AUD.027-2014

INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DEL FIDEICOMISO IMAS-BANACIO-BANCREDITO

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION 2

1.1. Origen del Estudio 2

1.2. Objetivo general 2

1.3. Alcance del estudio 2

1.4. Comunicación verbal de los resultados 2

2. RESULTADOS 2

2.1. Sobre la Gestión de cobro del Banco Nacional de Costa Rica (BANACIO) 2

2.2. Morosidad en créditos mayores a 90 días 5

2.3. Documentos de respaldo para los créditos otorgados 9

3. CONCLUSIONES 10

4. RECOMENDACIONES 10

AUD.027-2014

INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ESTUDIO DEL FIDEICOMISO IMAS-BANACIO-BANCREDITO

1. INTRODUCCION

1.1. Origen del Estudio

El estudio al que se refiere el presente informe se realizó de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2013 y correspondió a una auditoría operativa.

1.2. Objetivo general

Evaluar la el funcionamiento del Fideicomiso en cuanto a las gestiones efectuadas por el Banco Nacional para recuperar las garantías otorgadas por el IMAS.

1.3. Alcance del estudio

El estudio consistió en identificar y evaluar la racionalidad y pertinencia, de las garantías que ha otorgado el IMAS, así como determinar la eficiencia y eficacia de las gestiones posteriores para la recuperación de las mismas y comprendió las operaciones efectuadas entre el 1 de enero del 2013 al 31 de diciembre del 2013.

1.4. Comunicación verbal de los resultados

En Conferencia Final realizada el 02 de julio del 2014, se presentaron los resultados y recomendaciones del presente informe, a la MBA. Margarita Fernández Garita, Gerente del Fideicomiso, Licda. Andrea Esquivel Hernández, Oficial Fideicomiso, Licda. Carolina Marqueo Mora, Oficial Fideicomiso y Lic. Iván Soto Cerdas Oficial Fideicomiso, en la cual se efectuaron las observaciones que en lo pertinente y una vez valoradas por esta Auditoría Interna, fueron incorporadas en el punto 2.2 de acápite de resultados.

2. RESULTADOS

2.1. Sobre la Gestión de cobro del Banco Nacional de Costa Rica (BANACIO)

Al evaluar las gestiones de cobro realizadas por el Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), para recuperar las garantías otorgadas por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), se determinó lo siguiente:

- No se obtuvo evidencia en el 100% de los Expedientes Administrativos del BNCR revisados (21 en total), ni a través del Sistema de Información del Banco llamado

"Sistema Integrado de Administración de la Cartera Crediticia" (SIACC); de las gestiones de cobro (exceptuando los arreglos de pago) realizadas por el BNCR, dedicadas a la recuperación de obligaciones crediticias que entran en mora durante los primeros 75 días.

- Sumado a lo anterior, al revisar los Expedientes Administrativos en poder de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso, se determinó que el 76% de la muestra revisada (16 de 21 en total), no contenían ningún informe sobre la gestión de cobro que haya realizado el BNCR, sobre las operaciones atrasadas.

- Así mismo, al revisar los informes de gestión de cobro que se localizaron en 5 Expedientes Administrativos (de 5 en total), se determinó que en una operación atrasada, la gestión de cobro inició 81 días después de entrar en mora.

- En los informes mensuales remitidos por el Banco Nacional de Costa Rica a la Unidad Ejecutora, no se incluye en el detalle, el estado de la cartera de crédito, ni las gestiones de cobro realizadas, al corte del informe.

- Al revisar en 29 operaciones, las gestiones de cobro realizadas por parte del Call Center "Gestionadora Internacional Servicredito S.A" contratado por el Banco Nacional, se determinó lo siguiente:

    - Para un total de 24 operaciones (83%), se identificó haberse llevado a cabo solamente una vez, la gestión de cobro administrativo, tales como: "contacto con el cliente" o "IVR (mensaje de voz a contestadora y grabado)" o "promesa de pago".

    - Para las otras 5 operaciones (17%), no se identificó haberse realizado alguna gestión de cobro.

    - El resultado como promedio de las gestiones de cobro, desde el primer día que entra en atraso una operación, fue de 41 días, de acuerdo a la información de "atraso máximo" remitida por el Call Center; lo que equivale a un 55% del plazo de 75 días iniciales de mora, en los cuales entra en mora una operación.

La justificación, sobre las situaciones señaladas anteriormente, el Lic. Luis Alfredo Arce Castro, Funcionario del Banco Nacional de Costa Rica, Responsable de Fidecomiso del IMAS, indicó lo siguiente:

> (…) el Banco en el año 2013, inicio un proceso de transformación administrativa, introdujo cambios en el proceso de otorgamiento y recuperación de los créditos. Un cambio importante fue la carterización de los préstamos, mediante el cual la cartera de crédito fue asignada a las oficinas y no rigió la carterización por ejecutivo, siendo la oficina la responsable de los mismos (sic).

Lo anterior se encuentra regulado en el artículo N°14 del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el BNCR y el IMAS, que establece, que corresponde a la Unidad Ejecutora, entre otros, "hacer valoraciones de los casos que presenten problemas de pago";

así como, en el artículo N°18 que indica que, "el procedimiento de cobro se hará aplicando el Reglamento de Cobro vigente del BANCO, tomando en cuenta lo establecido en el artículo 14 de este CONVENIO".

Y para tal efecto, en los apartados N°1.3 y N°1.4 del procedimiento establecido por el Banco, indican lo siguiente:

> **1.3. Gestionar cobro administrativo:**
>
> Realizar las gestiones pertinentes de cobro (vía telefónica, correo electrónico, mensajes MMS, visitas, y cualquier otro medio que se considere conveniente) a los clientes del CC, CED y redes de oficinas.
>
> Nota: En caso que el contacto con el cliente no sea efectivo, se deben agotar todos los medios disponibles con el fin de lograr contactar y actualizar la información del cliente en los sistemas de información correspondientes.
>
> **1.4 Completar Registro:**
>
> Se debe completar registro indicando el resultado de la gestión de cobro ya sea satisfactoria o no, este registro se ingresa en la ruta: SIACC/Colocación/Prestamos/Servicio al Cliente/Gestión de Cobro/Gestión de Cobro, se ingresan los datos solicitados por el sistema. Esta labor se debe hacer posterior a cada gestión de cobros.

Así también la Ley N°8292, Ley General de Control Interno indica lo siguiente, en cuanto a los sistemas de información:

> **Artículo 16. Sistemas de información:** En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, los siguientes:
>
> a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requerido para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.
> b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuido y manejo eficientes de los recursos públicos.
> c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.

La falta de evidencia de las gestiones realizadas por el Banco para la recuperación de saldos en mora, no permite que la Unidad del Fideicomiso de IMAS cuente con la información suficiente para realizar las valoraciones y estar al tanto de las gestiones de cobro efectuadas por la Entidad Financiera; esto para tomar acciones que prevengan la ejecución de las garantías.

Aunado a lo anterior, el proceso de transformación administrativa a lo interno del Banco Nacional de Costa Rica, señalado, el Lic. Arce Castro, Funcionario del Banco Nacional

parece haber incidido en la recuperación de las obligaciones crediticias, ya que del año 2012 al 2013, las operaciones pasaron de 53 a 103 operaciones con saldos mayores a 90 días, como se puede apreciar en el siguiente apartado.

2.2. Morosidad en créditos mayores a 90 días

Se determinó un incremento en el porcentaje de morosidad legal de las operaciones mayores a 90 días, esto por cuanto, al comparar el porcentaje de la cartera morosa obtenido durante el año 2013 con respecto a los saldos de los tres últimos años 2010, 2011 y 2012, muestra un deterioro tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Morosidad Legal mayor a 90 días
Para los años 2010-2013

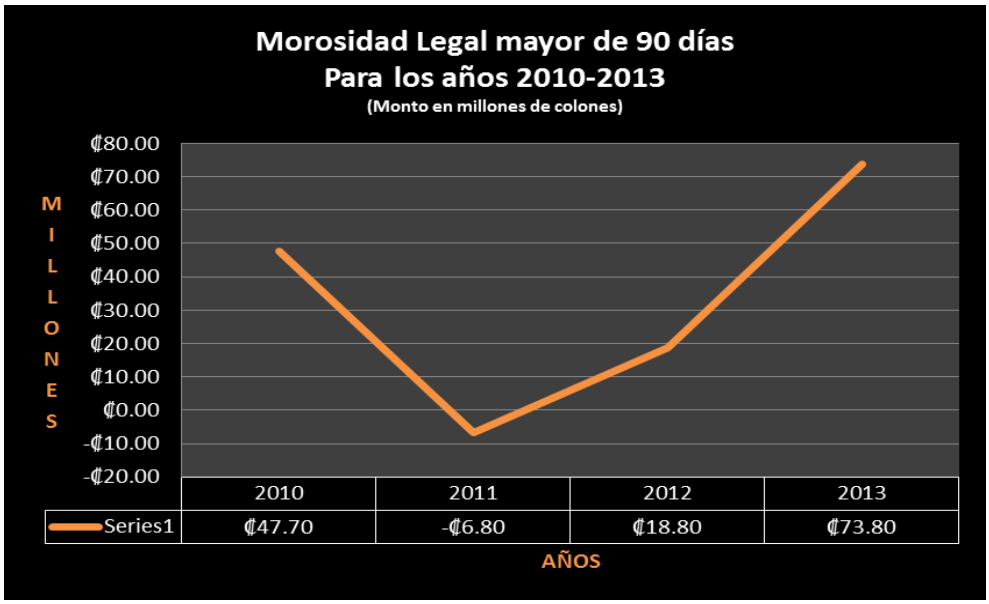
Año	Monto Total (en millones de colones)	Porcentaje*	Cantidad de operaciones
2010	47,7	2,66%	34
2011	40,9	3,87%	54
2012	59,7	3,37%	52
2013	133,5	5,87%	103

Incremento 73,8 millones

51 Operaciones morosas fue el aumento que hubo del 2012 al 2013

(*) Porcentaje según resultado entre la cantidad de operaciones morosas y la cantidad total de operaciones al año.

Según se observa, el año 2013 tuvo un aumento de 51 operaciones en la morosidad legal mayor a 90 días, así como el monto total adeudado se incremento en ¢73,8 millones de colones, con respecto al año 2012, lo indicado anteriormente, demuestra un debilitamiento en la gestión de cobro por parte del Banco.



Como se observa en el gráfico anterior, los años 2012 y 2013 presentan una tendencia de incumplimiento de pago de los créditos, por parte de los deudores, lo cual va en detrimento de los recursos económicos disponibles en el Fondo de Otorgamiento de Garantías del Fideicomiso.

Al respecto, las Normas de control interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE (Gaceta 26 del 6/02/2009), indican lo siguiente:

> **4.5.1 Supervisión constante:** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

Por otra parte, el Balance de Situación al 31 de diciembre del 2013, no expresa adecuadamente la situación de las garantías otorgadas con más de 75 días de atraso. Esto por cuanto el tratamiento contable actual es reconocerlas como un pasivo contingente, en el sentido de que dicha obligación no es segura, lo cual representa una posibilidad de ocurrencia, creando una incertidumbre financiera.

No obstante, estas garantías con más de 75 días, se transforman para el Fideicomiso del IMAS en un compromiso real de pago, al estar obligado a cancelar las garantías de los deudores que incumplieron con el pago del crédito cedido por el Banco Nacional de Costa Rica (BANACIO).

El hecho de no revelar y registrar adecuadamente esta información en los Estados Financieros, podría ocasionar que la Unidad Ejecutora del Fideicomiso del IMAS, entregue más garantías de los recursos económicos que tiene disponibles. Lo anteriormente indicado puede llevar a que el Fideicomiso limite y/o restrinja las solicitudes de crédito de Financiamiento de aquellos beneficiarios que tienen como propósito mejorar sus ingresos mediante actividades microempresas.

Con respecto al pago de las garantías, el Convenio Marco suscrito entre el Instituto Mixto de Ayuda Social y el Banco Nacional de Costa Rica en el Adenddum Número Cuatro en el término Quinto inciso ll) en lo de interés se refiere:

> De la Ejecución de las garantías: Una vez trascurridos setenta y cinco días naturales de morosidad por parte de un CREDITO GARANTIZADO, el BANCO le solicitará a la Unidad ejecutora el pago del porcentaje del crédito que haya garantizado el FIDEICOMISO, en el entendió de que la suma que EL FIDUCIARIO deberá pagar, se determinará aplicando el saldo adeudado por concepto del principal el porcentaje garantizado y adicionado a ello los intereses corriente y moratorios que corresponden con la relación a ese mismo porcentaje…/Sí transcurrido los setenta y cinco día naturales antes descritos, y el deudor no ha puesto al día su operación, el BANCO en un plazo de 15 días hábiles, se obliga a subrogar los derechos del crédito a favor del FIDEICOMISO, por un monto igual al de la garantía pagada por el FIDEICOMISO… ” (El subrayado no consta en el original)

En la conferencia final, realizada el 02 de julio del 2014, la Máster Margarita Fernández Garita, Gerente del Fideicomiso, sobre el registro de las obligaciones con más de 90 días en los Balances manifestó lo siguiente: "No estar de acuerdo en el Pasivo sino que se mantenga en la Cuenta de Orden las operaciones mayores a 90 días. Llevar un auxiliar de la cartera para las operaciones a 90 días".

Mediante el oficio DF-137-14 con fecha 11 de julio del 2014, suscrito por Orlando Calvo Zúñiga, Jefe de Crédito y Operaciones de Bancrédito Fideicomiso, indicó con respecto al registro de las garantías por pagar, como pasivos contingentes, lo que en lo de interés a continuación se transcribe:

> La cuenta contable de Garantía por pagar se reclasificó de ser un pasivo corriente a una cuenta de orden de Garantías por Pagar, en acatamiento a recomendación de la Auditoria (sic) Externa Castillo-Dávila Asociados, del período 2012.
> Lo anterior en razón de que la Auditoría consideró: "…A nivel Financiero Nacional y para efectos de Normas Internacionales de Información Financiera, los avales son cuentas contingentes y deben registrarse como tales en cuentas de orden".
> El cual consideró entre otras cosas que se presentaba en los estados financieros un pasivo que no es real.

Asimismo en el oficio en referencia se realizan consideraciones sobre el principio de revelación suficiente, exponiendo lo siguiente:

> 3.1 Teniendo en cuenta que la información se está recibiendo posterior a 15 días naturales al cierre de mes anterior, estaría implicando que se revelarían los créditos con más de 90 días de mora en el pasivo del mes de julio, en Estado de Situación del mes de agosto, existiendo un desfase de la información de un mes…/Lo anterior, consideramos que se debe valorar en atención al principio de revelación suficiente, así como oportunidad y utilidad de la información para la toma de decisiones contenidas en el Estado de Situación Financiera en términos de suficiencia y presentación adecuada…

En consulta realizada, vía telefónica a la Licda. Johanna Picado Arronis, Contadora del Fideicomiso del IMAS en el Bancocrédito, sobre cual normativa, es la que se utiliza para registrar los movimientos del Fideicomiso, manifestó lo siguiente: " Por ser parte del Banco se debe usar el Plan de Cuentas para Entidades Financieras de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y la Normas Internacionales de Información Financiera".

Con respecto a lo indicado por la Licda. Picado y el señor Orlando Calvo Zúñiga, Jefe de Crédito y Operaciones, procedimos a revisar el Plan de Cuentas para Entidades Financieras, emitido por la SUGEF, determinando que en su Capítulo III, se describe el procedimiento a seguir con respecto al tratamiento contable de las garantías para cada clase, grupo, cuenta y subcuenta contable, en los términos que, en lo de interés, se transcriben a continuación:

La cuenta contingente denominada Garantías Otorgadas “Código 611” Cuenta de Orden”

CONCEPTO: En esta cuenta se registran los derechos eventuales que tiene la entidad frente a sus clientes los que se tornarán ciertos en el caso de tener que asumir las obligaciones de éstos, cuyo cumplimiento ha garantizado frente a terceros mediante la emisión de avales, garantías de cumplimiento, garantías de participación y otras garantías.

OPERACION

Se debita:

1. Por la emisión de las garantías.

Se acredita:

2. Por el reclamo de pago efectuado a la entidad debido al incumplimiento del obligado principal y el consiguiente registro de los importes reclamados a la subcuenta "132.15 - Garantías otorgadas vencidas" del Activo y en la subcuenta "212.07 - Obligaciones por pagar por garantías otorgadas" del Pasivo.

La cuenta denominada Créditos Vencidos “Código 132” Activo

CONCEPTO: En esta cuenta se registran los saldos de principal de los créditos que se encuentran con atrasos en sus pagos. El criterio que se sigue contablemente para la clasificación de los créditos vencidos es el de mora legal; por lo tanto, en el caso de los créditos pagaderos en cuotas, cuando el prestatario está en mora con alguna cuota de capital y/o intereses, se debe transferir a esta cuenta el saldo total de la operación.

Un crédito se considera vencido si hasta el cierre de operaciones del día en que debió ser pagado parcial o totalmente dicho pago no fue efectuado. Sin embargo, a los efectos de simplificar las tareas operativas se acepta que las entidades reclasifiquen sus créditos vencidos el último día de cada mes, de manera que los estados financieros del cierre del mes reflejen correctamente la situación de la cartera.

OPERACION

Se debita:

1. Por las transferencias de la cuenta Créditos vigentes de los créditos que caen en mora.
2. Por el registro de las operaciones que, habiendo estado registradas en Cuentas contingentes, la entidad ha asumido la obligación por cuenta de un cliente, ante el incumplimiento de éste.

Se acredita:

1. Por los cobros efectuados.

La cuenta contingente denominada Obligaciones por pagar por garantías Otorgadas "Código 202.07" Pasivo

CONCEPTO: En esta subcuenta se registran las obligaciones directas de la entidad por concepto de reclamos de pago recibidos para el cumplimiento, por cuenta de los deudores principales, cuando éstos no han honrado las obligaciones que fueron garantizadas por la entidad.

OPERACION

Se debita:

1. Por la cancelación de las obligaciones.

Se acredita:

1. Por los reclamos de pago recibidos, con débito a la subcuenta "132.15 - Garantías otorgadas vencidas", en este momento se debe revertir la contabilización en Cuentas contingentes por transformarse en obligación cierta.

A manera de resumen, la Superintendencia de Entidades Financieras, es clara en su Plan de Cuentas, al establecer la forma de registro de las garantías, desde el momento que se otorga reconociendo como un pasivo contingente (Código 611" Cuenta de Orden), hasta cuando la deuda no ha sido honrada, y la entidad debe responder, donde la garantía se transforma en una obligación cierta reconociendo el Pasivo, afectando las cuentas contables siguientes: 132.15 - Garantías otorgadas vencidas del Activo y en la subcuenta 212.07 - Obligaciones por pagar por garantías otorgadas del Pasivo.

Por otra parte, sobre el principio de revelación suficiente, conviene señalar que en nuestro criterio éste implícitamente contiene no solamente los aspectos de suficiencia de la información financiera, sino también las características cualitativas que la misma debe poseer para una adecuada revelación.

Para el caso de que existan hechos posteriores que afecten sustancialmente la situación financiera y el resultado de las operaciones del Fideicomiso, entre la fecha en que son confeccionados los estados financieros y la fecha que los informes del BANACIO, son remitos al Fideicomiso, se deberá proceder a revelar suficiente y adecuadamente estos hechos por medio de notas explicativas.

Con fundamento en las consideraciones y normativa técnica analizada, se mantiene la posición de esta Auditoría Interna, en el sentido de que las garantía otorgadas que superen el plazo de los 75 días de morosidad se contabilicen y reflejen como un Pasivo en los Estados Financieros del Fideicomiso del IMAS.

2.3. Documentos de respaldo para los créditos otorgados

En el 85% (total 21) de los Expedientes Administrativos revisados, en poder del Banco Nacional de Costa Rica, no contenían documentos (facturas, proformas y otros) que evidenciaran el uso de los recursos otorgados a los beneficiarios mediante el Fideicomiso, con el fin de asegurar el debido cumplimiento del destino legal y evitar abusos, desviaciones o errores en el empleo de tales fondos.

Lo anteriormente, representa un riesgo del inadecuado uso de los recursos por parte de los usuarios, que estos no sean utilizados para el fin el cual fue solicitado; así como, la falta de evidencia que demuestren la realización de las erogaciones con el dinero solicitado.

Al respecto, las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE (Gaceta 26 del 6/02/2009), indican lo siguiente:

> **1.2 Objetivos del SCI:** Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. El SCI debe brindar a la organización una seguridad razonable de que su patrimonio se dedica al destino para el cual le fue suministrado, y de que se establezcan, apliquen y fortalezcan acciones específicas para prevenir su sustracción, desvío, desperdicio o menoscabo.
>
> **4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional:** El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, y se garanticen razonablemente la confidencialidad y el acceso a la información pública, según corresponda.

3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en el estudio a que se refiere el presente informe, se concluye que existen debilidades en la gestión de cobro por parte el Banco Nacional de Costa Rica, ya que no fue posible evidenciar la gestión realizada ni evaluar la eficacia con que se lleva a cabo dicha labor.

Los resultados expuestos, evidencian la necesidad de realizar un monitoreo constante y evaluar la gestión llevada a cabo por el Banco, en cuanto a las gestiones de cobro administrativo se refiere, responsabilidad que se encuentra normada mediante el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el BNCR y el IMAS.

Por otra parte, es importante resaltar las gestiones que la Unidad Ejecutora del Fideicomiso viene realizando con el propósito de subsanar las observaciones detectadas en el proceso de la Auditoría, de manera tal que el Banco cumpla con los servicios pactados en el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el BNCR y el IMAS.

4. RECOMENDACIONES

Disposiciones Legales sobre recomendaciones.

Esta Auditoría Interna respetuosamente se permite recordar a la Gerente de la Unidad Ejecutora del Fideicomiso, MBA. Margarita Férnandez Garita, que de conformidad con lo preceptuado por el artículo 36 de la Ley General de Control Interno, Nº 8292, disponen de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de este informe, para ordenar la implantación de las recomendaciones que les corresponda.

Al respecto, se estima conviene transcribir a continuación, en lo de interés, lo que disponen los artículos 12, 36, 38 y 39 de la Ley Nº 8292:

> Artículo 12. —**Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno**. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:
>
> a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.
> b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.
> c) Analizar e implantar, de inmediato, las observaciones, recomendaciones y dispersiones formuladas por la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y las demás instituciones de control y fiscalización que correspondan.
> d) Asegurarse de que los sistemas de control interno cumplan al menos con las características definidas en el artículo 7 de esta Ley.
> e) Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa.
>
> Artículo 36. —**Informes dirigidos a los titulares subordinados**. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:
>
> a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados./ b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. / c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.
>
> Artículo 38.- **Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República**. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoria interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas./ La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoria interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará

lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Nº 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39.**- Causales de responsabilidad administrativa**. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios…

A LA GERENTE DE LA UNIDAD EJECUTORA DEL FIDEICOMISO

4.1 Solicitar al Banco Nacional, cumplir con la normativa interna bancaria, en lo que establece el apartado denominado "Completar Registro", del Procedimiento Interno del Banco, indicando, el resultado de la gestión de cobro ya sea satisfactoria o no, en los sistemas de información correspondientes (SIACC), con el fin de evidenciar las gestiones de cobro realizadas; en concordancia con los apartados No.1.3 y 1.4 del Procedimiento Interno del Banco, y del artículo No.18 del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el BNCR y el IMAS; (Ver punto 2.1)

4.2 Solicitar al Banco Nacional, que los informes de morosidad remitidos mensualmente, incluyan el estado en que se encuentra la cartera de crédito ya sea en el proceso de cobro administrativo y/o judicial; así como las gestiones de recuperación efectuadas por el Banco, señalando: Fecha, días de atraso, gestión realizada y resultado de la misma. (Ver punto 2.1).

4.3 Solicitar al Banco Nacional, realizar el programa de administración preventiva de la cartera de crédito el cual permita controlar y dar seguimiento a los deudores que entran en mora desde el primer día, de tal manera que se logre la recuperación de los créditos de acuerdo a lo pactado con los deudores de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para el Otorgamiento Registro de Garantías en el artículo 11 inciso 5). (Ver punto 2.1).

4.4 Establecer indicadores de morosidad y de recuperación de cartera, que permitan llevar a cabo valoraciones de las gestiones de cobro realizadas por el Banco Nacional de Costa Rica, en los casos que presenten problemas de pago desde el primer día de mora, con el fin de reducir el riesgo que las operaciones entren en mora mayor a 90 días. (Ver punto 2.2).

4.5 Coordinar con el Banco Nacional de Costa Rica, acciones necesarias para garantizar que la gestión operativa de cobro, produzca resultados más efectivos en la recuperación de créditos morosos, dentro de los primeros 75 días de mora. (Ver punto 2.2).

4.6 Establecer un mecanismo de control, el cual verifique y de seguimiento a las gestiones cobratorias realizadas por el Banco Nacional de Costa Rica (Ver punto 2.2).

4.7 Solicitar al Banco Nacional, establecer como requisito, que los Ejecutivos de Cuenta soliciten los documentos probatorios (facturas proformas, facturas, entre otros), que respalden el uso del beneficio otorgado y los mismos sean archivados como parte del Expediente Administrativo del beneficiario; a fin de determinar la correcta utilización de los recursos girados y garantizar el éxito de la actividad productiva. (Ver punto 2.3).

4.8 Solicitar a los responsables del registro de las operaciones contables de la Dirección Fiduciaria del Bancrédito que registren en las cuentas de pasivo las garantía cuya morosidad superen los 75 días de conformidad con lo estipulado en el Convenio Marco suscrito entre el Instituto Mixto de Ayuda Social y el Banco Nacional de Costa Rica en el Adenddum Número Cuatro, término Quinto, inciso ll); además, girar instrucciones para que se sigan registrando las operaciones en la condición antes indicada de forma mensual.(Ver punto 2.2)

Hecho por: **Revisado y Aprobado:**

MBA. Geovany Calero Gaitán **Licda. Sandra Mariño Avendaño**
PROFESIONAL ENCARGADO **ENCARGADA DE PROCESO**

AUDITORIA INTERNA
JULIO, 2014