas.

La educación continua: es una actividad educativa que permite asegurar la competencia suficiente y calidad profesional de la prestación de servicios de los profesionales, la cual se ha

convertido en una necesidad que debe satisfacerse a corto plazo ya que el tiempo y la tecnología no se detienen. (CVPCPA, 2014)

Áreas de educación

Los profesionales deben capacitarse principalmente en las áreas: Auditoría, contabilidad, impuestos, informática.

2.7 Ética Profesional

Es la parte de la ética general que estudia, de forma particular, los deberes y los derechos de los profesionales.

La ética profesional va más lejos de los principios morales, comprende normas de comportamiento y es aplicada por una profesión a sus afiliados, quienes libremente aceptan reglas de comportamiento más severas de lo exigido por la ley. (G. KELL, 1995)

Un código de ética altera considerablemente el prestigio de la profesión y la seguridad que se le tenga, cambia con el tiempo y se mantiene en constante transformación a medida que la práctica de contaduría pública evoluciona.

El código de ética ha sido elaborado con el propósito de promover una cultura en la profesión de auditoría interna, ya que esta se basa en la confianza que se tiene a su aseguramiento objetivo sobre los riesgos control y dirección.

2.8 Legislación aplicable

A continuación, en la tabla N° 1 se presenta la legislación aplicable a utilizar en el estudio.

Tabla N° 1. Legislación aplicable

LEY O REGLAMENTO	ANÁLISIS O COMENTARIO
Ley de la Corte de Cuentas	Esta ley establece que la función de la Corte es fiscalizar a las entidades y organismos del sector público y sus servidores sin excepción alguna lo cual implica que FOSOFAMILIA es objeto de fiscalización. Además dentro de ésta normativa se establece que la Corte será la responsable de normar y evaluar el Sistema Nacional de Control y Auditoría de la Gestión Pública.
Ley de creación de FOSOFAMILIA	Establece la finalidad de la creación de la institución y el objetivo de la misma, que es el otorgamiento de créditos, también hace mención de cómo está compuesto su patrimonio, los aportes y contribuciones que se adquieran, listan los derechos, condiciones y requisitos de los beneficiarios así como también se fijaran las tasas de interés de los desembolsos, de quien estará a cargo la administración, su jerarquía y las funciones que corresponde a cada uno de ellos.
	Establece dentro del control que contara con una unidad de auditoría interna para fiscalizar las operaciones de la institución, Así como también con auditor externo quien será una persona natural o jurídica y fiscalizara operaciones de la institución conforme a leyes y reglamentos vigentes.

Reglamento de la ley de creación de Fondo Solidario para la familia Microempresaria.	<p>El reglamento establece las normas para el funcionamiento y objetivo de FOSOFAMILIA que es preferentemente las necesidades crediticias de la mujer salvadoreña.</p> <p>Menciona la elaboración y autorización del reglamento de créditos y lo que esta contendrá en todo lo concerniente a los créditos. En cuanto a distintas líneas de desarrollo económico, plazos, tasas de intereses, comisiones, otros cargos etc.</p> <p>De igual manera establece los tipos de garantías, la clasificación y cobertura.</p> <p>Contiene la estructura y obligaciones del comité de créditos.</p>
Ley Contra Lavado de Dinero y de Activos	<p>La ley tiene aplicación en la institución debido a que se ha nombrado un oficial de cumplimiento que dependerá de la Dirección Ejecutiva el cual estará encargado de reportar las operaciones financieras según lo establecido en la ley. Así como también se ha creado una política de estudio de clientes para llevar un control de depósitos efectuados por los mismos, se cuenta con un archivo de información de clientes y de los registros de los cuales se han reportado y poseen este tipo de transacciones.</p>
Ley de Supervisión y regulación del Sistema Financiero	<p>Establece que la institución está sujeta a supervisión de todas las operaciones financieras y esta podrá aplicar y exigir el cumplimiento de medidas preventivas y correctivas realizadas.</p>

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

2.9 Normativa técnica aplicable

Tabla N° 2. Normativa técnica

NORMAS Y REGLAMENTO	ANÁLISIS O COMENTARIO
<p>Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental</p>	<p>Son normas de cumplimiento obligatorio para la práctica de auditoría gubernamental, establece los lineamientos para los auditores internos del sector público dentro de los cuales está la elaboración del plan anual de trabajo herramientas muy importante para el área de auditoría interna donde se crean las acciones que se ejecutan para lograr los objetivos y metas. Explica las fases de auditoría que son planeación, ejecución e informe.</p> <p>Esta norma brinda mecanismos para desarrollar los procedimientos de auditoría cuando se realizan los exámenes en las áreas, por medio de ellos el auditor obtiene las evidencias suficientes y adecuadas.</p>
<p>Manual de procedimiento para la administración y recuperación de la cartera</p>	<p>Muestra una guía de pasos a seguir en la administración y control de la cartera de créditos, de igual manera para la recuperación de créditos en mora. Presenta las categorías de riesgo crediticio, días en mora y su respectivo porcentaje de reservas de saneamiento.</p> <p>Lista procedimientos de gestión de cobro tales como: cobro preventivo, inicial, administrativo I y II, y las acciones a seguir de acuerdo a la etapa en que se encuentre el crédito.</p> <p>Proporciona los formularios utilizados para el proceso de otorgamiento gestión de cobro entre otros.</p>

Reglamento de Créditos Individual y Grupal de FOSOFAMILIA

Se refiere a establecer políticas, normas y procedimientos para el área de otorgamiento y recuperación de créditos.

Es una herramienta que nos da controles y metodología que permite una adecuada aplicación cuando se otorgan los créditos y una eficiente recuperación del mismo. El reglamento constituye que los sujetos a créditos son en especial a mujeres que tengan microempresa o quieran constituirla, están las características principales de los créditos entre las cuales se pueden mencionar: montos, destinos, plazos, las formas y frecuencias de pago.

Las garantías de los créditos deben tener una cobertura del ciento por ciento sobre el monto aprobado. En la recuperación de créditos se debe dar seguimiento permanente a la cartera a través de los analistas y recuperadores.

Manual para la Prevención contra el Lavado de Dinero y Activos

Mediante este manual se establecen lineamientos de operación y control que permite a la institución prevenir y detectar actividades que podrían estar relacionados con el lavado de dinero. Así como también la información que se solicita a los clientes para su respectivo archivo. Establece el control y análisis de las operaciones sobre los créditos otorgados obtención de fondos y otras relaciones financieras que constituyan ingresos de fondos en efectivo

NCB-022 Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y constituir las Reservas de Saneamiento

Esta norma establece como se regulan, evalúan y clasifican los Activos de Riesgo Crediticio.

Obligando a su cumplimiento a las instituciones que por ley están bajo la supervisión de sistema financiero o que estén bajo la competencia de otra superintendencia, las cuales deben constituir las reservas mínimas de saneamiento de los activos de riesgo crediticio.

**Manual de Auditoría Interna del Sector
Gubernamental**

Este manual emitido por la Corte de Cuentas establece los lineamientos a seguir para que cada la Unidad de Auditoría Interna elabore su plan anual de trabajo. El cual contiene las políticas y procedimientos, gestión del riesgo y control interno finalizando con la emisión de un informe de auditoría

**Normas Técnicas de Control Interno
Especificas de FOSOFAMILIA**

Estas normas establecen el marco básico normativo, para el cumplimiento administrativo, financiero y operacional de las actividades que desarrolla y su aplicación es de carácter obligatorio para todas las áreas de la institución ya que forman las directrices para el funcionamiento de la institución. El control interno es un sistema que constituye el conjunto de procesos continuos e interrelacionados están diseñados para lograr los objetivos con efectividad, eficiencia, confiabilidad y transparencia.

El control interno de la institución gira en torno a los componentes de coso I que son: Ambiente control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo. El consejo directivo es la máxima autoridad de FOSOFAMILIA y es el encargado de formar y mantener un adecuado sistema del control interno

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

CAPÍTULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque y tipo de investigación

En esta investigación se utilizó el enfoque cuantitativo descriptivo, el cual permite descubrir la caracterización de la situación problemática de FOSOFAMILIA que consiste en falta de procedimientos de auditoría interna actualizados con normativa vigente para evaluar cumplimiento en la cartera de clientes, luego se realiza la recolección y análisis de datos a través de diferentes instrumentos y técnicas, en otras palabras el tipo de estudio empleado es el método hipotético deductivo.

3.2 Delimitación espacial y temporal

La investigación se llevó a cabo en la oficina central de Fondo Solidario para la Familia microempresaria por ser institución única del sector gobierno, dedicada al mercado microfinanciero, creada para atender a la microempresa de El Salvador principalmente administradas por mujeres, ubicada en 17 avenida norte Edificio 1 segundo nivel, Centro de Gobierno, San Salvador.

Se realizó a partir de las reformas efectuadas a la Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental (NAIG), según Decreto Legislativo No 7 de fecha 18 de febrero de 2016

3.3 Sujetos y objeto de estudio.

3.3.1 Unidades de análisis

Las unidades de análisis de la presente investigación la conformaron la unidad de auditoría interna, directora ejecutiva, gerente de créditos, jefe de recuperación y tres analistas de crédito de FOSOFAMILIA.

3.3.2 Población y marco muestral

Para efecto de la investigación realizada dado que se trata de una institución, en virtud de los cual no fue necesario establecer muestra alguna.

3.3.3 Variables e indicadores

Se observó que la institución tiene la necesidad de elaborar procedimientos de auditoría para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes.

Lo anterior contribuirá a mejorar el cumplimiento del reglamento para el otorgamiento de créditos individual y grupal y el manual de procedimientos para la administración y recuperación de la cartera y demás leyes aplicables a FOSOFAMILIA.

A continuación se detalla las variables e indicadores:

Con la información recolectada siendo la variable independiente los procedimientos de auditoría con los que se pretende solucionar la deficiencia que presenta la unidad al momento de la evaluación de la cartera y a la cual se le asocian los siguientes indicadores: mejora en los procesos, manuales y normas actualizadas, cumplimiento de normas y manuales, por lo tanto, la herramienta será utilizada para actualizar los programas de auditoría interna de acuerdo con la normativa actual y así optimar los procesos de recuperación y otorgamiento, teniendo como resultado una rotación del efectivo y disminución de la cartera en mora.

Por otra parte, la variable dependiente fue el cumplimiento de normas y leyes crediticias en función de mejorar los procesos de otorgamiento y recuperación, los cuales se relacionan con los siguientes indicadores: recuperación de mora, créditos otorgados y las recomendaciones de auditoría, es decir, la institución se benefició al utilizar la herramienta que se aportó obteniendo los resultados esperado al momento de evaluar la cartera de clientes por parte de la unidad correspondiente.

3.4 Técnicas, materiales e instrumentos

3.4.1 Procedimientos e instrumentos para la recopilación de la información

La recolección de datos se obtuvo mediante las siguientes técnicas:

La encuesta fue realizada al jefe de la unidad de auditoría interna, conformada por 18 preguntas que permitió obtener información necesaria para comprobar el conocimiento y cumplimiento de leyes y normas al momento de ejecutar la auditoría al área de créditos y recuperación de FOSOFAMILIA.

La entrevista se efectuó a tres analistas y a gerente de créditos, también al jefe de recuperación y a la directora ejecutiva mediante guía de preguntas con la cual se obtuvo información más amplia de la problemática, que permitió recolectar insumos sobre la gestión, colocación y recuperación de la cartera de clientes, que contribuyó a la elaboración de una herramienta para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias.

3.4.2 Instrumentos

Cuestionario, constituido por una serie de interrogantes abiertas, cerradas y con respuestas de opción múltiple, este se facilitó al auditor interno de la institución. (Anexo 1).

Guía de preguntas, se empleó al momento de realizar la entrevista y se conformó de una serie de preguntas abiertas, siendo suministradas a directora ejecutiva, gerente de créditos, jefe de recuperación y Analistas de créditos. (Anexo 2)

3.5 Procesamiento de la información

Dado que la muestra de la unidad de análisis es única no fue necesario tabular en Excel, pero si se presentan los datos obtenidos de forma directa a través del cuestionario y las entrevistas a la unidad de auditoría interna y con el personal clave del área de créditos de FOSOFAMILIA. (Anexo 3 y 4).

3.6 Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	2016						2017	
		MAR-MAY	JUN	JUL-AGO	SEP	OCT	NOV-DIC	ENE-JUN	JUL
	Planificación								
1	Seminario de graduación								
2	Entrega proyecto final y aprobación de tema								
	Desarrollo de la investigación.								
3	Desarrollo de Capítulo I								
4	Desarrollo de Capítulo II y III								
5	Elaboración de la propuesta (capítulo IV)								
6	Entrega trabajo Final								
7	Revisión del trabajo final								
8	Defensa de trabajo								

3.7 Presentación de resultados

3.7.1 Análisis de resultados

Después de finalizado el proceso de recolección de datos a través del cuestionario y entrevistas dirigidas al jefe de la unidad de auditoría interna, directora ejecutiva, gerente de créditos, jefe de recuperaciones y analistas de crédito de FOSOFAMILIA, se efectuó una combinación entre las variables identificadas en la investigación y se realizó los respectivos análisis de la problemática en estudio (Anexo 3 y 4).

3.7.2 Diagnóstico de la investigación

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en la investigación de campo, proporcionados a través de un análisis sobre procedimientos de auditoría interna para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias de la cartera de cliente por lo que se realizó una verificación dirigida al jefe de la unidad de auditoría interna, directora ejecutiva, gerente de créditos, jefe de recuperaciones y analistas de crédito, los cuales se detallan a continuación:

a) Identificación del problema

La unidad de auditoría interna de FOSOFAMILIA está conformada por el auditor interno quien posee experiencia en el área, lo cual ostenta su nivel de competencia en el área gubernamental, así como también cuenta con dos asistentes para efectuar las evaluaciones correspondientes (ver pregunta 1 de anexo 3), sin embargo, existía la necesidad de procedimientos de auditoría

actualizados para evaluar el cumplimiento de la normativa técnica y legal aplicable en la cartera, debido a la falta de procedimientos adecuados ha tenido como consecuencia el crecimiento de la cartera en mora por no efectuar las evaluaciones constantes a pesar de que se verifican los principales requisitos para el otorgamiento, (ver pregunta 5 de anexo 3).

No obstante, el auditor interno manifestó la falta de equipo para visitas de campo, puesto que se tiene que trasladar a diferentes zonas del país y es necesaria una unidad móvil para poderla realizar de una manera más efectiva, y una alta rotación del personal no le permite desarrollar su plan en el tiempo establecido (ver pregunta 8 de anexo 3). Cabe mencionar que el auditor evalúa en su revisión el cumplimiento de los reglamentos y las condiciones establecidas para aprobar un crédito, así como también los distintos procedimientos para verificar la situación de los desembolsos otorgados y si en estos se da un seguimiento posteriormente (ver pregunta 7 y 9 de anexo 3), y a pesar de ello en auditorías externas realizadas a la institución se ha informado que no existen las garantías que amparan algunos desembolsos así como también clientes que no cumplen el perfil para ser sujetos de crédito y sin embargo se les aprueban y como consecuencia de ello el crecimiento de la cartera en mora.

Dado lo anterior se ve la necesidad de actualizar los procedimientos de auditoría interna, así como también el reglamento de otorgamiento y el manual de recuperación de crédito ya que son las bases del proceso del área evaluada (ver pregunta 16 de anexo 3). Es importante señalar que en la NCB 022 se establecen los porcentajes que se tomarán en cuenta para constituir reservas mínimas de saneamiento las cuales se utilizan para mitigar posibles pérdidas en el futuro, sin embargo, el auditor manifestó que no maneja ese tipo de información, cabe mencionar que esos

son datos importantes que se reflejan en los estados financieros de la institución para verificar el estado de la cartera (ver pregunta 13 de anexo 3).

Adicionalmente conforme a entrevistas realizadas a analistas, gerencia de créditos, jefe de recuperaciones y dirección ejecutiva, manifestaron que en lo que va del año 2016, no se ha efectuado evaluación a la cartera, y que las revisiones efectuadas han sido por anomalías detectadas por la administración, también consideran que no se da cumplimiento al plan anual de auditoría debido a que existe la ausencia de recomendaciones y de informes sobre la situación del área al momento de evaluarla, manifiestan que una de las deficiencias del departamento es el poco personal y la rotación que existe dentro del mismo ya que no permite efectuar las evaluaciones en los lapsos establecidos y que las recomendaciones se efectúan en un tiempo no prudencial para una toma de decisiones por parte de la administración.

b) Aspectos sobre la evaluación de la cartera de clientes

El área de otorgamiento, en el proceso que tiene establecido al momento del estudio del cliente para calificar y poder otorgarle un crédito, pasa por criterios los cuales son evaluados por el auditor al momento de efectuar la auditoría a la cartera, sin embargo, no se está dando cumplimiento a uno de ellos el cual establece que el nivel de endeudamiento de una microempresa al momento de aprobar un desembolso, no podrá ser mayor de cuatro veces su patrimonio, se manifestó que se utilizaba otro criterio diferente al antes mencionado, (ver pregunta 6 de anexo 3)

También el área de auditoría manifestó que evalúa la cartera aplicando los procedimientos necesarios de acuerdo con la normativa aplicable para determinar la existencia de los clientes, saldos, garantías, etc. Así como también la respectiva documentación que ampara los expedientes de los mismos, sin embargo, en auditorías externas efectuadas a la institución se encontró la inexistencia de garantías que en la actualidad ampara créditos hipotecarios que se encuentran en mora, debido a lo anterior se reconoce que existe una debilidad en los procedimientos que se utilizan al momento de la evaluación y que sería una opción aceptable el poder actualizarlos para tener una mejor efectividad al momento de examinar el área (ver pregunta 9 de anexo 3).

Por otra parte, se tiene el conocimiento de las distintas etapas al momento de efectuar el proceso de recuperación de una manera general en la evaluación del área; sin embargo, se ejecutan sin seguir lo establecido en los manuales, no obstante, debido a la rotación del personal de otorgamiento y a la falta de inducción adecuada ha provocado el incumplimiento de los manuales contribuyendo de esta manera al aumento de la cartera en mora por no tener el conocimiento adecuado a aplicar, con lo expresado anteriormente las unidades secundarias evaluadas coinciden que la falta de capacitación les ha afectado y que deberían reforzar el área de créditos. Por lo tanto, se ve la necesidad de una actualización de manuales de procedimientos y recuperación, debido a que la última fue en el año 2012, y consideran que muchos de los procedimientos se han desfasado y esto les genera mayor tiempo al momento de evaluaciones y respuestas de aprobaciones de créditos a los clientes. (Ver pregunta 12 y 15 de anexo 3).

c) Necesidad de la propuesta

Con el objetivo de contribuir con la institución, se propuso una herramienta que consistió en la elaboración de procedimientos de auditoría interna para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias, según las partes encuestadas es necesaria para fortalecer el control interno del área de créditos y poder minimizar riesgos a la que se está expuesta, también consideran que contribuirá a mejorar los procesos de colocación y recuperación y evitar el crecimiento de la cartera en mora tomando en cuenta las recomendaciones del área de auditoría. (Ver pregunta 16 y 18 de anexo). La institución posee debilidades en algunas áreas, sin embargo, una de las más importantes es la de otorgamiento y recuperación por ser parte de la esencia de la actividad de la misma, dado que depende de lo que recupera para su funcionamiento y efectuar el ciclo normal de sus operaciones. No obstante, la unidad evaluará si lleva a la práctica los procedimientos que se le proporcionaron para tener mayor efectividad en las actividades que programe al área involucrada.

CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES CREDITICIAS APLICABLES A LA CARTERA DE CLIENTES DE FOSOFAMILIA

4.1 Planteamiento del caso

En el capítulo actual se presenta la propuesta que consiste en desarrollar una herramienta de auditoría interna con procedimientos para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes de FOSOFAMILIA.

El propósito es que la unidad de auditoría interna tenga procedimientos actualizados para evaluar el otorgamiento y recuperación de la cartera de créditos y así mediante las distintas pruebas obtener evidencias y hacer las observaciones en consideración a la normativa técnica y legal aplicables al área de créditos.

4.2 Beneficios de la propuesta

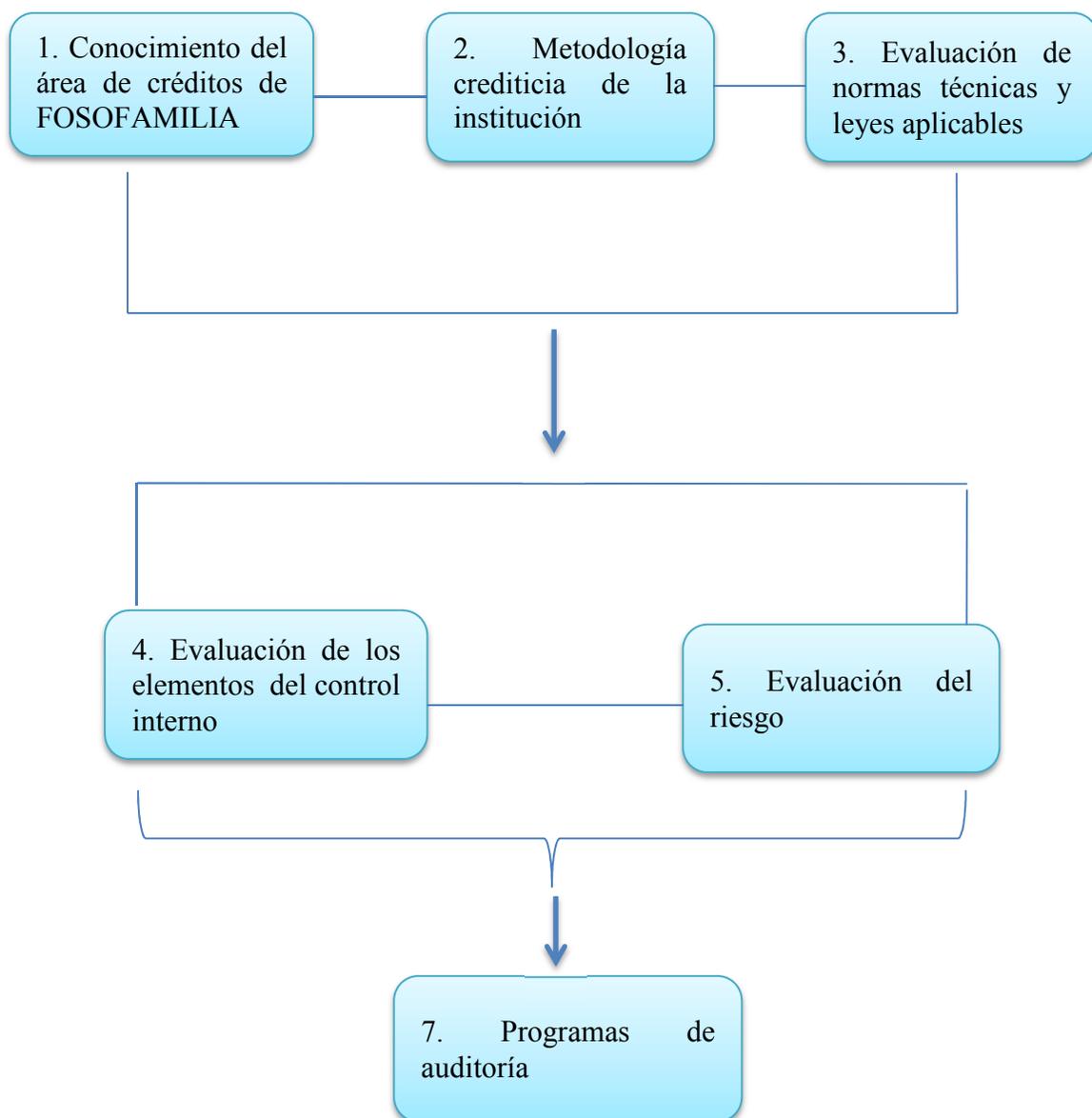
Durante la investigación se observó que el Fondo Solidario para la Familia Microempresaria es una institución que da apoyo a personas que son parte importante en la economía del país, y que la institución posee áreas que necesitan ser reforzadas para tener procesos más eficientes en evaluaciones por parte auditoría interna al área de créditos que es la parte fundamental en las operaciones que realiza.

Por ello se hizo necesario elaborar una herramienta que contiene 4 programas el primero presenta procedimientos para el área de otorgamiento de créditos que contribuirá a la verificación del proceso desde el estudio del cliente a la entrega del desembolso, un segundo programa para el área de recuperación de créditos administrativos el cual permitirá evaluar las diferentes etapas de cobro y su cumplimiento según el manual de procedimientos, el tercero es para el área de recuperación de créditos judiciales dichos procedimientos ayudarán a la disminución de la cartera morosa, haciendo las gestiones pertinentes para hacer efectiva las garantías y por último la evaluación del cumplimiento técnico y legal que rige todas las operaciones relacionadas al área de créditos.

Todo lo anterior contribuirá a que las recomendaciones o comentarios efectuados por el área de auditoría tengan mayor eficiencia en los procesos realizados por las unidades involucradas.

4.3 Explicación general de la estructura y solución del caso

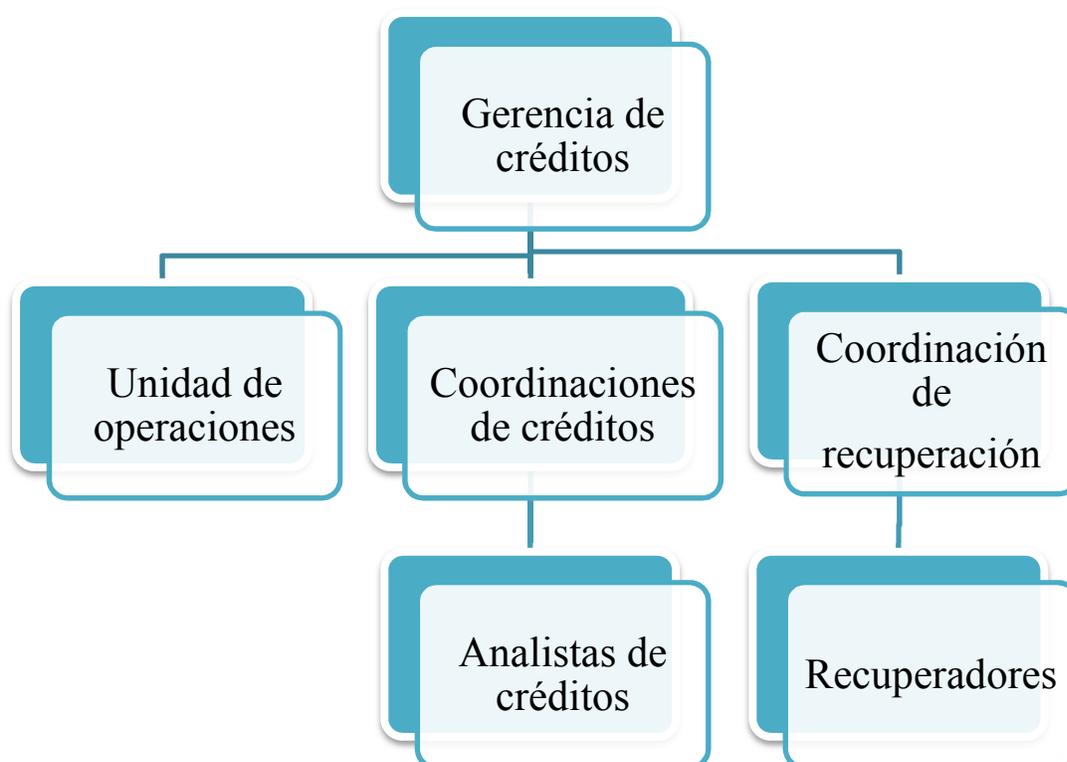
Para el desarrollo del caso práctico una vez determinada la existencia del problema dentro de la institución, y comprobando la necesidad que posee FOSOFAMILIA de obtener una herramienta que les proporcione procedimientos actualizados de acuerdo con la normativa para ser utilizados en el área de auditoría, los cuales serán elaborados tomando en cuenta las Normas de Auditoría Gubernamental (NAIG), para ser aplicados en la evaluación de la cartera de clientes y contribuir a subsanar deficiencias en procesos y evitar el crecimiento de la cartera en mora.

Figura N° 2. Estructura de la Propuesta de solución

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

4.4 Conocimiento del área de créditos de FOSOFAMILIA

Figura N° 3 Organigrama del área de créditos de FOSOFAMILIA



Fuente: Información recopilada en investigación de campo

4.4.1 Gerencia de créditos

Tiene como función principal organizar y coordinar las actividades relacionadas con el desarrollo del plan estratégicos de un amplio mercado de todos los productos crediticios con que cuenta la institución, asegurar que el proceso administrativo del otorgamiento de créditos se realice en forma eficiente y eficaz a fin de contribuir al logro de las metas y objetivos.

4.4.2 Unidad de operaciones

Tiene como finalidad administrar los procesos de gestión de desembolsos y aplicación de pagos por ajustes en sistema de créditos.

4.4.3 Coordinaciones de créditos

Son los encargados de supervisar, dirigir, organizar, ejecutar y apoyar el trabajo que realizan los analistas de créditos, a fin de cumplir con las metas de colocación y recuperación establecidas, brindando un servicio óptimo a los clientes, así como también promocionar en las microempresas las oportunidades que se brindan y en las cuales la mujer es protagonista.

4.4.4 Coordinación de Recuperación

Es responsable de supervisar, dirigir, organizar, ejecutar y apoyar el trabajo de los recuperadores a fin de cumplir con los objetivos de recuperación establecidos.

4.4.5 Analistas de créditos

Es responsable de ejecutar todo el ciclo crediticio desde la promoción, análisis, trámite, desembolso y recuperación del crédito.

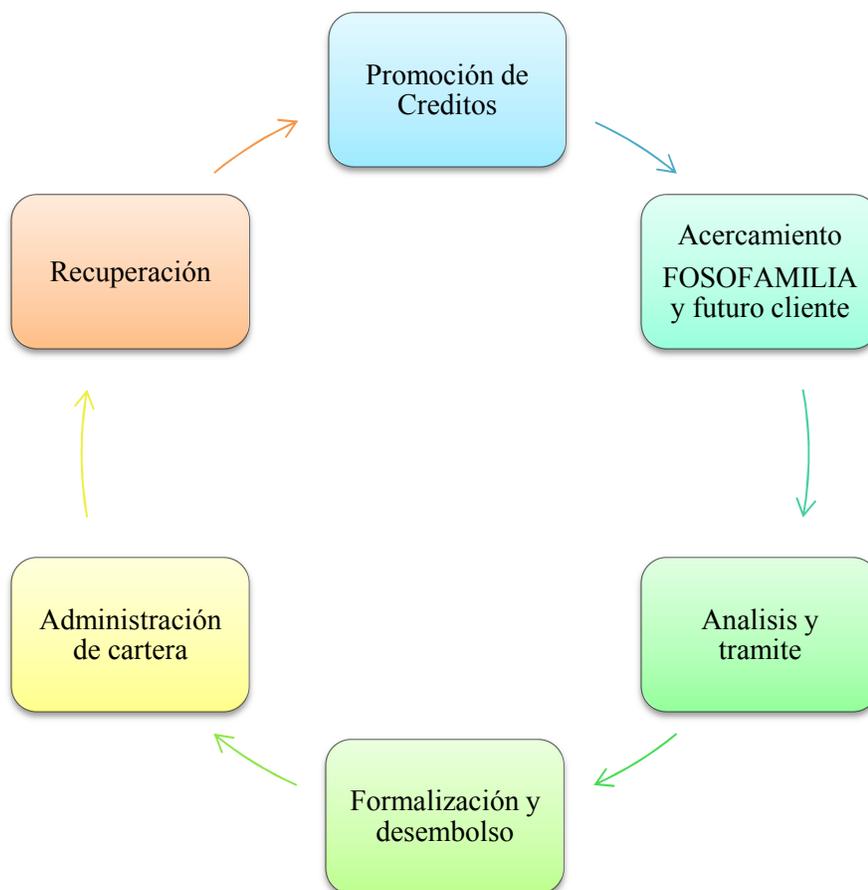
Figura N° 4. FODA del área de créditos



Fuente: Información recopilada en investigación de campo

4.5 Metodología crediticia de FOSOFAMILIA

Figura N° 5. Ciclo del crédito de FOSOFAMILIA

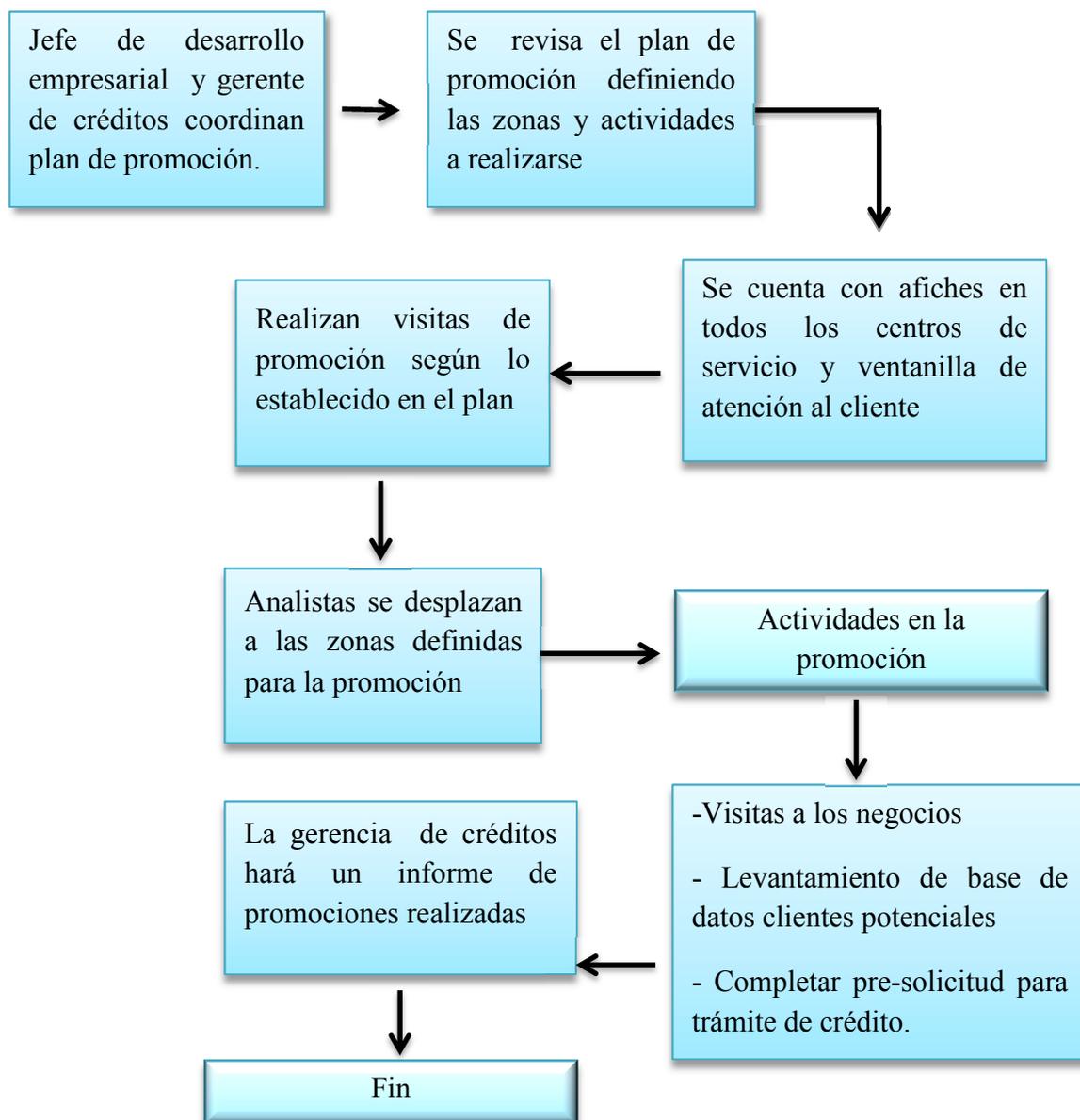


Fuente: Información recopilada en investigación de campo

a) Promoción de créditos.

La gerencia de créditos, la unidad de comunicaciones, personal de servicio al cliente y analistas deberán realizar inicialmente este proceso que consiste en la promoción y publicidad, donde se dan a conocer los productos y servicios a disposición de los clientes, así como también se realiza la etapa de preventa donde el analista efectúa entrevistas a los comerciantes interesados en obtener un financiamiento para invertir.

Figura N° 6. Estructura etapa de promoción de créditos



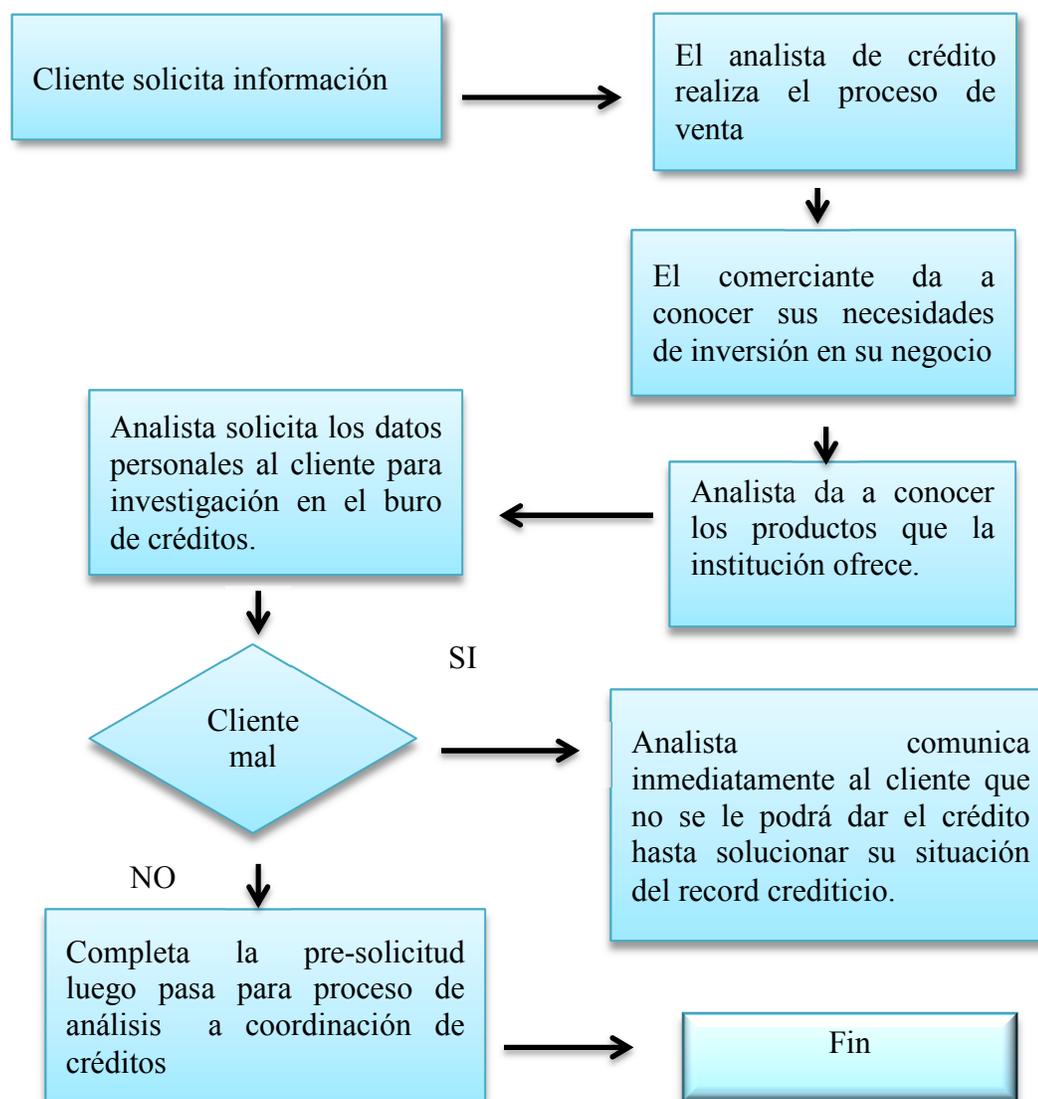
Fuente: Información recopilada en investigación de campo

b) Acercamiento de FOSOFAMILIA y futuro cliente.

En esta etapa el analista realiza la entrevista a los comerciantes que muestran algún interés en obtener un crédito, deberá de ofrecer los productos crediticios según su necesidad.

El cliente da información para investigación en el buró de créditos, si obtiene mala calificación inmediatamente el analista se comunica con él para informarle que no le podrá dar el crédito hasta que solucione su situación; pero si la calificación es buena el cliente completa la pre-solicitud para empezar el proceso de análisis.

Figura N° 7. Estructura etapa de acercamiento de FOSOFAMILIA y futuro cliente



Fuente: Información recopilada en investigación de campo

c) Análisis y trámite.

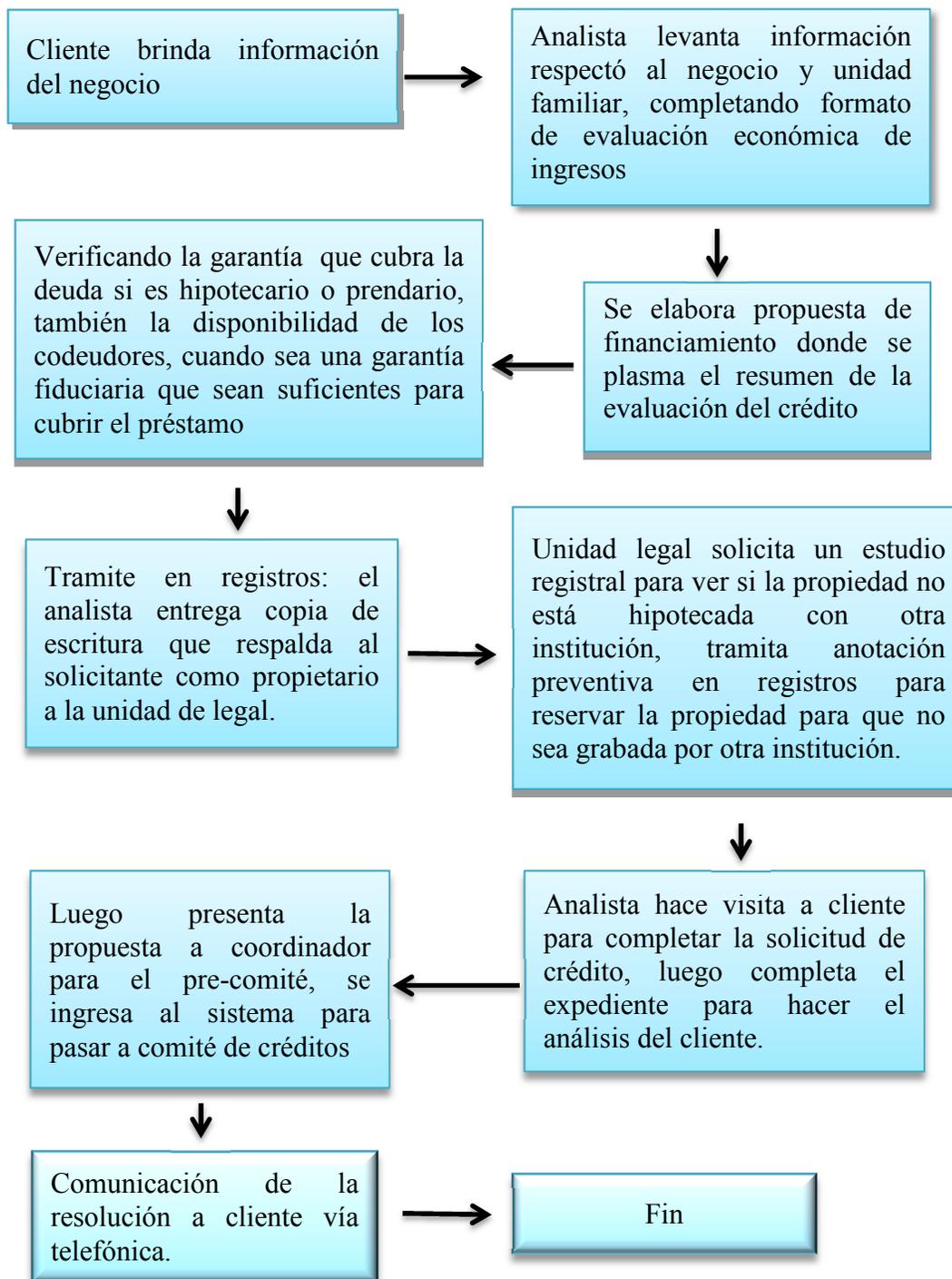
Esta etapa contempla subprocesos los cuales son:

- Levantamiento de la información: se realiza un pre análisis investigando en la central de riesgo, visitando al comerciante, para recolectar la información necesaria a fin de completar lo requerido en la solicitud de crédito.
- Investigación del cliente: la encargada del servicio al cliente deberá investigar el récord crediticio, además deberán constatar las referencias registradas en la solicitud de crédito.
- Tramite en registros: En este subproceso se contemplan las garantías cuando es un bien inmueble, la unidad legal deberá tramitar en los registros correspondientes los estudio registrales, para verificar que la propiedad no este hipotecada; posterior a ello procederá a colocar una nota preventiva en el registro para que no pueda tomarse como prenda por otra institución mientras se tramite la solicitud del crédito.
- Visita domiciliaria: el analista deberá visitar la residencia del solicitante del crédito para completar la solicitud, debiendo considerar lo siguiente: zona del domicilio, verificando que no existan riesgo por la delincuencia, integración del familiar evaluando si es del conocimiento de todos los tramites del crédito, calidad y cantidad de bienes muebles que se poseen para concatenar con el nivel de ingresos que refleja el análisis, observar el orden, limpieza y calidad de la infraestructura y bienes del lugar, conocer los miembros de la familia observando su comportamiento y disciplina,

y por último entrevistar a los vecinos para conocer la opinión en cuanto a la personalidad y responsabilidad familiar del solicitante.

- **Análisis de la solicitud:** En este subproceso el analista completa el expediente de crédito con la información obtenida, realiza un análisis de la solicitud evaluando la capacidad de pago, analizando el comportamiento y volumen de ventas verificando el endeudamiento tomando como parámetro que las deudas no sobrepasen 4 veces su patrimonio, que tenga un nivel de liquidez verificando el capital de trabajo disponible que sea positivo y suficiente para hacer negocios, deberá tener moral de pago revisando el récord crediticio.
- **Presentación de la propuesta a comité:** El analista presenta la solicitud al coordinador de créditos para revisión, el pre-comité luego la unidad de operaciones ingresa en sistema los datos generando información para el comité de crédito.
- **Comunicación de la resolución:** luego de ser aprobada la solicitud la encargada de atención al cliente informa vía teléfono al solicitante que el crédito fue aprobado, dando una fecha para que se presente a la oficina para la contratación.

Figura N° 8. Estructura de etapa de Análisis y tramite



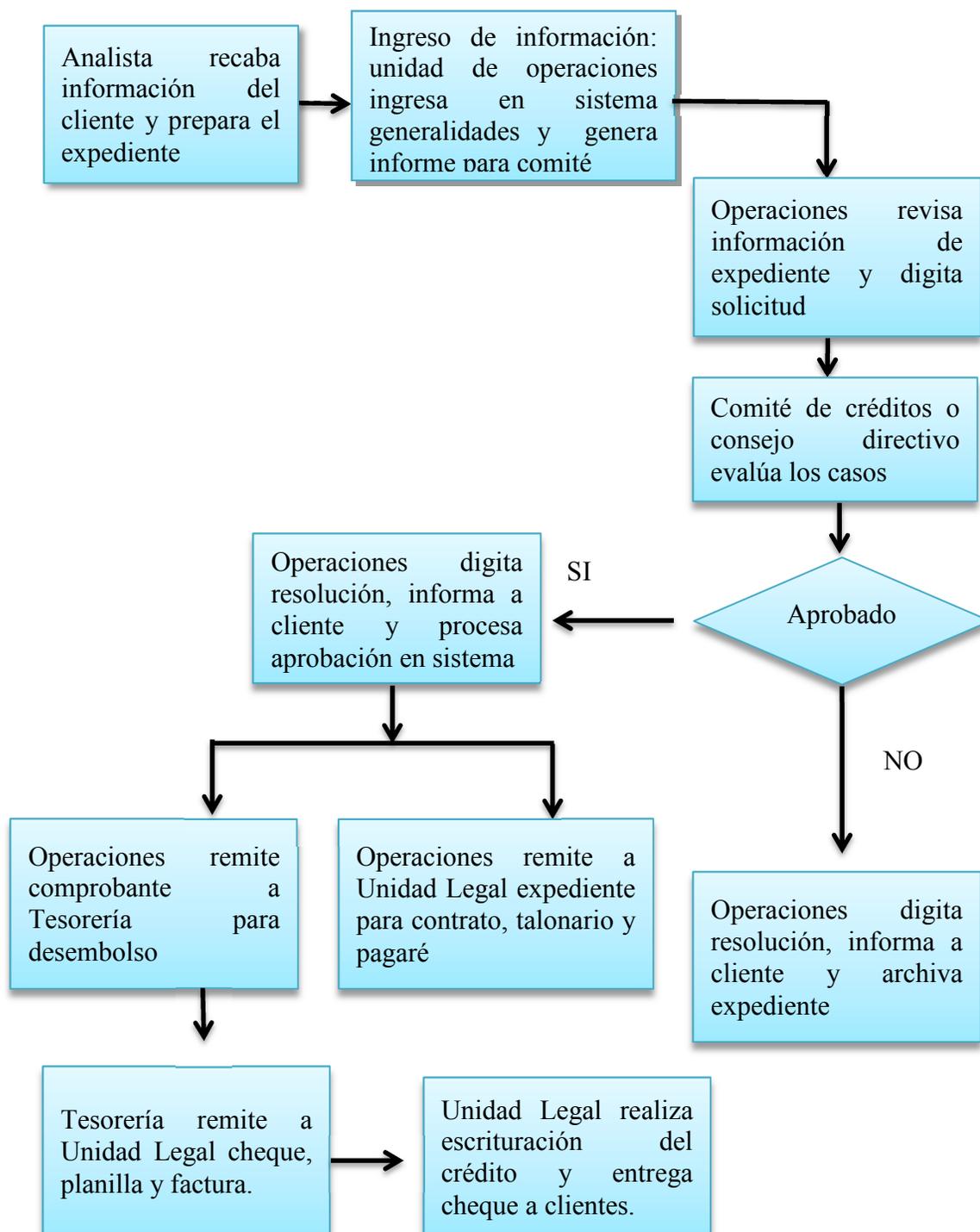
Fuente: Información recopilada en investigación de campo

d) Formalización y desembolso

Esta etapa está relacionada con la generación de la documentación necesaria, para que el cliente realice la contratación del crédito y para esto se consideran los siguientes pasos:

- Ingreso de información en el sistema: la unidad de operaciones ingresa resolución de comité, general orden irrevocable de descuento cuando aplique, cancela saldos y genera plan de pagos, posteriormente envía resolución de comité, análisis y propuesta de financiamiento y estados financieros a la unidad legal para contratación y a tesorería para la elaboración de los cheques.
- Generación de documentos: unidad legal elabora contratos de acuerdo con las condiciones aprobadas por el comité de créditos, si el crédito es respaldado con firma solidaria la unidad verifica que haya sido aceptada la orden de descuento, para luego elaborar mútuo para la contratación del crédito, y si el préstamo fuera respaldado con hipoteca, se elaborara escritura pública.
- Desembolso de préstamo: tesorería elaborara en sistema de créditos el desembolso generando la liquidación para luego emitir los cheques correspondientes.
- Contratación de crédito: la unidad legal deberá leer documento y sacar firma de hipoteca a deudor y fiador según cada caso y entrega de cheques al cliente.

Figura N° 9. Estructura etapa del proceso de desembolsos

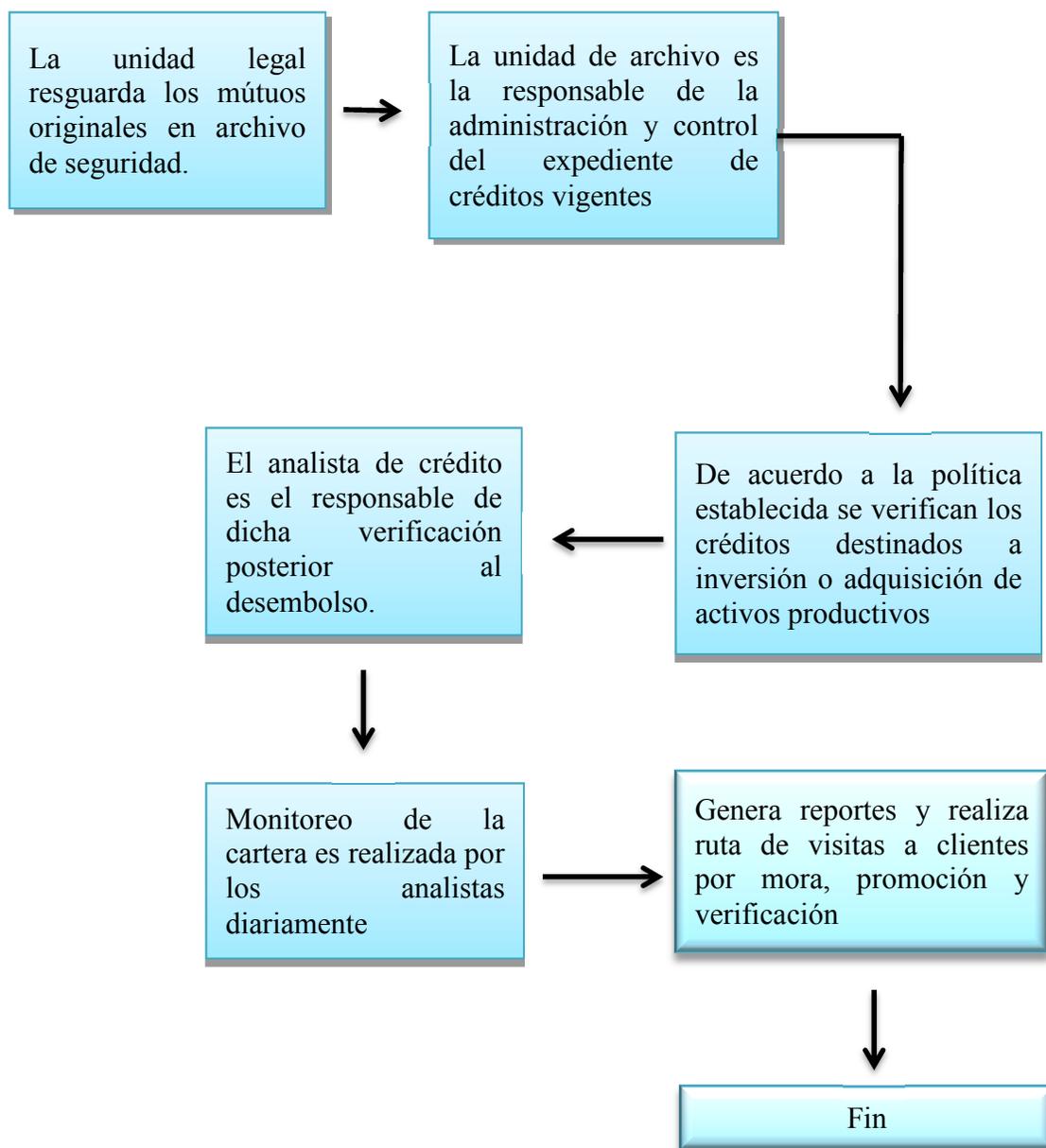


Fuente: Información recopilada en investigación de campo

e) Administración de la cartera

Es realizada por la gerencia de créditos, coordinadores y analistas, mediante el resguardo y control de los expedientes y documentos legales, generación de reportes de la cartera para el monitoreo; además, se incluye en esta etapa la cobranza de ventanilla realizada por la cajera, este proceso del ciclo incluye los siguientes pasos:

- Resguardo de documentos: la unidad resguarda los mútuos originales en archivos de seguridad controlado por un inventario debidamente actualizado.
- Verificación de la inversión: de acuerdo con la política establecida, los créditos destinados para invertir en capital de trabajo o adquisición de activos productivos, son verificados por el analista posteriormente al desembolso, completando el formato de constatación de inversión y dejando constancia de ello en el expediente.
- Monitoreo de cartera: el analista de créditos genera los reportes diariamente para revisar saldos de cartera por líneas de crédito, mora por rangos de días de atraso, e identificar los clientes nuevos y recurrentes, posterior a la revisión debe hacer ruta de trabajo para visitar al cliente y verificar la recuperación de mora, ofrecer nuevos créditos, investigar causas de pagos anticipados, y dar seguimiento para conocer su situación actual.
- Cobranza en ventanilla: la cajera realiza diariamente el cobro de préstamos y verifica que la cuenta este al día, de lo contrario solicita al cliente que cancele el monto correspondiente a la mora.

Figura N° 10. Estructura etapa de administración de cartera

Fuente: Informaci\u00f3n recopilada en investigaci\u00f3n de campo

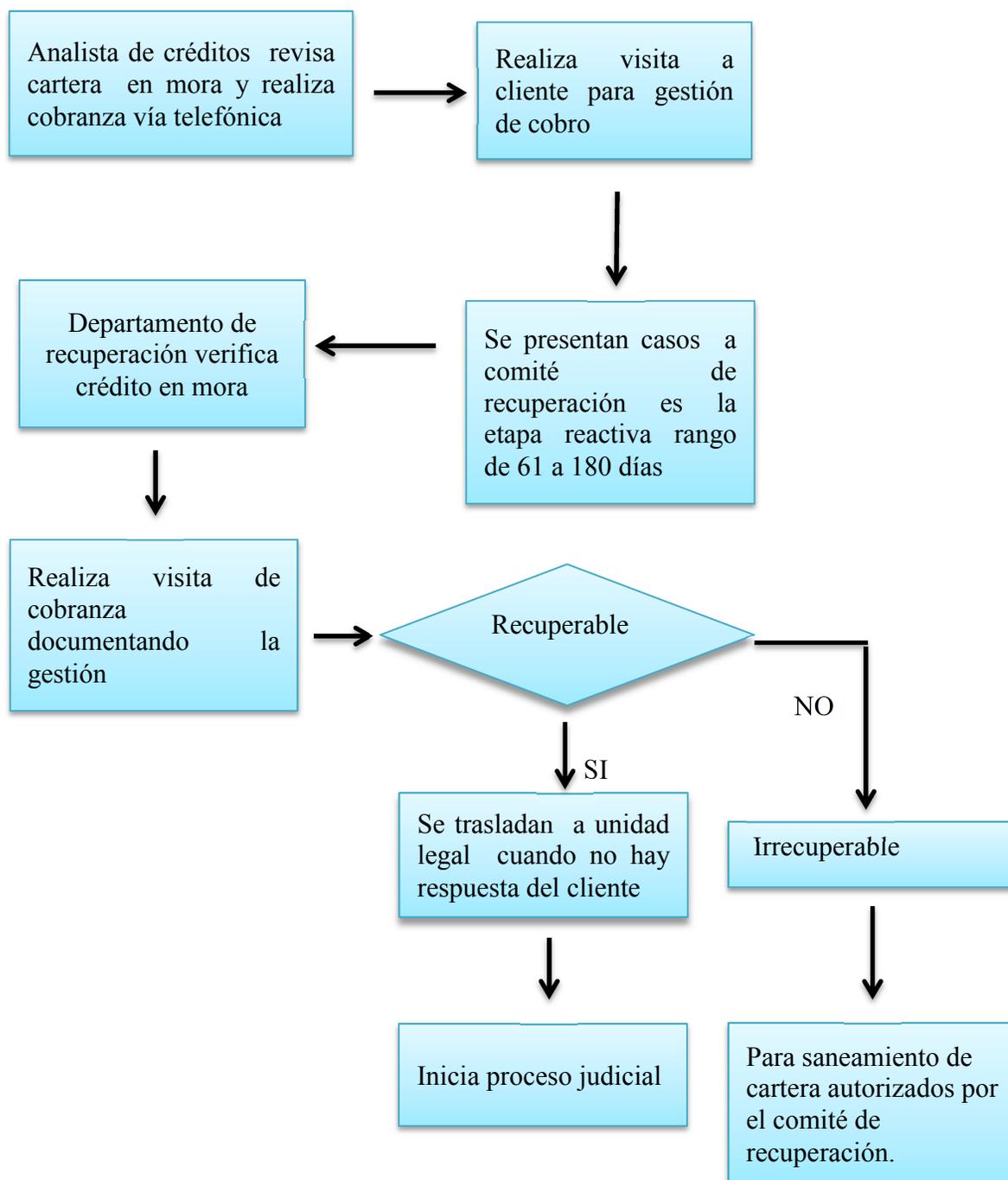
f) La recuperación de crédito

Esta se desarrolla de manera preventiva y negociadora por los analistas, la recuperación reactiva se lleva a cabo por la unidad de recuperaciones y la judicial por abogados de la unidad legal.

Cobranza preventiva: el analista es responsable de la administración de la cartera, debiendo realizar la fase preventiva de la recuperación así:

- Monitorear el comportamiento de la calidad de la cartera.
- Iniciar las gestiones de recuperación desde el primer día hábil de atraso en sus cuotas realizando llamadas telefónicas, visitas y notas de cobro según el caso lo amerite.
- Documentar las gestiones y acuerdos realizados con los clientes en el expediente.
- En el caso de traslado del crédito para la unidad de recuperación completar claramente el perfil correspondiente.

Figura N° 11. Estructura etapa del proceso de recuperación



Fuente: Información recopilada en investigación de campo

4.6 Evaluación de normas técnicas y leyes aplicables

- Ley de creación del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria
- Ley de la Corte de Cuentas de la República
- Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero
- Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos
- Normas de Auditoría del Sector Gubernamental (NAIG)
- Normas para clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento (NCB-022).
- Reglamento de la Ley de creación del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria
- Reglamento de Créditos Individual y Grupal del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria
- Manual de Procedimiento para la Administración y Recuperación de la Cartera
- Manual para la Prevención de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos
- Manual de Auditoría Interna del Sector Gubernamental

4.7 Evaluación de los elementos del control interno de FOSOFAMILIA

El cuestionario de control interno es dirigido a gerentes y jefes de la gerencia de créditos de FOSOFAMILIA, en consideración al control sobre el proceso de otorgamiento y recuperación de créditos.

Objetivo: evaluar los componentes de sistema de control interno que tiene la institución para la evaluación y comprensión del área de otorgamiento y recuperación de créditos.

Las respuestas de este cuestionario están realizadas de acuerdo con la información obtenida en la investigación, la cual podrá ser del 1 al 5, considerando que entre mayor sea la calificación, más efectivo es el sistema del control.

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN					COMENTARIOS
		SI	NO	1	2	3	4	5	
AMBIENTE DE CONTROL									
1	¿Tiene el área de recuperación y de créditos el esquema organizacional definido?	X					X		Cada encargado tiene su área establecida.
2	¿Tiene el área de recuperación y de créditos objetivos y metas definidos?	X					X		Al inicio de cada mes se establecen metas a alcanzar tanto para recuperación como colocación
3	¿Existe un código de conducta y políticas que consideren los niveles esperados de	X					X		

	comportamiento ético y moral del personal para el área de créditos y recuperación?								
4	¿Existe un perfil a seguir para contratar al personal idóneo en cuanto a experiencia en el ramo de colocación y recuperación de créditos?		X	X					La institución no cumple la política de contratación de personal, siguiendo el perfil establecido
5	¿Existen capacitaciones del personal para el adecuado desarrollo de sus funciones?		X	X					La institución no está capacitando al personal del área y es necesario para un mejor resultado.
6	¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño del personal?	X						X	La institución efectúa evaluaciones anuales al personal

7	¿Se le informa el resultado de las evaluaciones a cada uno del personal evaluado?	X						X	Después de las evaluaciones se pasa un informe a cada unidad para mejorar debilidades si las hay.
8	¿Cuenta con tecnología de información adecuada para el manejo y control de los créditos y su recuperación?	X				X			
9	¿Aplica Normativas definidas por la superintendencia y otros entes fiscalizadores relacionadas al proceso de otorgamiento de créditos y recuperación?	X					X		
10	¿Tiene la institución seguro de deuda?	X				X			La institución si cuenta con seguros de deuda
11	¿Tiene políticas y procedimientos para verificar las garantías antes de otorgar un crédito?	X					X		La institución posee en su reglamento procedimientos para verificación de garantías.
12	¿Tiene políticas definidas para	X					X		En los manuales

	la gestión de mora?								están establecidas políticas para la gestión de mora.
13	¿Tiene la institución los objetivos definidos de acuerdo a la misión y visión?	X					X		
14	¿Posee manuales de procedimientos para otorgar y recuperar créditos?	X						X	Están desactualizados
15	¿Cuenta la institución con una estructura organizacional actualizada y aprobada, donde se encuentre definido el nivel jerárquico de cada unidad y de las relaciones con las demás áreas?	X					X		
16	¿Tiene la institución determinado el nivel de riesgo aceptado para sus operaciones?		X	X					
17	¿Se encuentra preparada la institución para asumir un mayor riesgo del que actualmente admite?		X	X					

18	¿El plan anual de trabajo de cada unidad es uniforme y asociado con la misión, visión, objetivos y políticas de la institución?	X					X		El plan se hace en base a las NTCI
19	¿Es de conocimiento general la misión, visión, objetivo y políticas para todo el personal del área de créditos y recuperación?	X				X			
20	¿Se realiza un seguimiento a eventos pasados que han ocasionado pérdidas?	X				X			
21	¿Se realiza una bitácora de los eventos que generen un riesgo en el área de colocación		X	X					
SUBTOTAL AMBIENTE DE CONTROL		16	5	5	0	4	9	3	
EVALUACION DE RIESGOS									
22	¿Se estudian a los clientes, previo a emitir la autorización de crédito?	X				X			Se efectúa un análisis previo en el buró de crédito
23	¿Se analiza las posibilidades de	X					X		

	recuperación de la cartera de clientes?								
24	¿Tiene identificado los riesgos inherentes al área de créditos y recuperación?	X				X			
25	¿Determina el riesgo de control interno al aplicar políticas y procedimientos?	X				X			
26	¿Ha cuantificado la probabilidad de que ocurra el riesgo de recuperación por alto índice de vulnerabilidad?		X	X					
27	¿Tiene presente el impacto que provocaría la ocurrencia de un evento?	X		X					
28	¿Son transmitidos al personal los objetivos establecidos de la entidad?	X					X		La institución transmite al personal del área los objetivos establecidos.
29	¿Considera importante el establecimiento de objetivos específicos para el desarrollo de las actividades?	X						X	

30	¿Las solicitudes de otorgamiento de créditos se manejan a través de personal indicado?	X					X	La institución tiene designado un departamento que se encarga de administrar las solicitudes para el otorgamiento de créditos.
31	¿Las solicitudes de otorgamiento de créditos cuando se entregan para ser procesadas están debidamente respaldadas por documentación requerida?	X					X	Se constató que solo se procesan solicitudes completas junto a documentación requerida.
32	¿Son los analistas los encargados de autorizar los créditos otorgados?		X				X	Autoriza el comité de créditos
33	¿Se reciben pagos en efectivo de los clientes en la institución?	X					X	Los pagos se reciben en efectivo, notas de abono y colecturía
34	¿Se requieren las siguientes							

	aprobaciones en las solicitudes de crédito antes de ser procesadas?								
	a. Aprobación	X						X	
	b. Verificación	X						X	
	c. Autorización	X						X	
35	¿El procedimiento de elaboración y autorización de solicitudes de crédito requiere que las firmas sean del personal debidamente autorizadas?	X						X	
36	¿Están pre-numerados todas las solicitudes de crédito?	X						X	En el departamento de créditos se tiene un control de los correlativos de la solicitud de créditos
37	¿Se hacen los desembolsos de los créditos únicamente contra solicitudes aprobadas y autorizadas?	X						X	Los desembolsos efectuados se hacen cuando las solicitudes están aprobadas por el comité.
38	¿Clasifican periódicamente por días de vencimiento los créditos que se encuentran en mora?	X						X	El departamento de créditos tiene la función de revisar los

									créditos a diario e ir clasificándolos de acuerdo al periodo de mora que tenga.
39	¿Se exige el cumplimiento de los plazos de crédito?	X						X	
40	¿Se generan las reservas de saneamiento por los créditos en mora?	X				X			
SUBTOTAL EVALUACION DE RIESGOS		17	2	2	0	4	5	8	
ACTIVIDADES DE CONTROL									
41	¿Se cuenta con una adecuada segregación de funciones que permita un mejor desempeño?	X						X	Las funciones están distribuidas de manera que exista un mejor control dentro del área de créditos.
42	¿Cuenta con un departamento de cobros?		X	X					Es una de las funciones dentro del departamento de créditos
43	¿Tiene el área de créditos control de los pagos de los	X						X	

	clientes?								
44	¿Los desembolsos son efectuados por alguna persona diferente a la que gestiona el crédito?	X						X	Los desembolsos son efectuados por la unidad de tesorería.
45	¿Están los desembolsos justificados con documentación adecuada, a fin de comprobar su destino?	X						X	
46	¿Se remesan los cobros diariamente?	X				X			Las remesas son efectuadas a diario por el departamento de tesorería.
47	¿Se concilian las cuentas bancarias mensualmente?	X						X	Las conciliaciones son elaboradas mensualmente por la unidad financiera.
48	¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago?	X				X			
49	¿Se confirman por lo menos una vez al año, por otros empleados independientes en forma directa	X					X		

	y esporádica los saldos de las cuentas por cobrar?								
50	¿Se confirman o investigan las cuentas de cobro dudoso?	X					X		
SUBTOTAL ACTIVIDADES DE CONTROL		9	1	1	0	2	2	5	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN									
51	¿Se les proporciona a los nuevos empleados el manual de procedimientos y descripción de puestos?		X	X					No se da la inducción necesaria para cada puesto.
52	¿Se tiene la misión y visión de la institución en lugares que puedan ser visibles fácilmente?	X						X	
53	¿Se le comunican los objetivos perseguidos por la institución al área de recuperación y de créditos?	X					X		
54	¿Se comunican los riesgos o posibles acontecimientos a todos los grupos de interés de la institución?	X					X		
55	¿Se comunica a los empleados el reglamento interno de trabajo de la institución?		X	X					

56	¿Se comunica a los empleados las políticas y procedimientos para mitigar riesgos?		X	X					
57	¿Se informa a los empleados sus derechos y deberes?		X	X					
58	¿Se les informa a los empleados los valores de la institución?	X						X	Se informa en cartelera de la institución.
59	¿La información de la cartera de clientes, está disponible en el tiempo oportuno?	X					X		
60	¿Se presenta a la gerencia de créditos, la información generada en el departamento de recuperación?	X					X		
61	¿Utiliza algún medio para informar al personal de las actividades de la institución?	X						X	Correo electrónico y memorándum
62	¿Existe alguna forma de comunicarse por parte de los subalternos con los niveles superiores de la institución?	X						X	

63	¿La información se procesa y actualiza de manera oportuna en el sistema automatizado de registro, relacionada a las distintas actividades que realiza el área de créditos?	X						X	
SUBTOTAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN		9	4	4	0	0	4	5	
SUPERVISION Y MONITOREO									
64	¿Cuenta la institución con sistema de cartera de clientes?	X				X			Si existe el sim.net que es el sistema que se utiliza
65	¿Se revisan los cálculos aritméticos realizados en los diferentes procesos a la cartera de clientes?	X						X	
66	¿Se evalúan periódicamente los procedimientos aplicados a la actividad crediticia?		X	X					
67	¿Se monitorea el cumplimiento de políticas en el área créditos?		X	X					
68	¿La gerencia de créditos cumple con las recomendaciones hechas por parte de la unidad de auditoría interna?		X	X					Auditoría no hace sugerencias al área, ya que las revisiones no son periódicas.

69	¿Se evalúa el desempeño de los analistas y recuperadores periódicamente?	X			X				
70	¿Tienen el área de créditos metas de colocación?	X				X			Si mensualmente se establecen las metas a alcanzar.
71	¿El área de créditos tiene criterios para elaborar las metas de colocación?	X					X		
72	¿Se verifica y evalúa periódicamente el control interno por el personal responsable de cada área?	X					X		
SUBTOTAL SUPERVISION Y MONITOREO		6	3	3	1	2	2	1	

En el siguiente cuadro se muestra la ponderación que el auditor interno determinó para las respuestas obtenidas de los gerentes y jefes del área de créditos de FOSOFAMILIA

Tabla N° 3. Detalle de calificaciones para número de respuestas obtenidas del área de créditos.

Calificación	Ponderación de la respuesta obtenida
1	Deficiente
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Normas de Auditoría Interna del sector Gubernamental

Los componentes del sistema de control interno se evalúan a través de un cuestionario de 72 preguntas.

A continuación, el siguiente cuadro muestra el resultado obtenido de cada elemento.

Tabla N° 4. Ponderación de respuestas obtenidas del cuestionario de control interno.

		Sumatoria de respuesta obtenida					Total
Calificaciones		1	2	3	4	5	
Ponderaciones		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
Componentes	Ambiente de control	5	0	4	9	3	21
	Evaluación de Riesgo	2	0	4	5	8	19
	Actividades de Control	1	0	2	2	5	10
	Información y Comunicación	4	0	0	4	5	13
	Monitoreo	3	1	2	2	1	9
	Total	15	1	12	22	22	72

Fuente: Normas de Auditoría Interna del sector Gubernamental

En este cuadro se muestra el resumen de respuestas del cuestionario de control interno por cada uno de los componentes en las ponderaciones establecidas por el auditor interno.

Con el resultado del cuadro N° 4 se multiplica la calificación por la suma de respuesta del cuestionario de control interno.

		Sumatoria de respuesta obtenida					Total
Calificaciones		1	2	3	4	5	
Ponderaciones		Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	
Componentes	Ambiente de control	5	0	12	36	15	68
	Evaluación de Riesgo	2	0	12	20	40	74
	Actividades de Control	1	0	6	8	25	40
	Información y Comunicación	4	0	0	16	25	45
	Monitoreo	3	2	6	8	5	24
	Total	15	2	36	88	110	251

Posteriormente se suma el total de las calificaciones asignadas:

$$15+2+36+88+110 = 251$$

Calificación = $\frac{\text{total de ponderación componentes del sistema de control interno}}{\text{Número de preguntas}}$

$$\text{Calificación} = \frac{251}{72} = 3.49$$

72

Con el resultado obtenido el auditor determinara la evaluación del sistema de control interno según los siguientes parámetros:

Tabla N° 5. Parámetros para evaluar el sistema del control interno

Rango	Calificación	Evaluación del control interno
1.0 a 1.9	Bajo	Débil
2.0 a 3.9	Moderado	Medio
4.0 a 5.0	Alto	Fuerte

Fuente: Normas de Auditoría Interna del sector Gubernamental.

De acuerdo con los parámetros establecidos, el resultado de 3.49 corresponde a una calificación moderada, que representa la evaluación del Control Interno como medio, debido a que los controles son apropiados parcialmente, algunos requieren mejoras y su valor agregado puede mejorar el control interno de la institución.

4.8 Evaluación de riesgo

La evaluación consiste en identificar las amenazas, debilidades y riesgos del área de créditos de la institución.

Cuando la magnitud del riesgo es de alto impacto, el auditor debe implementar controles para mitigarlo, contribuyendo a la toma de decisiones permitiendo definir qué riesgos tienen mayor prioridad y cuáles podrían ser aceptados o tolerados por la institución.

Probabilidad de ocurrencia y valores

Estimación de la ocurrencia de un evento

Evalúa la probabilidad que el riesgo suceda

Nivel	Descripción
5	Certeza /Casi cierto
4	Muy probable
3	Posible/Probable
2	Raro/Poco Probable
1	Improbable/Remoto

Magnitud de Impacto y Valores

Evalúa el grado de impacto en caso de que el riesgo ocurra

Impacto de ocurrencia de un evento determinado

Nivel	Descripción	Descripción
5	Crítica	El impacto es grave e incide en gran manera dentro de la institución
4	Significativo	El impacto es relevante e incide de manera importante dentro de la institución
3	Moderado	El impacto es manejable e incide prudentemente dentro de la institución
2	Bajo	El impacto es poco significativo e incide levemente dentro de la institución
1	Insignificante	El impacto no es significativo

Este se mide considerando la probabilidad y el impacto para determinar el efecto del riesgo, dependiendo de esto se considera si el riesgo institucional es alto, medio o bajo.

Efecto del riesgo = Probabilidad X Impacto

EFECTO	CONCEPTO	NIVEL	CONTROL
ALTO	Cuando los elementos evaluados presentan ausencia o deficiencias significativas en la evaluación del control interno	(10 -16)	Controles no muy apropiados y requieren de mejoras, no dan valor agregado
MEDIO	Corresponde al riesgo observado al evaluar la estructura del control interno de algunos cumplimientos o deficiencias promedio.	(5- 9)	Controles apropiados parcialmente, y requieren de mejoras, su valor agregado puede mejorar el control institucional.
BAJO	Cuando la estructura del control interno se estima satisfactoria y garantiza razonablemente los fines para los que fue realizada	(1 - 4)	Controles que no requieren modificación y agregan valor a la gestión

Tabla N° 6. Matriz de Riesgo

Riesgo	N°	Eventos	Probabilidad	Impacto	Resultado	Efecto en el riesgo		
	1	Falta al cumplimiento de la política de contratación de acuerdo al perfil establecido para analistas y recuperadores	Probable	3	Significativo	4	12	Alto
	2	Plan de capacitaciones para analistas y recuperadores deficiente	Muy probable	4	Significativo	4	16	Alto
	3	Falta de administración de cartera de parte de los analistas de crédito.	Probable	3	Significativo	4	12	Alto
	4	La institución no cuenta con un plan para asumir un mayor riesgo en el área de créditos	poco probable	2	Moderado	3	6	Medio
Riesgo de crédito	5	No cuenta con una bitácora de los riesgo generados en la colocación	poco probable	2	Bajo	2	4	Bajo
	6	Algunos créditos otorgados poseen riesgos de recuperación por alto índice de vulnerabilidad	Muy probable	4	Significativo	4	16	Alto
	7	Tiene presente el impacto que provocaría la colocación masiva de créditos y poca recuperación	poco probable	2	Moderado	3	6	Medio
	8	Falta de administración de la cartera por parte de personas capacitadas en el área	Probable	3	Significativo	4	12	Alto
	9	carencia de información inmediata al personal del área de colocación y recuperación	poco probable	2	Moderado	3	6	Medio
	10	Falta de evaluación a los procedimientos y manuales del área de créditos	poco probable	2	Bajo	2	4	Bajo
	11	Poca supervisión del cumplimiento de las políticas de crédito en la colocación y recuperación	Probable	3	Moderado	3	9	Medio
	12	Falta de evaluación al área de créditos por parte de Auditoría interna	Muy probable	4	Significativo	4	16	Alto

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo

Matriz de Probabilidad de Impacto

Probabilidad de Impacto					
5					
4			1,3,8	2,6, 12	
3		4,7,9	11		
2		5,10			
1					
	1	2	3	4	5
Probabilidad de ocurrencia					

Asignación del personal a Auditoría interna

A continuación se presenta el personal que ha sido asignado para realizar la auditoría, por lo que llevarán a cabo todo el proceso y control de dicha evaluación, además se detalla las funciones asignadas a cada uno de ellos:

	Nombres	Cargos
1	Lic. Juan Alberto Aquino Moreno	Supervisor
2	Licda. Carmen Guadalupe Fuentes de Mármol	Jefa de equipo
3	Lic. José Gilberto Cristino	Auxiliar de auditoría
4	José Luis Mercado Molina	Auxiliar de auditoría

Presupuesto de horas para elaborar el trabajo de Auditoría

ACTIVIDAD	HORAS PRESUPUESTADAS		
	Auditor interno	Auxiliar	Auxiliar
PLANEACIÓN			
Análisis del área a examinar	6	1	1
Evaluación de Proceso del otorgamiento y recuperación de créditos	1	4	4
Revisión de los documentos contenidos en expedientes de créditos otorgados	3	8	8
Elaboración de Programas de Auditoría	4	3	3
EJECUCIÓN			
Ejecución de procedimientos	4	16	16
Monitoreo y seguimiento de la auditoría	4	7	7
EMISIÓN DE INFORME			
Elaboración y Revisión	0	2	2
Entrega de informe para aprobación de responsable de auditoría interna	6	0	0
Entrega de informe a máxima autoridad de la institución	1	0	0
TOTAL	29	41	41

4.9 Programas de auditoría aplicables

Luego de determinar el área a evaluar se procede a elaborar los programas como producto de la planificación de la auditoría, por medio de ellos se ejecutaran los exámenes y se obtendrán las evidencias relevantes para soportar las conclusiones y resultados de la información.

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
PROGRAMA DE AUDITORÍA
ÁREA: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Institución: FOSOFAMILIA

Auditoría de cumplimiento

Período auditado: A Noviembre 2016

Preparado:	S.I.S
Revisado:	A.A.C
Fecha:	11/11/2016

Objetivo: Evaluar el proceso de estudio del cliente hasta el otorgamiento del crédito.

Objetivos Específicos:

- a) Verificar la evaluación realizada sobre análisis y otorgamiento de crédito
- b) Indagar como se llevó a cabo el proceso de estudio del cliente
- c) Indagar como se llevó a cabo el proceso de otorgamiento

No	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	REF. PT'S	HECHO POR
1	<p>Obtenga una muestra de los expedientes de créditos otorgados a la fecha de la Auditoría y compruebe los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Verifique la solicitud de crédito y compruebe que cumpla con los requisitos mínimos establecidos en la NCB-022 en su anexo II. b) Verificar que se haya presentado la documentación requerida de acuerdo a lo establecido en el reglamento para otorgamiento de créditos. c) Revise que se hayan realizado las investigaciones correspondientes del deudor y el codeudor, dejando constancia de haberlo realizado. d) Verifique que los créditos otorgados cumplan con los requisitos establecidos en cuanto al plazo y montos máximos de acuerdo a la normativa. e) Realizar visita de campo para confirmar que el crédito otorgado, haya sido invertido en el negocio o compra de activo fijo detallado en el contrato formalizado así como también la vulnerabilidad de zona. f) Confirmar la existencia de los valúos, que se hayan efectuado por una persona autorizada y que este sea reciente. g) Confirmar que las garantías estén debidamente registradas a favor de FOSOFAMILIA y que estas estén con forme al monto otorgado h) Revisar el desembolso y la evidencia de las planillas firmadas de recibido por parte del cliente. 		

	<ul style="list-style-type: none"> i) Verificar los correspondientes pagares debidamente firmados por el deudor y fiador. j) Compruebe que por cada expediente de crédito vigente se encuentre resguardado el mutuo original. 		
2	<p>Examinar los tipos de créditos que tiene FOSOFAMILIA</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Elaborar una cedula de detalle de todos los créditos que ofrece la institución a los microempresarios. b) También debe realizar un análisis comparativo de la cartera de créditos activa, castigada, separada entre el periodo anterior con el actual. 		
	<p>Auxiliares de la cartera de créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Obtenga el auxiliar de la cartera de créditos por antigüedad de saldos a la fecha del examen b) Verifique la correcta contabilización del crédito, así como la actualización de los saldos. c) Realice pruebas aritméticas selectiva para verificar la integridad de los saldos de los deudores d) Verifique que las cuotas hayan sido aplicadas oportuna y correctamente en cada una de las cuentas de los clientes en especial a las recibidas con recibos provisionales. e) Envié confirmaciones de saldos a ciertos clientes para confirmar saldos pendientes de cobro. 		

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ÁREA: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS POR VÍA ADMINISTRATIVA

Institución: FOSOFAMILIA

Auditoría de cumplimiento

Periodo auditado: A Noviembre 2016

Preparado:	S.I.S
Revisado:	A.A.C
Fecha:	11/11/2016

Objetivo: Evaluar el proceso de la recuperación de la cartera administrativa de clientes

Objetivos Específicos:

- a) Verificar la evaluación realizada sobre recuperación de mora
- b) Indagar como se efectúa el proceso de recuperación
- c) Evaluar que las gestiones de recuperación se efectúen de acuerdo con el reglamento y manual de procedimientos.

No	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	REF. PT'S	HECHO POR
1	Verificar que el personal a cargo de la unidad de recuperación lleve el control de manera separada de las distintas modalidades de crédito a recuperar y solicitar una muestra de cada una de ellas.		
2	Solicite un detalle que muestre la actualización de los datos y saldos de recuperación de préstamos reflejados en los sistemas informáticos.		
3	Realice confirmaciones de saldos con clientes, comparando el reporte que emite el sistema de clientes con una confirmación escrita.		
4	Inspeccione que la cartera asignada a un analista que dejo de laborar en la institución sea reasignada a otro o en su defecto que le dé seguimiento el coordinador de créditos revisar el seguimiento mediante la revisión al expediente del cliente.		

5	Verificar que los recibos provisionales utilizados en las operaciones de recuperación cumplan con las firmas y sellos correspondientes mediante la observación y que los depósitos coincidan con la fecha de elaboración del recibo		
6	Verificar mediante la observación que la documentación de recuperación se archive de manera ordenada y en un lugar seguro y que además tenga acceso a este únicamente el personal autorizado.		
7	Inspeccionar que todos los créditos recuperados cuenten con la respectiva copia de cancelación del crédito así como la cancelación del expediente, tomar una muestra de clientes y revisar que se cumpla lo estipulado.		
8	Verificar que las cuotas de préstamos recuperadas estén aplicadas en sistema de créditos, haciendo una comparación de la documentación física con el detalle del sistema que se utiliza mediante una muestra.		
9	Verificar que los recuperadores elaboren oportunamente los reportes de cartera en mora y que procedan de acuerdo al manual de recuperación, tomar una muestra de los clientes y solicitar el reporte para ver el seguimiento adecuado mediante la aplicación del manual.		
10	Cotejar los saldos de la cartera en mora según contabilidad y sistema informático mediante un reporte impreso comparado con el detalle de contabilidad.		
11	Cerciórese que los bienes recibidos en pagos estén legalmente registrados a favor de FOSOFAMILIA, solicitando un detalle de los documentos legales donde este escriturado a favor de la institución.		
12	Verificar que el oficial de cumplimiento este reportando a la Unidad de Investigación Financiera las transacciones efectuadas en efectivo con un valor mayor o igual \$10,000.00, solicitando los reportes relacionados a la actividad.		
13	Verificar la fuente de donde se efectuaran los pagos de las cuotas del crédito por parte de los clientes, haciendo sondeos para confirmar que sean reales y legales.		
14	Verificar que tesorería elabore el formulario de transacciones en efectivo cuando se reciben pagos mayores o iguales a \$5,000.00. Observando que se encuentren físicas y que se estén respectivamente archivadas.		
15	Emitir un informe sobre el área evaluada que contenga observaciones y recomendaciones, y verificar el cumplimiento de estas por parte de la administración en futuras revisiones.		

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ÁREA: RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS POR VÍA JUDICIAL

Institución: FOSOFAMILIA

Auditoría de cumplimiento

Periodo auditado: A Noviembre 2016

Preparado:	S.I.S
Revisado:	A.A.C
Fecha:	11/11/2016

Objetivo: Evaluar el proceso de la recuperación de la cartera judicial de clientes

Objetivos Específicos:

- a) Indagar como se efectúa el proceso de recuperación de cartera judicial
- b) Evaluar que las gestiones de recuperación se efectúen de acuerdo con el reglamento y manual de procedimientos.

No	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	REF. PT'S	HECHO POR
1	Mediante la inspección y tomando una muestra de expedientes de clientes confirmar que estén completos y que contengan las gestiones de créditos realizadas.		
2	Tomar una muestra de clientes y verificar si se cumplen las políticas de recuperación al momento de iniciar el proceso judicial en cada expediente, revisando las bitácoras elaboradas por los recuperadores.		
3	Verificar la correcta aplicación de los procesos en el seguimiento de la recuperación de la cartera judicial por parte del jefe de la unidad legal.		
4	Solicitar el listado de créditos que el comité recuperación ha autorizado para cobro judicial o irrecuperable y revisar si se ha cumplido la política establecida para estar dentro de esa clasificación.		

5	Solicitar el listado de la existencia y la ubicación de las garantías embargadas, y que estén escrituradas y registradas a favor de la institución y efectuar una visita de campo para verificar la ubicación correcta de estas.		
6	Comprobar que los pagos recuperados por despachos jurídicos estén depositados en las cuentas bancarias de FOSOFAMILIA, revisando que se encuentren físicamente y que sean producto de los procesos jurídicos efectuados a clientes.		

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ÁREA: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA TECNICA Y

LEGAL

Institución: FOSOFAMILIA

Auditoría de cumplimiento

Periodo auditado: A Noviembre 2016

Preparado:	O.Y.M
Revisado:	A.A.C
Fecha:	11/11/2016

Objetivo: Evaluar el cumplimiento técnico y legal del área de créditos

Objetivos Específicos:

- a) Verificar la evaluación realizada sobre recuperación de mora
- b) Indagar como se efectúa el proceso de recuperación
- c) Evaluar que las gestiones de recuperación se efectúen de acuerdo con el reglamento y manual de procedimientos.

N o	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA	REF. PT'S	HECH O POR
1	Verifique el cumplimiento de las leyes y normas aplicables a FOSOFAMILIA según el siguiente check list. ver anexo.5		
2	<p>Elabore una cedula sumaria sobre los aspectos legales que tiene que cumplir FOSOFAMILIA en el área de créditos</p> <p>a) Elabore una cédula de detalle donde se compruebe el cumplimiento de la Ley de creación, reglamento de créditos individual y grupal sobre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación del destino del crédito, que el plazo, las tasas y comisiones estén sea conforme a la ley y reglamento. • Verificar las garantías, clasificación y su cobertura, la modalidad de los créditos así como también las bases para el otorgamiento y los lineamientos del comité de créditos. • Examinar el nivel de endeudamiento, la frecuencia de pago del cliente. <p>b) Examine mediante una cédula de detalle el cumplimiento del manual de procedimientos para administración y recuperación de la cartera:</p> <p>c) Revisar el crecimiento o disminución de los créditos según las etapas de cobro preventivo, inicial, administrativo I y II.</p>		

	<p>Elabore una cédula de detalle donde se cumpla con los aspectos de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, detallados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Políticas y normativa emitidas - Recomendaciones sobre auditorías realizadas - Sistema de control interno institucional 		
3	Verificar la constitución de reservas de saneamiento para la cartera en mora según el criterio adoptado en las políticas de la institución.		
4	Verificar el porcentaje estimado de mora según las categorías de riesgos crediticias		

CONCLUSIONES

- Debido a que la institución carece de manuales y procedimientos actualizados no permiten establecer un análisis real de los clientes y esto ha generado el aumento al índice de morosidad de la cartera.
- El personal relacionado a los procesos de análisis, otorgamiento y recuperación no está siendo capacitado para tal fin, además la institución no cuenta con el personal suficiente para realizar todas las actividades, lo cual repercute en la recuperación de créditos.
- La unidad de Auditoría interna debido a las múltiples actividades y falta de personal, no está cumpliendo con su plan anual de trabajo tal como lo establece la normativa técnica, lo que impide que las observaciones presentadas no sean oportunas para la toma de decisiones.
- La Unidad de Auditoría interna no cuenta con procedimientos de auditoría actualizados lo que dificulta el examen a dicha área para evaluar el cumplimiento de Normas y Leyes y así poder fortalecer el control interno y minimizar los riesgos en el área de créditos.

RECOMENDACIONES

- A la administración se le recomienda la actualización de manuales para fortalecer los procesos de análisis del cliente.
- Se recomienda a la administración que gestione las capacitaciones adecuadas para el personal de otorgamiento y recuperación de créditos.
- Se propone a la administración incorporar más personal capacitado a la unidad de auditoría y así poder realizar el examen según el plan anual de trabajo, obteniendo resultados oportunos.
- A la unidad de auditoría interna se recomienda implementar los procedimientos que se proponen en el trabajo de investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Ana Daisy Lopez. (20 de Mayo de 2006). El enfoque de la auditoría interna hacia la valoración de riesgos en las entidades autónomas de crédito para la vivienda. San Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa. (30 de 10 de 1997). *Ley contra el lavado de dinero y de activos*. San Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa. (09 de 07 de 1998). *Ley de Ética Gubernamental*. San Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa. (26 de 01 de 2000). *Ley Reguladora del Ejercicio de la contaduría pública*. 14. San Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Asamblea Legislativa de la Republica de El Salvado. (1983). *Constitución de la República de El Salvador*. San Salvador.
- Corte de Cuentas de la República. (2016). *Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental*. San Salvador.
- CVPCPA. (2014). Norma de Educación Continuada.
- Directora Ejecutiva. (11 de marzo de 2016). Entrevista en general. (E. d. trabajo, Entrevistador)
- Directora Ejecutiva. (03 de marzo de 2016). Prueba piloto para conocer la institución. (E. d. trabajo, Entrevistador)
- FOSOFAMILIA. (2009). *Manual de procedimientos para la administración y recuperación de la cartera*. San Salvador.
- FOSOFAMILIA. (04 de 12 de 2012). Manual para la prevención de lavado de dinero y otros activos. San Salvador, San Salvador, El Salvador.

FOSOFAMILIA. (30 de Enero de 2012). Reglamento de creditos indiviluales y grupales. San Salvador, El Salvador.

FOSOFAMILIA. (2013-2014). *Informe de rendicion de cuentas*. San Salvador.

FOSOFAMILIA. (27 de JULIO de 2016). Recuperado el 27 de JULIO de 2016, de

FOSOFAMILIA: <http://www.fosofamilia.gob.sv/institucion/>

G.KELL, W. (1995). *Auditoria Moderna*. Mexico: CECSA.

Ley de la Corte Cuentas de la República de El Salv. (2006). Manual de Auditoría

Gubernamental. *Manual de Auditoría Gubernamental*. San Salvador, El Salvador.

Ley de la supervision y regulacion del sistemafina. (s.f.). *Normas para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento*.

Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. San Salvador: Ecoe.

Republica, C. d. (2016). Manual de Auditoría Gubernamental. San Salvador, El Salvador.

Salvador, L. C. (2006). Manual de auditoría gubernamental . San Salvador, El Salvador.

Superintendencia del Sistema Financiero. (s.f.). *Normas para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento*.

ANEXOS



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



CUESTIONARIO

DIRIGIDO A: Jefe de la unidad de auditoría interna del Fondo Solidario para la Familia Microempresaria.

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: La presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes egresados de la carrera de licenciatura de contaduría pública de la Universidad de El Salvador, con el propósito de sustentar el trabajo de graduación denominado **“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES CREDITICIAS APLICABLES A LA CARTERA DE CLIENTES DE FOSOFAMILIA”**, con el cual se pretende elaborar procedimientos de auditoría interna para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias en la cartera de clientes.

En función de lo anterior solicitamos su valiosa colaboración proporcionándonos la información requerida en cada pregunta, la cual será utilizada y manejada con estricta confidencialidad.

INDICACIONES: Marque con una “X” la(s) respuesta(s) que usted considere más conveniente o complementar según el caso.

1. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el área de auditoría gubernamental?

- a) De 1 a 3 años
- b) De 3 a 5 años
- c) De 5 años o más

Objetivo: Conocer el nivel de experiencia con que cuenta el personal de la unidad de auditoría interna.

2. ¿Cuál es el número de personal asignado a la unidad de auditoría interna?

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4
- e) 5 o más

Favor especificar el cargo de cada uno _____

Objetivo: Conocer si la unidad de auditoría interna cuenta con suficiente personal para realizar la auditoría.

3. ¿Cuáles de las siguientes áreas son sujetas a evaluación en el plan anual de auditoría?

- a) Unidad de operaciones
- b) UACI
- c) Recuperaciones
- d) Unidad Legal
- e) Contabilidad
- f) Presupuesto
- g) Tesorería
- h) Riesgo

Objetivo: Conocer cuáles son las áreas evaluadas según el plan anual de trabajo.

4. ¿Verifica que los créditos otorgados cumplan con la finalidad establecida en los reglamentos aplicables a FOSOFAMILIA?

Favor explique:

Objetivo: Identificar si la colocación de créditos está de acuerdo con los reglamentos de la institución.

5. ¿Cuáles son los principales requisitos en los que verifica su cumplimiento, al momento de realizar auditoría a la cartera de clientes de FOSOFAMILIA?

a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

Objetivo: Conocer si al momento de efectuar los créditos se cumplan los requisitos establecidos en el reglamento créditos individual y grupal.

6. En la revisión de los créditos que han sido otorgados ¿Cuáles de los siguientes criterios incluye en su evaluación?

a) Que la garantía no se encuentre hipotecada de terceros

b) Que la deuda no exceda 4 veces su patrimonio

c) Que el cliente tenga capacidad de pago

d) No se realiza revisiones a créditos otorgados

Objetivo: Verificar si se tiene el conocimiento de los diferentes criterios establecidos al momento de otorgar un crédito según el reglamento.

7. ¿Verifica que se cumplan las siguientes condiciones al momento de efectuar un crédito?

a) Montos máximos de los créditos

b) Destinos de los créditos

c) Plazos

d) Formas y frecuencias de pago

Objetivo: Comprobar que se cumplan las condiciones del crédito según lo establecido en el reglamento de créditos.

8. ¿Cuáles son las razones por las que el trabajo de auditoría interna en el área de evaluación de cartera no tiene la máxima efectividad deseada?

- a) Falta de tiempo para efectuar la auditoría
- b) Falta de personal capacitado
- c) Falta de recursos para la realización de trabajo de campo
- d) Programas desfasados para la evaluación de clientes
- e) Deja demasiado tiempo sin ejecutar evaluación a la cartera
- f) Alta rotación de personal en el área

Objetivo: Comprobar si se incluye dentro del plan de trabajo revisiones periódicas a la cartera.

9. ¿Qué procedimientos aplican al momento de ejecutar auditoría a la cartera de clientes?

- a) Confirmaciones de saldos
- b) Verificación de la documentación de garantías
- c) Conciliación de saldos contables con sistema de créditos
- d) Evaluación de capacidad de pago del cliente
- e) Verificación del contrato de otorgamiento de crédito

Objetivo: Determinar que procedimientos son ejecutados al momento de efectuar la auditoría a la cartera.

10. ¿De los riesgos de la actividad que realiza la institución cuál es el más alto al que está expuesto?

- a) Liquidez
- b) Crédito
- c) Reputación
- d) Tecnológico

e) Operacional

¿Porque? _____

Objetivo: Identificar el riesgo de la actividad que más afecta a la institución.

11. Detalle ¿Cuál es el porcentaje estimado de mora que se refleja en los siguientes tipos de crédito, con respecto al total de la cartera?

- a) Decreciente _____%
- b) Crédito rotativo _____%
- c) Crédito estacional _____%
- d) Crédito para emprendedores _____%
- e) Crédito Especial _____%
- f) Créditos recurrentes _____%
- g) No manejo esa información

Objetivo: Identificar el tipo de crédito que está generando un alto índice de mora

12. ¿De qué manera verifica el cumplimiento de la gestión de cobro según las siguientes etapas?

- a) Preventivo _____

- b) Inicial _____

- c) Cobro administrativo I _____

- d) Cobro administrativo II _____

- e) Judicial _____

NOTA: En caso de no hacer esta verificación favor marcar esta casilla

Objetivo: Identificar el cumplimiento de los procedimientos para la administración y recuperación de la cartera.

13. ¿Según los estados financieros que porcentaje sobre la cartera en mora se encuentra cubierta con las reservas de saneamiento a la fecha?

- a) Normales (A2) _____%
- b) Sub normales (B) _____%
- c) Deficientes (C1 y C2) _____%
- d) De difícil recuperación (D1 y D2) _____%
- e) Irrecuperables (E) _____%
- f) No manejo esa información

Objetivo: Verificar que categoría de riesgo constituye más reserva de saneamiento

14. ¿Cuál de las siguientes operaciones verifica al realizar auditoría a las garantías hipotecarias?

- a) Comprobar la vigencia del valúo
- b) Que la garantía esté inscrita en el registro correspondiente
- c) Verificación de la existencia del inmueble
- d) No se realiza verificación

Objetivo: Identificar la existencia de las garantías.

15. ¿Hace cuánto fue la última actualización de manuales para el otorgamiento y recuperación de créditos?

- a) 1 año
- b) 2 años
- c) 3 años
- d) 4 años o más
- e) No se tiene la práctica de actualizarlos

Objetivo: Verificar la última fecha de actualización de los manuales que se utilizan en el momento del otorgamiento y la recuperación.

16. ¿Qué beneficios considera que obtendría la institución al actualizar los manuales de control para el otorgamiento y recuperación de créditos?

- a) Disminución de cartera morosa
- b) Mayor liquidez
- c) Documentación y garantías actualizadas
- d) Eficiencia en los procesos de otorgamiento y recuperación
- e) Otros (especifique) _____

Objetivo: Verificar los beneficios de los manuales actualizados.

17. De la siguiente lista ¿Cuáles leyes aplica al momento de realizar la auditoría en FOSOFAMILIA?

Correlativo	Normativa	Chek
1	Ley y Reglamento de FOSOFAMILIA	
2	Ley de la Corte de Cuentas	
3	Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero	
4	Normas Técnicas de Control Interno Específicas	
5	Reglamento para el otorgamiento de créditos	
6	Procedimientos para la administración y recuperación de la cartera	
7	Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento (NCB-022)	
8	Otras: _____ _____	

Objetivo: Verificar que leyes se cumplen y que normativa se aplica a FOSOFAMILIA.

18. ¿Considera que podría servirle como material de apoyo en el desarrollo de su trabajo, la elaboración de una herramienta que contenga procedimientos de auditoría interna para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes de FOSOFAMILIA?

SI NO

¿Por qué? (favor especificar): _____

Objetivo: Verificar el grado de utilidad que obtendrá al elaborarse la herramienta



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



GUIA DE ENTREVISTAS

DIRIGIDO A: Directora Ejecutiva, gerente de créditos, jefe de unidad de recuperaciones, analista de créditos

OBJETIVO DE LA GUIA DE ENTREVISTA:

Obtener información que permita recolectar insumos sobre la gestión, colocación y recuperación de la cartera de clientes de FOSOFAMILIA, que contribuirá a proponer un manual de procedimientos de auditoría interna para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias en la cartera de clientes.

Favor indicar el cargo que posee en la institución:

1- ¿Qué le parece el trabajo de la Unidad de Auditoría Interna de FOSOFAMILIA?

2- ¿Podría detallar cuando fue la última vez que auditoría interna efectuó revisión a la cartera de clientes?

3- Describa los manuales y reglamentos con que cuenta FOSOFAMILIA, para el área de otorgamiento y recuperación de créditos.

4- A su criterio, Los manuales y procedimientos utilizados en el otorgamiento y recuperación de créditos están desactualizados

Otorgamiento SI _____ NO _____

¿Porqué? _____

Recuperación SI _____ NO _____

¿Porqué? _____

5- ¿Qué beneficio obtendría la institución si se le efectuará la actualización de manuales y procedimientos?

Otorgamiento

Recuperación

6- Según su criterio ¿Qué procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito cree que no se está ejecutando de la manera adecuada?

7- ¿Cuáles son los motivos del incremento de la cartera de clientes en mora?

8- ¿Considera usted que las recomendaciones por parte de la Unidad de Auditoría Interna contribuyen a mejorar el otorgamiento y recuperación de créditos?

9. ¿Considera usted que los analistas de créditos están adecuadamente capacitados al momento de la evaluación para el otorgamiento?

10. ¿Considera usted que están adecuadamente capacitados los recuperadores al momento de gestionar el cobro del crédito?

11. ¿En qué áreas cree que debería ser capacitado el personal de créditos y recuperación?

12. ¿Cuáles son las etapas del procedimiento de gestión de cobros?

13. Favor explicar, ¿En qué consiste cada una de las siguientes políticas de recuperación?

a) Recuperación Preventiva _____

b) Recuperación reactiva y decampo _____

c) Recuperación judicial _____

14. ¿Qué utilidad tendría para la institución la elaboración de procedimientos para la evaluación del cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes?

(ANEXO 3)

Encuesta realizada al auditor interno de FOSOFAMILIA con el fin de elaborar procedimientos de auditoría interna para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias en la cartera de clientes

No	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	APORTE DEL GRUPO
1	¿Cuántos años de experiencia tiene en el área de auditoría gubernamental?	a) De 1 a 3 años b) De 3 a 5 años c) De 5 años o más	c) De 5 años o más	La experiencia del auditor es adecuada para ejercer las evaluaciones correspondientes a las diversas áreas de la institución, es evidente que tiene la capacidad y conocimiento para evaluar el área de otorgamiento
2	¿Cuál es el número de personal asignado a la unidad de auditoría interna?	a) 1 b) 2 c) 3 d) 4 e) 5 o más Favor especificar el cargo de cada uno	c) 1 Jefatura y 2 asistentes	El área de auditoría recientemente fue reforzada con personal nuevo sin experiencia, lo cual se puede considerar una debilidad ya que afectaría el desarrollo de los programas al momento de efectuar las revisiones correspondientes.

3	¿Cuáles de las siguientes áreas son sujetas a evaluación en el plan anual de auditoría?	a) Unidad de operaciones b) UACI c) Recuperaciones d) Unidad Legal e) Contabilidad f) Presupuesto g) Tesorería h) Riesgo	a) Unidad de operaciones b) UACI c) Recuperaciones d) Unidad Legal e) Contabilidad f) Presupuesto g) Tesorería h) Riesgo	La unidad de auditoría incluye en la evaluación todas las áreas principales dentro de la institución, por lo tanto, se espera un resultado oportuno.
4	¿Verifica que los créditos otorgados cumplan con la finalidad establecida en los reglamentos aplicables a FOSOFAMILIA?	Favor explique:	Si se verifica y aplica los procedimientos que evalúan el cumplimiento de los diferentes controles internos con el objetivo de que los créditos otorgados sean recuperables y así evitar observaciones de parte de los entes fiscalizadores externos (S.S.F, Corte de cuentas y auditorías externas fiscales y financieras)	En proceso de verificación de la finalidad en el otorgamiento de créditos por parte del área de auditoría se confirmó que si se da cumplimiento a este requerimiento.
5	¿Cuáles son los principales requisitos en los que verifica su cumplimiento, al momento de realizar auditoría a la cartera de clientes de FOSOFAMILIA?	a) b) c) d) e)	La existencia del respectivo expediente crediticio, la existencia de los contratos simples e hipotecarios, verificación de los documentos que garantizan el crédito, registro de prendas e inmuebles a favor de FOSOFAMILIA y Visita a los negocios y domicilios de clientes	La unidad de auditoría verifica todos los requerimientos que amparan los créditos al momento de otorgarse en cuanto a garantías

6	En la revisión de los créditos que han sido otorgados ¿Cuáles de los siguientes criterios incluye en su evaluación?	<ul style="list-style-type: none"> a) Que la garantía no se encuentre hipotecada de terceros b) Que la deuda no exceda 4 veces su patrimonio c) Que el cliente tenga capacidad de pago d) No se realiza revisiones a créditos otorgados 	<ul style="list-style-type: none"> a) Que la garantía no se encuentre hipotecada de terceros c) Que el cliente tenga capacidad de pago 	Los criterios que la unidad de auditoría evalúa en el otorgamiento de créditos son el respaldo de garantías que no estén hipotecadas y que el cliente tenga capacidad de pago
7	¿Verifica que se cumplan las siguientes condiciones al momento de efectuar un crédito?	<ul style="list-style-type: none"> a) Montos máximos de los créditos b) Destinos de los créditos c) Plazos d) Formas y frecuencias de pago 	<ul style="list-style-type: none"> a) Montos máximos de los créditos b) Destinos de los créditos c) Plazos d) Formas y frecuencias de pago 	la unidad de auditoría si cumple las condiciones establecidas para otorgar créditos
8	¿Cuáles son las razones por las que el trabajo de auditoría interna en el área de evaluación de cartera no tiene la máxima efectividad deseada?	<ul style="list-style-type: none"> a) Falta de tiempo para efectuar la auditoría b) Falta de personal capacitado c) Falta de recursos para la realización de trabajo de campo d) Programas desfasados para la evaluación de clientes e) Deja demasiado tiempo sin ejecutar evaluación a la cartera f) Alta rotación de personal en el área 	<ul style="list-style-type: none"> c) Falta de recursos para la realización de trabajo de campo f) Alta rotación de personal en el área 	La razón por la cual la auditoría no tiene una máxima efectividad es por la falta de recursos como por ejemplo, vehículos para el traslado a otros departamentos y por la alta rotación de personal en el área.

9	¿Qué procedimientos aplican al momento de ejecutar auditoría a la cartera de clientes?	a) Confirmaciones de saldos b) Verificación de la documentación de garantías c) Conciliación de saldos contables con sistema de créditos d) Evaluación de capacidad de pago del cliente e) Verificación del contrato de otorgamiento de crédito	a) Confirmaciones de saldos b) Verificación de la documentación de garantías c) Conciliación de saldos contables con sistema de créditos d) Evaluación de capacidad de pago del cliente e) Verificación del contrato de otorgamiento de crédito	cabe mencionar que la unidad de auditoría aplica todos los procedimientos, sin embargo, estos son los más comunes dentro del área y sería recomendable que adicionen otros que ayuden a la obtención de la información
10	¿De los riesgos de la actividad que realiza la institución cuál es el más alto al que está expuesto?	a) Liquidez b) Crédito c) Reputación d) Tecnológico e) Operacional ¿Porque?	b) Crédito ¿Porque? Si no se recupera la inversión no será posible la auto sostenibilidad de la institución	El riesgo más alto respecto a la actividad de la institución es el del crédito y es precisamente donde está la problemática por el bajo índice de recuperación, el aumento de la cartera en mora y si no hay ingresos no existe rotación de efectivo.
11	Detalle ¿Cuál es el porcentaje estimado de mora que se refleja en los siguientes tipos de crédito, con respecto al total de la cartera?	a) Decreciente b) Crédito rotativo c) Crédito estacional d) Crédito para emprendedores e) Crédito Especial f) Créditos recurrentes g) No manejo esa información	g) No manejo esa información	Se percató que en cuanto al porcentaje estimado de mora en los tipos de créditos el auditor no maneja ese tipo de información aunque sería favorable que tuviera este conocimiento para posibles análisis que contribuyan a la revisión que se planifica

12	¿De qué manera verifica el cumplimiento de la gestión de cobro según las siguientes etapas?	a) Preventivo b) Inicial c) Cobro administrativo I d) Cobro administrativo II e) Judicial NOTA: En caso de no hacer esta verificación favor marcar esta casilla <input type="checkbox"/>	a) Preventivo Revisión a las gestiones de cobros registrados en el SIM Net. b) Inicial Revisión en SIM Net c) Cobro administrativo I documentos que evidencien la gestión realizada y que haya sido firmada por los clientes d) Cobro administrativo II IDEM e) Judicial verificación de cada expediente en proceso judicial	Al momento de verificar el cumplimiento en cuanto a la gestión de créditos el auditor tiene el conocimiento de cómo se efectúa este proceso dentro del área.
13	¿Según los estados financieros que porcentaje sobre la cartera en mora se encuentra cubierta con las reservas de saneamiento a la fecha?	a) Normales (A2) b) Sub normales (B) c) Deficientes (C1 y C2) d) De difícil recuperación (D1 y D2) e) Irrecuperables (E) f) No manejo esa información	f) No manejo esa información	El Auditor no maneja información sobre el porcentaje de mora cubierto con la reserva de saneamiento, sin embargo, debería ya que son cifras de estados financieros que muestra el estado de la cartera.
14	¿Cuál de las siguientes operaciones verifica al realizar auditoría a las garantías hipotecarias?	a) Comprobar la vigencia del valúo b) Que la garantía esté inscrita en el registro correspondiente c) Verificación de la existencia del inmueble d) No se realiza verificación	a) Comprobar la vigencia del valúo b) Que la garantía esté inscrita en el registro correspondiente c) Verificación de la existencia del inmueble	La verificación del estado de garantías se efectúa de la manera correcta, sin embargo según la investigación efectuada la auditoría para evaluar estas garantías se hace conforme a una muestra y dentro de ella no salió las que tenían esta inconsistencia y fueron evidenciadas por auditoría externa.

15	¿Hace cuánto fue la última actualización de manuales para el otorgamiento y recuperación de créditos?	<ul style="list-style-type: none"> a) 1 año b) 2 años c) 3 años d) 4 años o más e) No se tiene la práctica de actualizarlos 	a) 1 año	La última actualización del reglamento y manuales para créditos y recuperación respectivamente fue el año 2012, esto se confirmó con la administración de la institución.
16	¿Qué beneficios considera que obtendría la institución al actualizar los manuales de control para el otorgamiento y recuperación de créditos?	<ul style="list-style-type: none"> a) Disminución de cartera morosa b) Mayor liquidez c) Documentación y garantías actualizadas d) Eficiencia en los procesos de otorgamiento y recuperación e) Otros (especifique) 	d) Eficiencia en los procesos de otorgamiento y recuperación	La herramienta que se propone de actualizar los manuales de control para el otorgamiento y recuperación de créditos sería de gran ayuda para todas las áreas involucradas, ya que facilitaría las evaluaciones por parte del área de auditoría a la institución.
17	De la siguiente lista ¿Cuáles leyes aplica al momento de realizar la auditoría en FOSOFAMILIA?	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ley y Reglamento de FOSOFAMILIA 2. Ley de la Corte de Cuentas 3. Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero 4. Normas Técnicas de Control Interno Especificas 5. Reglamento para el otorgamiento de créditos 6. Procedimientos para la administración y recuperación de la cartera 7. Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento (NCB-022) 8. Otras 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ley y Reglamento de FOSOFAMILIA 2. Ley de la Corte de Cuentas 3. Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero 4. Normas Técnicas de Control Interno Especificas 5. Reglamento para el otorgamiento de créditos 6. Procedimientos para la administración y recuperación de la cartera 7. Normas para Clasificar los Activos de Riesgo Crediticio y Constituir las Reservas de Saneamiento (NCB-022) 8. Otras 	La normativa de acuerdo al giro de la institución se verifico que se aplica, solo que en algunos casos existen deficiencias y necesitan ser reforzadas para un mejor resultado a esto le afecta la desactualización de la normativa utilizada en el área de créditos.

18	<p>¿Considera que podría servirle como material de apoyo en el desarrollo de su trabajo, la elaboración de una herramienta que contenga procedimientos de auditoría interna para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes de FOSOFAMILIA?</p>	<p>a) Si b) No ¿Por qué? (favor especificar)</p>	<p>a) Si, para que los procesos sean más eficientes tanto de otorgamiento como de supervisión por parte de la auditoría interna.</p>	<p>Para tener resultados eficientes en procesos de otorgamiento, recuperación y evaluación de la cartera dentro de la institución, se necesita una herramienta que contenga procedimientos de auditoría para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de FOSOFAMILIA</p>
----	--	--	--	---

(ANEXO 4)

Entrevistas realizadas a director ejecutivo, jefe de recuperaciones y analistas de crédito que contribuirá a proponer un manual de procedimientos de auditoría interna para evaluar el cumplimiento de normas y leyes crediticias en la cartera de clientes

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		Analistas		
		1	2	3
1	¿Qué le parece el trabajo de la Unidad de Auditoría Interna de FOSOFAMILIA?	La auditoría antes era más eficiente se contaba con (3 o 4 personas en el área) y actualmente solo hay 1, el área se considera deficiente	Si realiza su trabajo, pero no cubre toda el área por el número de clientes	En lo que lleva de estar en la institución no da seguimiento, la auditoría interna estaba una cartera bien deteriorada
2	¿Podría detallar cuando fue la última vez que auditoría interna efectuó revisión a la cartera de clientes?	Si la hace pero no saben cuándo fue la última vez desde 1 1/2 año, no expedientes o visita en expedientes, si de campo	hace un año	más de 1 año
3	Describa los manuales y reglamentos con que cuenta FOSOFAMILIA, para el área de otorgamiento y recuperación de créditos.	Políticas, condiciones, procedimientos, requisitos garantías montos, se rigen por las políticas de la institución que son vitales para analizar y cumplir el nivel que cada uno tiene un monto o fiador	Plazos, a quienes aplica, edad, tasa de interés, línea de crédito, la documentación y requisitos guiados por el reglamento	Manual de créditos es la guía que ocupa seguimiento a los clientes, manual de recuperación pero no lo utiliza

4	A su criterio, Los manuales y procedimientos utilizados en el otorgamiento y recuperación de créditos están desactualizados	<p>Otorgamiento SI aspectos crédito más ágil de conocerlo sin tanta documentación, llenar tanto documento esencialmente, agilidad de respuesta en tiempos para que se cumpla.</p> <p>Recuperación NO si está bien</p>	<p>Otorgamiento SI el monto es menor a otras instituciones y el plazo es menor (4 años plazo es un procesos muy largo) cuesta la aprobación de formularios, no están adecuados como las cajas de créditos, mucha documentación</p> <p>Recuperación NO se lo dan a personas inadecuadas no pagan, el cliente o negocio no existe y dárselo a personas que pagan por mala gestión, afecta la rotación de los empleados sin experiencia</p>	<p>Otorgamiento SI se están actualizando</p> <p>Recuperación SI</p>
5	¿Qué beneficio obtendría la institución si se le efectuará la actualización de manuales y procedimientos?	Satisfacer y mejorar el servicio que se brinda al cliente	sería bueno en cuanto a cambios en la documentación, se hace todo el proceso aunque sean buenos clientes inicio hacen siempre el mismo estudio	<p>Otorgamiento mejorar el otorgamiento, mayor respaldo de garantías.</p> <p>Recuperación más captación de fondos, mejorar en mora</p>
6	Según su criterio ¿Qué procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito cree que no se está ejecutando de la manera adecuada?	Los tiempos de respuesta son muy lentos, la agilidad, coordinación de manera eficaz y eficiente, el trabajo de los analistas, visitas, tiempo de oficina, distribución de recursos, disciplina de coordinación de movilización (calendario no se respeta), deficiencia en el áreas (hace falta vehículos), deficiencia en logística, que se respete lo establecido.	Todo se ejecuta de acuerdo a manuales supervisión y revisión de los documentos	A veces las visitas al negocio no se hacen, pasan en oficina, los créditos para que sea bueno hay que ir al negocio y ahí firmar documentos

7	¿Cuáles son los motivos del incremento de la cartera de clientes en mora?	Factores falta seguimiento adecuado, otorgar un crédito y no monitorearlo (olvida su cliente), no cobrar desde el 1 día de mora. El sistema de inseguridad no deja trabajar a la gente	Analista tiene una cartera sana, por la situación de seguridad (traslado de clientes a otros lugares) andar en vehículos nacionales	mal análisis del crédito no se profundiza en la información, el estudio socio familiar no se está haciendo por la delincuencia
8	¿Considera usted que las recomendaciones por parte de la Unidad de Auditoría Interna contribuyen a mejorar el otorgamiento y recuperación de créditos?	No se dan recomendaciones: han venido consultores sobre créditos a realizar estudios y dejan instrucciones a analistas	No aplica	No han habido observaciones ni recomendaciones porque no hacen auditoría interna
9	¿Considera usted que los analistas de créditos están adecuadamente capacitados al momento de la evaluación para el otorgamiento?	Si la gente nueva sin experiencia, deficiencia en el momento de inducción no es adecuada es mala, debe haber una inducción adecuada. Cuando no tiene estados financieros les toca hacer el análisis completo.	personal nuevo no por contratación de experiencia , mejor contratar con experiencia , no hay inducción adecuada (solo general)	Si tienen experiencia hay un interés monetario se deja a un lado el riesgo con tal de llegar a la meta aunque no califique se pasa y es un crédito malo
10	¿Considera usted que están adecuadamente capacitados los recuperadores al momento de gestionar el cobro del crédito?	No aplica	No aplica	No aplica
11	¿En qué áreas cree que debería ser capacitado el personal de créditos y recuperación?	Tecnológicamente, atención al cliente, la capacitación última fue hace tres meses	Capacitación en ley del lavado de dinero, se debería dar un curso de como cobrar y conocer al cliente, sería buena implementación	área legal y técnicas de recuperación

12	¿Cuáles son las etapas del procedimiento de gestión de cobros?	Actualmente no las conoce, 30 o 60 días para recuperación	1-15 días vía teléfono, 15-30 días se realiza visita y gestión de cobro y 30 a más si no paga se le hace visitas frecuentes con citatorios y visitas a fiador	Visita cordial para formar acuerdos, pasan citatorio, luego pasa al departamento de recuperación y si no al departamento legal 80 días a 90 días luego se pasa a recuperación
13	Favor explicar, ¿En qué consiste cada una de las siguientes políticas de recuperación?	<p>a) Recuperación Preventiva: visita al cliente antes del pago de su cuota (2 días antes.</p> <p>b) Recuperación Reactiva y de campo: cliente en mora, primer día de mora o dejo de pagar y visita si no contesta</p> <p>c) Recuperación Judicial: unidad legal, recuperación de garantías</p>	<p>a) Recuperación Preventiva: si se tiene de 2-3 días de no pagar se le llama vía teléfono</p> <p>b) Recuperación Reactiva y de campo: si se tiene 10 días sin pagar se visita al cliente</p> <p>c) Recuperación Judicial: proceso citatorio para fiador y cliente, garantías prendarias</p>	<p>a) Recuperación Preventiva: cuando se habla antes de la fecha de pago</p> <p>b) Recuperación Reactiva y de campo: visitas directas al negocio para hacer sus pagos</p> <p>c) Recuperación Judicial: es proceso jurídico, proceso de garantía</p>
14	¿Qué utilidad tendría para la institución la elaboración de procedimientos para la evaluación del cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes?	Se han pedido cambios por medio de si se pueden cambiar, la dispersidad de la cartera no permite más eficiencia, depende de la ubicación de clientes, otorgar Zonas por analistas y falta de personal para trabajar, problemas técnicos y de logística, la delincuencia en zonas para tratar a clientes ver situaciones aisladas lineamientos son importantes en el área de logística	No aplica	Mejorar calidad de la cartera, menor riesgo en la recuperación de los créditos

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		Directora Ejecutiva	Gerente de Créditos	Jefe de unidad de recuperación
		4	5	6
1	¿Qué le parece el trabajo de la Unidad de Auditoría Interna de FOSOFAMILIA?	Falta de personal a afectado por eso no ha estado funcionando como debe, parte de crédito se queda un poco corto en los procedimientos aplicados o porque no se evalúa el 100% de la cartera, siendo una cartera de alto riesgo	No es una auditoría de campo para ella es deficiente porque tiene que ir más a campo	Considera que está bien a pesar del poco personal que se tiene, mayor énfasis y reforzar la unidad con personal y otras técnicas con más personal
2	¿Podría detallar cuando fue la última vez que auditoría interna efectuó revisión a la cartera de clientes?	al inicio del año 2015, las que ha efectuado ha sido porque se le ha pedido en algo especial, porque se ha encontrado anomalías , ejemplo en los pagos	Enero/2016 en oriente, a finales del año 2015 en occidente, auditorías efectuadas en forma directa no es que sea cumplimiento anual de trabajo	este año no se ha efectuado solo externa y de la superintendencia
3	Describa los manuales y reglamentos con que cuenta FOSOFAMILIA, para el área de otorgamiento y recuperación de créditos.	Ley y reglamento, ley de creación, procedimiento, reglamento de créditos que es el que lo rige	Reglamento de créditos, manual de metodología crediticia	Políticas de crédito, ley de operación de FOSOFAMILIA y reglamento, manual de recuperación, 2009 última modificación, reglamento de funcionamiento de créditos se actualizo el 26/06/2012

4	A su criterio, Los manuales y procedimientos utilizados en el otorgamiento y recuperación de créditos están desactualizados	<p>Otorgamiento SI por la misma dinámica de FOSOFAMILIA se hace aunque no está escrito para ir saliendo, últimamente actualización se tuvo</p> <p>Recuperación SI se hizo una actualización a inicios de este año a las comisiones</p>	<p>Otorgamiento SI se tendría que ir viendo el cambio en la agilidad del proceso, más que todo en el fondo, no está normado lo de los créditos recurrentes</p> <p>Recuperación SI debe haber un documento más amplio donde habla del telecobro, documentos a utilizar en recuperación</p>	<p>Otorgamiento No están los lineamientos para evaluar la cartera de crédito establecida</p> <p>Recuperación No los procesos son repetitivos, de papelería hay mucha de las mismo hay estudio de eso</p>
5	¿Qué beneficio obtendría la institución si se le efectuará la actualización de manuales y procedimientos?	<p>Otorgamiento beneficio ante los entes fiscalizadoras porque todo lo que se hace y no está escrito es un incumplimiento sería una fortaleza porque no habría incumplimiento</p>	<p>Otorgamiento da mucho beneficio ya que tendríamos un documento que da los parámetros para el proceso, hay ciertos proceso que se hacen pero no está documentado</p> <p>Recuperación es necesario para el proceso de recuperación se hace el proceso pero no está escrito</p>	<p>Recuperación más agilidad en el otorgamiento de crédito, más tecnología. Una PAL. (clasificación en el sistema)</p>
6	Según su criterio ¿Qué procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito cree que no se está ejecutando de la manera adecuada?	Calificación de riesgo, si están otorgando créditos cuando no se debería porque las leyes no lo permiten pero se hace aunque lo autoriza la máxima autoridad que el consejo	pre solicitud es el momento cuando el cliente llega a pedir información no se le da el seguimiento adecuado hay un tiempo muerto, un lapso de tiempo que queda en el área, deficiente control de los arreglos especiales de pago, no están definidos los procesos a seguir a la hora de hacer el cobro	No se da seguimiento oportuno desde que se cae en mora. Permanente de cobro
7	¿Cuáles son los motivos del incremento de la cartera de clientes en mora?	Antes era por falta de control, supervisión y seguimiento de cada crédito, análisis a la hora de evaluar el crédito que se cambia de una a otra institución el sobre endeudamiento pero hoy en día se está tratando de	Mal análisis de parte del comité y precomité de créditos, mal seguimiento a la cartera a partir de un día de mora cuando se asignaba a recuperación ya era con más de 300 días de atraso	La colocación e información fiable de los asesores para los clientes, puede o no capacidad de pago. Levantamiento de información, delincuencia, temporales, sismos, extorsiones a que el analista

		dar ese seguimiento para ir bajando dicha mora, se paga a los recuperadores para que ellos hagan la gestión de cobro		no puede referencia del área donde está ubicado el cliente, análisis más profundo
8	¿Considera usted que las recomendaciones por parte de la Unidad de Auditoría Interna contribuyen a mejorar el otorgamiento y recuperación de créditos?	auditoría hace acompañamiento, revisa garantía, expediente, más que todo es un check list, las que el refleja son de control interno siento que no contribuye a la recuperación y otorgamiento	Si porque la observación un poco donde está la deficiencia dice dónde está el problema pero no sugiere, se limita a dar cumplimiento a lo que ya está escrito	Observaciones de externa y la interna les han dicho correctivas preventivas no
9	¿Considera usted que los analistas de créditos están adecuadamente capacitados al momento de la evaluación para el otorgamiento?	Ellos conocen su área quizás falta una actualización, tratar de ir dando poco a poco al personal nuevo solamente da una inducción al día a día.	No, hay que capacitar más al analista, contratan personas sin experiencia, 70% analistas son sin experiencia en área de microfinanzas	no hay que tener más capacitaciones actualizando
10	¿Considera usted que están adecuadamente capacitados los recuperadores al momento de gestionar el cobro del crédito?	No, pues se les ha enseñado técnicas para que conozcan su área pero no se les capacita lo que saben es por lo que aprenden en el día a día.	No, necesitan más capacitación han sido formados por jefe hay deficiencias, en técnicas de cobro y manejo de técnicas administrativas, desconocen la normativa y por eso no pueden hacer arreglos de pago, 20% tienen perfil para esta en recuperación	Necesita mayor capacitación en el transcurso
11	¿En qué áreas cree que debería ser capacitado el personal de créditos y recuperación?	En microfinanzas siempre hay cosas nuevas que han surgido, técnicas de recuperación, técnicas cuando analista se entrevista con clientes	Uso de equipo informático, técnicas de cobro normativa (Recuperadores) los analistas en análisis financieros en los negocios en área microfinanzas	En técnicas de cobro, ya que los dos efectúan los cobros desde el primer día de mora hasta que el crédito se recupera

12	¿Cuáles son las etapas del procedimiento de gestión de cobros?	Cobro administrativo: hasta B2, cobro judicial C y cobro preventivo	Preventiva, reactiva y judicial	Identificación a cuenta a cobrar a quienes la garantía saldos, mapean la cartera
13	Favor explicar, ¿En qué consiste cada una de las siguientes políticas de recuperación?	<p>a) Recuperación Preventiva: cliente que cayó en A2 hasta 14 días de atraso.</p> <p>b) Recuperación Reactiva y de campo: aquí es más agresivo, insistente con el cliente y ser constante para que pague</p> <p>c) Recuperación Judicial: cuando se hace embargos, lo hace el área legal y tribunales</p>	<p>a) Recuperación Preventiva: dar un seguimiento constante a la cartera para evitar que haya una mora 1-59 días de mora</p> <p>b) Recuperación Reactiva y de campo: política directa aplicada a reducir la morosidad , es ir a buscar al cliente y dar seguimiento y no soltarlo 60 días de mora</p> <p>c) Recuperación Judicial: cartera irrecuperable ya se hicieron todas las gestiones y pasa a cobrar la garantía</p>	<p>a) Recuperación Preventiva: cuando no está en mora</p> <p>b) Recuperación Reactiva y de campo: cuando el cliente está en mora desde el 1er día de mora</p> <p>c) Recuperación Judicial: la hace el área legal pone demanda</p>
14	¿Qué utilidad tendría para la institución la elaboración de procedimientos para la evaluación del cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes?	Control interno se ve fortalecido, bien establecidas sus políticas a seguir porque es el camino. Sería de mucha utilidad porque esos nos guían para seguir adelante, los procedimientos es la medicina del riesgo, son la base de la institución de un puesto de trabajo	Beneficiará porque tendríamos los estándares de lo que se tiene que hacer y cómo se debe hacer y eso tendría el control	Falta dar recomendaciones para mejora de controles a la institución

No	PREGUNTAS	ANALISIS
1	¿Qué le parece el trabajo de la Unidad de Auditoría Interna de FOSOFAMILIA?	Según los analistas consideran que un tiempo atrás el trabajo de auditoría era más eficiente, actualmente es deficiente por varias causas: la cartera tiene más de un año sin indicios de auditorías efectuadas y la administración comenta que en efecto la falta de personal ha influido para que la unidad no esté funcionando como se debe, sin embargo manifiestan que la auditoría efectuada a la cartera de clientes no es eficiente, porque los procedimientos aplicados son logran el objetivo ya que ellos quisieran que la evaluación fuera al 100% de la cartera. Según el aporte del equipo con la actualización de los programas de auditoría se espera que las evaluaciones a la cartera sean más eficientes y oportunas.
2	¿Podría detallar cuando fue la última vez que auditoría interna efectuó revisión a la cartera de clientes?	Los analistas comentaron que tiene entre un año o más de que no se les pasa reporte de observaciones por parte del área de auditoría, la administración nos indica que en lo que va del año no ha efectuado una auditoría cumpliendo con el plan anual de trabajo, sin embargo a efectuado auditoría directas que la administración ha solicitado porque han detectado anomalías en el manejo de la cartera en un analista determinado. La unidad debe cumplir con el plan anual y tiene que capacitar al nuevo personal para estar verificando periódicamente la cartera.
3	Describa los manuales y reglamentos con que cuenta FOSOFAMILIA, para el área de otorgamiento y recuperación de créditos.	Evaluando el conocimiento de los manuales de la cartera de créditos, el área de evaluación tiene el conocimiento de los requisitos y cumplimiento de estos al momento del otorgamiento, la administración conoce la normativa interna tanto de créditos como de recuperación sobre la cual se guían para colocar y recuperar los créditos. Pero a veces los procedimientos se hacen según la experiencia de cada persona esto afecta ya que la evaluación del crédito no está siguiendo los lineamiento escritos convirtiéndose al final en un crédito que el cliente no puede cancelar, por ello se recomienda que las normas estén siempre actualizadas y que los otorgamientos se hagan siguientes los parámetros de dicha normativa.
4	A su criterio, Los manuales y procedimientos utilizados en el otorgamiento y recuperación de créditos están desactualizados	Tanto la administración, los analistas y demás personal coinciden con que los manuales se encuentran desactualizados y que necesitan mejorar procesos para tener una mejor eficiencia tanto en el otorgamiento como en la recuperación.
5	¿Qué beneficio obtendría la institución si se le efectuará la actualización de manuales y procedimientos?	Según los analistas sería de gran beneficio el actualizar los manuales ya que se haría más ágil el procedimiento para el otorgamiento y recuperación, sería importante también porque contribuiría a mejorar los procesos escritos y habría mejor cumplimiento ante entes fiscalizadores.

6	Según su criterio ¿Qué procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito cree que no se está ejecutando de la manera adecuada?	Se constató que los procesos ejecutados al momento del otorgamiento y el análisis del cliente mediante la documentación son deficientes debido a que el tiempo de respuestas por parte de la junta son muy largos y eso también les está afectando, la administración considera que los analistas no siguen los parámetros al momento de evaluar a los clientes.
7	¿Cuáles son los motivos del incremento de la cartera de clientes en mora?	De acuerdo a los analistas el crecimiento de la cartera de clientes en mora se debe al poco recurso de vehículos con los que se cuenta y el departamento de logística no funciona de la manera correcta y que al momento de analizar los créditos no se hace de acuerdo a los manuales porque el personal nuevo no tiene el conocimiento adecuado y no dan seguimiento a clientes en mora.
8	¿Considera usted que las recomendaciones por parte de la Unidad de Auditoría Interna contribuyen a mejorar el otorgamiento y recuperación de créditos?	Se pudo constatar que no se ha efectuado recomendaciones por parte del área de auditoría, según la administración es poco el apoyo que se está recibiendo por parte del auditor.
9	¿Considera usted que los analistas de créditos están adecuadamente capacitados al momento de la evaluación para el otorgamiento?	Una parte de los analistas están capacitados y las carteras son sanas, pero en su mayoría los analistas son nuevos y por cumplir las metas no hacen los análisis de manera correcta obteniendo como consecuencia el crecimiento de la cartera en mora, la administración afirma que lo anterior se está dando.
10	¿Considera usted que están adecuadamente capacitados los recuperadores al momento de gestionar el cobro del crédito?	Se considera que los recuperadores de créditos no están adecuadamente capacitados y que es necesario que lo estén para obtener los resultados esperados, la administración considera que si están teniendo problemas en cuanto a capacitaciones porque el mismo personal del área está capacitando al nuevo personal.
11	¿En qué áreas cree que debería ser capacitado el personal de créditos y recuperación?	Es necesario capacitar al personal las áreas de: normativa, recuperación y finanzas, informática, conocimiento y evaluación de clientes y así como una capacitación del manual de la institución en dichas áreas.
12	¿Cuáles son las etapas del procedimiento de gestión de cobros?	Se constató que algunos analistas desconocen las etapas del procedimiento de gestión de cobros, otros si tienen el conocimiento adecuado, sin embargo todos los ejecutivos tienen como obligación saber este tipo de procesos.
13	Favor explicar, ¿En qué consiste cada una de las siguientes políticas de recuperación?	En cuanto a las políticas de recuperación los analistas tiene el conocimiento de los procesos que se efectúan, sin embargo algunos los desconocen y otros no conocen todas las políticas y según la administración deberían y tienen la obligación de conocerlas.
14	¿Qué utilidad tendría para la institución la elaboración de procedimientos para la evaluación del cumplimiento de normas y leyes crediticias aplicables a la cartera de clientes?	En resumen todos llegaron a la conclusión de que es necesaria y urgente una herramienta para mejorar procesos, actualizar los manuales ya que esto facilitaría la recuperación, así como también la reducción del índice de mora.

CHECKLIST SOBRE APLICACIÓN DE NORMAS Y LEYES APLICABLES A FOSOFAMILIA

APLICACIÓN DE LA EVALUACION	CUMPLE	NO CUMPLE	COMENTARIO
Ley de creación de FOSOFAMILIA			
¿Verificar las siguientes condiciones de los beneficiarios cuando se otorgan los créditos según el art.9 de ley de creación? 1. Condición socioeconómica 2. La responsabilidad y situación dentro de su familia 3. Tipo de actividades productivas a las que se han dedicado en los últimos años. 4. Habilidad que se tiene para constituir y desarrollar empresa.		X	La unidad verifica el cumplimiento de los requisitos con enfoque a la garantía que presenta el cliente, ya que estas condiciones las deben evaluar los analistas de créditos al momento de hacer el estudio al futuro cliente.
Reglamento de la ley de creación de FOSOFAMILIA			
Verificar que los costos y gastos que incurren los créditos de cartera judicial para su recuperación sean pagados por el deudor, según el art.16 del reglamento de la ley de creación de FOSOFAMILIA.		X	No hay informes que se audite dicha cartera.
Reglamento de créditos de FOSOFAMILIA			
Verificar que se estén cumpliendo los niveles de aprobación de los créditos según los montos establecidos para: 1. Comité de créditos 2. Consejo directivo		X	No hay información de este cumplimiento.
Normas de auditoría interna del sector gubernamental			
Verificar si la unidad de auditoría interna tiene el personal con la experiencia adecuada en la práctica, así como las habilidades, capacidades y conocimientos apropiados.	X		La unidad posee 1 auditor capacitado pero le falta recurso humano capacitado.
Verificar si se cumple el plan anual de trabajo y si define claramente las	X		Si se elabora el plan anual, sin

acciones que se ejecutaran para alcanzar los objetivos y metas establecidas, en forma eficiente, eficaz y económica.			embargo la Administración no ha recibido la información en el tiempo establecido por auditoría.
Verificar si en la evaluación interna está incorporada en las prácticas y políticas de rutina usadas para administrar la actividad de auditoría interna y si incluyen: 1- Seguimiento continuo del desempeño de la actividad de auditoría interna. 2- Revisiones periódicas mediante autoevaluación.	X		Existen políticas y prácticas para administrar la actividad de auditoría, no obstante no existen revisiones periódicas a la cartera, solo cuando la administración lo requiere con urgencia.
Normas para clasificar los activos de riesgo crediticio y constituir las reservas de saneamiento (NCB-022)			
Verifica que el valor del inmueble al restar del saldo de las obligaciones será el menor entre el valuó pericial actualizado y el valuó pericial contractual	X		Se cumple, pero la revisión de las garantías se efectúa en periodos largos
Verifica que las reservas de saneamiento estén calculadas de acuerdo a su clasificación y porcentaje	X		Si cumple de acuerdo al tipo de cliente
Procedimiento para la administración y recuperación de la cartera			
Verificar que se cumplan las etapas de gestión de cobro según lo estable dicho manual y el reglamento de créditos	X		La verificación que hace no es a detalle también en estas etapas esta la judicial que de ella no hay informes que se ha auditado.
Verificar que este documentado en expediente de clientes las visitas que ha efectuado el recuperador para hacer el respectivo cobro a cliente en mora.		X	
Verificar que el comité de recuperación haya autorizados los siguientes arreglos de pago: 1. Reestructuraciones		X	

2. Refinanciamientos			
3. Periodos de gracia			
4. Dación en pagos			