



**AUDITORÍA INTERNA**  
**AREA FINANCIERO CONTABLE**  
**INFORME DE AUDITORÍA DEFINITIVO**  
**AI-090-2021**

---

**EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO DEL FAG**

---

**FEBRERO, 2022**

---

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG****INDICE**

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVOS .....	5
2.1. Objetivo General .....	5
2.2. Objetivos Especificos .....	5
3. ALCANCE .....	5
3.1. Proceso Administrativo analizado .....	5
3.2. Período de Ejecución .....	5
3.3. Fuentes de Criterios .....	5
3.4. Metodología .....	6
4. Comunicación Preliminar .....	6
5. CONCLUSIONES.....	6
6. RESULTADOS .....	7
7. Aspectos susceptibles de mejora .....	7
7.1 OBJETIVO ESPECIFICO N° 1.....	7
7.2 OBJETIVO ESPECIFICO N° 2.....	10
7.3 OBJETIVO ESPECIFICO N° 3.....	11
7.4 OBJETIVO ESPECIFICO N° 4.....	13
APÉNDICE A .....	14
APÉNDICE B.....	16

---

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG**  
**RESUMEN EJECUTIVO***¿Qué examinamos?*

*Se evaluó los controles que conllevan a cada solicitud de crédito realizada por los funcionarios, los cuales generan expedientes digitales, de donde se tomó una muestra del período en estudio para examinar todos los créditos que brinda el FAG, considerando los requisitos que deben ser presentados y analizados ante la Junta Directiva y la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2, la disponibilidad de los recursos financieros, los plazos para la solicitud de crédito como para el depósito del mismo y el rol de los funcionarios para la aprobación de los créditos; el período evaluado comprendió del 30 de setiembre del 2020 al 30 de setiembre del 2021.*

*¿Por qué es importante?*

*Este estudio se desarrolló con el fin de evaluar las actividades de control que práctica el FAG, considerando que funge como un fondo financiero y que trabaja a favor de los funcionarios de la Institución, por lo que su permanencia y colocación de créditos en el mercado aseguran la rentabilidad y operación de la misma, donde la importancia radica en una buena planificación y administración de los recursos financieros para garantizar los ahorros y los créditos de cada uno de los cotizantes.*

*¿Qué encontramos?*

*Se logró evidenciar en los expedientes generados para cada solicitud de Crédito, diferentes números de operación, no se visualizan datos relevantes como aprobaciones de Junta Directiva del FAG, hay número de sesiones incorrectas, diferencias en los documentos siendo créditos iguales, en lo que respecta a la disponibilidad de recursos se obtuvo un resultado positivo, no siendo así en la recaudación, ya que se muestran diferencias en los montos a rebajar y en la programación a realizarse la deducción por medio de la planilla, en lo que respecta al tiempo que conlleva a cada solicitud y su aplicación, se da un incumplimiento en los plazos tanto para los trámites como para los depósitos y en referencia a las actividades que realiza la Estructura Organizativa del FAG, se encontraron deficiencias como falta de firmas en los créditos aprobados y no se visualizan los roles de forma completa por cada uno de los funcionarios para el registro y aprobación de los créditos.*

*¿Qué sigue?*

*Esta Auditoría, basada en el análisis realizado en el presente informe, gira recomendaciones al Jefe de Área de Servicios Financieros y a la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2, para que se fortalezca el sistema de control interno relacionado a las actividades de solicitudes de créditos, confección de expedientes, recaudación del pago, en los tiempos de respuesta que conlleva cada solicitud, aprobaciones y por último a las actividades de administración y operación del FAG. Por esta razón, se define el plazo para que sea implementado en el mes de mayo, julio y octubre del 2022, según corresponda.*

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG**
**28 de febrero del 2022**
**1. INTRODUCCIÓN**

La Auditoría Interna incluye en su formulación operativa del año 2021, un estudio para evaluar la gestión aplicada a las solicitudes de crédito del FAG, esto debido a que la unidad financiera ha sido analizada una única vez durante los últimos 3 años, por tal razón se consideró importante el desarrollo del presente estudio para verificar la administración y la operación actual.

**Viabilidad**

Nº	Aspecto	Calificación	Justificación de la calificación
1	Disponibilidad de los criterios de auditoría	Cumple	Los criterios de evaluación y la información requerida se obtienen de las Normas para el Establecimiento y Operación del FAG, Normas para el Otorgamiento de Créditos al Amparo de la Línea Personal y Fiduciaria, Normas Cuota Única, Normas para el Otorgamiento de Créditos al amparo de la Línea Hipotecaria, Normas para el Otorgamiento de créditos al Amparo de la Línea de personal con Garantía Hipotecaria, Ley de Control Interno y Entrevista Preliminar.
2	Conocimientos y habilidades del equipo de auditoría	Cumple	Se cuenta con el conocimiento y habilidades necesarias por parte del equipo de auditoría para realizar el servicio.
3	Disponibilidad de herramientas técnicas	Cumple	Se cuenta con la herramienta y equipo informático para el desarrollo y respaldo del servicio, lo cual se desarrolla y resguarda en el Sistema de Auditoría Interna (SAI).
4	Disponibilidad de la evidencia (información)	Cumple	En atención a la Ley General de Control Interno, la Administración siempre ha proporcionado la información requerida para el cumplimiento de las labores de esta Unidad.
5	Nivel de estabilidad del área de examen	Cumple	Existe un alto nivel de estabilidad del área de examen, porque las funciones se mantienen, así como el personal que labora realizando dichas funciones.
<b>Conclusión sobre la viabilidad del Proyecto:</b>		<b>Es viable</b>	

**Hipótesis**

- Se cuenta con controles para aceptar y aprobar créditos a los funcionarios de JASEC
- Se cuenta con controles que regulan el uso del disponible de los recursos financieros del FAG
- Los créditos se tramitan en tiempos óptimos
- El FAG cuenta con el personal necesario para realizar las actividades operativas

---

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG****2. OBJETIVOS****2.1. Objetivo General**

Evaluación del sistema de control interno para la gestión de créditos del FAG

**2.2. Objetivos Específicos**

- 2.2.1 Verificar los controles para que cada solicitud de crédito cuente con los requisitos para ser presentados y analizados por la Junta Directiva FAG y la Administradora del FAG
- 2.2.2 Verificar los controles que regulan la disponibilidad de los recursos financieros y la recaudación de pago de los cotizantes.
- 2.2.3 Determinar el tiempo que conlleva cada solicitud y la aplicación de los créditos
- 2.2.4 Evaluar las actividades que realiza la Estructura Organizativa del FAG en relación a los créditos

**3. ALCANCE****3.1. Proceso Administrativo analizado**

Las siguientes son las actividades del proceso administrativo analizado durante el proyecto:

- Solicitud y condiciones de Crédito
- Presentación y análisis de los créditos por parte de Junta Directiva FAG y la Administradora del FAG
- Disponibilidad de Recursos Financieros
- Tiempos de Respuesta de los créditos
- Administración y Operación del FAG

**3.2. Período de Ejecución**

El estudio de auditoría se inició en el mes de octubre y finalizó en enero del año 2022. El período evaluado durante su ejecución comprendió los meses de van de setiembre del 2020 a setiembre del 2021.

**3.3. Fuentes de Criterios**

Para la formulación de los criterios a evaluar se tomaron las siguientes fuentes:

- Entrevista preliminar
- Ley General de Control Interno, (N° 8292, publicada en La Gaceta N°169 del 04 de setiembre del 2002)
- Normas para el Establecimiento y Operación del FAG (De noviembre 2020)
- Normas para el Otorgamiento de Créditos al amparo de la Línea Personal y Fiduciaria (De febrero 2019)
- Normas Cuota Única (De febrero 2019)
- Normas para el Otorgamiento de Créditos al amparo de la Línea Hipotecaria (De febrero 2019)
- Normas para el Otorgamiento de Créditos al amparo de Créditos al amparo de la Línea Personal con Garantía Hipotecaria (De febrero 2019)

---

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG****3.4. Metodología**

El presente estudio se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna para el Sector Público, ambas emitidas por la Contraloría General de la República, y según lo respaldan los resultados del Programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de esta Auditoría.

Para lo anterior se aplicó la metodología para proyectos de aseguramiento de control interno de la Auditoría Interna de JASEC, la cual contempla 3 actividades, a saber:

Actividad I- Planificación

Actividad II-Examen

Actividad III-Comunicación de Resultados

**4. Comunicación Preliminar**

El informe de auditoría en borrador fue remitido a la Administración Activa mediante el oficio AUDI-008-2022 el 26 de enero del 2022 y las principales conclusiones, las recomendaciones y los plazos para la implementación consignados en el presente informe fueron discutidos verbalmente el 1 de febrero del 2022; para el cual se contó con la presencia de la MAFF. María Celina Madrigal Lizano, Auditora Interna, Ldo. José Pablo Salas Ramírez, Analista de calidad, la Lcda. Karla Torres Loría, Auditora Encargada, el Ldo. Gustavo Redondo Brenes, Jefe a.i Área Servicios Financieros, la Lcda. Cindy Molina Cordero, Profesional Nivel 2 del FAG, la Lcda. Rocío Céspedes Brenes, Directora Junta Directiva FAG, Lcda. Patricia Mata Meza, Directora Junta Directiva FAG, Lcda. Rebeca Segura Valverde, Directora Junta Directiva FAG, Lic. Víctor Torres Pérez, Director Junta Directiva FAG, Lic. Adrián Bonilla Hidalgo, Director de Junta Directiva FAG. Se brindó un plazo de 10 días hábiles a partir de la presentación para que la Administración Activa remitiera por escrito las observaciones, discrepancias o correcciones sugeridas al informe.

En referencia a lo anterior, se recibió por parte de la Profesional Nivel 2 del FAG el oficio SUBG-SF-FAG-028-2022, en el cual, solicita la ampliación del plazo para la atención oportuna de algunas recomendaciones, y adicionalmente se consideraron las observaciones realizadas en la Conferencia Final del 1/02/2022, por tal razón esta Auditoría posterior a su análisis da la aprobación y por ende se consideran en el estudio en cuestión.

**5. CONCLUSIONES**

Basados en el alcance indicado, así como en los resultados de las pruebas de auditoría, se concluye que se presentan debilidades de control en la gestión de créditos del FAG, por cuanto:

En el primer objetivo específico se identificó diferentes números de operación de crédito, aunado a que no se refleja si la Junta Directiva del FAG aprobó el crédito, inconsistencias en los números de sesión en referencia a las actas donde fueron aprobados los créditos, no se da cumplimiento en un 100% con la información solicitada en el formulario 7F153 "*Lista de documentos en expediente para presentar solicitud de crédito*"

Adicionalmente, se obtuvo que la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2, sí analizó y aprobó los créditos que son de su competencia, por lo que se da un cumplimiento y un resultado satisfactorio al criterio.

En cuanto al segundo objetivo, se constató debilidades en el proceso de cobro de los créditos, mientras que en la disponibilidad de los recursos financieros se obtuvo un resultado positivo, ya que se evidenció que en todo momento el FAG ha contado con recursos económicos para financiar las necesidades de los funcionarios solicitantes.

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG**

En lo que corresponde al tercer objetivo, se evidenció un incumplimiento en los plazos establecidos por el FAG para la gestión de los créditos personales mostrando atrasos en los depósitos de hasta 10 días, y en el caso de los créditos hipotecarios no se cuenta con plazos establecidos.

En el cuarto objetivo específico, se identificó un incumplimiento en el rol para la aprobación del crédito, debido a que varios documentos no se encontraban firmados por el funcionario que lo reviso y aprobó.

Para obtener la conclusión general anterior, se formularon criterios de evaluación, los cuales se detallan en el apéndice A y se resumen a continuación:

**Tabla I**  
 Criterios evaluados para el estudio AI-090-2021

#	OBJETIVO	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJE DE CRITERIOS EVALUADOS POR NIVEL DE CUMPLIMIENTO PARA CADA OBJETIVO		
			Implementada	No Implementada	No Evaluado
1	Verificar los controles para que cada solicitud de crédito cuente con los requisitos para ser presentados y analizados por la Junta Directiva FAG y la Administradora del FAG	No Satisfactorio	11,11%	33,34%	0%
2	Verificar los controles que regulan la disponibilidad de los recursos financieros y la recaudación de pago de los cotizantes	No Satisfactorio	11,11%	11,11%	0%
3	Determinar el tiempo que conlleva cada solicitud y la aplicación de los créditos	No Satisfactorio	0%	22,22%	0%
4	Evaluar las actividades que realiza la Estructura Organizativa del FAG en relación a los créditos	No Satisfactorio	0%	11,11%	0%

Fuente: Formulario F-EJE-043 Programa específico

## 6. RESULTADOS

Durante el desarrollo de los objetivos específicos del presente estudio y de conformidad con el alcance del mismo, se obtuvo resultados que de acuerdo con sus características se clasificaron en "Aspectos Susceptibles de Mejora", los cuales se mencionan a continuación:

### 7. Aspectos susceptibles de mejora

#### 7.1 OBJETIVO ESPECIFICO N° 1

**Hallazgo N°1:** Criterio "En todas las solicitudes de crédito, se aplican las condiciones establecidas según las normas para la Línea Personal y Fiduciaria, Cuota Única, Educativa, Línea Médica, Línea Hipotecaria, para la compra de Menaje de Hogar,

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG**

*Gastos de Sepelio, Personal con Garantía Hipotecaria, Reunificación de Créditos, Línea de Cómputo, todo lo anterior por tipo de crédito, por cotizante y por número de operación asignado para cada crédito*”.

Para aplicar la prueba de auditoría, se realizó una selección de muestra de expedientes que contaban con los números de operación y el nombre del funcionario que habían solicitado créditos en el período en estudio, obteniendo que el 25% (3 expedientes de 12) muestran en la documentación archivada dentro de cada solicitud de crédito un número diferente de operación.

Al respecto, la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2, señala que la situación descrita se presenta por que *“el consecutivo de la línea de crédito se modificó al realizarse alguna anulación de un registro de otro crédito, por esa razón continuó de esa forma el consecutivo”*.

Sobre el particular, se tiene el riesgo que se generen registros incorrectos, se dupliquen los créditos, se afecte la confección de los asientos contables de cada crédito aprobado y depositado.

**Recomendación****A la Profesional Nivel 2 del FAG se le recomienda:**

**7.1.1** Crear un mecanismo de control para registrar, revisar y aprobar cada solicitud de crédito, en el sistema CODEAS para evitar diferencias en los números de operación por crédito.

**Plazo para la Implementación:** mayo, 2022

**Hallazgo N°2:** Criterio *“Las solicitudes de Crédito que brinda el Fondo de Ahorro y Garantía, que son de aprobación de la Junta Directiva FAG corresponden: a. Crédito Especial, b. Crédito de Vivienda, c. Crédito Personal Hipotecario, d. Reunificación sobre Ahorros y sobre Fianzas, e. Gastos Médicos”*.

De las actas de Junta Directiva del FAG como las de JASEC y expedientes digitales de los créditos seleccionados en la muestra revisada, se tiene que el 71% ( 5 créditos de 7) las solicitudes aprobadas correspondieron a Crédito Especial, Crédito de Vivienda, Crédito Personal Hipotecario, Reunificación sobre Ahorros y sobre Fianzas, sin embargo, el 29% (2 créditos de 7) en los documentos no se refleja si la Junta Directiva del FAG lo aprobó, o bien muestra inconsistencias en el número de sesión del acta donde fue aprobado el crédito con respecto a lo que se indica en el giro bancario del mismo.

Sobre este tema, la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2, menciona que la causa es *“ (...) para indicar su aprobación lo que se usa es que en el comprobante de aprobación y desembolso de créditos existe un espacio de comentarios donde se indica la sesión de aprobación de la Junta Directiva, por un error involuntario en los créditos no se incluyó el comentario”*.

Ante lo anterior, se tiene el riesgo de realizar depósitos de créditos que no se encuentran aprobados, aunado a que aminoran la transparencia y seguridad en el contenido de los expedientes que poseen la documentación que respalda el proceso de análisis y otorgamiento de los créditos.

---

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG****Recomendación****A la Profesional Nivel 2 del FAG se le recomienda:**

- 7.1.2 Establecer un mecanismo de control para documentar el tipo de crédito y sesión en que se aprobó el crédito por parte de la Junta Directiva, de forma que sea consistente y estandarizada, en el expediente como en las actas de Junta Directiva del FAG.

**Plazo para la Implementación:** julio, 2022

**Hallazgo N°3:** *Criterio “Los expedientes de los créditos del FAG cumplen con cada uno de los documentos solicitados en el formulario 7F153 (Lista de documentos en expediente para presentar solicitud de crédito)”*

De conformidad a la revisión efectuada a los expedientes digitales de los créditos se constató que se presentan debilidades de control, por cuanto no muestran la cédula de identidad del funcionario ni del cónyuge y en otros no tenían adjunto el plano catastró ni la escritura de la propiedad, aspectos que son solicitados en el formulario 7F153.

Sobre lo expuesto, la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2 exterioriza que se presentó porque *“utilizan otra carpeta para las copias de las cédulas (...) además, que los documentos ya formaban parte del expediente personal del cotizante”*. Por otra parte, indica que *“los firmantes no requieren de la documentación completa del expediente, solo la que influye directamente en el trámite de pago, por tal motivo (...) en el caso del estudio de avalúo en el pago los trámites se han venido mejorando (...)”*

Así mismo, ésta Auditoría Interna identificó que la situación descrita se presenta por que los documentos del crédito no se encuentran completos se deben buscar en otros archivos para confeccionar el expediente, aunado a la falta de revisión de los requisitos por parte de otro funcionario distinto al que elabora el crédito, a la falta de actualización del formulario 7F153 “Lista de documentos en expediente para presentar solicitud de crédito” por cuanto hay documentos dentro de los expedientes que no se visualiza en el formulario y que son de importancia a la hora de aprobar los créditos entre ellos se encuentran la solicitud de estudio, planilla, protección crediticia (pólizas del INS), reporte crediticio, en otros, considerando que no hay una separación de requisitos según crédito que solicite el funcionario.

Esta situación, genera el riesgo de que se aprueben créditos y cuenten con incumplimiento de condiciones incidiendo en la generación de información confiable y transparente para la toma de decisiones, siendo que no se cuente con la información necesaria para realizar el proceso de seguimiento del crédito para emprender acciones de cobranza y recuperación, entre otras.

**Recomendación****A la Profesional Nivel 2 del FAG se le recomienda:**

- 7.1.3 Revisar y actualizar el formulario 7F153 “Lista de documentos en expediente para presentar solicitud de crédito” y dividir los requisitos por línea de crédito.
- 7.1.4 Utilizar el formulario 7F153 “Lista de documentos en expediente para presentar solicitud de crédito” como verificador para cada solicitud de crédito, para asegurar que todos los documentos se encuentren completos al confeccionar el expediente.

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG**

- 7.1.5** Establecer el mecanismo de control en donde se incluya la: solicitud de estudio, testimonio de los funcionarios del FAG, pagaré, reportes crediticios, solicitud para inclusión en un seguro de protección crediticia, más todos aquellos documentos que sean necesarios para completar los requisitos y sirvan para la aprobación.
- 7.1.6** Revisar y actualizar la forma de confección de expediente por crédito y funcionario, para que la documentación se encuentre unificada y estandarizada en un mismo archivo

**Plazo para la implementación:** julio, 2022

**Al Jefe de Área de Servicios Financieros en conjunto con la Profesional Nivel 2 del FAG se les recomienda:**

- 7.1.7** Incluir en el control un funcionario distinto al que confecciona y aprueba el crédito para que verifique el cumplimiento de los requisitos de crédito en el expediente que se elabora para tal fin.

**Plazo para la implementación:** mayo, 2022.

**7.2 OBJETIVO ESPECIFICO N° 2**

**Hallazgo N°4:** *Criterio “El cobro se realiza de manera eficaz y eficiente para los distintos tipos de créditos de los cotizantes y ex cotizantes del FAG en donde se realizan las gestiones de cobro administrativo y/o judicial que así lo ameriten, mediante la revisión mensual y conformación de la planilla”*

De las pruebas de auditoría realizadas tanto a los expedientes digitales de los créditos seleccionados en la muestra como a los comprobantes de planilla verificados, se identificó debilidades en el proceso de cobro de los créditos, por cuanto el 50% (6 créditos de 12) mostraron diferencias en los montos a rebajar según planilla y expediente, o bien el cobro no se realizó en la fecha programada.

Sobre este tema la Ley General de Control Interno N°8292, en el artículo N°15, Respecto de las actividades de control, señala que serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: b)-iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución.

Por lo que ante consulta realizada a la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2 señala que el motivo de la situación descrita, fue porque *“... se debió a que por un error involuntario se utilizó una función del sistema para hacer cambios de cuota, en el momento de tramitar los desembolsos de créditos hipotecarios.*

Y como parte de las consultas que se aplicaron al proveedor del sistema *“fue la posibilidad de corregir la diferencia, sin embargo, se indicó que para este momento modificar la cuota puede causar que el plazo del crédito se incremente, por esa razón la recomendación es no aplicar ningún cambio”.*

En consecuencia, a lo anterior, ésta Auditoría también identificó que otro aspecto que conlleva a diferencias en los montos es la forma en la que se calcula la cuota del crédito.

Y en lo que respecta a las fechas de rebajo informa que *“de conformidad con los artículos N°19 de la Norma para otorgamiento de créditos hipotecarios y artículo N°21 de la Normativa de la Línea de crédito Cuota Única, se otorga un período de gracia de 3 meses y 1 mes respectivamente para iniciar con el cobro de las cuotas de crédito. La fecha que se está utilizando como referencia es un dato por defecto que tiene programado el sistema para todas las solicitudes”.*

---

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG**

Lo anterior, conlleva el riesgo que se dé una afectación en los registros contables del FAG, al realizarse cobros incorrectos a los funcionarios, o bien no se efectúen los cobros de forma oportuna.

**Recomendación****A la Profesional Nivel 2 del FAG se le recomienda:**

- 7.2.1 Establecer el mecanismo de control para revisar los registros contables que se efectúen en el sistema CODEAS, para evitar sobrantes o faltantes en algún crédito.
- 7.2.2 Revisar la forma de registro de los créditos en el sistema CODEAS, para indicar la fecha correcta o proyectada para realizar la primera deducción de cuota al funcionario.

**Plazo para la Implementación:** julio, 2022

**A la Profesional Nivel 2 del FAG se le recomienda**

- 7.2.3 Revisar y actualizar la forma en que se calcula la cuota que debe cancelar cada funcionario por crédito aprobado, para evitar disminuciones o aumentos en los registros de la planilla.

**Plazo para la Implementación:** mayo, 2022

**7.3 OBJETIVO ESPECIFICO N° 3**

**Hallazgo N°5:** *Criterio "Para cada solicitud de crédito el FAG da cumplimiento a los siguientes plazos: a. crédito personal 5,5 días, b. crédito de reunificación y fiduciarios 10,5 días, c. créditos hipotecarios 13 días, d. créditos por gastos médicos 3 días"*

En relación con el cumplimiento de los plazos de los créditos y a las pruebas efectuadas se determinó que el 33% (4 expedientes de 12) cumplieron con el tiempo establecido por el FAG, sin embargo, el porcentaje restante presentaron las siguientes inconsistencias:

- ✓ el 50% (6 expedientes de 12) no dieron cumplimiento a los plazos establecidos
- ✓ el 17% (2 expedientes de 12) no fue posible determinar el tiempo debido a que los datos (fecha de solicitud) se muestran incompletos en el expediente de crédito

Acorde a lo indicado por la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2 es que la situación se presentó por *"que el cotizante no acude oportunamente a firmar el pagaré de crédito, aunado a la cantidad de devoluciones presentadas en la etapa de firma del desembolso de crédito, al volumen de trabajo a lo interno del fondo ocasionado a actividades como periodos de cierre, capitalización de excedentes, ahorro navideño, atención de sesiones de Junta Directiva, atención de funciones administrativas de la unidad del fondo en general, presentación de informes particulares"*.

Las debilidades de control indicadas, podrían ocasionar que el funcionario opte por cambiar de entidad bancaria, valorando la urgencia del crédito solicitado, afectando la colocación de los créditos del FAG, además que la información no éste clara en los expedientes limita realizar los análisis correspondientes, así como también muestra que la gestión no es transparente para la aprobación.

---

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG****Recomendación**

**Al Jefe Área Servicios Financieros en conjunto con la Profesional Nivel 2 del FAG se les recomienda:**

- 7.3.1** Realizar un análisis de cada una de las actividades que realizan los funcionarios del FAG y la duración en cada una de ellas, de ser necesario ajustar los tiempos de los plazos para el giro del crédito, incluyendo la asignación de roles y responsabilidades.

**Plazo para la Implementación:** octubre, 2022

**Hallazgo N°6:** *Criterio “El FAG tiene programado realizar los depósitos de los créditos personales en un plazo de 5 días. Los créditos hipotecarios quedan sujetos a disponibilidad de las partes”.*

Conforme a la revisión efectuada se constató que los créditos hipotecarios no tienen un plazo establecido para realizar el depósito, evidenciado que queda sujeto a la disponibilidad de las partes, entre los que se encuentran: *Reunificación sobre ahorros y fianza, Personal Hipotecario y de Vivienda y Cuota Única.*

Por lo que se le consulta a la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2 si ha trabajado en algún plan de acción para mejorar y proyectar los plazos de los créditos hipotecarios, indicando que:

*“En forma general se han estudiado alternativas para mejorar los tiempos de atención de créditos, como un esquema de firmas solo para el FAG, implementar un plazo máximo de 3 días para que los peritos confeccionen estudios de avalúo, así como con los notarios se ha tratado de implementar que se realicen las escritura en plazo aproximado de 24 a 48 horas, después de la aprobación de la Junta Directiva, sin embargo considerando el proceso que implican los trámites hipotecarios, de acuerdo con las estadísticas los plazos de atención son muy razonables, en comparación con los procesos que efectúan las entidades bancarias, por ejemplo entre los diferentes trámites hipotecarios atendidos con corte a setiembre 2021, el tiempo promedio efectivo es de 5.09 días”.*

Mientras que los créditos personales (Personales sobre Ahorros, Gastos Médicos y Crédito Especial) tienen establecido el tiempo para realizar los depósitos, identificando que 83% (5 créditos de 6) dieron cumplimiento al plazo y el 17% (1 crédito de 6) incumplió con el mismo.

Sobre este tema, la Administradora del FAG o Profesional Nivel 2 exterioriza que esto se debe porque *“se dio un atraso común en el trámite, ya que el cotizante no se presentó de forma inmediata a firmar el pagaré, según consta el oficio SUBG-SF-FAG-282- 2021, el deudor firmo el pagaré girado el 19 de agosto hasta el 03 de setiembre 2021”.*

Situación que podría generar riesgos en el cumplimiento del objetivo de crédito, otro riesgo es que en el proceso de ejecución del análisis y aprobación del crédito deba ser cancelado por que el funcionario busca otra alternativa de financiamiento fuera del FAG generando costos para el fondo ante la no colocación oportuna de los créditos.

**Recomendación**

**A la Profesional Nivel 2 del FAG se le recomienda:**

- 7.3.2** Establecer plazos para realizar los depósitos de los créditos hipotecarios.
- 7.3.3** Revisar y actualizar el método de control para realizar los depósitos los créditos personales de forma oportuna.

---

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG**

**Plazo para la Implementación:** mayo, 2022

#### **7.4 OBJETIVO ESPECIFICO N° 4**

**Hallazgo N°7:** *Criterio “El personal que administra y opera el FAG cumple con el rol para aprobar créditos”*

Para aplicar la prueba de auditoría, se verificó los perfiles de puesto que ocupa cada funcionario del FAG, considerando para ello las Normas para el Establecimiento y Operación del FAG.

Con la información anterior, se procedió a revisar en los expedientes seleccionados en la muestra las actividades que desarrolló el funcionario del FAG de acuerdo a la solicitud de crédito, identificando que el 67% (8 expedientes de 12) el personal cumplió con el rol asignado para aprobar los créditos, sin embargo, el 33% (4 expedientes de 12) presentaron inconsistencias por cuanto el documento “Sistema de Bancos” no contaban con firmas en las líneas de Hecho por, Revisado por, Autorizado por y Recibido conforme, considerando que los documentos muestran únicamente a la persona que hizo el giro del depósito no así su análisis y aprobación.

De lo identificado por esta Auditoría, la situación se debe por la falta de incorporar controles que involucre la actividad de la solicitud de estudio hasta la generación de la cuenta por cobrar al empleado considerando los roles y las responsabilidades de los funcionarios involucrados, así del acompañamiento del tercer funcionario que verifique y autorice los giros bancarios, considerando que esta figura es la persona autorizada por la institución para realizar esta actividad.

Situación que, de continuar, podría generar que se depositen créditos o montos de manera no autorizada por los funcionarios responsables de esta actividad, que hallan errores que no sean vistos generando costos económicos y judiciales a JASEC.

#### **Recomendación**

**Al Jefe Área Servicios Financieros en conjunto con la Profesional Nivel 2 del FAG se les recomienda:**

- 7.4.1** Confeccionar un procedimiento que involucre la actividad de la solicitud de estudio hasta la generación de la cuenta por cobrar al empleado considerando los roles y las responsabilidades de los funcionarios involucrados.
- 7.4.2** Establecer un mecanismo de control para que el tercer funcionario que verifica y autoriza los giros, corrobore la siguiente información: descripción y monto del crédito, las firmas del funcionario que correspondan, cuentas a depositar, tipo de crédito, así como los documentos que respalden el mismo antes de su aprobación y giro bancario.

**Plazo para la Implementación:** julio, 2022

AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG

APÉNDICE A

Tabla II

Programa específico de Actividad de Examen AI-090-2021

#	CRITERIO A EVALUAR	ACTIVIDAD DE AUDITORÍA
<b>A. OBJETIVO ESPECIFICO: Verificar los controles para que cada solicitud de crédito cuente con los requisitos para ser presentados y analizados por la Junta Directiva y la Administradora del FAG.</b>		
1	En todas las solicitudes de crédito, se aplican las condiciones establecidas según las normas para la Línea Personal y Fiduciaria, Cuota Única, Educativa, Línea Médica, Línea Hipotecaria, para la compra de Menaje de Hogar, Gastos de Sepelio, Personal con Garantía Hipotecaria, Reunificación de Créditos, Línea de Cómputo, todo lo anterior por tipo de crédito, por cotizante y por número de operación asignado para cada crédito.	Verificar que las normas se apliquen de acuerdo al tipo de crédito solicitado y por tipo de cotizante, para ello: a. Se solicitará un listado de los funcionarios que han solicitado créditos en el período en estudio. b. De ser necesario según la cantidad de expedientes se aplicará un muestreo aleatorio. c. Se solicitarán los expedientes creados para cada funcionario que han solicitado créditos. d. Identificar por medio del expediente el tipo de crédito solicitado por el funcionario. e. Identificar la Norma que aplica según crédito
2	Las solicitudes de Crédito que brinda el Fondo de Ahorro y Garantía, que son de aprobación de la Junta Directa FAG y corresponden a: a. Crédito Especial, b. Crédito de Vivienda, c. Crédito Personal Hipotecario, d. Reunificación sobre Ahorros y sobre Fianzas. e. Créditos de Gastos Médicos	Verificar que los créditos que son competencia de la Junta Directiva del FAG sean presentados para revisión de la misma, se utilizará los expedientes como referencia y las actas de la sesión.
3	Los expedientes de los créditos del FAG cumplen con cada uno de uno de los documentos solicitados en el formulario 7F153 (Lista de documentos en expediente para presentar solicitud de crédito)"	Verificar la disponibilidad de los recursos financieros con los que cuenta el FAG mediante: a. Aplicar el muestreo aleatorio para determinar los meses a verificar. b. Solicitar los análisis realizados, que contengan la caja proyectada por mes seleccionado.
4	La Administradora del FAG analiza y aprueba los créditos que corresponden: a. Crédito sobre Ahorro, b. Crédito de Cómputo, c. Crédito de Sepelio, d. Crédito de Menaje..	Verificar en cada uno de los expedientes cuente con la documentación que se solicita en la "Lista de documentos en expediente para presentar solicitud de créditos", los cuales son analizados y aprobados por la Administradora del FAG.
<b>B. OBJETIVO ESPECIFICO: Verificar los controles que regulan la disponibilidad de los recursos financieros y la recaudación de pago de los cotizantes</b>		
5	En todo momento el FAG cuenta con disponibilidad de recurso financieros.	Verificar la disponibilidad de los recursos financieros con los que cuenta el FAG mediante: a. Aplicar el muestreo aleatorio para determinar los meses a verificar. b. Solicitar los análisis realizados, que contengan la caja proyectada por mes seleccionado.
6	El cobro se realiza de manera eficaz y eficiente para los distintos tipos de créditos de los cotizantes y ex cotizantes del FAG en donde se realizan las gestiones de cobro administrativo y/o judicial que así lo ameriten, mediante la revisión mensual y conformación de la planilla	Verificar que se realizó el cobro de los créditos a los funcionarios de forma eficaz y eficiente mediante: a. Utilizar la lista de los funcionarios que solicitaron los créditos en el período en estudio. b. Aplicar el muestreo aleatorio para el período en estudio. c. Solicitar la planilla generada por el FAG y remitida a Talento Humano por mes seleccionado.

**AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG**

#	CRITERIO A EVALUAR	ACTIVIDAD DE AUDITORÍA
		d. Revisar en el expediente la fecha de aprobación del crédito, el depósito realizado y la generación de la cuenta por cobrar al funcionario. e. Revisar en la planilla y en el expediente que el cobro solicitado a rebajar sea el correcto. f. Revisar el tiempo en que el FAG comunica a Talento Humano la deducción de la planilla.
<b>C. OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar el tiempo que conlleva cada solicitud y la aplicación de los créditos</b>		
7	Para cada solicitud de crédito el FAG da cumplimiento a los siguientes plazos: a. crédito personal 5,5 días b. crédito de reunificación y fiduciarios 10,5 días c. créditos hipotecarios 13 días d. créditos por gastos médicos 3 días.	Verificar el cumplimiento en los plazos establecidos por el FAG para cada crédito, mediante los expedientes seleccionados en la muestra aleatoria
8	El FAG tiene programado realizar los depósitos de los créditos personales en un plazo de 5 días. Los créditos hipotecarios quedan sujetos a disponibilidad de las partes.	Verificar el cumplimiento en los plazos establecidos por el FAG para realizar el depósito por cada crédito personal aprobado, y considerar los créditos hipotecarios mediante los expedientes y la revisión de las transferencias.
<b>D. OBJETIVO ESPECÍFICO: Evaluar las actividades que realiza la Estructura Organizativa del FAG en relación a los créditos</b>		
9	El personal que administra y opera el FAG cumple con el rol para aprobar créditos	Verificar que el personal realice las actividades de acuerdo a su puesto, según normativa y perfil de puesto, además de que se aplique el rol para la aprobación de créditos, se utilizarán los expedientes y los archivos solicitados en la muestra aleatoria.

Fuente: Papel de trabajo F-EJE-043 Programa específico

AI-090-2021, EVALUACIÓN A LA GESTIÓN APLICADA A LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS DEL FAG

APÉNDICE B

Tabla III Análisis de las observaciones recibidas de la administración

Nº DE PÁRRAFO	RESULTADO, CONCLUSIÓN O RECOMENDACIÓN DE AI	OBSERVACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN	¿SE ACOGE? (SI, NO, PARCIAL, O APLICA)	JUSTIFICACIÓN AI
6.1.7	<p><b>Al Jefe de Área de Servicios Financieros en conjunto con la Profesional Nivel 2 del FAG se les recomienda:</b></p> <p>6.1.7 Incluir en el control un funcionario distinto al que confecciona y aprueba el crédito para que verifique el cumplimiento de los requisitos de crédito en el expediente que se elabora para tal fin.</p> <p><b>Plazo para la implementación:</b> mayo, 2022.</p>	<p>Se indica que se valorará el personal actual para efectos de cumplir con la recomendación, en donde se establezca un check list como control establecido y que se cumpla.</p>	NO	<p>Esta observación realizada el día de la conferencia final 1/02/2022, no se acepta, en vista que, en el desarrollo del estudio se identificó que la persona que aprueba es la misma que revisa y considerando que hay otra persona para que registre y elabore, es decir hay 2 personas en la actividad, sin embargo, aun así, el desarrollo del control es bajo. Por tal razón se considera que se necesita a una persona más para que realice estas revisiones y corrobore que los expedientes de crédito de cada funcionario se encuentren completos para aprobar los créditos.</p>
6.3.1	<p><b>Al Jefe Área Servicios Financieros en conjunto con la Profesional Nivel 2 del FAG se les recomienda:</b></p> <p>7.3.1 Realizar un análisis de cada una de las actividades que realizan los funcionarios del FAG y la duración en cada una de ellas, de ser necesario ajustar los tiempos de los plazos para el giro del crédito, incluyendo la asignación de roles y responsabilidades.</p> <p><b>Plazo para la implementación:</b> mayo, 2022</p>	<p>Se indica que es importante mencionar que es para la función de giros de créditos, así es como se entiende.</p>	SI	<p>Esta observación presentada el día de la conferencia final 1/02/2022, se considera importante siendo que la recomendación nace debido a que hubo un incumplimiento en los plazos para gestionar créditos, en donde se identificó que no solo el atraso se da porque el funcionario no se presenta a tiempo a firmar la documentación correspondiente, sino que hay otras variables como "la cantidad de devoluciones presentadas en la etapa de firma del desembolso de crédito, al volumen de trabajo a lo interno del fondo ocasionado a actividades como períodos de cierre, capitalización de excedentes, ahorro navideño, atención de sesiones de Junta Directiva, atención de funciones administrativas de la unidad del fondo en general, presentación de informes particulares", por tal razón la recomendación se hace en función a la solicitud de créditos, como tal, porque hay otras actividades que afectan el cumplimiento de los plazos programados.</p>
6.1.2 6.1.3 6.1.4 6.1.5 6.1.6 6.2.1 6.2.2 6.3.1 6.4.1 6.4.2	<p>Las recomendaciones con la numeración 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6, 6.2.1, 6.2.2, 6.3.1, 6.4.1 y 6.4.2, cuentan con plazo de implementación a mayo, 2022.</p>	<p>La Profesional Nivel 2 del FAG, mediante el oficio SUBG-SF-FAG-028-2022, solicita que el plazo sea ajustado e indica lo siguiente:</p> <p><b>Con relación a los plazos de atención de las recomendaciones establecidas contenidas en el estudio en cuestión, se ha realizado una valoración de los plazos establecidos para atender oportunamente las recomendaciones, de las cuales se ofrece una propuesta de plazo en el caso específico de los ítems 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6, 6.2.1, 6.2.2, 6.4.1, 6.4.2, para atender a julio, 2022. Y en lo que respecta a el ítem 6.3.1 a octubre, 2022.</b></p>	SI	<p>Esta Auditoría considera muy oportuna la extensión de plazo solicitado por la Administración, siendo que a la fecha el FAG está atendiendo las recomendaciones y los seguimientos, realizados por la Auditoría Externa realizada con corte a diciembre del 2020, llamado "Informe de Control Interno y Procedimientos contables". Según se hace referencia en la conferencia del 1/02/2022.</p> <p>Por lo que ampliar el plazo puede permitir a la Administración que cuente con más tiempo para implementar los planes de acción y así lograr un cumplimiento oportuno a las recomendaciones realizada en el estudio en cuestión.</p> <p><b>Por lo que el plazo se ajusta únicamente a las recomendaciones con la siguiente numeración: 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.2.1,7.2.2,7.4.1, 7.4.2.</b></p> <p><b>Plazo para la Implementación de todos los puntos anteriores a: julio,2022. Y la 7.3.1. el Plazo para la Implementación sería a: octubre, 2022</b></p>

Fuente: oficio SUBG-SF-FAG-028-2022 y Minuta -004-2022.