

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



**“PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL EN EL ÁREA DE RESPONSABILIDAD  
EMPRESARIAL QUE TIENEN LAS ENTIDADES BANCARIAS EN EL MUNICIPIO DE SAN  
SALVADOR”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

**Cruz de Guevara, Cindy Lisette**

**Torres Fuentes, Iris Maricela**

**Sánchez Reyes, Ana Gabriela**

Para optar al grado de:

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Septiembre de 2013

**San Salvador, El Salvador, Centroamérica**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector	:	Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo.
Secretaria	:	Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya.
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Máster Roger Armando Arias Alvarado.
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras.
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández.
Coordinador de seminario	:	Licenciado Yovany Eliseo Sánchez Palacios.
Asesor Director	:	Máster Luis Alonso Ramírez Aguilar.
Jurado examinador	:	Máster Luis Alonso Ramírez Aguilar.  Licenciado Yovany Eliseo Sánchez Palacios.

## INDICE

	Pág.Nº
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
<b>CAPITULO I –MARCO TEORICO</b>	
1.1 ANTECEDENTES	1
1.1.1 AUDITORIA SOCIAL	1
1.1.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	2
1.1.3 LA BANCA SALVADOREÑA Y EL DESARROLLO ECONÓMICO DE EL SALVADOR	4
1.1.3.1 PRIMEROS BANCOS EN EL SALVADOR	4
1.1.4 INSTITUCIONES FINANCIERAS AUTORIZADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, QUE CUENTAN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL.	5
1.1.4.1 BANCOS PRIVADOS	5
1.1.4.2 BANCOS ESTATALES	14
1.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU ENTORNO	17
1.3 CONCEPTOS	19
1.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORIA SOCIAL	21
1.3.2 FUNCIONES DE LA AUDITORIA SOCIAL	21
1.3.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA SOCIAL	22
1.4 DIFERENCIA ENTRE LA AUDITORÍA SOCIAL Y FINANCIERA	22
1.5 MEMORANDO DE PLANEACIÓN	24
1.6 DESARROLLO DE LA AUDITORIA SOCIAL	26
1.7 NORMATIVA TECNICA Y BASE LEGAL	31
1.7.1 NORMATIVA TÉCNICA	31
1.7.1.1 NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA	32
1.7.1.2 ÉTICA EMPRESARIAL	34

1.7.2	BASE LEGAL	35
1.7.2.1	LEY REGULADORA DEL EJERCICIO DE LA CONTADURÍA	35
1.7.2.2	CÓDIGO DE COMERCIO	37
1.7.2.3	LEY DEL MEDIO AMBIENTE	37

## **CAPITULO II –METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.**

2.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
2.2	UNIDADES DE ANALISIS Y OBSERVACIÓN	39
2.3	INVESTIGACIÓN	39
2.3.1	BIBLIOGRÁFICA	39
2.3.2	DE CAMPO	39
2.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
2.4.1	POBLACIÓN	40
2.4.2	MUESTRA	40
2.5	INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	42
2.6	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	42
2.7	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	42
2.8	DIAGNÓSTICO	42
2.8.1	CONOCIMIENTOS GENERALES QUE TIENEN LAS ENTIDADES BANCARIAS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU APORTE EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES	43
2.8.2	ASPECTOS SOBRE EL ÁREA TÉCNICA DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORÍA SOCIAL EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	47

**CAPITULO III- PROGRAMAS DE AUDITORIA PARA EL ÁREA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ENTIDADES BANCARIAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR**

3.1	PLANIFICACION DE LA AUDITORIA SOCIAL	51
3.1.1	FASE I, TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN Y CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	51
3.1.2	FASE II, PASOS PARA ELABORAR PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL	51
3.2	PLANIFICACION DE LA AUDITORIA SOCIAL	52
3.2.1	DESARROLLO DE LA FASE I	53
3.2.1.1	ESTABLECIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DE AUDITORIA SOCIAL	53
3.2.1.2	OBTENER INFORMACIÓN ACERCA DE LA ENTIDAD	61
3.2.1.3	CONOCIMIENTO DEL TIPO DE NEGOCIO	61
3.2.1.4	HISTORIA DE LA EMPRESA	62
3.2.2	DESARROLLO DE LA FASE II	69
3.2.2.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES IMPORTANTES DE LA AUDITORIA SOCIAL	69
3.2.2.2	ALCANCE	69
3.3	PROGRAMAS DE AUDITORÍA SOCIAL	70

**CAPITULO IV- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1	CONCLUSIONES	97
4.2	RECOMENDACIONES	98
	BIBLIOGRAFIA	99
	ANEXOS	101

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1	FASES DE LA AUDITORIA	27
FIGURA N°2	PROCEDIMIENTOS DE LA FASE PRELIMINAR	28
FIGURA N°3	FASES DE LA PLANEACIÓN DE AUDITORIA SOCIAL	50
FIGURA N°4	PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA SOCIAL	52
FIGURA N°5	GRUPOS DE INTERES	67
FIGURA N°6	ORGANIGRAMA	68

## INDICE DE CUADROS

CUADRO N°1	DIFERENCIA ENTRE LA AUDITORÍA SOCIAL Y FINANCIERA	23
CUADRO N°2	NIA'S APLICABLES	32
CUADRO N°3	CONOCIMIENTOS GENERALES QUE TIENEN LAS ENTIDADES BANCARIAS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU APORTE EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES.	45
CUADRO N°4	ASPECTOS SOBRE EL ÁREA TÉCNICA DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.	48
CUADRO N°5	ÁREAS SUJETAS A EVALUAR	56

## RESUMEN EJECUTIVO

Las entidades bancarias en los últimos años han adquirido una mayor actividad en el ámbito social, una de estas es la responsabilidad empresarial dado que sus procesos requieren el desarrollo de exámenes sociales permitiendo la aplicación de técnicas y procedimientos propios para el desarrollo de esta, la cual tiene como objetivo valorar el comportamiento ético de la organización para garantizar que todas las actividades de beneficio social que brindan cumplan con la calidad y transparencia requerida.

La responsabilidad social tiene una dimensión especial en la industria bancaria que no está presente en otros sectores, ya que la actividad financiera que desarrollan estas empresas tiene unas repercusiones especialmente importantes en la actividad económica general; Esta acción se orienta a la satisfacción e información de las expectativas y necesidades de los grupos de interés e incluye el cumplimiento de la legislación nacional vigente y las leyes aplicables, además se manifiesta en los impactos que genera la actividad empresarial en el ámbito social, medioambiental y económico.

Esta acción es de carácter global, es decir afecta a todas las áreas de negocio de la empresa, así como a todas las áreas geográficas en donde desarrollan sus operaciones. Afecta por tanto, a toda la cadena de valor necesaria para el desarrollo de la actividad, prestación del servicio o producción del bien e incluye compromisos éticos objetivos que se convierten de esta manera en obligación para quien los contrae.

Ante tal situación y mediante los resultados obtenidos en la presente investigación se comprobó que a las entidades bancarias no les realizan auditoría social dado que no cuentan con programas para evaluar el área de responsabilidad empresarial.

La investigación bibliográfica se realizó mediante el método analítico descriptivo, se fundamentó teóricamente y en el desarrollo bibliográfico de campo se utilizó la herramienta de la encuesta, analizando los datos recolectados.

Para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación se utilizó como herramienta hojas de cálculo Microsoft Excel, las cuales sirvieron de base para procesar las encuestas a través de la tabulación.

Considerando lo anterior, la elaboración de los programas de auditoria constituyen una herramienta valiosa que contribuye a mejorar la posición de las entidades bancarias ante la evaluación de la transparencia de los proyectos de responsabilidad social empresarial, es por ello que en capítulo de aporte se proporciona un diseño de programa de auditoria social que pueda ser desarrollado por los profesionales en contaduría en El Salvador.

## INTRODUCCIÓN

Cada vez son más las empresas preocupadas por fomentar estrategias de responsabilidad social, tanto en respuesta a esas demandas sociales como por voluntad propia. Así lo han entendido compañías que han adoptado políticas de responsabilidad a través del diálogo continuado con los denominados grupos de interés.

En este nuevo enfoque es necesario comprender dos puntos básicos: primero, la empresa asume un compromiso voluntario que va más allá de las obligaciones en materia social y ambiental, y segundo, a la rentabilidad económica tradicional se le añaden otros objetivos como el desarrollo sostenible.

En este contexto, se encuentra ante un nuevo paradigma de la empresa, en el que la medición del resultado económico de su actividad o el rendimiento de las inversiones no son el único elemento central de la evaluación de su gestión; ahora incluye la medición de su impacto social, entendido éste como la sostenibilidad de la entidad.

Pero este modelo de gestión sólo es productivo y se convierte en un valor agregado para la empresa cuando está basado en información objetiva y transparente. A lo que se refiere, específicamente, es poner a disponibilidad interna y externamente no sólo los resultados económicos, sino también los de su impacto en el ambiente y en las comunidades en las que desenvuelve su negocio. La forma de hacerlo es mediante una auditoría social a través programas que evalúen dicha área.

Ante esta situación, desde hace algunos años, se observa un creciente interés por las referidas auditorías, debido a: la globalización de los mercados; el aumento de la preocupación por el comportamiento en el desarrollo de las actividades de las organizaciones sobre el entorno, es decir los costos sociales que pueden provocar las organizaciones y que las decisiones

empresariales no consideren las consecuencias en la comunidad; la idea de que es posible desarrollar las actividades de la empresa con un mayor grado de responsabilidad social.

La mayoría de empresas, independientemente de su tamaño, buscan objetivos no sólo económicos, que son necesarios para ser viables desde una perspectiva financiera, sino también otros aspectos que se pueden mencionar como: sociales, ambientales, ayudas para la comunidad, culturales, etc. Cada vez más se profundiza en las organizaciones este pensamiento, el cual implica que mejorar los beneficios sociales y ambientales puede traer como consecuencia efectos económicos positivos.

La responsabilidad social es una práctica que se ha tomado habitual en el mundo empresarial, en algunos casos por políticas o por una acción humanitaria. Más allá de las razones, la preocupación por el entorno, la ética, los principios, los valores, entre otros, trasladados al mundo empresarial y transmitidos a la sociedad, constituyen aspectos fundamentales que deben ser tomados en cuenta.

La evaluación del impacto social de la empresa requiere de criterios y una guía detallada que afronte adecuadamente las demandas actuales a las que se enfrenta la entidad, por lo que el presente trabajo se sitúa en este marco y pretende realizar una contribución útil y fundamentada para las organizaciones empresariales.

El presente trabajo contiene la investigación realizada sobre la responsabilidad empresarial y su relación con la realización de una auditoría social, el cual está conformado por cuatro capítulos.

El primer capítulo: Marco teórico, proporciona los antecedentes, definiciones básicas, características, funciones y objetivos, entre otros.

El capítulo dos: Metodología de la investigación, expone el tipo de investigación realizada, así como la población y, muestra de esta unidad de análisis. Establece el instrumento utilizado en la

recolección de información por parte de la unidad de observación, presentando el diagnóstico de los resultados obtenidos.

El tercer capítulo: procedimientos básicos a considerar por el profesional en contaduría pública para el desarrollo de una auditoría social en el área de responsabilidad empresarial en las entidades bancarias, constituye una propuesta desarrollada por el equipo de trabajo y presenta información importante de la planeación de la auditoría presentada en dos fases.

Finalmente el capítulo cuatro: conclusiones y recomendaciones, expone los cinco puntos más relevantes de los resultados a los que se llegaron a través de la investigación realizada, de igual manera se proponen cinco recomendaciones como respuesta a cada uno de los cinco puntos establecidos.

## **CAPITULO I: MARCO TEORICO**

### **1.1. ANTECEDENTES**

#### **1.1.1 AUDITORIA SOCIAL**

La auditoría social “es un proceso que permite a una organización evaluar su eficacia social y su comportamiento ético en relación a sus objetivos, de manera que pueda mejorar sus resultados sociales o solidarios y dar cuenta de ellos a todas las personas comprometidas por su actividad<sup>1</sup>”, sus referencias pueden encontrarse desde las décadas tempranas del siglo XX, pero su mayor desenvolvimiento ocurre recientemente. El desarrollo de este examen en los últimos años se ha intensificado con el beneficio que brinda, convirtiéndose en un medio para el fortalecimiento de la democracia y la lucha contra la corrupción. La auditoría social ayuda a evaluar, medir y controlar la gestión social de una organización.

A través de la historia de la profesión de la contaduría pública se han desarrollado diversas clases de auditoría en respuesta a las exigencias de los usuarios, entre estas se pueden mencionar la financiera, de gestión, sistemas informáticos, ambiental, integral, fiscal, gubernamental y en los últimos años ha comenzado a difundirse el término de auditoría social. Esta surge por la necesidad de informar en manera objetiva e independiente aspectos que la información financiera no proporciona, como por ejemplo el estudio de la responsabilidad social y el comportamiento ético en relación a los objetivos perseguidos. La práctica de la auditoria social en El Salvador a diferencia de otros países latinoamericanos, no ha alcanzado un adelanto trascendental en su aplicación, esto se debe a su escasa difusión y al poco interés de los contadores públicos de involucrarse en esta especialidad.

---

<sup>1</sup> <http://www.gestiopolis.com/>

En El Salvador, la experiencia de la auditoría social, se ha derivado de las evaluaciones especiales que instituciones internacionales solicitan dentro de sus cláusulas contractuales sobre el impacto de proyectos de desarrollo que ellos están financiando. Esta incluye planes, estrategias, proyectos, políticas, procedimientos, prácticas ejercidas por la organización o institución auditada. Revisa el sistema de información, contrato, programas, estructura, funcionamiento de las unidades organizacionales, sus productos y servicios, además del cumplimiento de leyes y regulaciones. De este ejercicio, total o parcial, debe resultar un producto con propuestas de mejoramiento institucional. La auditoría social entendida de tal manera, con cuyos resultados mejora sus procedimientos y actuación, se considera como un componente importante en varios ambientes. Evalúa el impacto y el comportamiento ético de la organización en relación a sus objetivos y a sus "stakeholders" o implicados. (Los "stakeholders" son aquellas personas, grupos o entidades afectados o que pueden afectar a las organizaciones).

### **1.1.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL<sup>2</sup>**

Las raíces de la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa (RSE o RSC) algunos la sitúan en la legislación nacional alemana, cuando se promulgaron leyes sociales como la del seguro; maternidad y enfermedad, accidentes de trabajo, jubilación y defunción; sin embargo, el concepto ya era mencionado en otras partes del continente europeo bajo la visión paternalista, en la cual se hace referencia a la obligación ética moral, asumida de manera voluntaria por la empresa como institución, hacia la sociedad<sup>3</sup>. En el continente americano, la RSE se manifestó principalmente en términos de oportunidad individual en cuanto a la vida, libertad y búsqueda de la felicidad. El mundo empresarial se enfrentó a grandes presiones sociales después de la gran depresión en Estados Unidos de Norteamérica y las consecuencias económicas de la segunda

---

<sup>2</sup> Cámara Oficial Española de Comercio e Industria de El Salvador, info@camaco.es.com.sv. -http://res.camaco.es.com.sv

<sup>3</sup> Tesis "Propuesta para la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial en los restaurantes de 3,4 y 5 tenedores del municipio de San Salvador" Universidad Dr. José Matías Delgado, Facultad de Economía.

guerra mundial, debido al impacto de los cambios en el sistema económico, social y político mundial<sup>4</sup>.

Es importante resaltar que la RSE es un acto voluntario y dinámico en cuanto a sus manifestaciones; ya que desde sus orígenes se puede entender como un acto innato del ser humano como es ayudar sin esperar algo a cambio, generalmente motivado por una creencia religiosa desde épocas remotas de la civilización y entendiendo este acto como altruismo, en donde generalmente la clase aristocrática o realeza promovió y aferró económicamente actividades artísticas y culturales muy diversas, sobretodo en el período renacentista y más adelante en la lapso pos-industrial a través de modelos cooperativistas para comenzar a equilibrar las consecuencias sociales de la introducción del capitalismo desmedido junto con aportaciones, donativos económicos o en especie, acto que en el siglo XX se denominó filantropía<sup>5</sup>.

Ser socialmente responsable no solamente significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas aplicables, sino también invertir más en capital humano, el entorno y la sociedad.

En los últimos años se ha considerado que la inversión comprometida en materia social y de protección del medio ambiente es un indicador fiable de una buena gestión interna y externa. De este modo, las prácticas socialmente responsables abren una vía que permite conciliar el desarrollo con el aumento de la competitividad.

---

<sup>4</sup> [www.chile-hoy.de/opini3n-ensayo/280202\\_estadobienestar.html](http://www.chile-hoy.de/opini3n-ensayo/280202_estadobienestar.html). [www.pnud.cl/pnud/pdf/mesas%20.pdf](http://www.pnud.cl/pnud/pdf/mesas%20.pdf)

<sup>5</sup> La filantropía, etimológicamente, es definida como el amor a la humanidad o al género humano. Flavio Claudio Juliano (emperador de Roma, 361-363)

### **1.1.3 LA BANCA SALVADOREÑA Y EL DESARROLLO ECONÓMICO DE EL SALVADOR.**

La historia de El Salvador hace referencia a que no se puede separar el crecimiento económico del social requerido por un país. Este desarrollo puede empujarse creando fuentes de trabajo sostenibles, manteniendo los recursos naturales, mayor inversión en la educación, entre otros; por ello el sector privado salvadoreño se ha visto en la necesidad de tomar acción no solamente en generar utilidades, sino también incorporando a un conjunto de prácticas en el negocio que propicien el desarrollo de los empleados, la comunidad y el medio ambiente a través de políticas y valores éticos que contribuyan a la rentabilidad económica-social de la empresa en la sociedad. Uno de los motivos más destacados en la responsabilidad empresarial fue que tomó importancia en países latinoamericanos debido al comportamiento responsable siendo este un instrumento de competitividad a corto y mediano plazo por lo que permitió a las organizaciones diferenciarse de su competidor, accediendo a nuevos mercados.

#### **1.1.3.1 PRIMEROS BANCOS EN EL SALVADOR.**

El Banco Agrícola Comercial fue fundado en 1895, por los señores José González Asturias y Rodolfo Duke. Para 1898 funcionaban en el país cinco bancos: el Internacional, salvadoreño, Occidental, Industrial y Agrícola Comercial. Sin embargo, durante 1898, la situación económica del país no era muy buena y no daba señales de mejoramiento, por lo que la asamblea nacional decretó una Ley Monetaria que, entre otras cosas, establecía que los billetes en circulación de los bancos emisores serían recibidos a la par de la moneda nacional de plata, en pago de las rentas internas del Estado, y se establecía la inconvertibilidad de los billetes. El gobierno continuó haciendo esfuerzos para superar la crisis que hacía peligrar las actividades de los bancos establecidos. Pero en abril de 1898, por acuerdo de su junta general se puso en liquidación el Banco Industrial de El Salvador, que había nacido en junio de 1895. También en 1898 se

promulga la primera Ley de bancos de emisión, que fue reformada en 1899. La banca privada siguió evolucionando en El Salvador y, en el intermedio, aparecieron y desaparecieron algunos bancos que no pudieron mantenerse en el mercado.

#### **1.1.4 INSTITUCIONES FINANCIERAS AUTORIZADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, QUE CUENTAN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

Para las entidades bancarias en El Salvador la responsabilidad social corporativa tuvo sus inicios en la década de los noventa y la comprenden aspectos tales como:

- Acceso a créditos para PYMES, acompañados de asesoría técnica.
- Educación financiera para clientes y empleados.
- Programa de gestión ambiental.
- Involucramiento de proveedores en actividades de RSE.
- Voluntariado, con el cual los mismos empleados del grupo financiero se involucran compartiendo tiempo, esfuerzo y los conocimientos con proyectos de impacto social.

##### **1.1.4.1 BANCOS PRIVADOS:**

###### **❖ Banco Agrícola, S.A. conocido actualmente como: Bancolombia, S.A.**

Considerado como el banco privado más grande de El Salvador y Centro América, siendo esta posición el fiel reflejo de su estrategia de crecimiento sostenible integrando productos y servicios innovadores, atendiendo todos los segmentos del mercado, bajo una actuación de RSE, la cual está integrada por los siguientes ejes de acción:

- **Programa manos unidas por El Salvador.**

Por sexto año consecutivo, llevó a cabo su programa de RS denominado: manos unidas por El Salvador, bajo el cual se aprobaron 16 proyectos, entre centros de cómputo, bibliotecas, y obras de infraestructura, que beneficiaron a más de 11,000 mil niñas y niños pertenecientes a 16 centros escolares en todo el país, en los cuales se mejoró la calidad educativa de dichos estudiantes.

- **Programa de apoyo a la ecología.**

Como institución socialmente responsable impulsó en el 2009 la campaña de arborización, “¡Vistamos de verde a El Salvador!”, llevándose a cabo una campaña llamada “Festival verde del agrícola”, donde se entregó árboles a los clientes y público en general, tanto frutales como maderables. En el marco de la arborización también realizó, junto al personal del banco, una siembra para reforestar un área de protección natural de El Salvador, en el complejo El Taquillo, en el departamento de La Libertad.

- **Programa de fomento cultural.**

Entregó a la sociedad salvadoreña su libro “El Salvador la maravillosa costa del pacífico”, que forma parte de la colección de libros denominada, “El Salvador un rincón mágico”. Con esta nueva edición el banco acentúa su participación en difundir la cultura de El Salvador.

- **Patrocinador del evento Teletón.**

Continúa siendo el Banco de la TELETON, desempeñando el rol de motivador y recaudador de fondos. Por lo que en 2009 el banco dio su aporte en recurso humano, equipo y donativo económico, tanto del personal como de la institución, logrando de

forma satisfactoria, la meta para preparar un futuro más prometedor para los niños salvadoreños con capacidades especiales. El destino de los fondos recolectados sirvió para la apertura de un centro de rehabilitación en Sonsonate.

- **Programa de educación financiera – el manejo de su dinero.**

En el 2009 apoyó la continuación del programa de educación financiera con el objetivo de difundir la cultura del manejo responsable del dinero y del buen uso de los productos financieros, además logró la participación del personal de empresas y clientes en los talleres de educación financiera, impartidos por medio de ABANSA.

- **Otros programas<sup>6</sup>**

Fundación TIN MARIN: Sostenibilidad de exhibición “El banco de los niños”, en el museo de los niños Tín Marín.

- ❖ **Banco CITIBANK de El Salvador, S.A.**

Para esta institución el compromiso de contribuir al desarrollo de las comunidades locales en las que viven y hacen negocios; es considerado responsabilidad social empresarial, la cual persigue dos objetivos:

- Fomentar la educación financiera de jóvenes y niños, especialmente en colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión social.
- Propiciar el voluntariado entre empleados.

El voluntariado: es un pilar básico en los programas. Animamos a todos los empleados a participar en las actividades que tienen en marcha, pudiendo dedicar para ello parte de su jornada profesional.

---

<sup>6</sup> [www.bancoagricola.com](http://www.bancoagricola.com) responsabilidad social. Ejes de acción

### ❖ Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.

Para Davivienda la RSE<sup>7</sup> es: el actuar responsable de las empresas en la sociedad que operan, por tanto, la entidad sigue apoyando la mayoría de programas de sostenibilidad que actualmente se ejecutan en Costa Rica, Honduras y El Salvador para así continuar con sus compromisos de fomentar el desarrollo sostenible en la sociedad.

En la entidad el área de RSE es conocida como sustentabilidad corporativa, en la cual realizan programas tales como:

- **Ético:** se refiere a la cultura de legalidad y transparencia, respeto por los derechos humanos y al compromiso de ser referente de ética y RSE en los sectores que opera.
- **Económico:** necesidad de generar riqueza para la sostenibilidad de la empresa y para compartirla con los grupos de interés.
- **Medio Ambiente:** acciones y decisiones orientadas en llevar a la empresa y a los grupos de interés a la eco eficiencia, mediante la evaluación y reconocimiento del impacto de las actividades y procesos en la cadena de valor.
- **Laboral:** desarrollo integral y bienestar de los colaboradores así como el fomento de buenas prácticas.
- **Comercial:** integridad en las prácticas comerciales con los clientes, intermediarios, proveedores y demás aliados comerciales.
- **Social:** potenciar el compromiso social con todos los grupos de interés y con la sociedad en general a través del negocio y de la Fundación Bolívar Davivienda.

La fundación pretende potenciar proyectos sociales transformacionales buscando el beneficio de las comunidades donde el grupo Bolívar concentra sus actividades. Las acciones directas,

---

<sup>7</sup> <http://www.sostenibilidadfamiliarbolivar.com/>

proyectos compartidos y las causas sociales que desarrolla la Institución tienen una visión de sostenibilidad y trabajan para conseguir bienestar en el presente y garantizar la viabilidad de las generaciones venideras.

- **Voluntariado corporativo:**

Las actividades que se llevan a cabo dentro del voluntariado familia Bolívar, hacen parte de proyectos que generan alto impacto en la sociedad y que además se realizan con organizaciones que tienen una gestión efectiva y transparente en la búsqueda de la transformación.

- **Donaciones:**

Para el año 2011 la fundación Bolívar Davivienda donó \$2,750 millones, apoyando a 186 proyectos y 155 instituciones, donando durante el primer semestre del 2012 \$2,082 millones para apoyar el desarrollo de proyectos en 90 entidades de diferentes regiones del país. Davivienda a su vez donó \$ 4,429 millones repartidos entre la fundación Bolívar Davivienda, fundación hogar infantil Bolívar.

- ❖ **Banco G&T Continental El Salvador, S.A.**

Responsabilidad social<sup>8</sup>: la organización nació, ha crecido y seguirá creciendo gracias a la interacción positiva con la sociedad, por lo tanto tienen el compromiso integral de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, sus familias y la comunidad en general.

Entre los programas de RSE con que cuentan están:

- Fundación sana mi corazón
- Hábitat para la Humanidad El Salvador (asociación HPH El Salvador).
- Fundación Salvadoreña de la Tercera Edad (FUSATE)

---

<sup>8</sup><http://www.gytcontinental.com.sv/website/imagenes/stories/Gobiernocorp/codigo%20de%20etica.pdf>

- Fundación salvadoreña para el desarrollo económico social.
- Fundación Benjamín Bloom.

#### ❖ **Banco Promerica, S.A.**

Inicia sus operaciones en El Salvador, el 12 de enero de 1996, fue fundado gracias al aporte y al sólido respaldo de un grupo de accionistas visionarios que creen en el bienestar y desarrollo del país y de la región. El banco ha crecido de forma consistente en todas sus variables financieras, logrando con ello incrementar la participación de mercado. Fortaleciendo la confianza e imagen ante los clientes y el sector financiero.

#### ❖ **Scotiabank de El Salvador, S.A.**

Posee programas de RSE; tales como:

- En el marco del programa de educación financiera: "el manejo efectivo de tu dinero" es que ahora ABANSA enfoca sus serios esfuerzos para ejecutar su nuevo programa: "**Enseñando ahorrar a la niñez**", el cual ha sido diseñado para niños cuyas edades oscilan entre los 9 y los 12 años, en edades escolares.
- Comunidades: mediante el programa scotiabank "iluminando el mañana", el banco respalda comunidades y causas en el mundo entero.

#### ❖ **Banco de América Central, S.A.**

Algunos de los programas de RSE con que cuenta la entidad son:

- **Quiero un planeta verde<sup>9</sup>**: en este programa se dan consejos en donde se abordan temas que van desde el uso responsable del agua y la energía eléctrica, hasta formas prácticas de manejar los residuos de su casa y le ayudan a ser un consumidor cada

---

<sup>9</sup> <http://www.quierounplanetaverde.com/mision>

vez más responsable. Ésta información está disponible para aprender y para compartir con los familiares, amigos, colegas a través de las redes sociales.

- **Mi presupuesto virtual**<sup>10</sup>: es una herramienta que ayuda a organizar las finanzas y alcanzar las metas.

#### ❖ **Banco Procredit, S.A.**

Entre los programas de RSE que desarrolla se encuentran:

- Taller de formación: es un programa de becas, el cual está diseñado de tal forma que los participantes puedan conocer durante 6 meses, las áreas modulares que conforman la banca. en ese sentido, el estudiante tiene la oportunidad de desarrollar los conocimientos teóricos adquiridos con la práctica de los mismos; lo que se traduce en un proceso efectivo.
- Recurso humano: para el banco, el desarrollo personal y profesional de sus empleados es fundamental para lograr un equipo de profesionales altamente motivados y capacitados; empleados que compartan la misma visión, que entiendan y apoyen la misión de la institución. Por tal motivo, ofrecen diferentes oportunidades a sus funcionarios, pero al mismo tiempo tiene altas expectativas acerca de su compromiso y los estándares éticos y profesionales con que se desempeñan.
- Desarrollo y capacitación local, regional y Furth: los objetivos de la capacitación y entrenamiento van más allá de los aspectos necesarios para realizar esta función específica. Consideran de gran importancia la capacidad de los empleados.
- Academias internacionales: para mandos medios y altos potenciales, cuentan con cursos de inglés y con academias de formación gerencial a nivel Latinoamericano.

---

<sup>10</sup> <https://www.mipresupuestovirtual.com/>

### ❖ Banco Azteca El Salvador, S.A.

Con el objetivo de aportar al desarrollo de los sectores más vulnerables del país, se presentó oficialmente la fundación Azteca El Salvador, como parte de grupo Salinas, encabezado por el empresario mexicano Ricardo B. Salinas. La institución anunció que unirá esfuerzos con la sociedad en general y el gobierno para beneficiar a los sectores más necesitados y ayudarlos a mejorar sus condiciones de vida, a la vez trabaja por la preservación del medio ambiente<sup>11</sup>.

#### **Lleva a cabo programas de RSE entre los cuales están:**

- La fundación azteca desarrolla una jornada intensa de asesorías, conferencias y espacios lúdicos integrales. El Salvador es parte de la gira “vive sin drogas” que a la vez impulsa por toda Latinoamérica, con el fin de reunir el mayor número de jóvenes para crear conciencia sobre el uso indebido de drogas, consumo excesivo de alcohol, además de evitar que los jóvenes emigren hacia las pandillas, entre otros problemas sociales.
- Formar la red social Azteca para generar asociaciones y apoyos con las organizaciones sociales. La institución cuenta con el programa "venimos a aprender y a apoyar a las organizaciones salvadoreñas" por el hecho que hay empresas grandes que tienen recursos para apoyar a las organizaciones y lo que quieren es una contabilidad seria, rendición de cuentas y muchas organizaciones no saben cómo hacerlo. Entonces, parte de la tarea es diseminar talleres para que las organizaciones accedan a estos recursos
- La creación de la orquesta sinfónica infantil genera oportunidades para los jóvenes en El Salvador. En zonas marginales, se les invita a aprender música clásica. Motivando no solo al involucramiento del niño, sino toda la comunidad se transforma a través de la música. El Salvador es el primer país donde se inauguró la orquesta sinfónica.

---

<sup>11</sup> El Diario de Hoy Jueves, 3 de febrero de 2011.

Escogieron El Salvador para tener una orquesta sinfónica juvenil porque vieron el interés y esfuerzo de un grupo de personas para reproducir un proyecto que en México iniciaron hace tres años. Fue el interés de El Salvador que los hizo ver que existen posibilidad porque hay maestros de música para apoyar este proyecto<sup>12</sup>.

#### ❖ **Banco Industrial El Salvador, S.A.**

Este cuenta con programas de responsabilidad social tales como:

- **Educación:** en el campo de la educación buscan promover la igualdad de oportunidades educativas mediante programas que favorezcan la inclusión escolar para familias de bajos recursos económicos.
- **Donación de computadoras:** el programa de donación de computadores personales tiene como objetivo facilitar el acceso a tecnología informática a alumnos de escuelas rurales y establecimientos de escasos recursos.
- **Reconocimiento estudiantil:** en el marco de la inauguración del programa cívico permanente, reconoció a tres estudiantes del centro escolar Barrio Belén, que han destacado en conducta y en sus calificaciones durante este año. Muchos niños más son beneficiados de esta forma, como parte de las acciones que realiza el banco Industrial, con su programa cívico permanente desarrollado en el país.
- **Arte y cultura:** creer firmemente en la promoción de la cultura y el acceso al arte como una manera de cultivar y enriquecer el espíritu humano.
- **Promoción laboral:** en el campo de la promoción laboral desarrolla e implementa programas de capacitación y empleabilidad para jóvenes.

---

<sup>12</sup> <http://www.fundacionaztecaelsalvador.org/noticias/116-fundacion-azteca-el-salvador>.

- **Nutrición:** la alimentación saludable es uno de los pilares para el desarrollo de los niños. Es por eso que trabajan junto a comedores escolares para brindar esta ayuda tan importante.
- **Deporte:** en el deporte como un medio para generar una sociedad más saludable, positiva e integradora.
- **Medio Ambiente:** implementa internamente acciones de concientización y participación en favor del cuidado del medioambiente. Informa, concientiza y motiva a la acción a todo el equipo de trabajo en torno a temáticas claves.

#### 1.1.4.2 BANCOS ESTATALES.

##### ❖ Banco de Fomento Agropecuario.

Desde antes de 1893 preocupa al gobierno de la republica el incremento de la industria agrícola nacional como patrimonio principal de la nación; en aquel entonces ya existían algunas disposiciones sobre la materia, dispersa en decretos y otras leyes del país, pero parece que fue en el citado año cuando, con la promulgación del “código de agricultura”, se manifestó concretamente esa preocupación, puesto que de esa manera se estaba reconociendo la importancia de las actividades agrícola. Este, que por su propia naturaleza está inclinado a proteger la propiedad, “su posesión, uso y goce”; los derechos de los trabajadores agrícolas y a determinadas reglas de procedimiento, resulta interesante porque también legisla sobre el establecimiento o fundación de la facultad de agronomía y de un cuerpo de ingenieros agrónomos; sobre la concesión de créditos y la formación de empresas, lo cual ya es ir en camino de la tecnificación y fomento de la industria agrícola.

##### ❖ Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.

Este banco recién inicia la organización de la RSE y es dirigida por el departamento de mercadeo de la entidad.

❖ **Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL)**

Impulsa programas de RSE entre los cuales se encuentran:

- **Emprende mujer:** voces vitales El Salvador, lleva a cabo el proyecto “emprende mujer”, un foro interactivo donde se presentó la oportunidad de conocer historias de éxito y mejores prácticas de mujeres líderes y empresarias de El Salvador. En esta actividad BANDESAL se hizo presente con un stand informativo para brindar las formas de contacto con sus ejecutivos para quienes desearan más detalles sobre las líneas de financiamiento disponibles.
- **Feria del gabinete de productividad y servicios en movimiento en mejicanos:** es coordinado por la gobernación departamental de San Salvador, llevó a cabo una feria para acercar servicios institucionales a la población del municipio, dado que se contó con la participación de cerca de 10 instituciones gubernamentales. Entre las instituciones participantes estaban el Fondo Social para la Vivienda, el Banco Hipotecario y el Banco de Desarrollo de El Salvador (BANDESAL).
- **Feria de Hoy para tu Mañana, Tecnología y Educación (FUTUREA) BANDESAL** participa en dicha feria la cual se realizó en las instalaciones de Centro Internacional de Ferias y Convenciones de El Salvador (CIFCO). FUTUREA tiene como objetivo presentar al joven la mayor cantidad de oportunidades y puertas para que ellos elijan la más conveniente.
- **Feria del gabinete de productividad y empleo en movimiento:** la gobernación política departamental de La Libertad, coordinadora del gabinete de productividad y empleo en movimiento, convocó a la segunda edición de este evento, en el que nuevamente 14 instituciones de gobierno acercaron información y servicios que brindan a la población

que se acercó al parque central del Puerto de La Libertad, ejecutivos del banco brindaron información sobre las líneas de crédito y de garantía que brinda la institución al público.

- **Feria industrial EXPO-FECAICA 2012.** La 8ª feria industrial EXPO-FECAICA 2012 “Industria para el Crecimiento Económico y Social”, organizada por la Asociación Salvadoreña de Industriales (ASI), cuenta con las asociaciones de las industrias de Centroamérica y del Caribe. BANDESAL participa en dicha actividad para promocionar al sector industrial como generador de crecimiento económico y social, así como continuar impulsando la formación de estos en temas como calidad, energía, económicos, logística y bienestar laboral.
- El Comité de Turismo de la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL) organizó el XVIII festival gastronómico del país, con el que busca promover la industria de la gastronomía salvadoreña, para estimular a los chefs y a las cocinas de los establecimientos gastronómicos con el propósito de profesionalizar y desarrollar la cocina nacional e internacional en beneficio de la industria del turismo y su desarrollo.
- **Encuentro regional de cámaras MIPYMES: uniendo esfuerzos para un crecimiento sostenible.** Este evento, organizado por la CAMARASAL, busca promover herramientas para fortalecer la gestión de los negocios y generar espacios para que los empresarios amplíen sus contactos y oportunidades de negocios. Contó con la visita de empresarios de los tres países participantes: Guatemala, Honduras y El Salvador. Por ello, ejecutivos del BANDESAL brindaron información sobre las líneas de crédito y de garantía con que cuenta la institución.

## **1.2 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SU ENTORNO.**

La responsabilidad social no solo son esfuerzos por parte de los diferentes cooperantes para determinar políticas y prácticas que se relacionen con valores éticos, sino que involucran una serie de variables y factores que componen el entorno como: el medio ambiente, los derechos humanos, condiciones sociales, políticas y económicas, tecnología, salud, educación, seguridad e infraestructura al interrelacionarse con las anteriores variables, los distintos cooperantes promueven mecanismos y métodos, así como estrategias para la solución o mitigación de problemas sociales que se desarrollan, de acuerdo a las condiciones del entorno en ese momento. En el contexto global de las acciones empresariales y bajo la identificación de las dimensiones de desarrollo de la responsabilidad social, las empresas fundamentan su actuación en el compromiso de mantener la coherencia de sus acciones tanto dentro como fuera de ella, entregando a la vez transparencia y certidumbre en sus relaciones. La influencia de la RSE en su entorno se puede apreciar a continuación:

### **a) Entorno interno.**

Este entorno considera como grupos de interés a los directivos, al general de los empleados, accionistas o dueños de las empresas, involucrando también el escenario en que se desarrollan las actividades de la empresa, como es el proceso productivo o la toma de decisiones.

En las acciones que la empresa realiza dentro de este escenario interno y considerando el grupo de interés que lo conforma, manifiesta una serie de compromisos, como por ejemplo: mantener la seguridad en el trabajo o disponibilidad de información para sus dueños y accionistas. En este entorno se puede reconocer:

- ♣ La comunidad interna: que comprende empleados, dueños y accionistas, para los cuales la Responsabilidad Social va a actuar proporcionando una mejor calidad de vida, un entorno seguro y más atractivo para desarrollar sus funciones entre otros beneficios.

- ♣ Conducta empresarial: se refiere a la manifestación de los principios y valores que mueven a la empresa, bajo los cuales desarrolla sus funciones, una gestión y acción ética que es expuesta para un mejor entendimiento de los grupos de interés que conforman este entorno empresarial y un reflejo positivo hacia la comunidad externa.

- ♣ Relación con los recursos naturales: en éste sentido se puede hacer referencia a la responsabilidad con que la empresa debe desarrollar sus procesos, de manera de lograr la eficiencia en el manejo de los recursos, esto para reducir los efectos nocivos en la comunidad y el medio ambiente.

**b) Entorno externo.**

El desarrollo de las actividades empresariales se mantiene también por grupos externos a la empresa, pudiéndose mencionar: Los socios comerciales, proveedores, clientes, interlocutores públicos, la comunidad local, las autoridades y organizaciones de la sociedad civil. Algunas de las relaciones que se pueden mencionar son:

- ♣ Relación con los proveedores: las empresas incorporan en sus acciones criterios de RSE para elegir a sus proveedores, ya que consideran el cumplimiento por parte de éstos, de acciones sociales y medioambientales. Esto para mantener la coherencia de sus prácticas y las de sus socios comerciales.

♣ Relación con los clientes: se ve reflejada en el trabajo por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos. A la vez los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas recomendaciones y la confianza en la empresa.

♣ Relación con los competidores: es la que se establece entre empresas competidoras al trabajar en conjunto puede producir un mayor impacto en sus prácticas de RSE que si trabajaran individualmente.

### 1.3 CONCEPTOS.

**a) Auditoría social:** es el proceso que permite a una organización evaluar su eficacia social y su comportamiento ético en relación a sus objetivos, de manera que pueda mejorar sus resultados solidarios y dar cuenta de ellos a todas las personas comprometidas por su actividad<sup>13</sup>.

**b) Auditoría de los programas sociales:** es el proceso que comprende la evaluación de políticas sociales y que abarca el análisis, e interpretación de la información cualitativa y cuantitativa producida por la ejecución de dichos programas, con la intención de medir el cumplimiento de sus objetivos, metas y actividades planificadas y con la finalidad de emitir informes sobre los resultados de dicha evaluación. Ésta puede ser realizada por una entidad de fiscalización superior, una firma privada de auditoria y cualquier otra entidad debidamente autorizada.

---

<sup>13</sup> New Economics Foundation, Simon Zadek et Peter Raymard and Institute for social ethical accountability, Claudia Gonelli.

**c) Programa de auditoría:** es un enunciado lógicamente ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se le ha de dar y la oportunidad en que se ha de aplicar.

**d) Proyectos sociales:** son esquemas de ayuda social, creados y desarrollados mediante proyectos, por el gobierno, organismos internacionales, organizaciones nacionales sin fines de lucro, empresas privadas y cualquier otro cooperante; destinados a atender a las personas que viven en condiciones de pobreza extrema, para con ellos mejorar las condiciones de vida de las familias, a través de atención oportuna de salud, nutrición, educación, vivienda, seguridad jurídica, empleo y otros.

**e) Responsabilidad social:** la capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad las acciones y decisiones que toman las diferentes personas y organizaciones, como parte del logro de sus objetivos propios y metas<sup>14</sup>.

**f) Responsabilidad social empresarial:** es un nuevo paradigma estratégico, que agrega valor a la inversión económica de las empresas, asociadas con ONG's y el Gobierno, en beneficio de la sociedad en su conjunto, constituyéndose así en una política de competitividad nacional<sup>15</sup>.

**g) Stakeholders:** el término agrupa a trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros representantes claves que se ven afectados por las decisiones de una empresa.

---

<sup>14</sup> El Diario de Hoy. De fecha 26 de septiembre de 2005.

<sup>15</sup> Murray Meza Roberto H. Responsabilidad social empresarial (RSE) un nuevo paradigma empresarial y un imperativo estratégico. [www.fundemas.org](http://www.fundemas.org)

### 1.3.1 CARACTERISTICAS DE LA AUDITORIA SOCIAL

- Es un proceso plenamente participativo, transparente e independiente.
- Propicia mayor credibilidad a las negociaciones y toma de decisiones.
- Confronta la misión institucional con los valores sociales y éticos.
- Permite una comunicación recíproca con los interesados.
- Es un sistema porque sigue un proceso lógico para su desarrollo<sup>16</sup>.

### 1.3.2 FUNCIONES DE LA AUDITORIA SOCIAL

- Velar por el adecuado funcionamiento de la administración (la transparencia y eficacia).
- Atender toda denuncia sobre violación al derecho público.
- Solicitar y obtener información sobre los proyectos, planes y acciones.
- Ser un medio de participación activa de la ciudadanía.
- Levantar la autoestima de la ciudadanía al obtener los medios idóneos de hacerse escuchar.
- Contribuir al mejoramiento económico, social y político de las comunidades.
- Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil<sup>17</sup>.
- Cuidar el medio ambiente.

---

<sup>16</sup> Ventura Sosa, José Antonio. La auditoría social año 2002

<sup>17</sup> <http://isearch.babylon.com/?q=funciones+de+la+auditoria+social>

### 1.3.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA SOCIAL<sup>18</sup>

- Ayudar a la empresa a hacer conciencia de la importancia de la RSE.
- Definir la misión social y ecológica.
- Marcar la estrategia para llevar a cabo la visión, aplicarla y supervisarla<sup>19</sup>.
- Contribuir y velar por el buen manejo de los recursos para la ejecución de los proyectos.

### 1.4 DIFERENCIA ENTRE LA AUDITORIA SOCIAL Y FINANCIERA.

Como ya es conocido, la auditoría financiera tiene como objetivo hacer posible al auditor expresar una opinión acerca de si los estados financieros, están preparados respecto de todo lo importante, de acuerdo de un marco de referencia de información financiera identificado. Por el contrario, la auditoria social incluye planes, estrategias, proyectos, políticas, procedimientos y practicas ejercidas por una organización o institución auditada. Revisa el sistema de información, contratos, programas, estructura y funcionamiento de las unidades organizacionales, a fin de emitir una conclusión objetiva e independiente del impacto social y comportamiento ético.

---

<sup>18</sup> Professionals associats assessors empresarials

<sup>19</sup> Jaime López, Apuntes sobre auditoria social, febrero 2008.

[www.docstoc.com/docs/1897536/Apuntes-sobre-auditoria-social](http://www.docstoc.com/docs/1897536/Apuntes-sobre-auditoria-social)

**CUADRO N° 1: DIFERENCIA ENTRE LA AUDITORÍA SOCIAL Y FINANCIERA.**

Auditoría Financiera	Auditoria Social
<b>Objetivo</b>	
Emitir una opinión sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros.	Evaluar la acción social, el impacto en la comunidad y comportamiento ético de la empresa en el desarrollo de la gestión.
<b>Perfil del Auditor</b>	
Conocimiento suficiente de la normativa técnica contable, normas de auditoría y normativa legal exigente.	Además de conocer la normativa contable y auditoría social, se requiere que tenga conocimiento de métodos de evaluación y comportamiento social, así como una mentalidad intuitiva, habilidades analíticas y conocimiento y sociología motivacional.
<b>Alcance</b>	
Se planea y ejecuta de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría, que provee lineamientos necesarios para la consideración de los riesgos y poder emitir la opinión de auditoría.	Se planea y ejecuta para hacer una evaluación de la acción o rendimiento social de la empresa, comportamiento ético y su impacto en la comunidad.

## 1.5 MEMORANDO DE PLANEACIÓN

En lo que se refiere al trabajo de auditoría, específicamente a la planificación, el trabajo del auditor se rige por las Normas Internacionales de Auditoría, debido a que la auditoría social no cuenta con normas específicas que regulen su trabajo. En vista de ello, hay categorías similares a las utilizadas por la planificación de la auditoría financiera; sin embargo, la diferencia está en la amplitud, alcance y profundidad con que se desarrollan en la auditoría social.

NIA 300. El auditor deberá planear el trabajo de auditoría de modo que la auditoría sea desarrollada de una manera efectiva.

Comprende el desarrollo de una estrategia global y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados con base en el objetivo y la forma en que se espera que responda la organización de la entidad que se proponga examinar.

La planeación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se presta atención adecuada a áreas importantes, en los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es llevado a cabo libre de obstáculos. También ayuda para la apropiada asignación de la labor a los auxiliares y para la coordinación del que está hecho por otros auditores y expertos.

La planeación estratégica se trabaja en forma global realizando la auditoría en su conjunto, como un todo, se trabaja en forma detallada cuando la auditoría se realiza por cada área. Uno de los factores claves a tener en cuenta al realizar el enfoque planeado, es concentrar los esfuerzos en las áreas de mayor riesgo.

El grado variará de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad de la auditoría, la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento del negocio. Ésta parte importante del trabajo ayudará al auditor en la identificación de eventos, transacciones y prácticas que puedan tener un efecto importante sobre lo que se auditará.

Es un proceso dinámico que, si bien se da al comienzo de la auditoría, puede sufrir alguna modificación sobre la marcha del trabajo, cuando en el desarrollo del mismo se encuentre con circunstancias no previstas o elementos desconocidos. También debe ser cuidadosa y creativa, positiva e imaginaria; tener en cuenta alternativas para realizar las tareas y seleccionar los métodos más apropiados de utilización, junto con los procedimientos de auditoría a realizar, la extensión y oportunidad en que se van a utilizar y el personal que debe intervenir en el trabajo.

Al realizar la planeación el auditor considera, entre otros asuntos los siguientes:

- a) Entrevistas con el cliente para determinar el objetivo general y los específicos, las condiciones y limitaciones del trabajo, el tiempo a emplear, los honorarios, los gastos, la coordinación con el personal del cliente y todos aquellos puntos que, por su naturaleza, ameriten ser definidos antes de la iniciación del trabajo.
- b) Visita a las instalaciones del cliente y entrevistas con funcionarios para obtener la información sobre las políticas generales de la empresa, tanto las relativas a producción como las de aspecto comercial, financiero y contable.
- c) Conocimientos del negocio del cliente, donde el auditor pueda ver los factores económicos generales que afectan, las características importantes de la entidad, su desempeño financiero y sus requerimientos para informar, en qué sector este operando y la naturaleza de sus transacciones, y los cambios desde la fecha de la auditoría anterior y el nivel de competencia de la administración.
- d) Los procedimientos y normas que sigue la entidad y la uniformidad con que han sido aplicados.
- e) El estudio de algunos documentos que se relacionen con la situación jurídica de la empresa.
- f) La revisión de informes y papeles de trabajo de auditorías anteriores, para aprovechar la experiencia acumulada en ellos.

## 1.6 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA SOCIAL

A efecto de enfocar el tema en estudio se analizaran las diferentes áreas que tienen que evaluarse en una auditoría social, tales instrumentos de medición para el desarrollo de esta son los programas de auditoría.

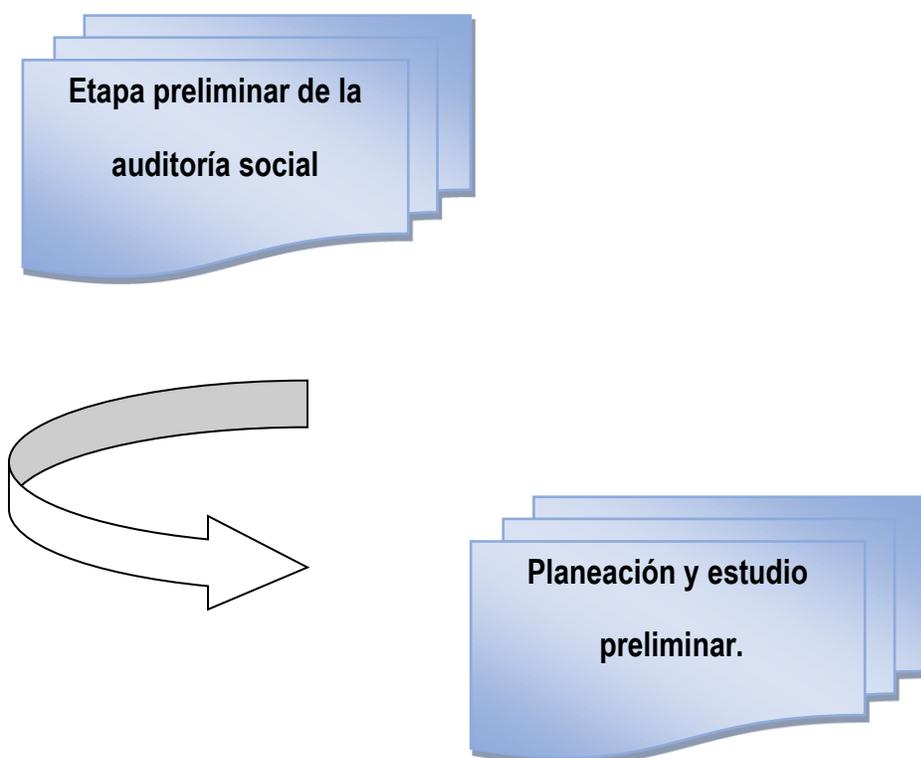
El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar. Dado con estos se preparan anticipadamente en la etapa de planeación, estos pueden ser modificados en la medida en que se ejecute el trabajo, teniendo en cuenta los hechos concretos que se vayan observando.

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de auditoría que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. Sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados en la misma y como medio para el control, registro de la ejecución apropiada del trabajo. Puede también contener los objetivos para cada área y un presupuesto de tiempos en el que son presupuestadas las horas para las diversas áreas o procedimientos.

Se acostumbra a elaborar un programa por cada proyecto o área a examinar, el cual debe incluir por lo menos el programa de trabajo en un sentido estricto y adscrito al personal del trabajo a realizar. Cada programa permite el desarrollo del plan de trabajo general, pero a un nivel más analítico, aplicado a un área o proyecto en particular. Contiene prácticamente la misma información que el plan de trabajo, pero difiere de este en que se le han adicionado columnas para el tiempo estimado y real, la referencia al papel de trabajo donde quedó plasmada la ejecución del programa, la rúbrica de quien realizó cada paso y la fecha del mismo.

En cada auditoría, el auditor adquiere control sobre el desarrollo del examen, pues estos además de ser una guía para los asistentes sirven para efectuar una adecuada supervisión sobre los mismos, permitiendo también determinar el tiempo real de ejecución de cada procedimiento para compararlo con el estimado y así servir de pauta para la planeación de las próximas auditorías, así mismo, permite conocer en cualquier momento el estado de adelanto del trabajo, ayudando a la toma de decisiones sobre la labor pendiente por realizar.

**FIGURA N° 1: FASES DE LA AUDITORIA.**



**FIGURA N° 2: PROCEDIMIENTOS DE LA FASE PRELIMINAR:**

**a) Asignación del proyecto a auditar.**

**b) Selección del equipo de auditoría.**

**c) Comunicación del inicio de la auditoría y notificación.**

**d) Emisión de orden de trabajo.**

**e) Solicitud de papeles de trabajo.**

**f) Conocimiento del ambiente o condiciones en las que se va a desarrollar la auditoría.**

**a) Asignación del proyecto social a auditar.**

Se asigna el programa a auditar por el director o subdirector de auditoría en cumplimiento a un plan anual de trabajo.

**b) Selección del equipo de auditoría.**

El director, subdirector o socio representante de una firma privada, designa al equipo con el número de auditores que se considere necesario para realizar la auditoría dependiendo de la complejidad y naturaleza del proyecto.

**c) Comunicación del inicio de la auditoría y notificación.**

El director, subdirector o socio representante de la auditoría comunica por medio de nota a los administradores o encargados del programa el inicio de la auditoría del programa.

**d) Emisión de la orden de trabajo.**

Se detalla las actividades a realizar por parte del jefe de equipo y de los auditores. Este es el momento en donde se le comunica al auditor la asignación para la realización de la auditoría a un proyecto social "X" o área(s) específica(s) mediante una orden de trabajo.

**e) Solicitud de papeles de trabajo.**

El jefe de equipo elabora la solicitud a quien corresponda del archivo permanente, con el propósito de obtener la información necesaria del programa a ejecutar (en caso de que hubieran auditorías previas) que servirá para la fase de planificación.

**f) Conocimiento del ambiente o condiciones en que se ha de desarrollar la auditoría.**

Antes de iniciar el proceso es conveniente conocer las condiciones mínimas que se requieren para una exitosa auditoría, así como los obstáculos y desafíos que se pueden presentar.

## **Planeación.**

- La planeación establece la relación entre los auditores y la entidad.
- Determina el alcance y objetivos.
- Realiza un bosquejo de la situación de la entidad.

### Elementos de la planeación.

#### a) Conocimiento y comprensión de la entidad.

Previo a la elaboración del plan, se debe investigar todo lo relacionado con las entidades a auditar, y elaborar el plan de forma objetiva, a través de visitas a la entidad, entrevista, encuestas y análisis FODA.

#### b) Objetivos y alcance de la auditoría.

Indican el propósito por lo que es contratado el auditor, lo que se persigue con el examen ¿Para qué? y ¿Por qué? El alcance tiene que ver con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todas las áreas o solo algunas.

- Análisis preliminar del control interno.  
Comprenderá la naturaleza de su extensión del plan de auditoría y la valoración y oportunidad de procedimientos a utilizarse durante la misma.

#### c) Planeación específica de la auditoría.

Debe tener un plan, debe ser técnico y administrativo, este último contemplara los cálculos monetarios a cobrar tanto del personal como del equipo del equipo de auditoría.

Elaboración de programas de auditoría, los miembros de equipo de auditoría deben tener en sus manos el programa, el cual debe contener aspectos tales como los objetivos y procedimientos a aplicar durante el examen<sup>20</sup>.

## **1.7 NORMATIVA TÉCNICA Y BASE LEGAL.**

El Enfoque de la auditoría social comprende:

### **1.7.1. NORMATIVA TECNICA**

En una auditoría social, el auditor debe dar cumplimiento a una serie de normativas aplicables, tanto las que rigen su profesión como las especiales que ayuden al desarrollo del examen a realizar.

Considerando la naturaleza de las actividades a evaluar, es tomada y aplicada la normativa legal y técnica tal como: Convenios Internacionales, Leyes, Códigos, Normas Internacionales de Auditoría (NIA'S).

El cuadro que se presenta a continuación constituye un detalle puntal de la normativa técnica; para validar o no el cumplimiento y las actitudes de la administración que hayan contribuido al resultado y balance social anual.

---

<sup>20</sup> <http://www.slideshare.net/Luzha>

### 1.7.1.1 NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA.

**CUADRO N°2: NIAS APLICABLES**

<b>SECCIÓN DE NIA'S</b>	<b>RELACIONADA CON</b>	<b>CUMPLIMIENTO DE AUDITORÍA</b>
<b>210</b>	Términos del trabajo	Cartas Compromiso o contrato de la Auditoría Social.
<b>300</b>	Planeación	Etapas preliminares de la auditoría.
<b>315</b>	Conocimiento del negocio	Obtención y uso de conocimiento del negocio del cliente.
<b>320</b>	Importancia relativa de la auditoría	El riesgo global de la Auditoría Social.
<b>520</b>	Procedimientos analíticos	Procedimientos de revisión global cualitativa, sobre bases cuantitativas.
<b>610</b>	Consideraciones del trabajo de auditoría interna	Evaluación de relaciones entre la auditoría interna y externa e informes.
<b>620</b>	Uso de trabajo de un experto	Evaluación del trabajo de un experto, por la naturaleza del negocio y especialidad.

Según la Norma Internacional de Auditoría 210, "Términos de los trabajos de auditoría, ante la realización de una auditoría es importante que tanto el auditor como el cliente acuerden los términos de trabajo a elaborar.

Al tratarse de una auditoría de tipo social, es indispensable que el auditado o contratista, según sea el caso, conozca a través de la carta de compromiso cual será la responsabilidad, objetivo y alcance, así como la forma en que serán representados los resultados.

Basados en la NIA 300 "Planeación", se está asegurando que se prestará atención a las áreas importantes que ayudaran a obtener la información oportuna y necesaria para la elaboración del informe, así como también identificar los problemas potenciales para efectuar las recomendaciones pertinentes.

Para determinar el grado de planeación de esta auditoría se consideraran aspectos como el tamaño y complejidad de la entidad auditada, el momento de realización del examen y la experiencia del auditor en esta especialidad. Este último de mucha importancia, ya que cuanto más claros tenga sus conocimientos de auditoría social, sus esfuerzos serán efectivamente orientados hacia el logro de su compromiso con quien nos contrató, aunque se trate de la primera ocasión.

La norma 520 "Procedimientos analíticos", hace la proposición de efectuar, entre otros, comparaciones de información de periodos anteriores, en caso de que exista un primer informe de auditoría social; realizar análisis comparativos con datos provenientes de entidades que se encuentran desarrollando actividades similares; considerando que la selección de procedimientos y métodos dependerán del juicio profesional del auditor, que esta consiente de que la mayor información a obtener será de carácter no financiera, y que esta proviene de fuentes internas como externas.

Tomando en cuenta lo contenido en la norma 620 “Uso del trabajo de un experto”, es de mucha importancia en este tipo de exámenes, ya que en la medida que el profesional considere, hará uso de un experto a la largo de la evaluación o en áreas específicas.

### **1.7.1.2 ETICA EMPRESARIAL**

Ética empresarial es el conjunto de valores, normas y principios reflejados en la cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.

La mayoría de las empresas han desarrollado un código de ética con la finalidad de combatir:

- La corrupción
- El hostigamiento laboral
- La difamación
- Los anuncios engañosos.

Principios éticos adoptados por algunas empresas hoy en día:

- Responsabilidad hacia el ambiente
- Intolerancia hacia la discriminación por:
  - Raza, color, religión, sexo, edad.

- Impedimento Físico
- Respetar las necesidades y derechos de los empleados
- Tener visión
- Mantener un ambiente seguro y saludable

El tema de la ética es muy importante ya que hay empresas que fracasan por no tenerla y decepcionan a los clientes y a los empleados. Hay que ser responsables, respetuosos y dispuestos con las personas, pues la ética no solo es importante en el ambiente de trabajo sino en nuestro diario vivir.

## **1.7.2. BASE LEGAL**

### **1.7.2.1 LEY REGULADORA DEL EJERCICIO DE LA CONTADURÍA.**

Tal como el artículo 1 lo establece, esta ley tiene por objeto regular el ejercicio de la profesión de contaduría pública y la función de auditoría señalando los derechos y obligaciones que asumen las personas naturales o jurídicas que la ejerzan.

Una auditoria social en El Salvador, de acuerdo al artículo 2 puede ser realizada por licenciados en contaduría pública, cuyo título les haya sido conferido en alguna de las universidades autorizadas en el país, o los profesionales que hubiesen obtenido título similar a este en universidades extranjeras, debiendo estar dichas personas acreditadas según el procedimiento que disponga el Ministerio de Educación para su incorporación correspondiente. Asimismo, se les concede el ejercicio de esta actividad a los contadores públicos certificados.

Los auditores salvadoreños, mantienen dicha calidad para realizar trabajos de esta naturaleza fuera del país, si se encuentra contemplado dentro de un tratado internacional como parte de los derechos a recibir y a otorgar con otro u otros países. En todos los casos antes descritos, debe

poseerse la autorización emanada del consejo de vigilancia de la profesión de la contaduría pública y auditoría, ya que tal como el art. 4 lo establece, es condición necesaria para ejercer la función pública de auditoría.

El contador público es facultado para desarrollarse en diversas áreas, entre ellas la auditoría social. El Art. 18 le faculta su participación y actuación sin restricciones en otros actos permitidos por la ley.

Cualquiera que sea la causa que motivo a realizar un examen social, el Art.19 pone de manifiesto el compromiso de la entidad auditada a prestar toda la colaboración necesaria para que el profesional desarrolle su trabajo de la mejor manera, ya que de lo contrario, este podrá renunciar al cargo.

En lo referente a los honorarios, se debe considerar que se trata de una labor especial y diferente a los exámenes tradicionales desarrollados por un auditor externo, por lo que esto debe pactarse de tal forma que se reciba el pago conforme a las actividades que previamente se han planificado realizar y a la responsabilidad que todo trabajo con profesionalismo con lleva, tomando en cuenta lo establecido en el Art. 21 que los contadores públicos deberán cumplir con lo convenido y observar las reglas de éticas.

El profesional tiene que guiarse y cumplir con las disposiciones de esta ley, por lo que el expediente de trabajo sobre el cual se fundamente un informe de auditoría social, deberá guardarse por lo menos cinco años, y estar disponible para cualquier verificación que crea oportuna El Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, según se exige en el Art. 23

### **1.7.2.2 CÓDIGO DE COMERCIO.**

En lo referente a la asignación del auditor en el sector privado, especialmente en las sociedades anónimas, el Art. 289 delega dicha responsabilidad a la Junta General, quienes señalaran el periodo sujeto a evaluación, así como la remuneración a retribuir al profesional por dicho servicio, de esta misma manera la Junta nombrará al profesional que ejecute la auditoria social. Es necesario mencionar que para mantener una actitud mental y económicamente independiente, según el Art. 290 no podrá realizar auditorías sociales los profesionales que tuvieren el cargo de administrador, gerente o empleado de la empresa examinada, tampoco lo serán quienes fueren parientes de estos dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Asimismo, el Art. 291 faculta al auditor externo designado por la empresa, a comprobar en cualquier momento las operaciones que la sociedad realice.

### **1.7.2.3 LEY DEL MEDIO AMBIENTE**

- Los recursos naturales y el medio ambiente son patrimonio común de la nación y un elemento esencial para el desarrollo sostenible del país. Es responsabilidad del Estado, de la sociedad y de cada habitante del país proteger, conservar, mejorar, restaurar y hacer un uso sostenible de los recursos naturales y del medio ambiente, y eliminar los patrones de producción y consumo no sostenibles.
  
- Los programas de protección del medio ambiente y los recursos naturales deberán estar integrados con los planes y programas generales de desarrollo económico y social, de modo que se dé a los problemas correspondientes un enfoque común y se busquen soluciones sostenibles sujetas a un régimen de prioridades en la aplicación de las políticas sectoriales y en la utilización y conservación de los recursos. Los estudios de evaluación de impacto

ambiental y los informes ambientales serán los instrumentos básicos para la gestión ambiental.

Según el art. 27 de la Ley de Medio Ambiente debe realizarse auditorías de evaluación ambiental, para asegurar el cumplimiento de las condiciones, fijadas en el permiso ambiental, por el titular de obras o proyectos, el Ministerio, realizará auditorías de evaluación ambiental de acuerdo a los siguientes requisitos:

- a) Las auditorías se realizarán periódicamente o aleatoria, en la forma que establezca el reglamento de la presente ley;
- b) El Ministerio, se basará en dichas auditorías para establecer las obligaciones que deberá cumplir el titular o propietario de la obra o proyecto en relación al permiso ambiental; y
- c) La auditoría de evaluación ambiental constituirá la base para los programas de autorregulación para las actividades, obras o proyectos, que se acojan a dicho programa.

## **CAPITULO II: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.**

### **2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

En la aplicación de la metodología de la investigación se utilizó el método analítico descriptivo, ya que la información obtenida fue utilizada con la finalidad de describir, estudiar la problemática y analizar si existe un impacto negativo ante la falta de programas que ayuden a desarrollar una auditoria social en el área de responsabilidad empresarial e identificar cuáles son los resultados ante la carencia de estos.

### **2.2 UNIDADES DE ANALISIS Y OBSERVACIÓN**

La unidad de observación que sirvió como objeto de estudio, fue la persona encargada del área o departamento de responsabilidad social en las entidades bancarias autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero del municipio de San Salvador.

### **2.3 INVESTIGACIÓN**

Para la investigación desarrollada, se obtuvieron los elementos necesarios apoyados en la indagación bibliográfica y de campo.

#### **2.3.1 BIBLIOGRÁFICA**

La bibliografía consultada se basó en la normativa legal y técnica, las cuales forman parte integral en el trabajo del contador público, asimismo información obtenida sobre aspectos generales relacionados a los proyectos ejecutados por las entidades bancarias del país.

#### **2.3.2 DE CAMPO**

Se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar información, la cual fue proporcionada por la persona encargada del área o departamento de responsabilidad social en las entidades bancarias autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero.

Este proceso involucró el uso de cuestionarios debidamente estructurados como método de medición, dicho instrumento fue dirigido a las entidades bancarias autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero que formaron parte de la muestra.

## **2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.4.1 POBLACIÓN.**

En este caso la población estudiada fue finita, y estuvo constituida por las entidades bancarias autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero que cuentan con Responsabilidad Social Empresarial; a la fecha se registran doce entidades bancarias.

### **2.4.2 MUESTRA**

Para determinar el tamaño del muestreo se utilizó el muestreo aleatorio simple, donde cada uno de los elementos de la población tuvo la misma posibilidad de ser elegido. La Formula estadística utilizada fue la siguiente:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra a estudiar =?

Z = Número de desviaciones estándar = 1.96

P = Probabilidad de tener éxito. Proporción poblacional de entidades bancarias que cuentan con Responsabilidad Social Empresarial que desconocen sobre el desarrollo de auditoria social  
= 90%

Q = Probabilidad de fracaso. Proporción poblacional de entidades bancarias que cuentan con Responsabilidad Social Empresarial que conocen sobre el desarrollo de auditoria social = 1 – 90% = 10 %

N = Tamaño de la población. Total de instituciones bancarias autorizadas por la Superintendencia del Sistema financiero Autorizadas para captar fondos públicos = 12 entidades bancarias.

e = Error tolerable 10 %

**Sustituyendo valores:**

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.90) (0.10) (12)}{(12-1) (0.10)^2 + (1.96)^2 (0.90) (0.10)}$$

$$n = \frac{4.148928}{0.11 + 0.345744}$$

$$n = \frac{4.148928}{0.455744}$$

$$n = 9.10363713 \approx 9$$

Al desarrollar la fórmula se determinó que la muestra fue de nueve instituciones bancarias, las cuales fueron encuestadas, dando respuesta solo siete de ellas y las dos restantes no proporcionaron la información necesaria para la investigación.

## **2.5 INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.**

Para poder realizar un análisis objetivo y confiable en el tema de estudio, se utilizó la encuesta cuestionario, el cual facilitó la obtención y el manejo de la información. Dicho instrumento fue preparado con preguntas claras y precisas, de opción múltiple, abiertas y cerradas, esto con el objetivo que se proporcionara información de importancia que enriqueciera, validara, o confirmara los datos suministrados.

## **2.6 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Para procesar la información obtenida se realizó lo siguiente:

Primero se codificó cada pregunta de la boleta de encuesta. La información recolectada se procesó por medio de una aplicación en el programa computacional Excel, diseñado para la tabulación de datos, la elaboración de gráficas y la relación de variables.

## **2.7 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

Se realizó lo siguiente: un análisis de distribución de la frecuencia relativa, la cual consiste en determinar el porcentaje de los casos por categoría, es decir, que para cada pregunta se elaboró un cuadro donde muestra las variables que se desearon, de esta acción, se obtuvo información expresada en términos porcentuales, se analizaron los datos obtenidos, presentados a través de los diferentes gráficos de pastel, histogramas que ayudaron a una mejor comprensión de los resultados.

## **2.8 DIAGNÓSTICO**

El propósito de este apartado es mostrar los resultados obtenidos en la investigación de campo, a través de un análisis de la problemática relacionada con la falta de programas de auditoría para examinar el área de responsabilidad social de las entidades bancarias. Para ello se tomó

como parámetro de medición los resultados obtenidos por medio de las encuestas las cuales se han agrupado en dos áreas:

- a) Conocimientos generales que tienen las entidades bancarias sobre la responsabilidad social empresarial y su aporte en el desarrollo de sus actividades.
- b) Aspectos sobre el área técnica de los programas de auditoría social en la responsabilidad social.

### **2.8.1. CONOCIMIENTOS GENERALES QUE TIENEN LAS ENTIDADES BANCARIAS SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU APOORTE EN EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES.**

Como resultado de la investigación de campo se obtuvo la información de la cual se procede a realizar un análisis general relacionando las preguntas con los objetivos establecidos. De este análisis ha sido posible formular el diagnóstico siguiente, de la situación que se ha detectado.

La mayoría de entidades bancarias dentro de su estructura organizacional cuentan con departamentos, áreas o unidades de responsabilidad social con el fin de promover actividades de carácter humanitario, tomando en consideración todos aquellos aspectos que generan en las operaciones que realizan para mejorar la calidad de vida de los empleados y la sociedad en general, siendo estos: mejora en salud, en el medio ambiente, educación, vivienda, trabajo comunitario y otros relacionados al giro del negocio como la banca responsable, creando un mayor aporte en los proyectos de salud, educación y medio ambiente, influyendo esto de manera significativa en la cadena de valor como una herramienta de análisis para la planificación estratégica siendo su objetivo maximizar recursos, minimizando los costos y permitiendo el desarrollo de sus actividades, mejorando la competitividad entre empresas al promover el uso de estándares y la oportunidad de trabajar de manera más eficiente con sus clientes generándoles valor para la prestación de sus servicios.

La totalidad de las entidades bancarias de la muestra que cuentan con responsabilidad social empresarial poseen compromisos éticos orientados en su mayoría a la satisfacción e información de la expectativa y las necesidades de los grupos de interés a fin de mejorar su entorno interno como externo.

Por otra parte al hacer referencia sobre el conocimiento que las entidades bancarias poseen sobre programas que realizan otras instituciones de carácter social manifiestan estar al tanto de los proyectos que éstas ejecutan considerando que estos generan un impacto en el ámbito social, medioambiental y económico, obteniendo con ello un mayor beneficio garantizando la formulación de planes de políticas de sostenibilidad que al ponerse en práctica tiene como fundamento valores y principios éticos dando así cumplimiento a sus políticas corporativas.

Las entidades bancarias al realizar los proyectos dentro y fuera del municipio de San Salvador toman en cuenta los criterios de: nivel de educación, cantidad de población y otro tipo de criterios como la relación cercana entre la institución y los beneficiados, considerando así que lo que se debe evaluar periódicamente en las áreas de responsabilidad social son la transparencia de los proyectos ejecutados en beneficio de la comunidades. (Ver cuadro N°3)

**CUADRO N° 3: CONOCIMIENTOS GENERALES QUE TIENEN LAS ENTIDADES BANCARIAS  
SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU APORTE EN EL  
DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES.**

<b>Relación a encuesta</b>	<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>P-2</b>	Tienen las entidades bancarias dentro de su estructura organizacional un departamento encargado de la RSE.	5	71.43%
<b>P-3</b>	La RSE toma en cuenta los impactos en todos los aspectos que sus actividades generan.	7	100%
<b>P-4</b>	Acuerdo a las actividades que realizan las entidades bancarias la RSE genera mayor impacto en la mejora en educación.	6	85.71%
<b>P-5</b>	Efectúa la RSE alguna acción voluntaria a fin de mejorar su entorno tanto interno como externo.	6	85.71%
<b>P-6</b>	Ayuda en las comunidades es la mayor acción que realizan las entidades bancarias con el fin de mejorar su entorno.	4	57%
<b>P-7.2</b>	La RSE influye en la cadena de valor del banco en el desarrollo de las actividades empresariales y prestación de servicios.	6	85.71%
<b>P-7.3</b>	La RSE permite compromisos éticos a las entidades bancarias que se conviertan en obligación.	7	100%

<b>P-7.4</b>	La RSE genera impactos en las actividades del banco en el ámbito social, medio ambiental económico.	7	100%
<b>P-7.5</b>	La RSE se orienta a la satisfacción de las necesidades del grupo de interés.	6	85.71%
<b>P-13</b>	Conocimiento de programas de RSE a nivel de entidades bancarias: un techo para mi país y reforestación de zonas verdes.	4	57.14%
<b>P-15</b>	Mayor beneficio obtenido por las entidades bancarias con la realización de proyectos de RSE: Garantizar la sostenibilidad y el cumplimiento de políticas corporativas.	4	57.14%
<b>P-16</b>	Las entidades bancarias realizan proyectos de RSE dentro y fuera del municipio de San Salvador.	6	85.71%
<b>P-17</b>	Las entidades bancarias toman otro tipo de criterios para distribuir los proyectos a ejecutar en San Salvador y otro departamentos	4	57.14%
<b>P-18</b>	Instituciones bancarias que cuentan con un mapa señalado de los departamentos o municipios donde realizan proyectos de RSE.	2	28.57%
<b>P-19</b>	Los beneficios generados con los proyectos ejecutados es la mayor área que consideran las entidades bancarias deben ser evaluadas periódicamente por la unidad de RSE.	4	57.14%

## **2.8.2 ASPECTOS SOBRE EL ÁREA TÉCNICA DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORÍA SOCIAL EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

En este análisis se han puntualizado aquellos aspectos generales del área técnica sobre el conocimiento que tienen las entidades bancarias respecto a los programas para evaluar el área de responsabilidad empresarial que estas poseen.

Un porcentaje significativo de instituciones de la muestra tienen conocimiento sobre el concepto de auditoría social entendiéndose este como un proceso que permite evaluar los resultados obtenidos por los programas y proyectos, el comportamiento ético en el desarrollo, uso eficiente de los recursos económicos, técnicos y humanos considerando así que son pocas las entidades bancarias a las cuales se les ha realizado auditoría social más de una vez y en dichos casos la administración del banco ha tenido conocimiento de los resultados del informe que ha servido para la toma de decisiones, considerando que los departamentos o unidades de responsabilidad social de dichas instituciones manifiestan es necesario que estas áreas rindan informes al departamento de auditoría interna buscando con ello identificar los beneficios que puedan tener a través de los programas y la ejecución para la gestión de más proyectos.

Por otra parte se ha podido determinar que las entidades bancarias consideran que el encargado de realizar la auditoría social al área de responsabilidad social son los auditores internos, careciendo estos del conocimiento de una metodología específica que les establezca un proceso a seguir de manera sistemática para obtener mejores resultados, esto puede ser debido a que ellos no han recibido capacitación o entrenamiento técnico al respecto y a que no se les ha puesto en sus manos una técnica especial para ello, es por eso que las unidades de auditoría interna de los bancos no cuentan con programas para evaluar la responsabilidad social, que sirvan como una guía, control de las acciones del área, evaluar la transparencia de los proyectos de la entidad y promover prácticas sociales en todas las entidades bancarias.(Ver cuadro N°4)

**CUADRO N°4: ASPECTOS SOBRE EL ÁREA TÉCNICA DE LOS PROGRAMAS DE  
AUDITORIA SOCIAL EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

<b>Relación a encuesta</b>	<b>Criterio de Evaluación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>P-1</b>	La mayor parte de entidades bancarias conoce que es una auditoria.	5	71.43%
<b>P-7.1</b>	Entidades bancarias que dentro de su RSE cumple con leyes aplicables.	3	42.86%
<b>P-8</b>	Entidades bancarias con dpto. de RSE que se le ha efectuado auditoria social más de una vez.	3	42.86%
<b>P-9</b>	La administración del banco ha tenido o tiene conocimiento los resultados de la auditoria social.	3	42.86%
<b>P-10</b>	Las entidades bancarias que consideran que el dpto. de RSE debe de rendir informes a la auditoría interna.	2	28.57%
<b>P-11</b>	Informes de auditoría que han servido de herramienta para la toma de decisiones en el área de RSE.	2	28.57%
<b>P-12</b>	Mayores aspectos que ha mejorado la RSE en la toma de decisiones son identificar los beneficios que tanto el banco como sus clientes puedan tener y la gestión de más proyectos.	2	28.58%
<b>P-14</b>	Las entidades bancarias consideran que el responsable de realizar la auditoria social es el auditor interno.	3	42.86%

<b>P-20</b>	La unidad de auditoría no cuenta con programas para evaluar la RSE.	7	100%
<b>P-22</b>	Instituciones financieras que consideran importante contar con programas de auditoría social que evalúen la RSE.	7	100%
<b>P-23</b>	La importancia de contar con programas de auditoría social es que Sirva de guía, control de las acciones de RSE, evalúa la transparencia de los proyectos de la empresa y promueva la RSE en todas las áreas.	7	100%
<b>P-24</b>	Entidades bancarias que consideran valiosa la idea que la UES incursione en el área de RSE con programas de auditoría para evaluarla.	7	100%
<b>P-25</b>	Se considera valiosa la idea de incursionar en el área de RSE con programas de auditoría para ayudar a identificar la situación de las empresas, promover las buenas prácticas, evaluar, medir la contribución social de la entidad y promover la RSE en las empresas.	7	100%

### **CAPITULO III. PROGRAMAS DE AUDITORIA PARA EL AREA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ENTIDADES BANCARIAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.**

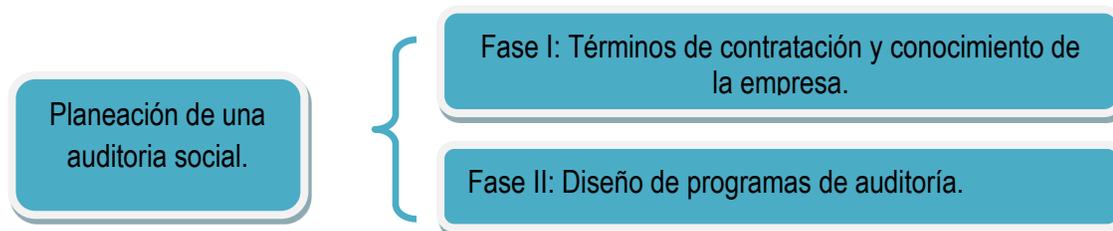
A efecto que el auditor externo, interno o cualquier otra persona encargada de ejercer una auditoría social en las áreas de responsabilidad empresarial de las entidades bancarias en el Municipio de San Salvador se presenta en este apartado una propuesta concreta de programas de auditoría social que facilite la evaluación de los proyectos de dicha área.

Tal como se mencionó en el primer capítulo, en El Salvador la auditoría social no ha alcanzado un adelanto significativo en su aplicación, y a diferencia de otros países no es vista aun como herramienta eficaz para la medición de resultados.

Asimismo, se pudo evidenciar en los resultados obtenidos en el diagnóstico, tanto los profesionales que manejan las áreas en cuestión como el nivel ejecutivo de los mismos les pareció importante y necesario conocer sobre esta especialidad, ya que la consideran una guía para dicha evaluación del área o departamento de responsabilidad social debido a la falta de programas de auditoría. Por tal razón, es importante mencionar que dicha valoración la sostienen los contadores públicos ya que mencionan que es una herramienta nueva para evaluar los aspectos relacionados con la responsabilidad social empresarial.

Con base a lo anterior se presenta a continuación el desarrollo de la propuesta que contiene los puntos siguientes:

**FIGURA N° 3 FASES DE LA PLANEACIÓN DE AUDITORÍA SOCIAL.**



### **3.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA SOCIAL.**

El caso que se presenta esta sustentado en las Normas Internacionales de Auditoria (NIAs) en lo que se refiere al trabajo de auditoría, y específicamente a la planificación debido a que en la actualidad el trabajo de auditor está regido por dicha normativa; considerando que la auditoria social no cuenta con normas específicas que regulen su trabajo. En vista de ello, hay categorías similares a las utilizadas por la planificación de auditoría financiera; sin embargo la diferencia sustancial está en la amplitud, alcance y profundidad con que se desarrolla la auditoria social.

La planeación se clasifica en dos fases las cuales se detallan a continuación:

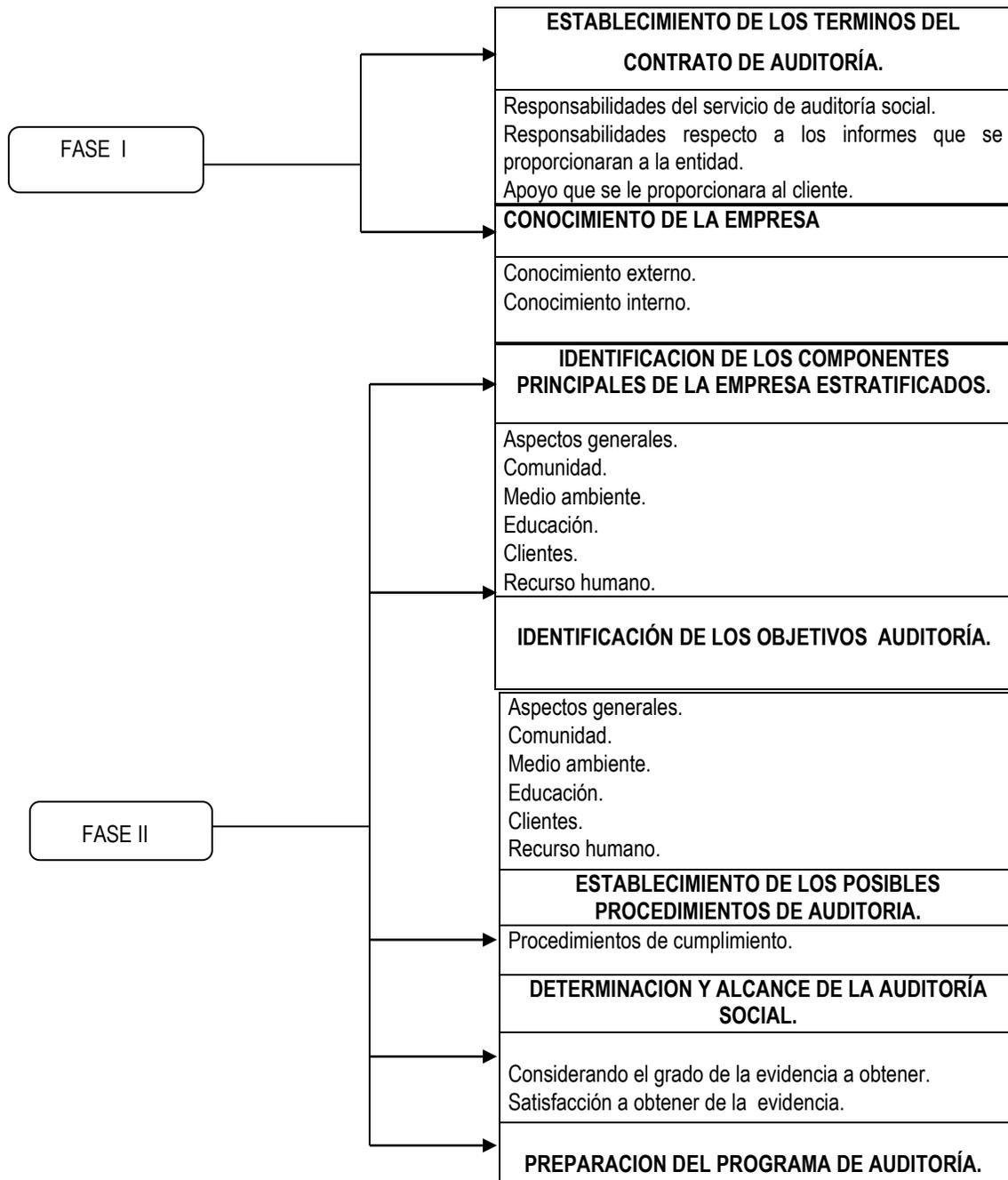
#### **3.1.1 FASE I, TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN Y CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA**

Este contiene la definición del contrato de auditoría social y el conocimiento de la empresa que requiere el auditor para desarrollarla.

#### **3.1.2 FASE II, PASOS PARA ELABORAR PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL.**

Contiene la planificación del recurso humano en lo que será la administración y supervisión del trabajo; así mismo incluye el soporte documental de la planificación de la auditoría social.

### 3.2 FIGURA N° 4: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA SOCIAL.



### **3.2.1 DESARROLLO DE LA FASE I**

#### **3.2.1.1 ESTABLECIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DE AUDITORIA SOCIAL.**

- Oferta técnica y carta compromiso.

En la oferta técnica el auditor expresará todos los servicios relacionados con la auditoría social que está en la capacidad de desempeñar, los cuales deben exponer al cliente con el mayor detalle posible. En esta fase, el profesional debe ser cuidadoso y fijar el precio de su trabajo considerando cada elemento mediante un estudio completo de las actividades que conlleva su desarrollo. Cuando la oferta ha sido considerada y aceptada por el cliente, debe documentar todo lo convenido en la carta compromiso.

La auditoría deberá tener una comprensión adecuada del flujo de operaciones que se dan en el entorno de la entidad bancaria y en el trabajo a desarrollar, este conocimiento debe incluir, la normativa legal que la regula, actividades que realizan y a quienes van dirigidos, organismos reguladores, ubicación geográfica, comunidades que se ven influenciadas por su actividad y evaluar los efectos que ésta podría causarles, etc.

El contador público debe diseñar los programas que servirán de guías para los involucrados en la ejecución del trabajo, en esta etapa no se debe perder de vista la naturaleza de lo que se está evaluando, esto ayudará a establecer la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría para controlar la apropiada ejecución. Al preparar el programa, el auditor debe considerar la evaluación específica de los riesgos y la coordinación de las labores de los involucrados, como es el caso de los expertos y demás personal que de alguna manera colabora en el proceso, tal como los colaboradores en las actividades de campo.

El diseño de los papeles de trabajo, es fundamental para la auditoría, estos ayudarán a documentar la evidencia encontrada de una forma que refleje con claridad los hallazgos y además la estructura tendrá que permitir una consulta inmediata cada vez que sea necesario.

La etapa de planeación, concluye con la elaboración de un plan para la integración de los recursos humanos y materiales. Esto se logrará con la elaboración de un presupuesto de tiempo que considere todas las actividades que habrá que desarrollar en la ejecución del trabajo, haciendo una distribución estimada del tiempo de duración de la auditoría, entre cada una de éstas en términos realistas, considerando la posibilidad de que se presente eventos inesperados o de fuerza mayor. Asimismo, estimar el costo económico a través de un presupuesto de gastos, que tendrá como base el tiempo estimado de duración de la auditoría, la cantidad de participantes y las condiciones geográficas en que se desarrollará.

San Salvador, 21 de febrero de 2013.

Señores

**Banco Social, S.A.**

Presente.

Estimados señores:

Agradecemos la oportunidad brindada a la firma para someter a su consideración la oferta de servicios profesionales.

Consideramos que la firma **CONSULTORES Y AUDITORES ASOCIADOS**, es la compañía de Auditores y Consultores que llena a satisfacción las necesidades actuales de su institución. Esta afirmación está sustentada en la calidad de nuestro personal profesional y poseemos una amplia experiencia basada en las siguientes ventajas competitivas:

- Estamos convencidos que la experiencia adquirida en este tipo de trabajo, las calificaciones de la firma en general y el personal en particular, nos proporcionan la habilidad, práctica y criterios necesarios para llevar a cabo en forma eficiente y oportuna el trabajo requerido.

Con base a estas ventajas y en la información que incluimos en las secciones siguientes de esta oferta, estamos seguros que la firma está en la capacidad de prestarles un servicio de alta calidad y especializado, que permitirá satisfacer plenamente el objetivo de la auditoría el cual consiste en elaborar un programa para el área de responsabilidad social para facilitar a las entidades bancarias el desarrollo de la misma para tener un mejor control y aprovechamiento de los recursos.

CUADRO N°5: ÁREAS SUJETAS A EVALUAR:

<p><b>Aspectos generales</b></p> 	<p><b>Comunidades</b></p> 	<p><b>Medio ambiente</b></p> 	<p><b>Educación</b></p> 	<p><b>Clientes</b></p> 	<p><b>Recurso Humano</b></p> 
<p>Características tomadas en cuenta para la realización de proyectos en el área de RSE.</p>	<p>Teletón</p> <p>Apoyo en emergencia nacional.</p>	<p>Cumplimiento de la Ley nacional aplicable.</p> <p>Acciones que ayuden a mejorar el medio ambiente:</p> <p>Ahorro de papel (reciclaje)</p> <p>Ahorro de energía eléctrica.</p> <p>Charlas de concientización al personal.</p>	<p>Manos unidas por El Salvador:</p> <p>Ampliación de infraestructura en centros escolares.</p> <p>Equipamiento de áreas tecnológicas de centros escolares.</p>	<p>Publicidad</p> <p>Promociones</p> <p>Cumplimiento de contratos</p>	<p>Capacitaciones.</p> <p>Oportunidades de crecimiento.</p> <p>Remuneración conforme a trabajo a desempeñar.</p>

## I. ASPECTOS FORMALES DE LA FIRMA.

La compañía es reconocida profesionalmente como **CONSULTORES Y AUDITORES ASOCIADOS**.

La sociedad opera bajo el registro No 3,150, autorizado por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría.

**CONSULTORES Y AUDITORES ASOCIADOS**, es una firma de auditoría autorizada por la Corte de Cuentas de la República, siendo inscrita por acuerdo de la Comisión para el Registro de Firmas Privadas de Auditoría, según consta en resolución N° 02/2006 de fecha 10 de febrero de 2006.

La gama de servicios que brinda nuestra firma, la hemos agrupado en ocho grandes áreas así:

- Auditoría externa.
- Auditoría interna.
- Auditoría de sistemas.
- Auditoría gubernamental.
- Auditorías con propósito especial.
- Asesoría y consultoría fiscal.
- Asesoría y consultoría contable.
- Asesoría legal y notarial.
- Capacitaciones integrales en materia de impuestos, auditoría, contabilidad y sistemas.

## II. FILOSOFÍA.

**CONSULTORES Y ASOCIADOS** es una firma de profesionales íntegros con una nueva mística de servicio al cliente y un alto grado de responsabilidad.

Consideramos que los negocios han crecido en volumen y complejidad, obligando al profesional de la contaduría pública a adquirir conocimientos en nuevas disciplinas y convertirse cada vez más en un consultor, sin perder de vista su verdadera función de auditor, teniendo de esta manera la capacidad de colaborar acertadamente con la administración en la feliz conducción de los negocios.

Nuestro concepto de servicio al cliente está fundamentado en cuatro reglas básicas:

- Excelencia profesional.
- Atención personalizada y oportuna.
- Contribución al crecimiento de nuestro cliente.
- Cumplimiento de sus expectativas.

### III. OBJETIVO BÁSICO DE LA AUDITORÍA.

Elaborar un programa de auditoría social para el área de responsabilidad empresarial para facilitar a las entidades bancarias el desarrollo de la misma para tener un mejor control y aprovechamiento de los recursos.

### IV. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.

Diseño de programas para el área de responsabilidad social que poseen las entidades bancarias en el municipio de San Salvador.

### V. **RESPONSABILIDAD DE LA FIRMA**

- Realizar nuestro trabajo en beneficio de su institución.
- Guardar absoluta confidencialidad de la información del cliente.
- Cumplir eficientemente nuestros objetivos presentados en el alcance de nuestra oferta.

- Atenderemos consultas verbales o escritas realizadas por la administración relativas al trabajo a realizar, asimismo, estamos a disposición para realizar las reuniones que se consideren convenientes.

#### **VI. TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO.**

La auditoría se ejecutará de acuerdo a un cronograma de actividades, el cual forma parte de la planeación estratégica de la misma. Este comienza desde la aceptación de la oferta hasta el momento de la presentación del informe a la Junta General.

#### **VII. PERSONAL ASIGNADO.**

Para realizar el trabajo, se ha hecho una cuidadosa selección de aquellos miembros del personal permanente que consideramos son los más idóneos para satisfacer las expectativas de:

##### **Banco Social, S.A.**

De ese modo, podemos asegurar que las inquietudes sean tratadas con la debida atención y oportunidad.

Deseamos agradecer la oportunidad proporcionada a la firma para presentarles esta oferta técnica para realizar la auditoría. Quedando a su disposición para ampliar el contenido de la presente, si así lo estiman conveniente.

Atentamente.

**CONSULTORES Y AUDITORES ASOCIADOS.**

**Socio Director**

## CARTA COMPROMISO

### CONSULTORES Y AUDITORES ASOCIADOS

San Salvador, 27 de Mayo de 2013

**Señores**  
**Banco Social, S.A.**  
Presente

Estimado señores:

Por medio de esta carta confirmamos los servicios profesionales de auditoría social de BANCO SOCIAL, S.A. para el año que concluyó el 31 de diciembre de 2012.

El propósito de nuestro compromiso es evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la entidad para verificar la forma en la han sido manejados los recursos disponibles.

El programa de auditoría social será efectuado de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría de El Salvador. Dichas normas requieren la planeación y el desempeño de la auditoría para obtener una certeza razonable sobre si la compañía cumple con las obligaciones vigentes, se considera la estructura del área o departamento encargado de responsabilidad social en su totalidad lo cual consideramos para determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría social.

El enfoque de la auditoría social a realizar es de tipo cumplimiento mediante el cual se informara sobre los resultados obtenidos.

De igual manera aunque no podemos garantizar que con la propuesta de nuestros programas se detecten irregularidades en la realización de los proyectos sociales, diseñamos dicha propuesta.

Con el fin de garantizar razonablemente la detección de tales casos que tengan efecto importante en la realización del área de responsabilidad social.

Atentamente.

### **COSULTORES Y AUDITORES ASOCIADOS.**

#### **3.2.1.2 OBTENER INFORMACIÓN ACERCA DE LA ENTIDAD.**

Contiene el conocimiento de la empresa que requiere la auditoría para desarrollar el programa de auditoría social.

En el desarrollo de este caso se lleva paso a paso el proceso de planeación tomando en cuenta las diferentes áreas a las cuales benefician los proyectos de RSE, para determinar el método a utilizar para realizar dicho programa, los puntos a tomar en cuenta para el desarrollo del caso son diferentes y no es posible obtener un esquema general para todas las entidades bancarias de el país las cuales son el objeto de estudio. Sin embargo, pueden tomarse parámetros que de alguna manera sean aplicables a dichas entidades.

Para el desarrollo de este caso por efectos de confidencialidad denominamos a la entidad objeto de estudio banco Social, S.A., el cual no cuenta con programas de responsabilidad social empresarial en las diferentes áreas mencionadas anteriormente.

#### **3.2.1.3 CONOCIMIENTO DEL TIPO DE NEGOCIO.**

Nombre de la empresa:	Banco Social, S.A.
Dirección:	1ª calle poniente y 21 av. Norte col. escalón
Teléfono:	2520-1739.
Representante legal:	Dr. Gabriel Isaac Schor.
Tipo de sociedad:	Sociedad Anónima.
Número de sucursales:	Veintitrés.
Número de empleados:	Quinientos treinta.

### 3.2.1.4 HISTORIA DE LA EMPRESA.

Banco Social, S.A., fue constituido el 11 de marzo de 1970, inscrita en el Juzgado Quinto de lo Civil y de Comercio, número 57 folios 170 al 179 libro vigésimo primero de comercio. La empresa se constituyó inicialmente con un capital fijo por un valor de ochenta mil colones, dividido en acciones de cien colones cada una, haciendo un total de ochocientas acciones. El plazo de la sociedad era de cincuenta años.

a) Antecedentes.

Con la recopilación de la información obtenida se ha presentado ningún cambio trascendental en la entidad bancaria.

b) Ejes de acción.

La empresa dedica su actividad a la captación de fondos públicos a través de actividades de ahorro y crédito.

c) Estructura organizacional.

El gobierno de la sociedad está a cargo por la Junta General de Accionistas y por la junta directiva.

### JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

En la reunión de la Asamblea General de Accionistas del 8 de marzo de 2013, se eligieron como miembros de la Junta Directiva, para el período 2013 - 2015, a las siguientes personas:

RENLÓN	NOMBRE	TIPO-CARGO
Primer renglón	Carlos Guillermo Arango Uribe	Miembro Principal
	Álvaro Carvajal Bonnet	Miembro Suplente
Segundo renglón	Javier Jose Suárez Esparragoza	Miembro Principal
	David Peña Rey	Miembro Suplente
Tercer renglón	Álvaro Pelaez Arango*	Miembro Principal
	Federico Salazar Mejía*	Miembro Suplente
Cuarto renglón	Gabriel Humberto Zarate Sánchez	Miembro Principal
	Enrique Flóres Camacho	Miembro Suplente

**JUNTA DIRECTIVA:**

Es la máxima autoridad de la empresa; y está integrada por:

## JUNTA DIRECTIVA 2013

### Directores Propietarios

Dr. Gabriel Isaac Schor	Director Presidente
Lic. Ralf Karl Niepel	Director Vicepresidente
Lic. Ismael Castro Velásquez	Director Secretario
Dr. Claus-Peter Zeitinger	
Dra. Doris Köhn	

*Director Externo Independiente:*

Lic. Bárbara Christine Van Oven

### Directores Suplentes

Dra. Anja Lepp  
Licda. Helen Alexander  
Lic. Julio Eduardo Meléndez  
Lic. Meik Proescher  
Lic. Nina Sigrid Rauschert  
Lic. Johanna Beate Granitzer Cáceres Hernández

Período de Funciones: del 21.02.2012 al 20.02.2014



## MIEMBROS ALTA GERENCIA

**Benedikt Hoffmann:** *Gerencia General*

**Eunice Ventura:** *Gerencia Financiera*

**María Isabel de Ayala:** *Gerencia de Riesgo*

**Saul Álvarez:** *Gerencia Comercial*



Entre las funciones más importantes de la Junta tenemos: Órganos de Dirección, Ejecutivos y Supervisión.

### **JUNTA DIRECTIVA**

La Junta Directiva tiene facultades de dirección de la forma de administrar los negocios de banco.

Reglamento se regulan los aspectos inherentes a la elección y posesión de sus miembros, reuniones y funciones, entre otros aspectos.

La junta directiva confiara la administración directa del banco a un Gerente General y a uno o más gerentes, quienes, lo mismo que los que tengan autorización para decidir sobre la concesión

de préstamos, deberán reunirlos requisitos y no tenerlas inhabilidades que señala la Ley de bancos.

El comité es el responsable de la puesta en práctica de los procedimientos que permitan ejecutar las políticas, estrategias y sistemas adoptados por la Junta Directiva de la entidad, incluyendo los relativos al funcionamiento de los sistemas de control interno.

Para tal efecto, dotará a los distintos niveles operativos de los recursos necesarios para el adecuado desarrollo y ejecución de todos los procedimientos que se adopten, entre ellos, los relacionados con la gestión de riesgos. El comité estará conformado por las siguientes gerencias:

- Gerencia General.
- Gerencia Operaciones y Administración.
- Gerencia Financiera.
- Gerencia de Riesgo.
- Gerencia Comercial.

La Gerencia General ocupa la posición de dirección dentro del comité y ejerce el voto de calidad preponderante o decisiva.

Funciones de la Gerencia General

Son funciones propias de la Gerencia General:

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a la sociedad y usarla firma social;
- b) Contratar y administrar el personal del banco, promoviendo su desarrollo para el cumplimiento de las finalidades de la sociedad;
- c) Convocar a la Junta Directiva, de acuerdo con lo establecido en el pacto social.

## **FUNCIONES DEL COMITÉ GERENCIAL**

Son funciones propias del Comité:

- a) Realizar los negocios y actividades del banco con las más amplias facultades y de acuerdo a las disposiciones y normas dictadas por la Junta Directiva y el pacto social;

- b) Gestionar, obtener y otorgar préstamos, financiamientos y realizar todo género de operaciones bancarias, con instituciones u organismos, tanto nacionales como internacionales, dentro de los límites que le señale la Junta Directiva;
- c) Proponer a la Junta Directiva las operaciones que estime convenientes para los intereses de la Sociedad, resolviendo aquéllas cuya cuantía no excede los límites que fije la Junta Directiva;
- d) Proponer a la Junta Directiva los procedimientos y reglamentos de créditos, las tasas de interés convencionales y moratorias y las comisiones de las operaciones del banco, así como la integración de los distintos comités de crédito;
- e) Elaborar periódicamente los presupuestos y proyecciones del posible desarrollo del banco para su consideración y aprobación en Junta Directiva;
- f) Elaborar la memoria y los estados financieros de la sociedad para su presentación a la Junta Directiva, anualmente y cuando sea requerido por ellos;
- g) Velar por el cumplimiento de las obligaciones legales, el pago oportuno de los impuestos y el mantenimiento diario de los registros e información financiera de la sociedad;
- i) Proponer a la Junta Directiva el establecimiento de agencias, oficinas y corresponsalías;
- j) Administrar los recursos materiales de la sociedad, asegurando su uso adecuado;
- k) Solicitar presupuestos y convocar licitaciones, de conformidad con el respectivo reglamento;

#### Comité de auditoría

El Comité de auditoría, cuya función es prestar apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva del Banco en la implementación y supervisión del control interno, tiene por disposición interna su propio manual de organización y funcionamiento.

#### **GRUPOS DE INTERÉS:**

Son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y por lo tanto, tienen la capacidad de afectar.

FIGURA N° 5: GRUPOS DE INTERES.

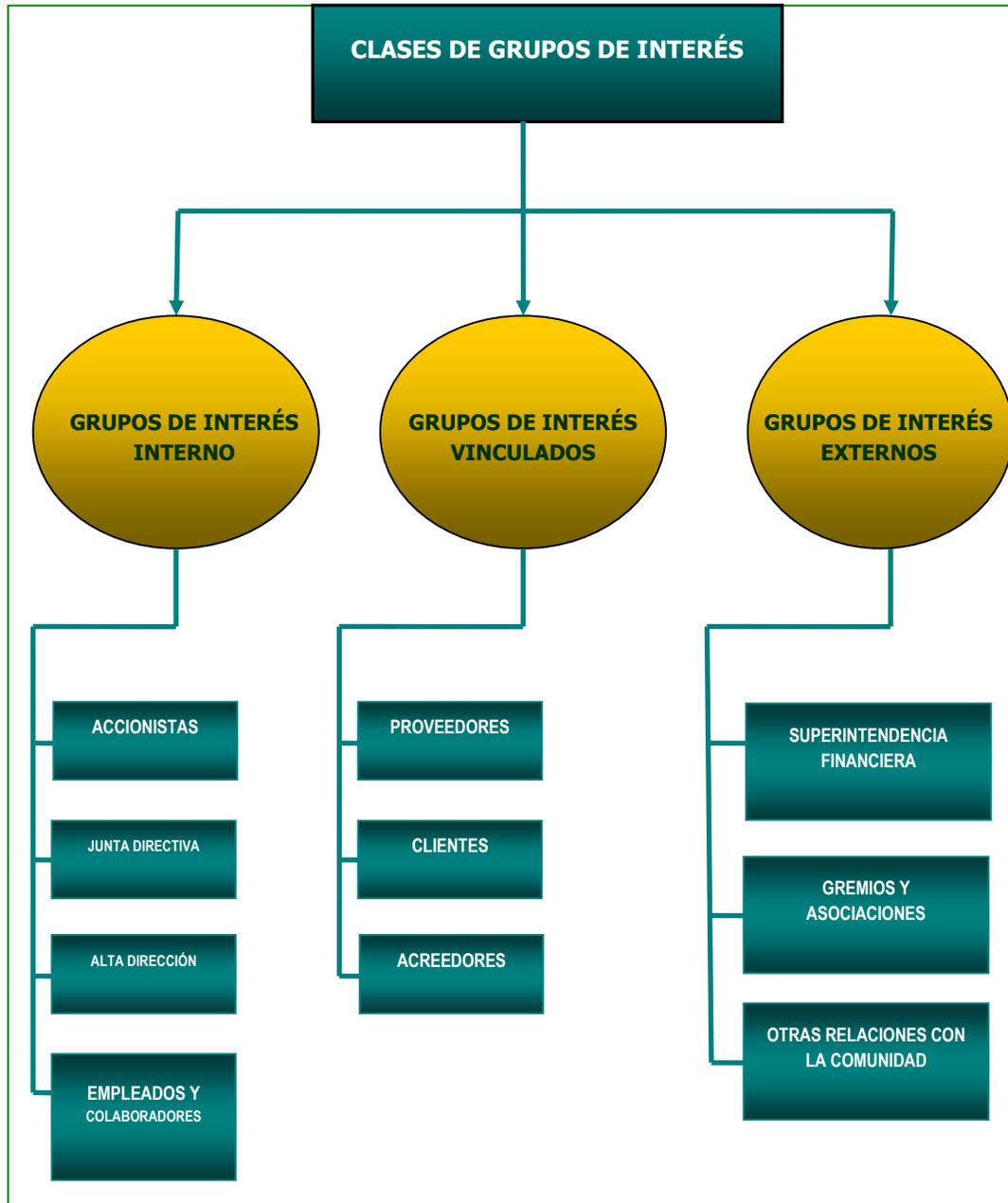
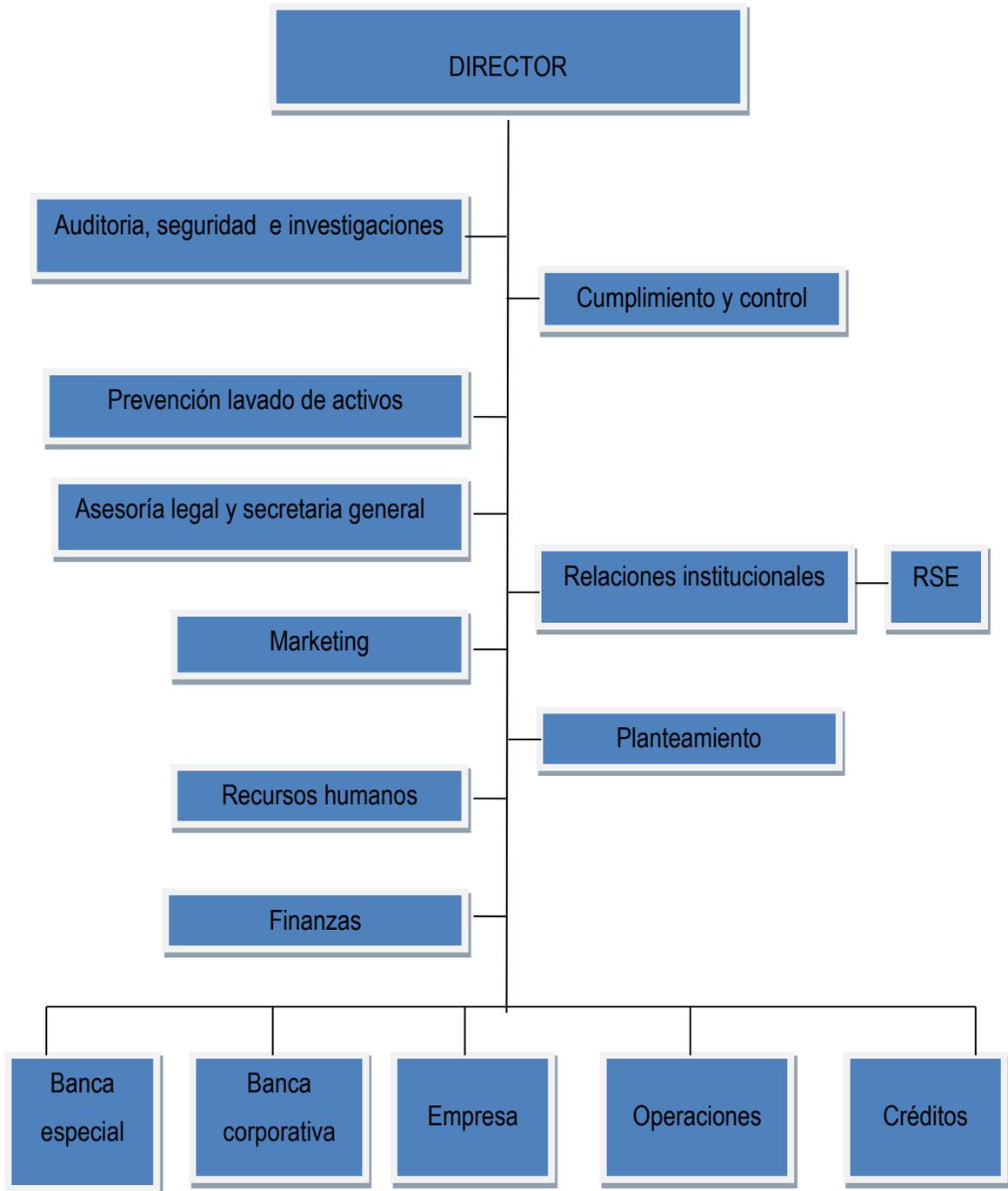


FIGURA N° 6: ORGANIGRAMA.



### **3.2.2 DESARROLLO DE LA FASE II**

Esta fase es la parte más dinámica del proceso y es realizada cuando el auditor responsable ha obtenido pleno conocimiento de la empresa tanto interno como externo, lo cual le permite definir la estrategia de auditoría social a ejecutar. El producto final de esta fase serán los programas de auditoría.

#### **3.2.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES IMPORTANTES DE LA AUDITORIA SOCIAL.**

Es sumamente importante para la auditoría social identificar los componentes importantes de la entidad este procedimiento conduce a concentrar el esfuerzo de auditoría hacia aquellos aspectos importantes y significativos que, a demás, permitirá un ahorro sustancial en el tiempo de ejecución.

#### **3.2.2.2 ALCANCE**

Los programas de auditoría estarán enfocados a los proyectos que realizan las entidades bancarias en el área de responsabilidad social los cuales presentaran procedimientos de auditoría que son necesarios y apropiados según las circunstancias, con el propósito de elaborar una herramienta que ayude a la realización de la auditoría social.

Dicho diseño de programa incluirá una verificación de proyectos y los resultados de los mismos, para evaluar las áreas: aspectos generales, comunidad, medio ambiente, educación, clientes y recursos humanos, considerando que dadas las características y finalidad del trabajo de investigación, el mismo no es una revisión detallada y exhaustiva de las operaciones así como tampoco revelará necesariamente todos los faltantes u otras irregularidades, si estas existieran.

**PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL  
ASPECTOS GENERALES**

**Objetivos de Auditoría:**

- **Evaluar que los proyectos evaluados cumplan con criterios éticos.**
- **Verificar la capacidad técnica y financiera de la entidad ejecutora.**

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO</b>				
<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>FECHA</b>	<b>HECHO POR</b>
✓	Evalué los criterios y métodos para asegurarse que tanto la operación el control de los requisitos en materia de RSE son eficaces por medio de un informe.			
✓	Verifique la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de los requisitos en materia de RSE a través del apoyo de la alta dirección en las actividades sociales.			
✓	Evalué que se implementen acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de la unidad o departamento de RSE a través de un informe sobre la revisión del área y seguimiento de los proyecto.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
	<p><b>Requisitos de documentación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Revisión de política, manual, objetivos, metas y programas en materia de RSE.</li> <li>✓ Verificación de los registros de auditorías a través del informe emitido a la entidad (cuando aplique).</li> <li>✓ Verificar que haya un registro de identificación de los GI pertinentes y significativos para la compañía.</li> <li>✓ Registro de las consultas, reclamaciones y sugerencias recibidas por los GI en relación con las actividades de la compañía.</li> <li>✓ Verificar que haya un registro de los requerimientos y expectativas de los GI en relación con las actividades realizadas por la compañía.</li> </ul>			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
	<p><b>Compromiso de la dirección y Política de responsabilidad social.</b></p> <p>Alta dirección:</p> <p>✓ Verifique que se le haya comunicado a la entidad la importancia de realizar las actividades en materia de responsabilidad social para poder establecer una política, asegurando que se establezcan los objetivos y que exista disponibilidad de recursos.</p> <p>✓ Verificar que la política de RSE sea adecuada a las actividades y sirva de referencia para el establecimiento de objetivos y metas. Debe estar documentada, revisada e implementada para su continua adecuación y ser comunicada a las partes.</p> <p><b>Objetivos, metas y programas de la RSE :</b></p> <p>✓ Verificar que se realice un plan de empresa en el que se desplieguen las líneas estratégicas, incluyendo las relacionadas con la RSE.</p>			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
	<b>ELABORADO POR:</b>			
	<b>REVISADO POR</b>			

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	<p>Confirmar que se realicen programas o proyectos para alcanzar los objetivos y metas de la RSE, que éstos sean medibles, coherentes con la política y que se comuniquen efectivamente a las partes implicadas.</p> <p><b>Responsabilidad autoridad y comunicación:</b> A la entidad:</p> <p>✓ Verificar que se documenten y comuniquen las funciones y responsabilidades para facilitar una gestión eficaz de la RSE.</p> <p><b>Otros requisitos y evaluación del cumplimiento legal:</b></p> <p>✓ Verificar que se implementen y mantengan uno o varios procedimientos para: identificar y tener acceso a requisitos legales, reglamentarios y otros; para determinar cómo se aplican a las actuaciones en materia de RSC a través de procedimientos internos aprobado.</p>			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	La organización debe poner especial cuidado en que el personal de la empresa cuyas funciones o puestos de trabajo puedan influir en el área o departamento de RSE, que sea competente en base a experiencia y formación. Si se detectan carencias en materia de personal, establecer medidas que mitiguen las mismas.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

**PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL  
ÁREA COMUNIDADES**

**Objetivos de Auditoría:**

- **Evaluar que el proyecto aprobado cumpla con criterios éticos.**
- **Cerciorarse si las ejecutoras mantienen un sistema de control interno óptimo para poder desarrollar sus operaciones.**
- **Verificar el cumplimiento por parte de las ejecutoras del convenio y de aspectos legales aplicables.**

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO</b>				
<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>FECHA</b>	<b>HECHO POR</b>
	<p><b>Proyectos a comunidades: procedimientos generales.</b></p> <p>✓ Evalué que las políticas para el financiamiento de proyectos, cumplan con altos estándares de ética.</p> <p>✓ Evalué el perfil ético de los funcionarios a cargo de la autorización y selección de los proyectos a financiar por la entidad.</p>			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
	<b>ELABORADO POR:</b>			
	<b>REVISADO POR:</b>			

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	<p>Efectúe comunicación con el Representante Legal de las entidades beneficiadas (cuando aplique) de la comunidad y solicite que al momento de efectuar la visita tengan a su disposición la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>a) Listado de personas beneficiadas con la ejecución del proyecto.</i></li> <li><i>b) Descripción general del proyecto financiado por el banco.</i></li> <li><i>c) Informes remitidos al área de RS por cada etapa de ejecución del proyecto.</i></li> <li><i>d) Presupuesto aprobado por la junta general de la entidad bancaria para ejecución de obra.</i></li> <li><i>e) Bitácoras de campo del técnico.</i></li> <li><i>f) Estados de Cuenta Corriente y Listado de Firmas Autorizadas.</i></li> </ul>			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
	<b>ELABORADO POR:</b>			
	<b>REVISADO POR:</b>			

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	Prepare formulario de Evaluación de control Interno y entrevístese con el Representante Legal o Director Ejecutivo para su llenado.			
✓	Verifique que el convenio pactado entre la entidad o comunidad beneficiada y la institución bancaria este vigente.			
✓	Prepare un detalle de los objetivos que se encuentran en los convenios y verifique en la visita de campo que estos se hayan concluido en un 100% para los proyectos ejecutados.			
✓	Obtenga la cartera de proyectos realizados en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012 y realice lo siguiente:			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
	<p>a) Verifique que la selección y aprobación del proyecto se realizó en base a las políticas autorizadas por la entidad.</p> <p>b) Investigue que ninguna entidad beneficiada ha tenido o tiene litigios en su contra, por causales de fraude y corrupción, por lo menos en los últimos 10 años.</p> <p>c) Obtenga un detalle de quienes son los beneficiados con el proyecto y evalúe la utilidad del mismo según las políticas de ética del banco.</p> <p>d) Determine que los fondos utilizados para el proyecto, provienen de una fuente verificable y legal. (Art.4 Ley de Lavado de Dinero y otros Activos.)</p>			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
	<b>ELABORADO POR:</b>			
	<b>REVISADO POR:</b>			

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
	<p>e) Verifique que los beneficiados no tienen relación directa o indirecta con ningún funcionario del banco, miembros de la Junta Directiva, accionistas y/o proveedores de la entidad.</p> <p>f) Identifique que en todos los casos no exista conflicto de intereses entre el banco y la institución ejecutora del proyecto.</p> <p>✓ Seleccione una muestra de proyectos no financiados y verifique lo siguiente:</p> <p>a) Que exista un reporte detallado del motivo del rechazo del proyecto.</p> <p>b) Que el reporte de rechazo, esté debidamente autorizado por la junta directiva.</p>			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
	<b>ELABORADO POR:</b>			
	<b>REVISADO POR:</b>			

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
	<p>c) Evalúe los criterios de rechazo y verifique que efectivamente eran observaciones no superables.</p> <p>d) Verifique que se siguió proceso de notificación y apertura a pruebas en los casos respectivos.</p> <p>✓ Obtenga una muestra de proyectos ejecutados y realice lo siguiente:</p> <p>a) Verifique que el monto del proyecto fue aprobado por la Junta directiva.</p> <p>b) Compruebe que los objetivos del proyecto son afines a políticas de la entidad.</p> <p>✓ Asegúrese que se banco firmo convenio de cooperación financiera con la entidad ejecutora, la cual debe de contener entre otras cosas una clausula especial que autorice al banco a revisar los reportes y cualquier otra evidencia necesaria para validar el proyecto.</p>			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
	<p>d) Compruebe que el proyecto beneficio a las personas indicadas en el resumen de resultado (auxíliese de las actas comunitarias de entrega de proyectos)</p> <p>✓ Evalué realizar una visita de campo y verificar las actividades reportadas en cada proyecto.</p> <p><b><u>Seguimiento técnico:</u></b></p> <p>✓ De las bitácoras de campo obtenidas en el punto 3 literal e), verifique que esta haya sido revisada por el personal técnico del Banco.</p> <p>✓ Verifique que el informe técnico de avance físico haya sido presentado al departamento de responsabilidad social posterior a la finalización del proyecto.</p>			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	Verificar que el informe técnico se haya presentado en un CD e impreso.			
✓	Verificar que el informe técnico contenga como mínimo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Introducción</i></li> <li>b) <i>Informe de cumplimiento de actividades</i></li> <li>c) <i>Factores que ayudaron o limitaron la ejecución del proyecto</i></li> <li>d) <i>Datos técnicos estadísticos obtenidos en el proyecto.</i></li> <li>e) <i>Secuencia fotográfica.</i></li> <li>f) <i>Documentación técnica probatoria.</i></li> </ul>			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	Cerciórese que el total de proyectos se hayan presentado 30 días antes de finalizar el plazo de solicitud por escrito para modificación de convenio. Además verifique que se haya autorizado la ampliación del plazo por la entidad bancaria dentro de los 15 días después de recibida la solicitud.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

**PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL  
ÁREA MEDIOAMBIENTAL**

**Objetivos de Auditoría:**

- Evaluar que el proyecto aprobado cumpla con criterios éticos
- Verificar el cumplimiento de aspectos legales aplicables.

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
	<p><b>Área medioambiental: procedimientos generales.</b></p> <p>✓ Verifique que el proyecto dé protección al medio ambiente y los recursos naturales a través de planes integrados y programas generales de desarrollo económico y social.</p> <p>✓ Verificar que la entidad bancaria haya incluido de forma prioritaria dentro de sus planes y programas al componente ambiental para minimizar su impacto, así como generando menos residuos e implementando prácticas de reciclaje.</p> <p>✓ Verificar que la entidad financiera cumpla con los requerimientos legales medioambientales donde opera.</p>			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
	<b>ELABORADO POR:</b>			
	<b>REVISADO POR:</b>			

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	Compruebe que el banco realiza sus operaciones internas en base a los principios del desarrollo sostenible.			
✓	Verifique que se hayan incorporado criterios de evaluación de riesgo medioambiental dentro de los procedimientos de gestión de riesgos. Evaluar el desempeño medioambiental de proveedores, así como el impacto de los productos y servicios prestados por la institución financiera.			
✓	Fomentar un lugar de trabajo con responsabilidad ante el medio ambiente a través de la educación y motivación de los colaboradores para que participen en la conservación de los recursos.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	Verifique si en la entidad bancaria ofrecen productos y servicios a los clientes que contribuyan a su elección de opciones que respeten el medio ambiente.			
✓	Cerciorarse que se informa públicamente sobre el desempeño medioambiental.			
✓	Verifique que el banco esté brindando apoyo a las iniciativas medioambientales asumidas por grupos externos a través de donaciones y patrocinios.			
✓	Cerciorarse que dentro de la entidad bancaria promuevan el reciclaje de los desperdicios que a diario se producen en las oficinas, para disminuir su efecto contaminante en el medio ambiente.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	Verificar que exista una reducción en el consumo de papel, agua y energía, fomentado a través de charlas al personal en el uso consciente de estos recursos para mejorar los hábitos y la salud.			
✓	Evalúe que el impacto generado por los indicadores de gestión tenga un grado significativo y que estos hayan sido presentados en un informe al área de RSE.			
✓	Cerciorarse que no existan patrones de producción y consumo no sostenible, estipulado a través de la formulación de una política medioambiental, así como, la reposición o compensación de los recursos naturales que hayan sido utilizados para satisfacer sus necesidades básicas, de crecimiento y desarrollo.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	En caso que la entidad bancaria haya incurrido en la contaminación del medio ambiente o alguno de sus elementos, impidiendo o deteriorando sus procesos esenciales, estas hayan respondido como parte de una obligación a la restauración o compensación del daño causado a través de una indemnización al Estado o a cualquier persona natural o jurídica afectada en su caso, según lo establecido en el art. 2 literal f) de la Ley de Medio Ambiente.			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

**PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL  
ÁREA EDUCACIÓN**

**Objetivo de Auditoria:**

- Evaluar que el proyecto aprobado cumpla con criterios éticos.
- Verificar el cumplimiento por parte de las ejecutoras del convenio.

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO</b>				
<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>FECHA</b>	<b>HECHO POR</b>
✓	<p><b>Área educacional: procedimientos generales.</b></p> <p><b>Fase 1: recepción de solicitudes.</b></p> <p>b) Verificar que la solicitud esté en base a los criterios del proyecto a ejecutar.</p> <p>c) Verificar que el proyecto sea aprobado por el comité evaluador del banco.</p> <p>d) Verifique que las selecciones se lleven a cabo de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>			
✓	<p><b>Fase 2: elaboración de propuesta técnica.</b></p> <p>a) Evaluar que el banco proporcione los lineamientos generales para la formulación de las propuestas.</p> <p>b) Verifique que la entidad presente la propuesta en el período indicado.</p> <p>c) Evalúe que haya una adecuada revisión y aprobación de la propuesta.</p>			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	<p><b>Fase 3: Previo a la Ejecución del proyecto</b></p> <p>a) Verifique que los convenios estén debidamente firmados y autorizados por el banco y la entidad seleccionada.</p> <p>b) Verifique la transferencia de los fondos.</p>			
✓	<p><b>Fase 4 : Ejecución de proyectos</b></p> <p>a) Verificar la implementación del plan de trabajo.</p> <p>b) Efectué una prueba global de los gastos, tomando en consideración los acuerdos establecidos en el convenio.</p> <p>c) Verificar que la liquidación de los gastos tengan su debido documento de soporte que lo respalde.</p> <p>d) Verifique que los documentos correspondan al período sujeto de examen.</p>			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

**PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL  
ÁREA CLIENTES**

**Objetivos de Auditoría:**

- **Cerciórese que la entidad beneficie el capital humano con programas de RS.**
- **Verificar el cumplimiento en capacitaciones al capital humano.**

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO</b>				
<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>FECHA</b>	<b>HECHO POR</b>
	<p><b>Área clientes: procedimientos generales.</b></p> <p>✓ Obtenga un registro de reclamaciones, normativa interna respecto a la publicidad, promoción, comercialización de los productos o servicios con el fin de garantizar que los productos que ofrecen no sean engañosos ni inciten conductas ilegales.</p> <p>✓ Verificar la normativa interna y auditoría previa realizada para evaluar que los contratos respeten los principios de transparencia, veracidad, confianza y buena fe.</p>			
	<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>	
	<b>ELABORADO POR:</b>			
	<b>REVISADO POR:</b>			

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	Verificar que haya existencias de protocolos de actuación para excluir casos de corrupción, extorsión, soborno y comunicados.			
✓	Verificar que existan procedimientos y registros de quejas y reclamaciones con el fin que los bienes y servicios que los bancos ofrecen respondan a los criterios de seguridad, calidad y fiabilidad que los clientes merecen.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

**PROGRAMAS DE AUDITORIA SOCIAL  
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

**Objetivos de Auditoría:**

- **Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia.**
- **Verificar el cumplimiento de aspectos legales aplicables.**

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO</b>				
<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>FECHA</b>	<b>HECHO POR</b>
✓	Revisar política de RSC que garantice el cumplimiento de los principios de igualdad y la no discriminación, analizar que se propongan medidas adecuadas para elaborar un plan de igualdad en la aplicación de lo previsto en el artículo 3 de la Constitución de la República de El Salvador.			
✓	Verificación de un proceso de vigilancia de la cadena de contratación y cuáles son los criterios de selección y evaluación de los empleados.			
✓	Verificar que la entidad cumpla con entornos y puestos de trabajos accesibles.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

<b>PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO</b>				
<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>FECHA</b>	<b>HECHO POR</b>
✓	Verificar que la entidad cumpla con los derechos de sindicación, representación y negociación colectiva.			
✓	Verificar que haya una política retributiva para satisfacer el nivel de vida digno que estén de acuerdo a la labor realizada y esta debe ser conforme a la legislación nacional vigente a través de los contratos de trabajo.			
✓	Verifique que la entidad facilite a los empleados la adquisición y la actualización de los conocimientos y competencias que ayuden a la mejora del futuro profesional del empleado por medio de un plan anual de desarrollo de recursos humanos que contenga los objetivos de formación de los empleados.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	Verificar que existan manuales de procedimientos para cada una de las áreas del trabajo.			
✓	Comprobar que existan las líneas de de autoridad y responsabilidad establecidas.			
✓	Verificar que la estructura organizativa corresponde con la aprobada por la entidad.			
✓	Verifique en caso que sean trabajadores de nuevo ingreso, estos cuenten con toda la información del trabajo que van a ejecutar.			
✓	Verificar que existan métodos y procedimientos de evaluación del desempeño y la periodicidad con que se valoran los resultados de los empleados de la entidad.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

PROGRAMA DE AUDITORIA PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	FECHA	HECHO POR
✓	Verificar que cada trabajador cuente con su expediente laboral debidamente actualizado.			
✓	Verificar la capacidad del departamento de Recursos Humanos, si las metas y objetivos trazados están acordes con los lineamientos y la política de la entidad.			
✓	Verificar si existe un adecuado sistema de registro y control de la asistencia y del tiempo trabajado.			
		<b>NOMBRE:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FIRMA:</b>
<b>ELABORADO POR:</b>				
<b>REVISADO POR:</b>				

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, Programas de auditoría social en el área de Responsabilidad Empresarial que tienen las entidades bancarias del Municipio de San Salvador, se logró recabar información que ha permitido plantear las siguientes conclusiones:

### **4.1 CONCLUSIONES.**

- a) Un porcentaje significativo de entidades bancarias tienen dentro de su estructura organizacional un departamento, un área, o unidad encargado de la responsabilidad social empresarial, dentro del cual toman en cuenta los impactos en todos los aspectos que sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y sociedad en general.
- b) A la fecha la auditoría social no ha sido una herramienta fundamental para la toma de decisiones ya que un porcentaje significativo de las entidades bancarias encuestadas manifestó que no se les ha realizado auditoría social.
- c) Un porcentaje significativo de las entidades bancarias considera que el desarrollo de una auditoría social debe ser realizada por el departamento de auditoría interna.
- d) La unidad de auditoría interna de las entidades bancarias no cuenta con programas de auditoría para evaluar la responsabilidad social empresarial.
- e) Los programas de auditoría social son una herramienta que ayuda a identificar la situación de las empresas en la actualidad, evaluar y medir la contribución social de las entidades bancarias.

## 4.2 RECOMENDACIONES.

- a) A las entidades bancarias que consideren en su estructura organizacional un departamento o área encargada de la responsabilidad social empresarial.
- b) A las instituciones financieras solicitar el desarrollo de una auditoría social al departamento de responsabilidad social empresarial, ya que esto ayudaría a medir, controlar y mejorar su gestión social.
- c) A los gremios de profesionales a través del agente regulador de la profesión de contaduría pública que se interesen en dar capacitaciones relacionadas con el desarrollo de auditoría social.
- d) A los profesionales en Contaduría pública que profundicen en la investigación de la auditoría social, a fin de adquirir conocimientos que le permitan su aplicación, así como, la adopción de éste trabajo como fuente bibliográfica en cuanto a las áreas a ser evaluadas y la ejecución del programa de auditoría planteado, con cada uno de sus procedimientos.
- e) A los profesionales en Contaduría pública que cuenten con programas apropiados de responsabilidad social que ayuden a evaluar dicha área con la finalidad que estos sirvan de guía y control de las acciones de la RSE ayudando a evaluar la transparencia de los proyectos que la entidades bancarias realizan.

## BIBLIOGRAFÍA

**Claudia Gonelli.** New EconomicsFoundation, Simón Zadeket Peter Raynard y el Instituto para la responsabilidad social, ética.

**Cámara Oficial Española de Comercio e Industria de El Salvador,**

<http://www.rse.camaco.es.com.sv>

**Diario Co latino.** Martes, 29 de abril de 2003. La auditoría social (una necesidad).

**El Diario de Hoy.** Jueves, 03 de febrero de 2011.

**Jaime López,** Apuntes sobre auditoria social, febrero 2008,

<http://www.docstoc.com/docs/1897536/Apuntes-sobre-auditoria-social>

**Klaus German Phinder.** Año 2000. ACCSE (agencia especializada en RSE y sostenibilidad).

**Murray Meza Roberto H.** Responsabilidad social empresarial.

**Marlín Oscar Ávila.** Año 2006. Consultor en políticas de desarrollo.

**Tesis** “Propuesta para la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial en los restaurantes de 3, 4 y 5 tenedores del municipio de San Salvador” Universidad Dr. José Matías Delgado, Facultad de Economía.

**Ventura Sosa, José Antonio.** Año 2002, La auditoría social.

<http://www.webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/AEM/ADMP0001035.PDF>.

<http://www.bancoagricola.com> Responsabilidad social, ejes de acción.

<http://www.sostenibilidadfamiliarbolivar.com>

<http://www.gytcontinental.com.sv>.

<http://www.quierounplanetaverde.com/mision>

<https://www.credomatic.com/elsalvador/esp/credo/index.html>

<http://www.fundacionaztecaelsalvador.org>

<http://www.gestiopolis.com>

ANEXOS

# ANEXO 1

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



## **ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN**

Reciban un cordial saludo de parte de la Universidad de El Salvador.

El presente cuestionario está dirigido a los encargados del área de responsabilidad social de los bancos que están ubicados en el departamento de San Salvador, mediante el cual se recopilara información que servirá para sustentar el trabajo de investigación denominado "Programas de auditoría social en el área de responsabilidad empresarial que tienen las entidades bancarias en el municipio de San Salvador".

Agradecemos su valioso tiempo y colaboración por la información proporcionada, garantizamos que la misma será utilizada con la confidencialidad y profesionalismo del caso.

## **PRESENTADO POR GRUPO 05**

Torres Fuentes, Iris Maricela

Sánchez Reyes, Ana Gabriela

Cruz de Guevara, Cindy Lissette

OBJETIVO: Proponer programas adecuados de auditoría social como herramienta en la toma de decisiones en el área de responsabilidad empresarial que tienen las entidades bancarias en el Municipio de San Salvador.

Indicaciones: Conteste las preguntas que a continuación se le presentan de forma clara y marcando con una "X" la respuesta que usted considere conveniente.

1. Conoce la institución bancaria, ¿Qué es una auditoría social?

SI

NO

2. ¿La institución bancaria dentro de su estructura organizacional tiene un departamento encargado de la responsabilidad social empresarial?

SI

NO

3. ¿La responsabilidad social empresarial toma en cuenta los impactos en todos los aspectos que sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y de la sociedad en general?

SI

NO

Si su respuesta es afirmativa, mencione cuales son los impactos:

Mejora en Salud

Mejora al medio ambiente

Mejora en Educación

Otro especifique

Mejora en Vivienda

---

---

---

4. ¿Efectúa la responsabilidad social empresarial alguna acción voluntaria, a fin de mejorar la calidad de vida de los empleados, comunidades en que opera y la sociedad en su conjunto?

SI

NO

Si su respuesta es afirmativa, que tipo de acción realiza:

---

---

---

---

5. ¿Cuáles de estos principios abarca la responsabilidad social empresarial del Banco?

5.1 La responsabilidad social empresarial cumple leyes tales como: La Organización Internacional del trabajo, Declaración universal de los derechos humano.

SI

NO

5.2 ¿Influye la responsabilidad social empresarial en la cadena de valor del banco en el desarrollo de la actividad empresarial o prestación del servicio?

SI

NO

5.3 ¿La responsabilidad social empresarial permite compromisos éticos, objetivos que se conviertan en obligación para el banco?

SI

NO

5.4 ¿La responsabilidad social empresarial se manifiesta en los impactos que genera la actividad del banco en el ámbito social, medioambiental y económico?

SI

NO

5.5 ¿La responsabilidad social empresarial se orienta a la satisfacción e información de la expectativa y necesidades de los grupos de interés?

SI

NO

6 ¿Bajo las premisas antes citadas, se ha efectuado auditoria social más de una vez?

SI

NO

7 ¿Tiene o ha tenido conocimiento la administración del banco, los resultados de la auditoria social o solamente la unidad de responsabilidad social?

SI

NO

8 ¿A qué unidad o departamento encargado de responsabilidad social, rinden informes?

---

9 Dicho(s) informe(s), ¿ha sido una herramienta para la toma de decisiones para mejorar la responsabilidad social empresarial?

SI

NO

Si su respuesta es afirmativa, en que aspectos ha mejorado:

---

---

---

---

10 ¿Que programas de Responsabilidad social empresarial conoce a nivel de entidades financieras?

---

---

---

---

11 ¿En la institución financiera a quien le corresponde realizar la Auditoria social?

Auditor interno

Consultor Externo

12 ¿Qué beneficios obtienen las instituciones financieras con la realización de proyectos de responsabilidad social empresarial?

---

---

---

---

13 ¿El departamento de responsabilidad social empresarial, realiza proyectos en el municipio de San Salvador, y se extienden al interior de la república?

SI

NO

14 ¿Qué tipo de criterios se analizan para distribuir los proyectos a ejecutar en San Salvador y en los otros departamentos?

Nivel de educación

Acceso a servicios básicos

Nivel de pobreza

Otro especifique

Cantidad de población

15 ¿Tienen señalado en un mapa los departamentos o municipios en los que se realizan los proyectos de responsabilidad social?

SI

NO

16 ¿Qué áreas o que aspectos deben de ser evaluados periódicamente por las unidades de responsabilidad social?

---

---

---

---

---

---

---

---

17 ¿Cuenta la unidad de auditoría con programas para evaluar la responsabilidad social empresarial?

SI

NO

Si su respuesta es afirmativa, ¿quién lo elaboró? :

---

---

---

---

18 ¿Cree Ud. que es importante contar con programas de auditoria social que evalúe la responsabilidad social empresarial?

SI

NO

Si su respuesta es afirmativa, mencione ¿Por qué?:

---

---

---

---

19 ¿Considera Ud. valiosa la idea que los estudiantes de la Universidad de El Salvador a través de investigaciones que realizan indaguen en el área de responsabilidad social empresarial con el propósito de plantear programas de auditoría que sirvan de herramienta para evaluar la misma?

SI

NO

Si su respuesta es afirmativa, ¿Por qué?:

---

---

---

## ANEXO 2

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

#### Pregunta N° 1

Conoce la institución bancaria, ¿Qué es una auditoria social?

**Objetivo:** Determinar si la entidad bancaria tiene conocimiento del término auditoria social.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	5	71.43%
b) NO	2	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



#### Análisis:

De las siete entidades bancarias encuestadas el 71.43% tiene conocimiento de que es una auditoria social, mientras que el 28.57% dice no conocer respecto al tema.

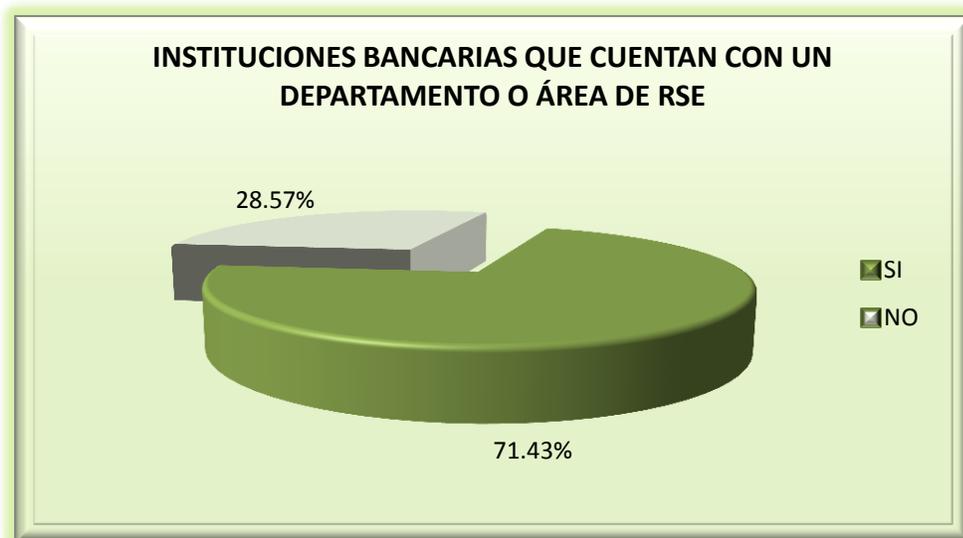
## Pregunta N° 2

¿La institución bancaria dentro de su estructura organizacional tiene un departamento encargado de la responsabilidad social empresarial?

**Objetivo:** Conocer si la entidad bancaria tiene un departamento o un área encargada de la responsabilidad social empresarial.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	5	71.43%
b) NO	2	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** De las siete entidades bancarias encuestadas el 71.43% manifiesta tener dentro de su estructura organizacional un departamento encargado de la responsabilidad social empresarial, y se determinó que el 28.57% no cuenta con dicho departamento.

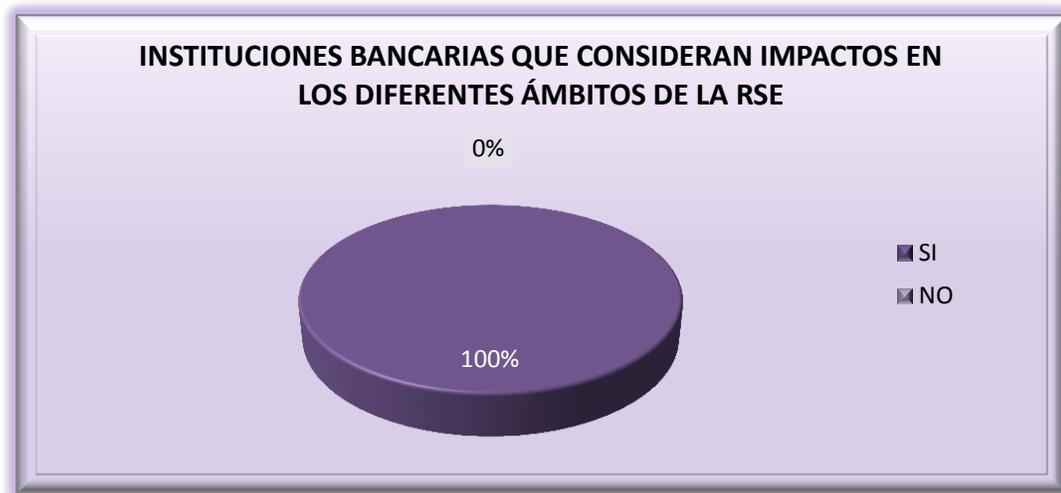
### Pregunta N° 3

¿La responsabilidad social empresarial toma en cuenta los impactos en todos los aspectos que sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y de la sociedad en general?

**Objetivo:** Establecer si existen y cuáles serían los impactos en los diferentes ámbitos que tiene la Responsabilidad Social Empresarial dentro de las instituciones bancarias.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	7	100.00%
b) NO	0	0.00%
No contestó	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** De la población encuestada el 100% toma en cuenta los impactos que generan sus actividades sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medio ambiente y la sociedad en general.

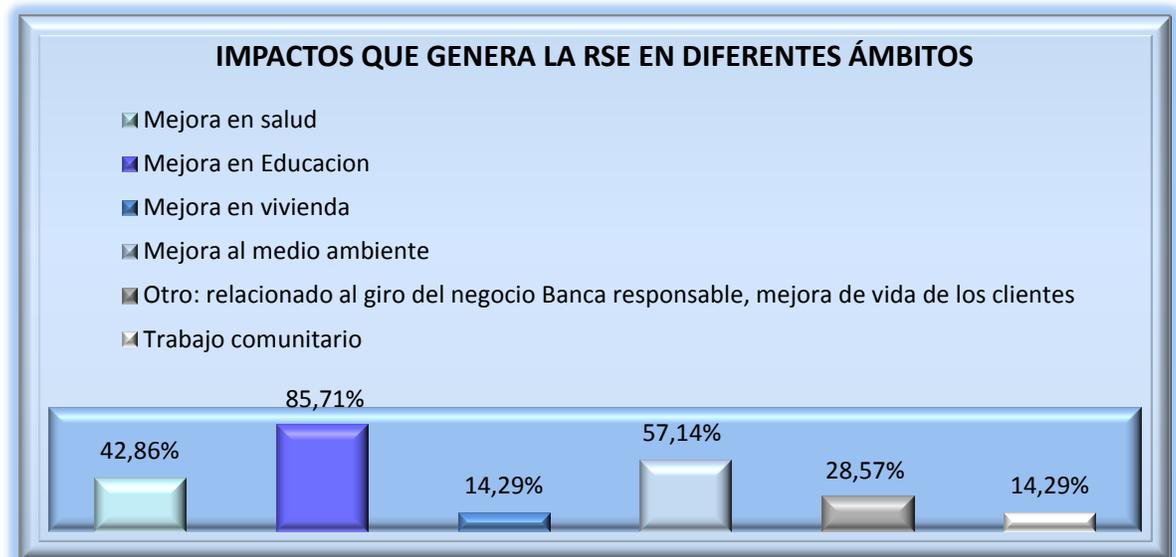
#### Pregunta N° 4

Si su respuesta es afirmativa, mencione cuales son los impactos:

**Objetivo:** Determinar que impactos genera la responsabilidad social empresarial en aspectos tales como la educación, salud, medio ambiente y la sociedad en general.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Mejora en Salud	3	42.86%
b) Mejora en Educación	6	85.71%
c) Mejora en Vivienda	1	14.29%
d) Mejora al medio ambiente	4	57.14%
e) Otro relacionado al giro del negocio	2	28.57%
f) Trabajo comunitario	1	14.29%



**Análisis:** Del total de entidades bancarias encuestadas un 85.71% señala que los impactos de la responsabilidad social empresarial se ven reflejados en aspectos tales como: mejora en la educación, 57.14% mejora en el medio ambiente, 42.86% mejora en salud, 28.57% la banca responsable, un 14.29% para trabajo en las comunidades y el 14.29% para mejora en vivienda.

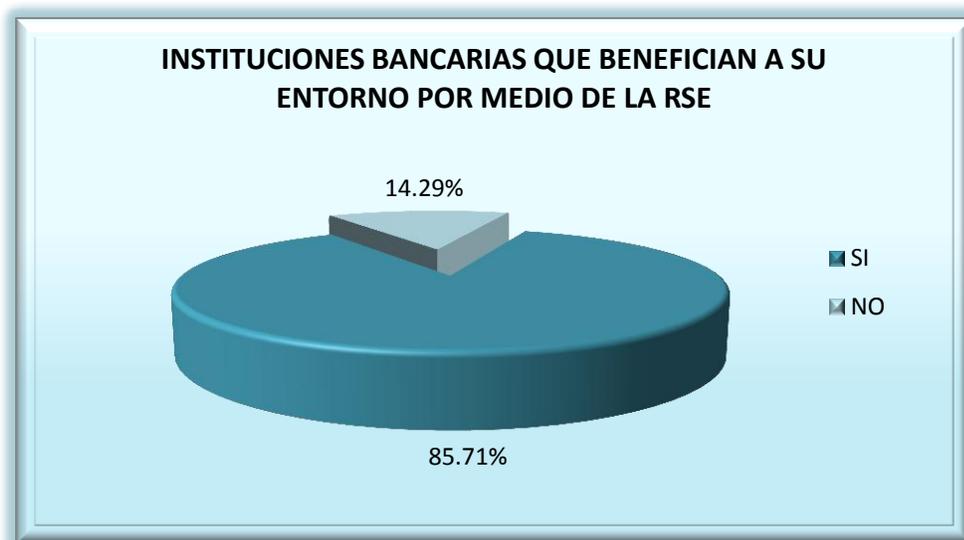
### Pregunta N° 5

¿Efectúa la responsabilidad social empresarial alguna acción voluntaria, a fin de mejorar la calidad de vida de los empleados, comunidades en que opera y la sociedad en su conjunto?

**Objetivo:** Identificar si las entidades bancarias que cuentan con área encargada de la responsabilidad social empresarial efectúan alguna acción voluntaria con el fin de mejorar la calidad de vida en su entorno.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	6	85.71%
b) NO	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** Del total de las entidades bancarias encuestadas el 85.71% manifiesta realizar acciones voluntarias con el fin de mejorar la calidad de vida de la sociedad en su conjunto y el 14.30% considera que no realiza acciones.

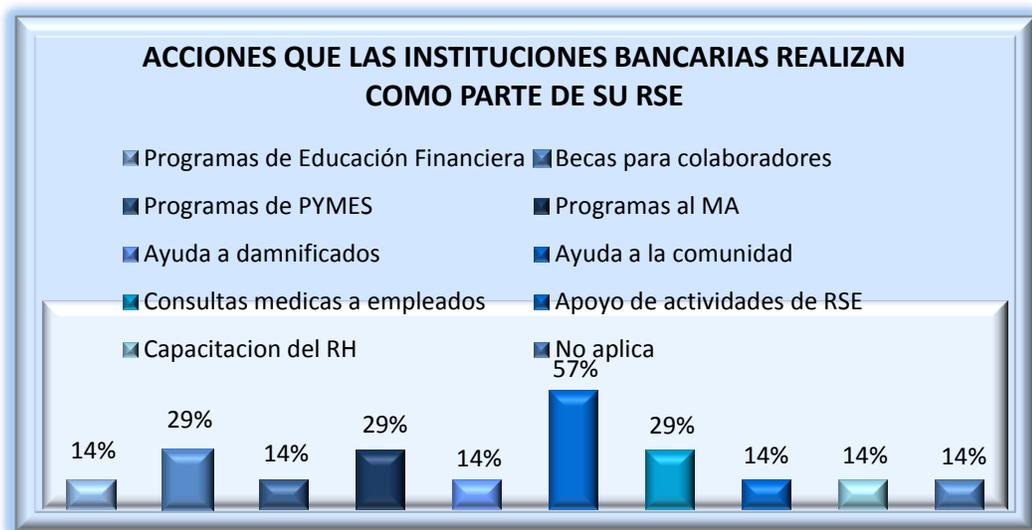
### Pregunta N° 6

Si su respuesta es afirmativa, que tipo de acción realiza:

**Objetivo:** Conocer en qué forma la responsabilidad social empresarial realizada por las entidades bancarias mejora la calidad de vida en su entorno.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Programas de ed. Financiera	1	14.00%
b) Becas para colaboradores	2	29.00%
c) Programas de pymes	1	14.00%
d) Programas al HA	2	29.00%
e) Ayuda a damnificados	1	14.00%
f) Ayuda a la comunidad	4	57.00%
g) Consultas médicas a empleados	2	29.00%
h) Apoyo de actividades de RSE	1	14.00%
i) Capacitación del RRHH	1	14.00%
j) No aplica	1	14.00%



**Análisis:** Del 100% de las entidades bancarias encuestadas el 57% realiza acciones como parte de la responsabilidad social empresarial con ayuda a la comunidad, 29% becas para

colaboradores, programas al medio ambiente, consultas médicas, un 14% capacitación del recurso humano, apoyo a las actividades de responsabilidad social, programas a educación financiera ,programas de pymes y ayuda a damnificados.

**Pregunta N° 7**

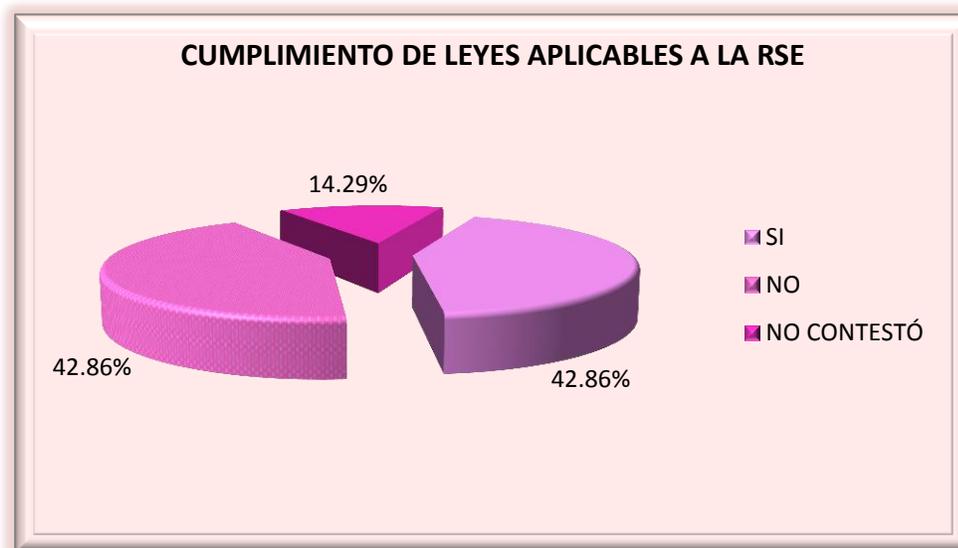
¿Cuáles de estos principios abarca la responsabilidad social empresarial del Banco?

**Objetivo:** Identificar cuáles son los principios fundamentales que abarca la responsabilidad social empresarial dentro de las entidades bancarias.

7.1 La responsabilidad social empresarial cumple leyes tales como: La Organización Internacional del trabajo, Declaración universal de los derechos humanos.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	3	42.86%
b) NO	3	42.86%
No contestó	1	14.28%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



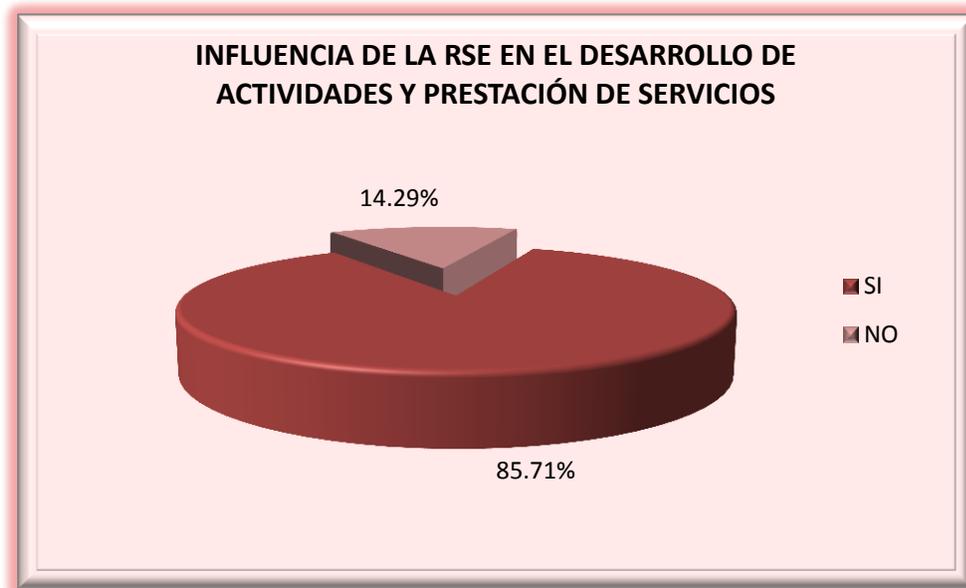
**Análisis:**

Del 100 % de las entidades bancarias encuestadas un 42.86% considera que da cumplimiento a leyes como la OIT, Declaración universal de los derechos humanos, el otro 42.86% expreso no cumplir con dichas leyes, y el 14.29% se abstuvo de contestar.

7.2 ¿Influye la responsabilidad social empresarial en la cadena de valor del banco en el desarrollo de la actividad empresarial o prestación del servicio?

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	6	85.71%
b) NO	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	7	100.00%



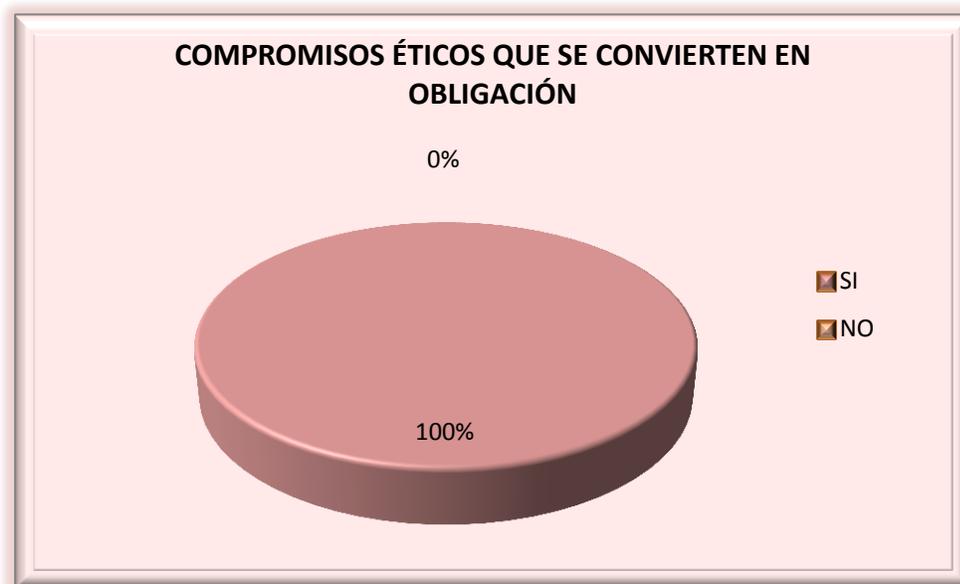
**Análisis:**

Del total de las entidades bancarias encuestadas el 85.71% considera que la responsabilidad social empresarial influye en la cadena de valor del banco, y el 14.29% expreso que no.

**7.3** ¿La responsabilidad social empresarial permite compromisos éticos, objetivos que se conviertan en obligación para el banco?

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	7	100.00%
b) NO	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	7	100.00%



**Análisis:**

De las entidades bancarias encuestadas el 100% indicó que la responsabilidad social empresarial permite el cumplimiento de objetivos y compromisos éticos.

**7.4** ¿La responsabilidad social empresarial se manifiesta en los impactos que genera la actividad del banco en el ámbito social, medioambiental y económico?

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	7	100.00%
b) NO	0	0.00%
No contestó	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:**

El 100% de las entidades bancarias encuestadas señalaron que la responsabilidad social empresarial genera impactos en las actividades que el banco realiza para el ámbito social, medioambiental y económico.

**7.5** ¿La responsabilidad social empresarial se orienta a la satisfacción e información de la expectativa y necesidades de los grupos de interés?

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	6	85.71%
b) NO	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	7	100.00%



**Análisis:**

Del total de entidades bancarias encuestadas el 85.71% se orienta a la satisfacción e información de la expectativa y necesidades del grupo de interés el 14.29% no.

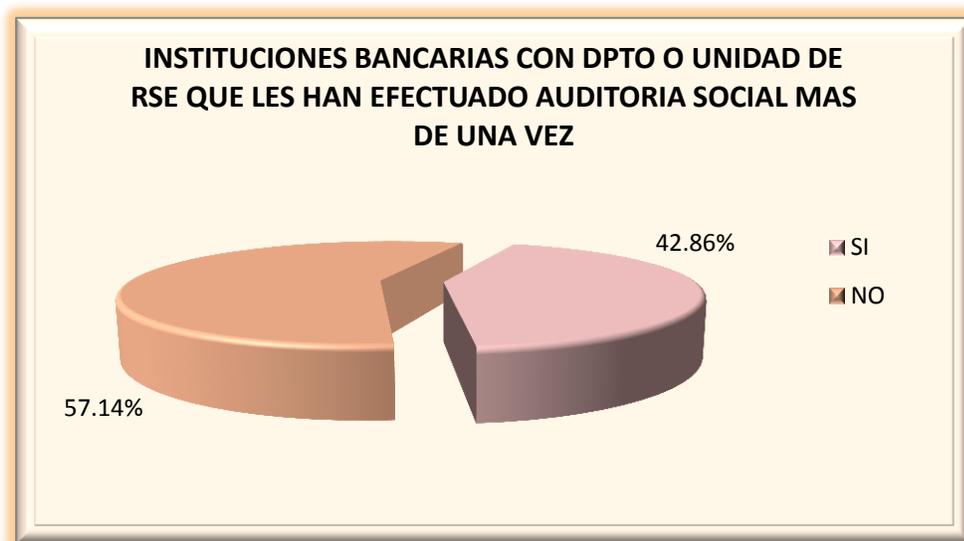
### Pregunta N° 8

¿Bajo las premisas antes citadas, se ha efectuado auditoria social más de una vez?

**Objetivo:** Conocer cuáles son las entidades bancarias con departamento o unidad de responsabilidad social empresarial y que se le ha efectuado auditoria social alguna vez o más de una vez.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	3	42.86%
b) NO	4	57.14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** De las siete entidades bancarias encuestadas el 42.86% explico que se le ha efectuado auditoria social más de una vez, y el 57.14%no se les ha efectuado auditoria.

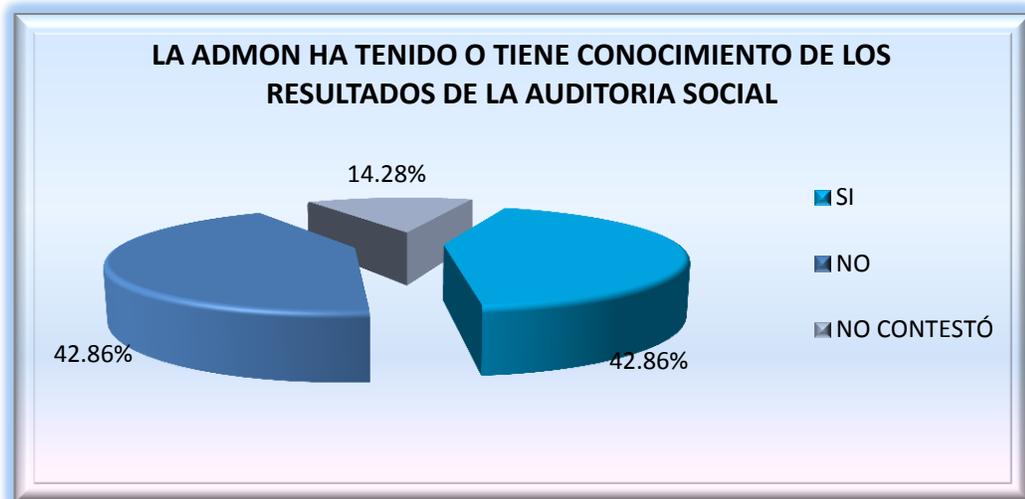
### Pregunta N° 9

¿Tiene o ha tenido conocimiento la administración del banco, los resultados de la auditoría social o solamente la unidad de responsabilidad social empresarial?

**Objetivo:** Identificar si la entidad bancaria que se le ha realizado auditoría social tiene los conocimientos de los resultados de esta auditoría y que estos hayan sido aplicados para beneficio de la responsabilidad social empresarial.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	3	42.86%
b) NO	3	42.86%
No contestó	1	14.28%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** Del total de entidades encuestadas el 42.86% se les dio a conocer los resultados de la auditoría, 42.86% no tienen conocimiento respecto a los resultados y el resto se abstuvo de responder.

### Pregunta N° 10

¿A qué unidad o departamento encargado de responsabilidad social empresarial, rinden informes?

**Objetivo:** Identificar cuáles son los departamentos o unidades a las que le rinden informes los encargados o unidades de la responsabilidad social empresarial dentro de las entidades bancarias.

Resultado.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) A la presidencia ejecutiva	1	14.29%
b) Auditoría Interna	2	28.57%
c) Departamento de riesgo operativo y cumplimiento	1	14.29%
d) Departamento de recurso humano	1	14.29%
e) No contestó	3	42.86%



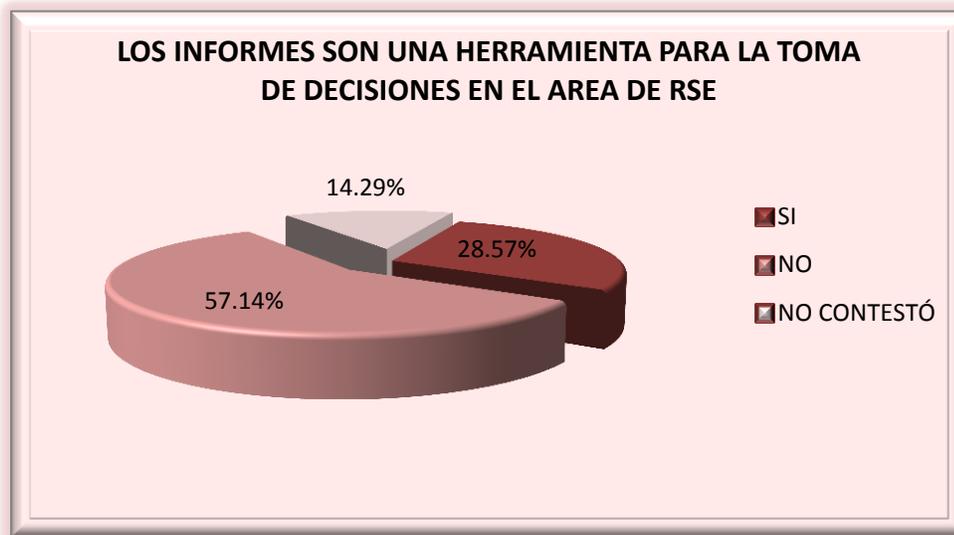
**Análisis:** Del 100% de las entidades bancarias encuestadas el 42.86% se abstuvieron de contestar, el 28.57% rinde informes al departamento de auditoría interna y un 14.29% al departamento de recurso humano, al departamento de riesgo, cumplimiento y a la presidencia ejecutiva de la institución.

### Pregunta N° 11

Dicho(s) informe(s), ¿ha sido una herramienta para la toma de decisiones para mejorar la responsabilidad social empresarial?

**Objetivo:** Establecer si el informe de auditoría social ha sido una herramienta para la toma de decisiones de los encargados de la responsabilidad social empresarial y que aspectos ayudan a la efectividad de esta.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	2	28.57%
b) NO	4	57.14%
No contestó	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** Del total de entidades bancarias encuestadas el 28.57% consideran que el informe de auditoría es una herramienta en la toma de decisiones para mejorar la responsabilidad social empresarial, mientras que el 57.14% considera que no se les han presentado informes debido a la falta de una auditoría y el 14.29% no respondió.

### Pregunta N° 12

Si su respuesta es afirmativa, en que aspectos ha mejorado:

**Objetivo:** Determinar en qué aspectos la elaboración de informes de auditoría social ha sido considerado una herramienta para la toma de decisiones y en qué aspectos ha mejorado.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Oportunidades de intereses	1	14.29%
b) Gestionar más proyectos	1	14.29%
c) No contesto	5	71.42%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



### Análisis:

Del 100 % de entidades bancarias el 71.42% debido a la falta de la realización de una auditoría social no presenta mejoras y el 14.29% han mejorado en las oportunidades de intereses y en la gestión de más proyectos.

### Pregunta N° 13

¿Qué programas de Responsabilidad social empresarial conoce a nivel de Instituciones financieras?

**Objetivo:** Determinar si las entidades conocen sobre los proyectos de responsabilidad social con que cuentan a nivel de instituciones bancarias.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Iluminando el mañana	1	14.29%
b) Rescate de tortugas	1	14.29%
c) Un techo para mi país	2	28.57%
d) Prevención de violencia	1	14.29%
e) Donación de equipos informáticos a escuelas publicas	1	14.29%
f) Reforestación de zonas verdes	2	28.57%
g) Pro-rehabilitación a personas con discapacidad	1	14.29%
h) No contesto	2	28.57%



### Análisis:

Del 100% de las entidades bancarias encuestadas el 54% manifiesta conocer los programas denominados: Iluminando el mañana, rescate de tortugas, un techo para mi país, prevención de violencia, Donación de equipos informáticos para escuelas públicas, pro-rehabilitación a personas discapacitadas, mientras que el resto conoce programas de Reforestación de zonas verdes y dos entidades se abstuvieron de contestar.

### Pregunta N° 14

¿En la institución financiera a quien le corresponde realizar la Auditoria social?

**Objetivo:** Identificar quien es el responsable de hacer la auditoria social en las instituciones bancarias.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Auditor interno	3	42.86%
b) Consultor Externo	2	28.57%
No contestó	2	28.57%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:**

De las 7 entidades bancarias encuestadas, el 42.86% manifestaron que a quien le corresponde realizar la auditoria social en la institución financiera es al auditor financiero, el 28.57% a un consultor externo y el 28.57% se abstuvieron de contestar.

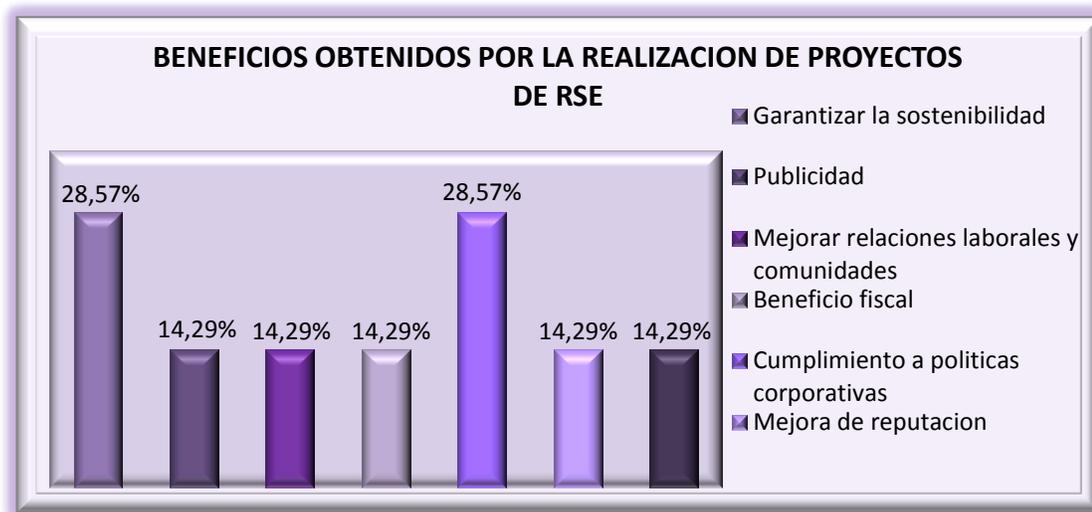
**Pregunta N° 15**

¿Qué beneficios obtienen las instituciones financieras con la realización de proyectos de responsabilidad social empresarial?

**Objetivo:** Identificar cuáles son los beneficios que reciben los bancos por la realización de los proyectos de responsabilidad social empresarial.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Garantizar la sostenibilidad	2	28.57%
b) Publicidad	1	14.29%
c) Mejorar las relaciones laborales y de comunidades	1	14.29%
d) Beneficio fiscal	1	14.29%
e) Cumplimiento a políticas corporativas	2	28.57%
f) Mejora de reputación	1	14.29%
g) No contesto	1	14.29%



**Análisis:** De las siete instituciones bancarias encuestadas dos consideran que uno de los beneficios que se reciben por la realización de proyectos en la responsabilidad social empresarial son garantizar la sostenibilidad, una manifiesta que incrementa su publicidad, una que mejora las relaciones laborales y de la comunidad, una que obtiene un beneficio fiscal, dos le dan cumplimiento a las políticas del banco y una mejora su popularidad.

#### **Pregunta N° 16**

¿El departamento de responsabilidad social empresarial, realiza proyectos en el municipio de San Salvador, y se extienden al interior de la república?

**Objetivo:** Determinar si las entidades bancarias extienden sus proyectos a nivel nacional o solo en el departamento de San Salvador.

## Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	6	85.71%
b) NO	1	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



### Análisis:

Del 100% de las entidades bancarias encuestadas el 85.7% realizan proyectos de responsabilidad social empresarial dentro y fuera del departamento de San Salvador y el 14.3% no.

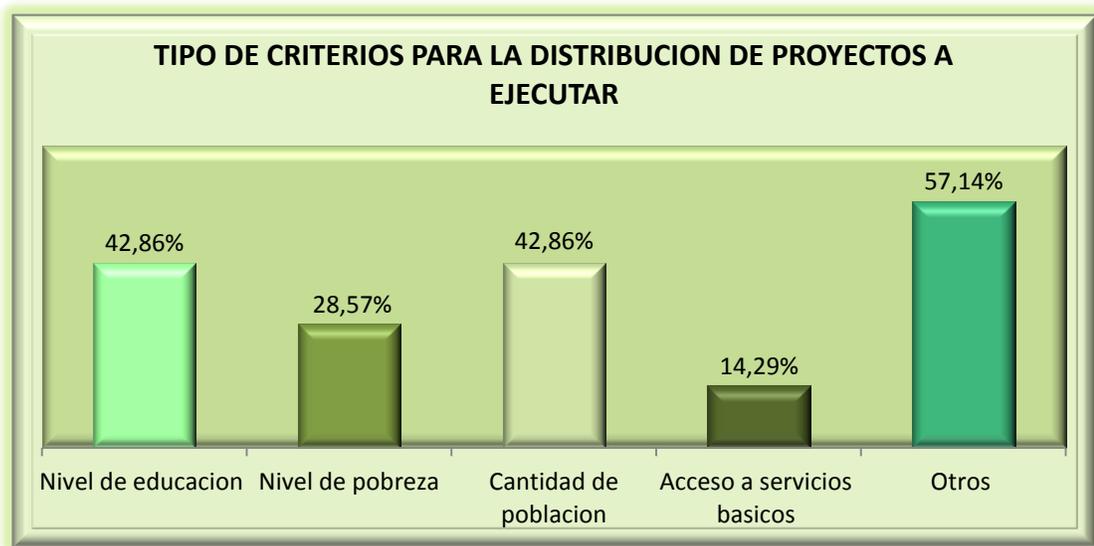
### Pregunta N° 17

¿Qué tipo de criterios se analizan para distribuir los proyectos a ejecutar en San Salvador y en los otros departamentos?

**Objetivo:** Determinar qué criterios son analizados por las instituciones bancarias para distribuir los proyectos a ejecutar en San Salvador y otros departamentos.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Nivel de educación	3	42.86%
b) Nivel de pobreza	2	28.57%
c) Cantidad de población	3	42.86%
d) Acceso a servicios básicos	1	14.29%
e) Otros	4	57.14%



**Análisis:** Del 100% de las entidades bancarias encuestadas el 23% manifiesta criterios de nivel de educación para distribuir los proyectos a ejecutar, el 15% pobreza, el 23% cantidad de población, el 8% acceso a servicios básicos, el 31% otros.

### Pregunta N° 18

¿Tienen señalado en un mapa los departamentos o municipios en los que se realizan los proyectos de responsabilidad social?

**Objetivo:** Identificar si como entidad bancaria tienen un mapa donde señalan los proyectos que se realizan de responsabilidad social.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	2	28.57%
b) NO	5	71.43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** De las siete entidades bancarias encuestadas el 28.60% cuenta con un mapa para señalar los departamentos en los que realizara los proyectos de responsabilidad social empresarial, mientras que cinco no.

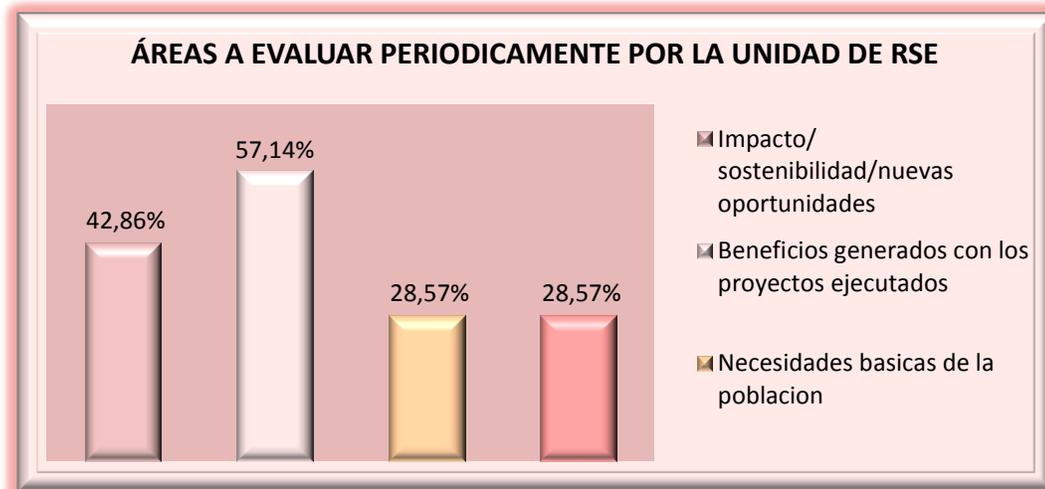
### Pregunta N° 19

Qué áreas o que aspectos deben de ser evaluados periódicamente por las unidades de responsabilidad social. ¿Qué evaluaría?

**Objetivo:** Determinar qué áreas consideran las entidades bancarias que deben evaluadas habitualmente de los departamentos o unidades encargados de la responsabilidad social empresarial.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Sostenibilidad/nuevas oportunidades	3	42.86%
b) Beneficios generados con los proyectos ejecutados	4	57.14%
c) Necesidades básicas de la población	2	28.57%
d) No contesto	2	28.57%



**Análisis:** Del 100% de las entidades bancarias encuestadas el 37% considera que las unidades de responsabilidad social deben evaluar los beneficios generados con los proyectos ejecutados, el 27% sostenibilidad y nuevas oportunidades, el 18% necesidades básicas de la población y el 18% se abstuvo de contestar.

### Pregunta N° 20

¿Cuenta la unidad de auditoría con programas para evaluar la responsabilidad social empresarial?

**Objetivo:** Conocer si la entidad bancaria en su unidad de auditoría cuenta con programas de auditoría para realizar un examen a la unidad o departamento encargado de la responsabilidad social.

Resultados.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	0	0.00%
b) NO	7	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



### Análisis:

El 100% de las entidades bancarias encuestadas manifiestan que la unidad de auditoría no cuenta con programas para evaluar la responsabilidad social empresarial.

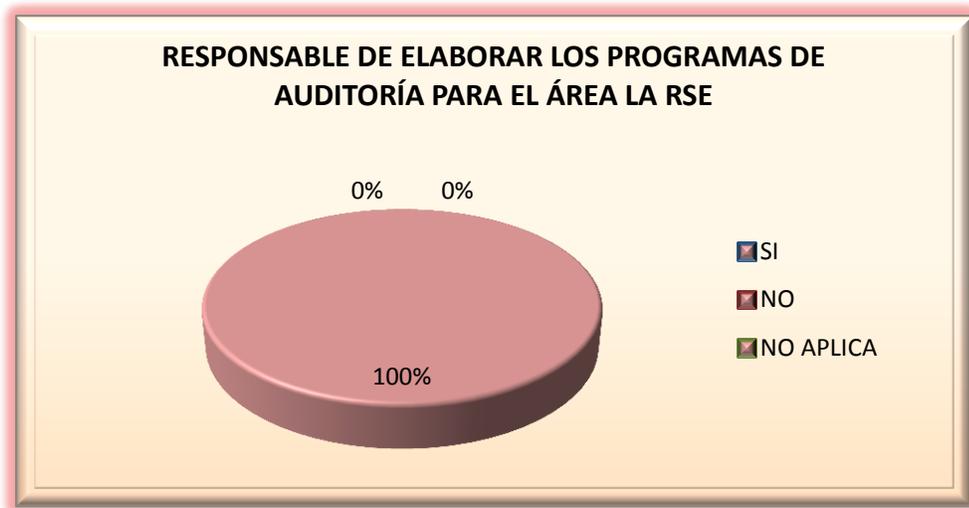
### Pregunta N° 21

Si su respuesta es afirmativa, ¿quién lo elaboro?

**Objetivo:** Establecer quien elabora los programas de auditoría para el área de responsabilidad social de las entidades bancarias.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	0	0.00%
b) NO	0	0.00%
c) No aplica	7	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



### Análisis:

El 100% de las entidades bancarias encuestadas debido a que no cuentan con programas de auditoría para el área de responsabilidad social no les aplico esta pregunta.

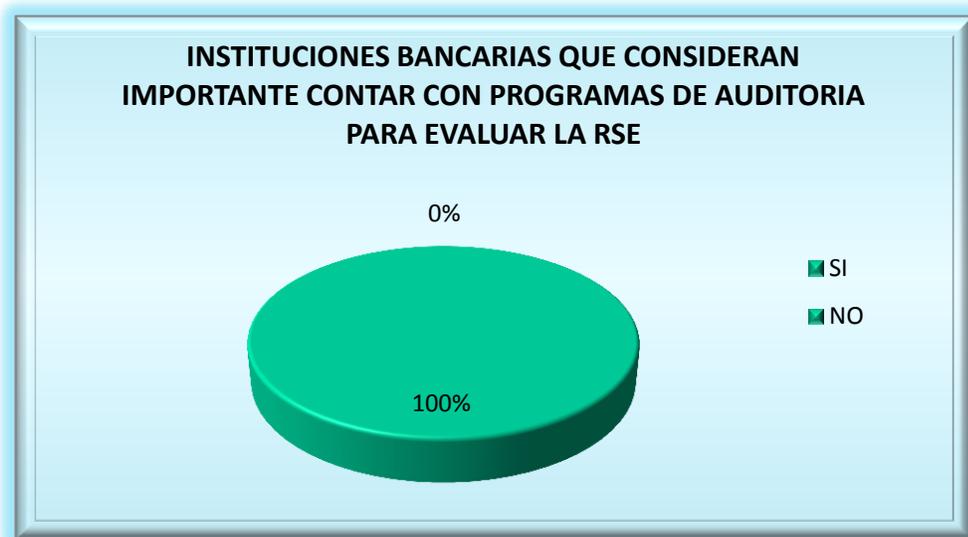
### Pregunta N° 22

¿Cree Ud. que es importante contar con programas de auditoria social que evalué la responsabilidad social empresarial?

**Objetivo:** Establecer si para las entidades bancarias es importante que existan programas de auditoría que evalúen la responsabilidad social empresarial.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	7	100.00%
b) NO	0	0.00%
No contestó	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	7	100.00%



### Análisis:

De las siete entidades bancarias encuestadas el 100% manifestó que es necesario contar con programas de responsabilidad social empresarial para la realización de la auditoria.

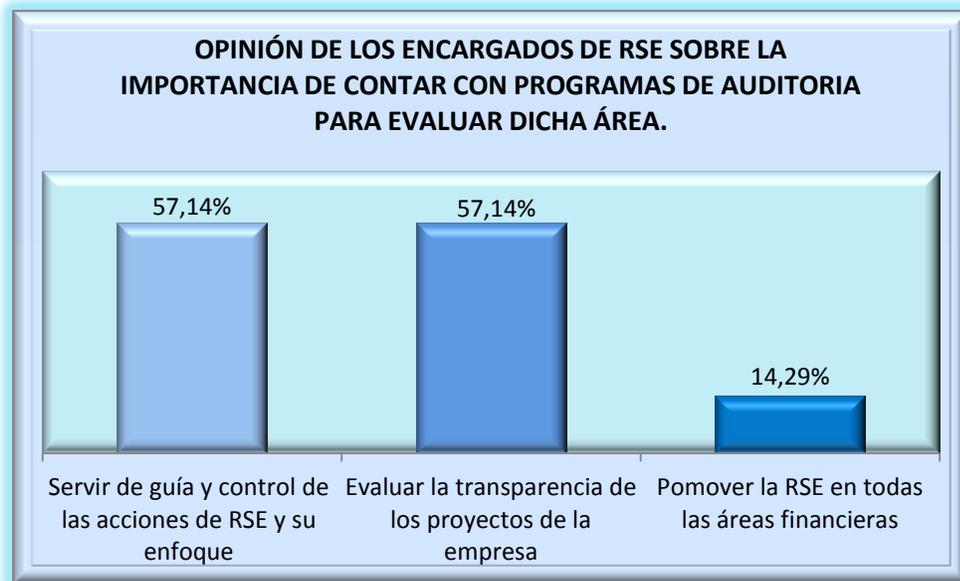
### Pregunta N° 23

Si su respuesta es afirmativa, mencione ¿Por qué?:

**Objetivo:** Conocer la opinión de los encargados del área de responsabilidad social para saber si consideran de importancia crear programas de auditoría social para evaluar sus proyectos.

Resultados:

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Servir de metodología de la investigación	4	57.14%
b) Evaluar la transparencia de los proyectos de la empresa	4	57.14%
c) Promover la RSE en todas las áreas financieras	1	14.29%



**Análisis:** De las siete entidades bancarias encuestadas el 45% manifestó que son necesarios para que sirvan de metodología de la investigación, el 44% respondió que se necesita contar con programas de responsabilidad social empresarial para evaluar la transparencia de los proyectos que se ejecutan, y un 11% expreso que es preciso promover la responsabilidad empresarial en todas las áreas financieras.

### Pregunta N° 24

¿Considera Ud. valiosa la idea que los estudiantes de la Universidad de El Salvador a través de investigaciones que realizan indaguen en el área de responsabilidad social empresarial con el propósito de plantear programas de auditoría que sirvan de herramienta para evaluar la misma?

**Objetivo:** Establecer si las entidades bancarias consideran que los estudiantes investigue en el área de responsabilidad social.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) SI	7	100.00%
c) NO	0	0.00%
No contestó	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>



**Análisis:** El 100% de las entidades bancarias encuestadas considera que es importante la investigación que se está realizando sobre los programas de auditoría en el área de responsabilidad social empresarial.

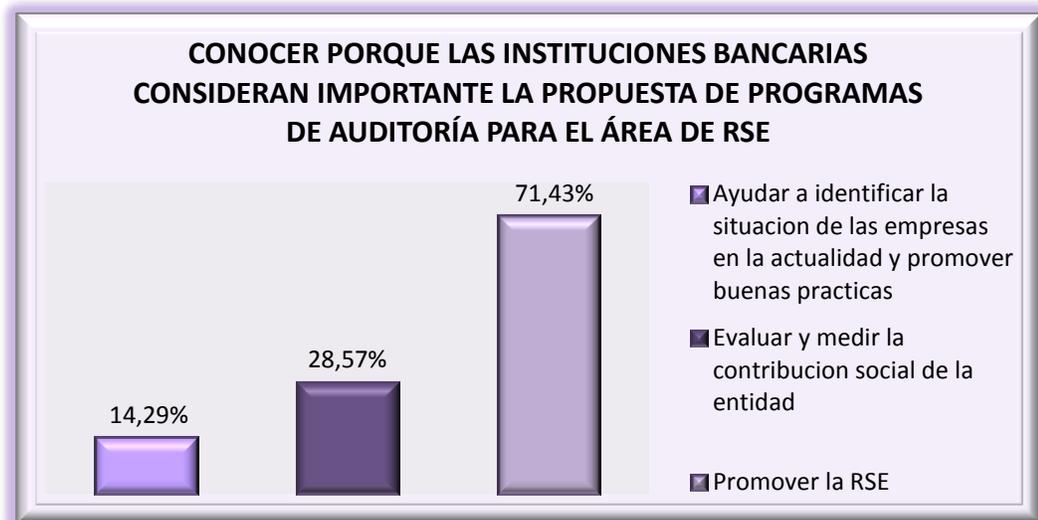
### Pregunta N° 25

Si su respuesta es afirmativa, mencione ¿Por qué?:

**Objetivo:** Conocer por que las entidades bancarias consideran importante que se proporcionen herramientas para la elaboración de programas para el área de responsabilidad social.

Resultado

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
a) Ayuda a identificar la situación de las empresas en la actualidad y promover buenas prácticas.	1	14.29%
b) Evaluar y medir la contribución social de la entidad.	2	28.57%
c) Promover la responsabilidad social.	5	71.43%



**Análisis:** Del 100% de las entidades encuestadas el 12% considera que es importante investigar el área de responsabilidad social empresarial porque ayuda a identificar la situación de las empresas en la actualidad y promover así buenas prácticas, el 25% respondió que es necesario para evaluar y medir la contribución social, mientras que el 63% manifestó que es necesario para promoverla en las empresas.