

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PUBLICA



DISEÑO DE UN SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CONTABLE
A LA CARTERA DE PRESTAMOS DEL INSTITUTO NACIONAL
DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS
"INPEP"

TRABAJO DE GRADUACION
PRESENTADO POR
ARMANDO FLORES MARTINEZ
ANA GUADALUPE ORTEGA CUELLAR

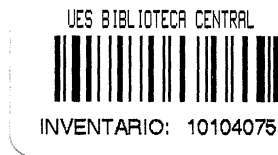
PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

ENERO. 1991.



SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMERICA

T
332.7
F634d



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

HONORABLES AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

DR. BENJAMIN LOPEZ GUILLEN

SECRETARIO GENERAL

DRA. GLORIA ESTELA GOMEZ DE PEREZ

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

DECANO

LIC. MARIA HORTENSIA DUEÑAS DE GARCIA

SECRETARIO

LIC. SANTOS SATURNINO SERPAS

TRIBUNAL EXAMINADOR

PRESIDENTE : LIC. JOSE FELIX LARIN
PRIMER VOCAL : LIC. CARLOS HENRIQUEZ RUANO
SEGUNDO VOCAL : LIC. FRANCISCO JAVIER RUANO

AGRADECIMIENTO

A NUESTRO ASESOR

LICENCIADO FRANCISCO JAVIER RUANO

POR SU CONSTANTE APOYO, ESFUERZO Y DESINTERASADA
COLABORACIÓN HASTA LA CONCLUSIÓN DEL PRESENTE -
TRABAJO.

DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO

POR HABERME DADO LA FORTALEZA NECESARIA PARA MANTENER
LATENTE EL AFAN DE SUPERACIÓN.

A MIS PADRES

POR DARME FUERZA DE VOLUNTAD PARA NO DESFALLECER EN
LOS MOMENTOS CRÍTICOS DE MI CARRERA.

A MIS HERMANOS

POR DARME ALIENTO HASTA ALCANZAR LA META DESEADA.

A MI ESPOSA E HIJOS

POR SU COMPRENSIÓN, AMOR Y CARIÑO.

A TODOS MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS

POR SU ESPONTANEA COLABORACIÓN.

ARMANDO

DEDICATORIA

A DIOS TODOPODEROSO

POR DARME FUERZA Y VOLUNTAD PARA ALCANZAR LA META
PROPUESTA.

A MIS HIJAS

LILIAN GUADALUPE, IRIS VIOLETA Y DIANA ESMERALDA,
EL MAYOR TESORO QUE DIOS ME HA DADO, POR PERMITIRME
COMPARTIR SU TIEMPO CON MIS ESTUDIOS.

A MI ESPOSO

JOSE ERASMO, POR SU COMPRENSIÓN Y APOYO

A MI MADRE

ERCILIA, EJEMPLO DE SACRIFICIO, CON CARÍÑO Y RESPETO.

A MIS TIAS

MARIA (Q.D.D.G) Y JUANA, POR SU AYUDA EN MI FORMA-
CIÓN.

A MIS FAMILIARES Y AMIGOS

POR SUS PALABRAS DE ALIENTO Y COLABORACIÓN.

ANA GUADALUPE

I N D I C E

	<u>PAGINA</u>
INTRODUCCION	i
<u>CAPITULO I</u>	
<u>PLANEACION DE LA INVESTIGACION</u>	
1. Formulación del Problema	1
2. Objetivos	2
2.1 Objetivo General	2
2.2 Objetivos Específicos	2
3. Justificación del Estudio	3
4. Marco Teórico	5
4.1 Hipótesis	9
4.2 Variables	9
4.3 Operacionalización de Variables	10
5. Metodología	11
5.1 Métodos de Recolección	12
5.2 Procedimientos de Recolección	12
5.3 Plan de Tabulación y Análisis	13
6. DIAGNOSTICO	13
7. PROCEDIMIENTO PROPUESTO	14

CAPITULO II

GENERALIDADES DE LA INSTITUCION

1. Antecedentes	15
2. Objetivos	22
3. Aspectos Legales y Normativos	26
3.1 Ley del Instituto Nacional de Pen siones de los Empleados Públicos - (INPEP)	26
3.2 Ley del Régimen Monetario	32
3.3 Ley Orgánica de la Corte de Cuentas	33
4. ORGANIZACION	34
4.1 Organización Administrativa	34
4.2 Organización Financiera	39

CAPITULO III

DIAGNOSTICO DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES

<u>ACTUALES EN LA SECCION RECUPERACIONES</u>	42
1. Concepto de Recuperaciones	
2. Naturaleza de la Sección Recuperaciones	43
2.1 Objetivos	45
2.2 Organización	47
2.3 Recurso Humano	50
2.3.1 Funciones de la Sección Recupera ciones	52

	<u>PAGINA</u>
2.3.2 Funciones de la Subsección	
Amortizaciones	53
2.3.3 Funciones de la Subsección Sa <u>l</u>	
dos y Devoluciones	62
2.4 Recurso Técnico	64
3. Examen y Análisis de Procedimientos Actua <u>l</u>	
les	65
3.1 Simbología	70
3.2 Narrativa del Procedimiento Actual	73
3.3 Diagrama del Procedimiento Actual	83
4. Deficiencias Encontradas en los Procedi <u>m</u>	
mientos Actuales	99
4.1 Factores Externos	99
4.2 Factores Internos	100
4.2.1 Sección Recuperaciones	100
4.2.2 Otros Departamentos cuyas opera <u>ci</u>	
ones inciden en la operatividad	102
de la Sección Recuperaciones.	
5.Comprobación de Hipotesis	103

CAPITULO IV

DISEÑO DEL SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CONTABLE EN LA APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS

1. Teoría General de Sistemas	104
1.1 Qué es Sistema?	104
1.2 Características de los sistemas	106
1.3 Clasificación de los sistemas	107
1.4 Elementos del sistema	109
1.5 Jerarquía de sistemas	113
2. De los Procedimientos	114
2.1 Naturaleza de los Procedimientos	114
2.2 Objetivos de los Procedimientos	115
2.3 Características de los Procedimientos	116
2.4 Importancia de los Procedimientos	118
3. Sistema de Procedimientos de control contable Propuesto	119
3.1 Diagrama del procedimiento propuesto	128
3.2 Condiciones necesarias para la implementación del nuevo procedimiento	140
3.3 Ventajas del procedimiento propuesto	141

PAGINA

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones	144
2. Recomendaciones	147

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

Es indiscutible la importancia de la administración y los controles en el sector público; mucho se habla y se comenta con criterio generalizado de que el Estado es un mal administrador; sin embargo eso no es del todo real, muchas instituciones del sector público son administradas aceptablemente y alcanzan un desarrollo muy importante dentro del sector mencionado.

Se considera que toda institución pública o privada - puede desarrollarse en la consecución de sus objetivos si se implementan procesos de administración y de control innovadores y adecuados a la complejidad que presentan en los momentos actuales los países en desarrollo.

La institución sujeto de estudio tiene mucha incidencia en el aspecto social del país y es por ello que debe aspirarse a que los servicios que ésta presta sean oportunos y satisfactorios para el sector poblacional que atiende.

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), en el área del Departamento de Créditos, Sección Recuperaciones, de la cual depende la Subsección amortizaciones, donde se maneja el control contable de la cartera de presta-

mos del Instituto.

El estudio se justifica porque en investigaciones anteriores no ha sido tratado el tema y se espera que contribuya a dar solución al problema que afronta el INPEP sobre el manejo de la cartera de préstamos, relativo al atraso en la aplicación de las cuotas, lo cual incide negativamente para los usuarios de los préstamos, la operatividad del instituto para la elaboración oportuna de los Estados Financieros y la toma de decisiones por parte de la administración superior; así como en la imagen del Instituto hacia los prestatarios, puesto que actualmente no se les remite información sobre la situación de sus préstamos.

El objetivo de la investigación fue analizar el procedimiento actual en la aplicación de cuotas de préstamos y diseñar un sistema de procedimientos de control contable a la cartera de préstamos adecuado a las necesidades del momento.

Se considera que la implementación de un procedimiento adecuado para la aplicación de las cuotas permitirá que el Instituto cuente con información oportuna y confiable sobre la situación de la cartera, proporcionando a los usuarios la situación de sus préstamos cada vez que se efectúa un pago.

La información se obtuvo a través de entrevistas con el

personal directamente involucrado en la labor de aplicación de cuotas así como con personas de otras Unidades con las cuales se relacionan; asimismo, se utilizaron cuestionarios, cuya información sirvió de apoyo en la investigación, no constituyendo la base fundamental del trabajo.

El estudio se ha dividido en cinco capítulos, que contienen básicamente lo siguiente:

Capítulo I

Este capítulo presenta la planeación de la investigación, formulando la situación problemática, los objetivos, la justificación del estudio, planteamiento de la hipótesis, las variables involucradas y la metodología a seguir para la investigación.

Capítulo II

En este capítulo se presenta las generalidades de la Institución, se exponen los antecedentes, objetivos, aspectos legales, normativos y de organización.

Capítulo III

Este capítulo muestra el diagnóstico de los procedimientos contables actuales en la Sección Recuperaciones, definiend

do el término recuperaciones, la naturaleza de la sección, el examen y análisis de los procedimientos actuales utilizando narrativa y diagramas de flujo así como las deficiencias encontradas.

Capítulo IV

Este capítulo contiene el diseño del sistema de procedimientos propuestos, incluyendo información básica sobre teoría general de sistemas y de los procedimientos, así como la narrativa y diagrama del procedimiento recomendado con las condiciones necesarias para su implementación y las ventajas que proporciona.

Capítulo V

En este capítulo se encuentran descritas las conclusiones y recomendaciones sobre los aspectos más significativos contenidos en el estudio.

Queda este trabajo como un aporte al mejoramiento de la administración pública y como un principio en el análisis y la atención de la administración y el control en las instituciones públicas que prestan servicios a grandes sectores de la sociedad.

CAPITULO I

PLANEACION DE LA INVESTIGACION

1. FORMULACION DEL PROBLEMA

Es del conocimiento general de los usuarios de préstamos del INPEP, la problemática existente respecto al control inadecuado de las amortizaciones a los préstamos, ya que en un momento dado no se les proporciona información confiable de los saldos de los mismos.

En tal sentido, se define que el problema estriba en: Falta de decisión por parte de la Administración Superior del INPEP para el diseño de procedimientos de control contable adecuados para el Departamento de Créditos, Sección Recuperaciones, deficiencias en el control interno, no se dá prioridad al procesamiento de las cuotas de amortización en el PED*, se realizan procedimientos en forma empírica y no hay confiabilidad en la información contable que ese Departamento transmite al Departamento de Contabilidad y a sus usuarios.

* PED = Procesamiento electrónico de datos.

2. OBJETIVOS

Los objetivos que se plantean van encaminados al mejoramiento del sistema de información existente sobre los saldos de la Cartera de Préstamos del INPEP, tanto la que se provee a la administración superior como hacia los usuarios de préstamos, de tal forma que se cuente con información oportuna y confiable.

Considerando lo antes expuesto, se define como objetivos los siguientes:

2.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general que se persigue es diseñar un sistema de procedimientos de control contable adecuados a la Cartera de Préstamos del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP).

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 2.2.1 Evaluar los procedimientos de control contable que se están utilizando.
- 2.2.2 Determinar la importancia de un control contable para el registro de las cuotas de amortización por usuario y el suministro de información oportuna sobre la situación de sus préstamos.

- 2.2.3 Recomendar la aplicación de los procedimientos de control contable que se propongan.
- 2.2.4 Plantear a la Administración Superior la necesidad de que el Departamento de Auditoría Interna vigile el cumplimiento de los procedimientos de control contable recomendados a la Cartera de Préstamos.
- 2.2.5 Lograr un alto grado de confiabilidad en las cifras del rubro Préstamos que se reflejan en los Estados Financieros del INPEP.

3. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.

Se considera que la situación investigada, relativa al control interno contable en la Cartera de Préstamos del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP), fue factible de ser estudiada porque se contó con accesibilidad a las fuentes de información y la investigación se llevó a cabo dentro de las Oficinas del mismo situadas en el área metropolitana.

Conforme a la revisión bibliográfica preliminar se determinó que el objeto que persigue este trabajo no ha sido estudiado antes, lo cual se pudo confirmar en el INPEP.

La utilidad social obtenida es justificable considerando que será beneficiada la población cotizante usuaria del INPEP, constituida por los empleados civiles del sector público a nivel nacional, quienes hacen uso de financiamientos que proporciona dicho Instituto, por medio del mejoramiento del servicio de informática que se les presta, ya que actualmente el INPEP, no obstante llevar la información por sistema computarizado, éste presenta un atraso considerable, lo cual incide negativamente en el usuario, quien no puede obtener el saldo de su préstamo inmediatamente, sino después de efectuar cálculos manuales y una serie de investigaciones internas.

Debido a ese mismo atraso en los registros, se descuenta además al usuario, teniendo éste que incurrir en trámites posteriores para obtener el reintegro respectivo; así mismo, ocasiona la no confiabilidad en las cifras que se reflejan en los Estados Financieros.

En tal sentido, con este estudio se ha podido determinar las fallas que existen en los procedimientos contables y administrativos que se realizan en el manejo de los registros en la Cartera de Préstamos del INPEP y se está en condiciones de recomendar las medidas correctivas pertinentes que permitan manejar la información relativa a los saldos de la Cartera de Préstamos en forma oportuna y confiable.

4. MARCO TEORICO

El Instituto cubre una población cotizante de asegurados a nivel de gobierno central y municipalidades, por lo que se hace necesario que en el Departamento de Créditos, Sección Recuperaciones, se apliquen procedimientos de control contable que permitan la confiabilidad de sus operaciones.

El INPEP en su estructura organizativa actual presenta al Departamento de Créditos dependiendo de la Sub-Gerencia Financiera, pero la funcionalidad del Departamento de Créditos, Sección Recuperaciones, en la aplicación y amortización de cuotas carece de fluidez en sus operaciones porque no existe un estudio previo que oriente la mecánica a seguir en sus procedimientos, es por eso que se ha considerado lo que Kohler dice sobre el diseño de sistema: " Se ha concedido importancia recientemente, no al sistema uniforme, sino a un sistema que satisfaga las necesidades de una Gerencia en particular y al mismo tiempo que esté de acuerdo y se ajuste a las normas generales de la contabilidad y de la información. ^{1/}

^{1/} KOHLER, Eric L: Diccionario para Contadores, Primera Edición en Español, Impreso en México, UTEHA, 1974, p. 200.

La organización implica proyectar sobre bases científicas la estructura de una empresa, de manera que las partes que la integran queden ordenadas lógicamente, a fin de que pueda realizar los propósitos para los cuales fue creada; Kohler define la organización como "Proceso avanzado de administración y cualquier asociación existente de personas y funciones" ^{2/}. Por consiguiente la administración superior del INPEP tiene la responsabilidad de mejorar los sistemas y procedimientos de control contable establecidos.

Acerca del control interno y los procedimientos, Ruiz de Velasco, dice lo siguiente: "Como consecuencia de la especialización de labores, o departamentalización, para el manejo de las operaciones, es necesario establecer reglas de procedimientos, tanto para que los diferentes departamentos, funcionarios y empleados tengan una base o guía para sus trabajos, como para poder coordinar estos trabajos en forma lógica, útil y eficaz para los fines del negocio. Con ello se logra, además, no solamente impedir desviaciones de los métodos establecidos, sino el fácil entrenamiento de nuevos empleados y la coordinación de labores entre los diferentes trabajos y responsabilidades de los departamentos, de los funcionarios o de los empleados." ^{3/}

^{2/} KOHLER, Eric L.: Obr. Cit. p. 397

^{3/} RUIZ DE VELASCO, Luis: Auditoría Práctica, Séptima Edición, Impreso en México, Editorial Banca y Comercio, S.A. 1976, p. 55.

La existencia de un manual de procedimientos hace que el trabajo realizado lleve una secuencia lógica en la que se pueda detectar la repetición de labores que obstaculizan las operaciones que diariamente se distribuyen; Seoane define como procedimiento "al método para ejecutar una cosa" ^{4/}

Para determinar la confianza, exactitud y validez de las transacciones registradas se hace mención al control interno tal como lo define Holmes, "que comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos presentados por la Gerencia." ^{5/}

El estudio está enfocado a la Cartera de Préstamos la cual se define según, la Escuela Técnica Contable de la siguiente forma: ^{6/}

- **Cartera:** es "La designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forma parte del Activo Circulante de un comerciante, de un Banco o de una Sociedad"

^{4/} SEOANE, Joaquín Raul: Diccionario para Contadores y Ciencias Afines, Segunda edición; Buenos Aires, Argentina, Selección Contable, S.A. 1961, p. 182.

^{5/} HOLMES, W: Arthur: Auditoría, Segunda Edición, Impreso en España, Talleres Offset, Nerecán, S.A. 1979, Tomo I p. 3

^{6/} Diccionario para Contadores: Escuela Técnica Contable, Primera Edición, El Salvador, P. 45 y 164.

- **Préstamos:** es " Empréstito, contrato por el cual una persona entrega a otra dinero o bienes de distinta especie para que los use o disponga de ellos con la obligación de restituirle una cantidad de dinero - igual o la misma cosa que recibió".

Para fines del presente estudio, se define como Cartera de Préstamos aquella que comprende valores representados por documentos y/o contratos, por medio de los cuales el cotizante- asegurado, da por recibida una cantidad de dinero y se compromete a restituir esa cantidad de dinero más los intereses respectivos que devengue durante el plazo acordado.

En vista de que el incremento que se observa en la demanda de financiamiento, aumenta el volumen de la Cartera de Préstamos y que por otra parte la administración del INPEP solicita cada vez mayor información, se ve la necesidad de que el Departamento de Créditos, Sección Recuperaciones, mejore sus controles, registros e informes, por lo que es necesario hacer referencia al control contable, sobre el cual Cholvis dice lo siguiente: "Régimen de verificación que se sustenta en la información que proporcionan los libros y comprobantes de contabilidad. El control de las cuentas, sea cual fuere su naturaleza y de las distintas operaciones

que efectúa la empresa es uno de los objetivos esenciales de la contabilidad y en tal virtud todo sistema contable debe estar dotado de suficientes elementos de control o verificación." ^{7/}

Es por ello que el Departamento de Recuperaciones debe alcanzar un objetivo acorde a lo que administrativamente se desea, procesando la información en forma eficiente y eficaz, que le permita facilitar su labor, la de otros departamentos y que los usuarios puedan obtener la información deseada oportunamente.

4.1 Hipótesis

La forma de aplicación de las cuotas de amortización de préstamos en el INPEP, carece de procedimientos de control contable y administrativo adecuados, por lo que la Sección de Recuperación no ofrece a los usuarios información oportuna y confiable.

4.2 Variables

De acuerdo a las investigaciones preliminares en el área objeto de estudio las variables que intervienen en el proceso del funcionamiento inadecuado en cuanto a procedimientos contables se refiere son los siguientes:

^{7/} CHOLVIS, Francisco: Diccionario de Contabilidad, Segunda Edición, Buenos Aires, Argentina, Editorial El Ateneo, 1970. Tomo I, P. 203.

- 4.2.1 Falta de decisión por parte de la administración superior para el diseño de procedimientos contables y administrativos.
- 4.2.2 Procedimientos utilizados en forma empírica.
- 4.2.3 Deficiencias de control interno.
- 4.2.4 No se proporciona al usuario la información oportuna con relación al saldo de sus préstamos.
- 4.2.5 La información financiera que suministra la Sección de Recuperaciones al Departamento de Contabilidad no es confiable, porque es estimada.
- 4.2.6 No se da prioridad al registro de las cuotas de amortización para su procesamiento electrónico de datos (PED).
- 4.2.7 La administración utiliza los servicios de Auditoría Interna para trabajos específicos que no permite las funciones propias de Auditoría.

4.3 Operacionalización de Variables

Debido a la falta de decisión de la administración Superior para el diseño de procedimientos de control contable adecuados a la Sección de Recuperación de Préstamos éste trabaja en forma empírica, careciendo de instrucciones escritas o sea de un manual de procedimientos, por tan-

to se incurre en fallas como: repetición de labores, omisión de registros, documentos sin prenumeración, archivos inadecuados, falta de una secuencia ordenada y fluída de los documentos.

Dado lo antes expuesto, tanto al Departamento de Contabilidad como los cotizantes del sector público (usuarios de préstamos) no obtienen en forma oportuna y veraz la información relativa a la situación de los préstamos, manifestándose un descontento general en la población cotizante, porque para obtener su saldo actualizado tienen que presentar una serie de recibos, lo cual se deriva del atraso reflejado en el PED, debido a que se alimenta con otro tipo de información menos importante del mismo departamento; asimismo trasciende hasta la no confiabilidad de las cifras que se presentan en el rubro de préstamos de los Estados Financieros.

5. METODOLOGIA

A través de la investigación se detectaron las deficiencias actuales en la Sección de Récuperaciones (Sub-sección amortizaciones) y se realizó un estudio de los procedimientos de control contable que actualmente se llevan a cabo para el manejo de la cartera de préstamos del INPEP.

5.1 Método de Recolección

La metodología utilizada para la recolección de la información se basa en los siguientes tipos de investigación.

- a) Investigación bibliográfica o documental
- b) Investigación de campo.

5.2 Procedimiento de Recolección

a) Investigación Bibliográfica o documental

Esta parte de la investigación tuvo como base fundamenta la consulta de libros, tesis, boletines y leyes para conocer aspectos relacionados con el área de estudio.

b) Investigación de Campo

Esta investigación se hizo utilizando las siguientes técnicas:

i) Cuestionario:

A través de cuestionarios con preguntas abiertas y cerradas, (anexo 3) se pasó a cada uno de los funcionarios y personal involucrado, el cual fue diseñado para detectar las principales fallas que el control contable presentaba, cubriendo al personal que labora en el Departamento de Créditos y en forma selectiva a otros departamentos que tienen relación directa.

ii) Entrevista

Mediante interrogación o entrevistas con los funcionarios y el personal involucrado, se obtuvo mayor información que permitió aclarar pasos que se consideran obsoletos y otros procedimientos que se proyectan llevar a la práctica, así como la mecánica que actualmente desarrolla la Sección Recuperaciones.

iii) Combinado

Esta combinación se hizo utilizando narrativas y gráficas, que nos permitieron visualizar los pasos que sigue la documentación desde que ingresa al departamento hasta su salida y archivo, determinando sus puntos de autorización y registro.

5.3 Plan de Tabulación y Análisis

Mediante este plan se recopilaron, clasificaron y se tabularon los datos de los cuestionarios, habiendo sido analizados a fin de poder obtener un diagnóstico.

6. DIAGNOSTICO

Para tal efecto se revisó la información obtenida, a través de las diferentes técnicas y métodos utilizados, determinando los puntos críticos que permitieron conocer las

deficiencias en aplicaciones o amortizaciones de cuotas para emitir las conclusiones y recomendaciones.

7. PROCEDIMIENTO PROPUESTO

Conociendo los puntos débiles del sistema se procedió a diseñar el procedimiento de control contable adecuado para el manejo de la Cartera de Préstamos del INPEP.

CAPITULO II

GENERALIDADES DE LA INSTITUCION

1. ANTECEDENTES

A partir del año 1970, la Asociación General de Empleados Públicos y Municipales (AGEPYM), realiza gestiones con asociados e instituciones estatales en busca de una forma de obtener mejores beneficios para los pensionados, ya que en esa época se acudía al Ministerio de Hacienda quien tenía a su cargo el otorgamiento de pensiones regulado en base a la Ley de Pensiones y Jubilaciones.^{1/}

Según la mencionada Ley, la cantidad en concepto de pensiones y jubilaciones no podía ser mayor de trescientos colones, cuando el empleado hubiere prestado servicios en la administración pública por más de cuarenta años, con honrabilidad y eficiencia, siendo muy pocos los que podían comprobar tal situación para ser acreedores a la pensión máxima que se otorgaba en ese entonces.

Los trámites y comprobación del tiempo laborado eran complicados, además de llevar mucho tiempo para que le fuera asignada su pensión, en algunos casos no se gozaba de -

^{1/} Ley de Pensiones y Jubilaciones Civiles, Decreto N° 72, Salón de Sesiones del Poder Legislativo, Palacio Nacional, San Salvador, 24 de Mayo de 1930.

ese beneficio porque la familia del solicitante recibía la notificación de la aprobación de su pensión cuando éste ya había fallecido.

En vista de lo anterior, se consideró lo que establece la Constitución Política en su artículo 1, que es deber del Estado "Asegurar a los habitantes de la República, el bienestar económico y la justicia social", para encontrar la forma de obtener agilidad en el trámite y beneficios favorables para los pensionados.

Se solicitó, por parte de AGEPYM, ayuda en materia de seguridad social a países como Estados Unidos, Chile y Mé- xico, quienes enviaron información y modelos para ser adap- tados, pero al ser estudiados ninguno encajaba por tener - amplias coberturas y porque no existía la información re- querida.

Fue México quien proporcionó ayuda enviando un experto al país para que asesorara a la Comisión de Empleados Públicos encargada del caso; es así, como se visitan Oficinas Públi- cas y se dan instrucciones acerca de la información que de ben obtener y llevar permanentemente, para poder realizar los estudios actuariales y datos estadísticos necesarios - para determinar la población activa, pasiva, salarios pro- medios, posible monto de pensiones a otorgarse y otros da-

tos que se consideraron importantes.

De esa forma al existir abundante información que podía ser utilizada se pensó en una institución para el manejo del Sistema Nacional de Pensiones para los Empleados Públicos, es entonces que nace el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP).

A partir del 2 de noviembre de 1975, fecha en que entró en vigencia la Ley del INPEP, quedaron automáticamente incorporados al Sistema Nacional de Pensiones, en su carácter de empleadores, instituciones de gobierno central, autónomas no afiliadas al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y posteriormente los municipios del país se fueron incorporando de acuerdo a sus posibilidades económicas y - consecuentemente, todos sus empleados.

Con el objeto de otorgar prestaciones adicionales que favorecieran a la población asegurada, en el año 1978 se constituye por parte del Gobierno Central un fideicomiso - por Veinte Millones de Colones (¢ 20,000.000.00) para ser utilizados en préstamos personales del régimen administrativo.

Este fideicomiso se liquidó por parte del Instituto el 2 de marzo de 1982, por lo que los recursos de dicho fideicomiso han pasado a ser parte del régimen administrativo.

Por Decreto Legislativo N° 423, publicado en el Diario Oficial N° 239, Tomo 257 del 23 de Diciembre de 1977, se incorporó el magisterio al Sistema Nacional de Pensiones del Instituto, para ser administrado por el régimen docente.

También por Decreto Legislativo N° 4, publicado en el Diario Oficial N° 127, Tomo 260 del 10 de Julio de 1978, se autoriza al Poder Ejecutivo en el Ramo de Hacienda para que constituya con el Instituto otro fideicomiso por Diez Millones de Colones (¢ 10,000.000.00), para otorgar préstamos personales a los empleados públicos del régimen docente.

Del fideicomiso de Diez Millones de Colones, el gobierno no hizo efectivo al INPEP Ocho Millones de Colones (¢ 8,000.000.00), con los cuales se trabaja actualmente.

Conforme lo establece la Ley del Instituto en su artículo 40, "El Sistema de Pensiones a cargo del INPEP, otorgará a los asegurados prestaciones en forma de pensiones o asignaciones en los casos que se produzcan los riesgos de invalidez, vejez y muerte.

Las prestaciones se abonarán en dinero en forma de pagos periódicos, cuando se trate de pensiones y en forma de capital por una sola vez en el caso de las asignaciones".

La cantidad de pensiones y asignaciones que el 31 de -
Diciembre de 1988 se otorgaron se demuestra en los cuadros
Nº1 y Nº 2.

En el Cuadro Nº-1 se muestra el número y monto de pensio-
nes y asignaciones otorgadas desde 1976 hasta la fecha.

En el Cuadro Nº 2 se presenta el número y monto de pensio-
nes y asignaciones pagadas durante 1989, por régimen y cla-
se.

CUADRO N° 1

NUMERO Y MONTO DE PENSIONES Y ASIGNACIONES PAGADAS

DURANTE EL PERIODO 1976-1989

AÑOS	PENSIONES		ASIGNACIONES		T O T A L	
	N°	VALOR ₡	N°	VALOR ₡	N°	VALOR ₡
1976	51	48,404.00	1	126.00	52	48,530.00
1977	798	2,215,220.00	10	550.00	808	2,215,770.00
1978	1,147	3,553,756.00	31	13,809.00	1,178	3,567,565.00
1979	1,551	5,113,397.00	32	36,883.00	1,583	5,150,280.00
1980	1,646	10,453,374.00	84	41,158.00	1,730	10,494,532.00
1981	2,248	15,033,497.00	121	64,616.00	2,369	15,098,113.00
1982	2,580	20,603,292.00	33	52,714.00	2,613	20,656,006.00
1983	11,255	31,278,721.00	152	91,701.00	11,407	31,370,422.00
1984	12,435	39,546,397.00	58	83,497.00	12,493	39,629,894.00
1985	13,834	51,345,748.00	70	133,332.00	13,904	51,479,080.00
1986	14,815	59,473,411.00	38	81,661.00	14,853	59,555,072.00
1987	16,498	72,458,873.00	40	81,806.00	16,538	72,540,679.00
1988	19,035	108,641,550.00	57	211,075.00	19,092	108,852,625.00
1989	20,418	130,562,902	72	281,953.00	20,490	130,844,855.00
TOTALES	118,311	550,328,542	799	1,174,881.00	119,110	551,503,423.00

FUENTE: Memoria de Labores de INPEP, años 1976-1989.

NUMERO Y MONTO DE PENSIONES Y ASIGNACIONES PAGADAS AL
31 DE DICIEMBRE DE 1989, POR REGIMEN Y CLASE

C L A S E	REGIMEN ADMINISTRATIVO		REGIMEN DOCENTE		CONSOLIDADO	
	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO
PENSIONES ^{1/}	15,970	¢ 82,842,014	4,448	¢ 47,720,888	20,418	¢ 130,562,902
VEJEZ	6,137	59,998,641	3,225	44,318,750	9,362	104,817,391
INVALIDEZ	393	2,371,610	21	187,495	414	2,559,005
VIUDEZ	3,728	11,925,099	344	1,111,438	4,072	13,036,537
ORFANDAD	5,445	7,960,703	811	1,464,718	6,256	9,425,421
ASCENDIENTES	267	586,061	47	138,487	314	724,548
ASIGNACIONES	69	¢ 270,334	3	¢ 11,619	72	¢ 281,953
POR VEJEZ	47	230,172	1	9,878	48	240,050
POR MUERTE	22	40,162	2	1,741	24	41,903

FUENTE: Memoria de Labores del INPEP

^{1/} Incluye el pago de aguinaldos.

2. OBJETIVOS

La Ley del INPEP en el artículo 1, título I, de las Disposiciones Generales, señala como objetivo, "el manejo e inversión de sus recursos económicos destinados al pago de prestaciones, para la cobertura de los riesgos de invalidez, vejez y muerte de los empleados públicos...".

El manejo e inversión de sus recursos económicos implica la mejor forma de administrar e invertir los fondos obtenidos para lograr rendimientos que le permitan cumplir con la finalidad principal, que es el pago de las prestaciones consistentes en pensiones o asignaciones para la cobertura de los riesgos por invalidez, vejez y muerte.

La Pensión

Es una prestación en dinero, con periodicidad mensual, que recibe el asegurado o derecho-habiente, de acuerdo al sistema de pensiones.

La Asignación

Es una prestación en dinero en forma de capital y por una sola vez, que recibe el asegurado o derecho-habiente, de conformidad a las normas y requisitos de la Ley del INPEP.

Con la administración del Sistema de Pensiones a cargo del Instituto, se constituyen las Reservas Técnicas, resultantes de las operaciones de cada Régimen al final de cada año; deduciéndole a los ingresos del ejercicio por cotizaciones y aportaciones, los egresos por gastos de capital, administrativos y de prestaciones, e incrementándose anualmente con los excedentes generados.

Conforme al inciso segundo, artículo 37 de la Ley del INPEP, las Reservas Técnicas se invertirán "en beneficio directo - social o económico - de los asegurados".

De ello se deriva la prestación adicional que el Instituto otorga a sus asegurados y pensionistas, consistente en préstamos personales e hipotecarios, otorgados a partir de 1978.

Los préstamos personales e hipotecarios que al 31 de Diciembre de 1989 se han otorgado, se muestra en los cuadros N° 3 y 4.

En el cuadro N° 3 se presentan los préstamos personales e hipotecarios otorgados durante el período 1978-1989, y en el cuadro N° 4 se muestran los préstamos otorgados en 1989 clasificados por régimen y destino.

CUADRO N° 3
PRESTAMOS PERSONALES E HIPOTECARIOS OTORGADOS
DURANTE EL PERIODO 1978-1989

AÑOS	PRESTAMOS PERSONALES		PRESTAMOS HIPOTECARIOS		T O T A L E S	
	N°	VALOR ₡	N°	VALOR ₡	N°	VALOR ₡
1978	5,341	12,198,085.00	206	4,319,430.00	5,547	16,517,515.00
1979	8,264	22,738,813.00	970	28,778,541.00	9,234	51,517,354.00
1980	11,226	33,318,050.00	1,078	36,123,328.00	12,304	69,441,378.00
1981	13,561	40,519,800.00	1,099	37,863,933.00	14,660	78,383,733.00
1982	16,248	41,862,600.00	1,380	44,952,657.00	17,628	86,815,257.00
1983	1,573	4,275,200.00	1,056	30,650,575.00	2,629	34,925,775.00
1984	5,202	17,036,250.00	1,469	37,949,288.00	6,671	54,985,538.00
1985	9,694	33,024,200.00	1,798	46,339,221.00	11,492	79,363,421.00
1986	6,426	23,608,600.00	977	31,927,472.00	7,403	55,536,072.00
1987	7,351	30,205,300.00	1,071	37,518,656.00	8,422	67,723,956.00
1988	15,284	75,635,800.00	1,261	50,760,533.00	16,545	126,396,353.00
1989	11,870	70,928,200.00	2,283	98,101,972.00	14,153	169,030,172.00
TOTALES	112,040	405,350,898.00	14,648	485,285,626.00	126,688	890,636,524.00

Fuente: Memoria de Labores del INPEP, años 1978-1989.

PRESTAMOS PERSONALES E HIPOTECARIOS OTORGADOS DURANTE 1989 POR REGIMEN Y DESTINO

CLASE \ DESTINO	REGIMEN ADMINISTRATIVO		REGIMEN DOCENTE		CONSOLIDADO	
	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO	NUMERO	MONTO
<u>PERSONALES</u>	10,273	∅ 60,192,900	1,597	∅ 10,735,300	11,870	∅ 70,928,200
1. GASTOS PERSONALES	499	2,963,000	104	681,100	603	3,644,100
2. CANCELACION DE DEUDA	8,331	45,660,400	1,319	8,604,900	9,650	54,265,300
3. GASTOS MEDICOS	1,185	9,573,100	100	848,400	1,285	10,421,500
4. PRIMA DE VIVIENDA	223	1,732,800	70	573,900	293	2,306,700
5. AMPLIACION O REPARACION DE VIVIENDA	35	263,600	4	27,000	39	290,600
<u>HIPOTECARIOS</u>	1,694	∅ 74,425,119	589	∅ 23,676,853	2,283	∅ 98,101,972
1. ADQUISICION DE VIVIENDA	1,320	62,965,320	465	20,315,827	1,785	83,281,147
2. AMPLIACION DE VIVIENDA	135	2,907,112	32	653,568	167	3,560,680
3. CONSTRUCCION DE VIVIENDA	63	2,873,424	26	981,926	89	3,855,350
4. PAGO DE PASIVO	139	5,064,147	51	1,533,945	190	6,598,092
5. COMPRA DE SOLARES URBANOS	37	615,116	15	191,587	52	806,703
TOTALES	11,967	∅ 134,618,019	2,186	∅ 34,412,153	14,153	∅ 169,030,172

FUENTE: Memoria de Labores del INPEP.

3. ASPECTOS LEGALES Y NORMATIVOS

3.1 Ley del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos, (INPEP).

La Ley de Creación del INPEP, dada por Decreto Legislativo N° 373, entró en vigencia a partir del 2 de Noviembre de 1975 y regula la organización y funcionamiento del Instituto.

Con base a lo dispuesto en esta Ley, se han decretado una serie de Reglamentos que rigen las actividades que realiza el INPEP; así como normas internas dictadas por la Junta Directiva del Instituto.

Los Reglamentos a que se hace referencia son los siguientes:

a) Reglamento de Pensiones y Jubilaciones

De conformidad al artículo 88 de la Ley del INPEP, el régimen de pensiones normado por dicha Ley debe coordinarse con el régimen de pensiones que rige al Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS). La coordinación se realiza bajo las siguientes normas:

- 1.- El trabajador que ha sido sucesiva y alternativamente asegurado en el INPEP y en el Instituto Salvadoreño -

del Seguro Social, tiene derecho lo mismo que sus sobrevivientes a una sola pensión, determinada por la acumulación de los períodos asegurados en ambos regímenes; y,

- 2.- Un Reglamento Especial determinará el derecho a las prestaciones, así como el monto y responsabilidad financiera de las pensiones compuestas por la acumulación de los períodos asegurados en los dos regímenes".

Para tal fin, el Poder Ejecutivo emitió el Decreto N°6, que ampara al Reglamento de Coordinación de los Regímenes de Pensiones del Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (INPEP) y del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), el cual entró en vigencia a partir del 13 de septiembre de 1977.

Conforme lo dispuesto en el Reglamento en referencia, artículo 2, éste es aplicable a los trabajadores que hayan estado o estén asegurados en ambos regímenes, lo mismo que a sus sobrevivientes. Las disposiciones que contiene se aplican a los regímenes de pensiones por invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales, administrados por el INPEP y el ISSS.

La coordinación de dichos regímenes, consiste en que, los riesgos profesionales que produzcan incapacidad total

permanente o la muerte de un asegurado, afectarán la responsabilidad de ambas instituciones como si hubieran ocurrido bajo la cobertura de su propia legislación; esta coordinación no se extiende a los riesgos profesionales que solo produzcan incapacidad parcial permanente.

b) Reglamento de Préstamos Personales

El Reglamento vigente fue dado mediante Decreto Ejecutivo N° 30 y entró en vigencia a partir del 11 de Junio de 1988. Las condiciones generales de otorgamiento de préstamos personales son las siguientes:

1. Son sujeto de préstamos personales los asegurados que hayan cotizado por lo menos dos años consecutivos y los que gocen de una pensión vitalicia, excepto cuando ésta sea en calidad de sobreviviente.
2. "La cuantía de los préstamos personales será hasta ocho veces el sueldo o pensión del solicitante... con límite máximo de ¢ 10,000.00".
3. "Los préstamos personales se destinarán para:
 - a) Gastos por enfermedad
 - b) Gastos personales o familiares, tales como: compra de bienes de consumo, cancelación de deudas, compras de equipo y herramientas de trabajo y otros.

- c) Reparación o ampliación de vivienda propia y prima - para adquisición de vivienda".
4. Los plazos para cancelar los préstamos indicados en los literales a) y c) será hasta cuatro años y para el literal b) hasta 3 años.
5. Las tasas de interés se aplicarán sobre saldos, así:
- a) 9% anual para los préstamos indicados en los destinos a) y c) y hasta una cuantía de ¢ 5,000.00 los que excedan de ésta cantidad causarán intereses del 10% - anual.
- b) 10% anual para los préstamos del destino indicado en el literal b) y hasta una cuantía de ¢ 5,000.00, los que sobrepasen ésta cuantía causarán intereses del - 11% anual.

La recuperación de los préstamos personales se efectúa mediante autorización de descuento que el asegurado o pensionado debe extender, para que de su sueldo o pensión, se le efectuen los descuentos necesarios para la amortización de su préstamo, dicha autorización debe otorgarse por escrito y dejar una copia al Tesorero o Pagador de donde labora.

Por otra parte, el asegurado pagará un seguro de deu-

da, que responderá por el pago del saldo adeudado en caso de fallecimiento. Este seguro es contratado por el INPEP, por cuenta del asegurado.

En caso de préstamos otorgados a asegurados del INPEP, los Pagadores o Tesoreros al recibir una copia de la autorización de descuento, quedan obligados a realizar los descuentos de las cuotas de amortización y a remesar dichas cantidades a la Tesorería del INPEP o a las Instituciones Bancarias contratadas por el Instituto a más tardar dentro de los ocho días siguientes a la fecha de pago de los sueldos correspondientes.

Los préstamos otorgados a pensionados, los descuentos de las cuotas de amortización se harán por la Tesorería del INPEP, al momento de efectuar el pago de pensión. Si el pensionado falleciera, sin estar acogido a Seguro de Deudas por el préstamo, se continuarán descontando las cuotas más los intereses hasta la extinción de la deuda de las pensiones de sus sobrevivientes.

c) Reglamento de Préstamos Hipotecarios

El Reglamento vigente fue dado por Decreto Ejecutivo N° 7 y entró en vigencia a partir del 16 de febrero de 1988. Las condiciones generales de otorgamiento de préstamos hipotecarios son las siguientes:

1. Son sujeto de préstamos hipotecarios, los asegurados que hayan cotizado al INPEP por lo menos un año y los pensionistas que no estén en calidad de sobrevivientes.
2. La cuantía de los préstamos hipotecarios será hasta de ¢ 100,000.00..
3. Los préstamos hipotecarios se destinarán para:
 - a) Adquisición en propiedad de viviendas para los asegurados o pensionistas, cuando éstos carezcan de ella;
 - b) Construcción, reparación o ampliación de viviendas, propiedad de los asegurados o pensionistas;
 - c) Adquisición en propiedad, a favor de los asegurados o pensionistas, de solares urbanos que se destinen por aquellos para la construcción de sus viviendas; y,
 - d) Pago de pasivos adquiridos por cualquiera de los conceptos anteriores y con 2 años de anticipación a la solicitud, siempre que haya sido concedido por cualquier institución del Sistema Financiero Nacional y específicamente en los casos siguientes:
 - Para consolidar el bien inmueble en una sola persona.
 - En caso de insolvencia o acción judicial en contra del asegurado.

4. El plazo del préstamo se fija de acuerdo a la capacidad económica del asegurado, el cual no podrá ser mayor de 25 años.

Cuando la cuantía del préstamo no exceda de ¢ 30,000.00 y su destino sea la ampliación o reparación de vivienda el plazo máximo de amortización será hasta de 15 años.

La recuperación de los préstamos hipotecarios se efectúa en forma similar que los préstamos personales.

En los préstamos hipotecarios, además del Seguro de Deuda, los asegurados pagan un Seguro de Daños (contra incendio, terremoto y otros riesgos) que puedan afectar el inmueble que garantiza la obligación. Ambos seguros son contratados por el INPEP por cuenta de sus asegurados.

3.2 Ley del Régimen Monetario

La Ley del Régimen Monetario en el artículo 6, literal c), califica al INPEP como integrante del sistema financiero, por lo que éste deberá someterse a las resoluciones que dicte la Junta Monetaria en lo pertinente.

De acuerdo al artículo 11 de esta Ley, la Superintendencia del Sistema Financiero como dependencia de la Junta Monetaria, es el organismo que, "vigilará el cumplimiento de los acuerdos y disposiciones tomadas por la Junta Mone-

taria".

Asímismo, en su artículo 13 establece como atribuciones de la Superintendencia, las siguientes:

- "a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables al Banco Central y de de más integrantes del sistema financiero;
- b) Fiscalizar las operaciones del Banco Central y demás integrantes del sistema financiero..."

En el artículo 14 de ésta misma Ley, se estipula que: "Las instituciones integrantes del Sistema Financiero some tidas al control de la Superintendencia, estarán obligadas a suministrar a ésta, toda la información que les fuere so licitada, en cualquier tiempo y por cualquier forma".

3.3 Ley Orgánica de la Corte de Cuentas

El INPEP está sujeto a la fiscalización de la Corte de Cuentas, por cuanto en la Ley Orgánica de dicho organismo, artículo 1, se determina que:

"Le corresponde fiscalizar la administración del patri monio del Estado, de los establecimientos públicos, de las entidades oficiales autónomas y corporaciones de derecho público".

Asímismo, en el artículo 5, relativo a las atribuciones y facultades, numeral 4), establece que le corresponde a la Corte de Cuentas "Fiscalizar la gestión económica de las instituciones de carácter autónomo...".

También, conforme lo dispuesto en la Ley del INPEP, - artículo 22, el Instituto está sujeto a la fiscalización - de la Corte de Cuentas de la República a través de una delegación permanente, la cual está instalada en la oficina principal del INPEP.

4. ORGANIZACION

4.1 Organización Administrativa

La Organización Administrativa básica del Instituto, conforme el artículo 7 de su Ley, está a cargo de: "La Junta Directiva como órgano de dirección; el Consejo Superior de Vigilancia como órgano de supervisión y de consulta y la Presidencia como órgano ejecutivo".

a) De la Junta Directiva

La Junta Directiva es presidida por el Presidente del Instituto y está integrada además por nueve Directores Propietarios, nombrados ó electos de la siguiente forma:

Cinco Directores Propietarios, nombrados por el Poder Ejecutivo, así:

Uno en el Ramo de Hacienda;

Uno en el Ramo de Educación;

Uno en el Ramo de Trabajo y Previsión Social;

Uno en el Ramo de Salud Pública y Asistencia Social; y,

Uno en el Ramo del Interior.

Tres Directores Propietarios, electos por las Asociaciones de Empleados Públicos Administrativos, con personería jurídica.

Un Director Propietario electo por las Asociaciones - Gremiales del Magisterio, con personería jurídica.

Del mismo modo se nombran y eligen a los respectivos Directores Suplentes.

b) Del Consejo Superior de Vigilancia

El Consejo Superior de Vigilancia es el encargado de supervisar la gestión administrativa y financiera del INPEP; y funciona como órgano de consulta del Ministerio de Hacienda sobre las actividades referidas.

El Consejo está integrado por cinco miembros designados en la siguiente forma:

- Tres nombrados por el Ministerio de Hacienda;

- Uno electo por las Asociaciones de Empleados Públicos Administrativos, con personería jurídica; y,

- Uno electo por las Asociaciones Gremiales del Magisterio, con personería jurídica.

Del mismo modo se designan cinco miembros suplentes, quienes sustituyen a los respectivos propietarios en caso de ausencia o impedimento temporal.

c) De la Presidencia

Corresponde a la Presidencia, ejercer las funciones administrativas y financieras orientadas al cumplimiento - de los objetivos del INPEP, fijados en su Ley y resolver - todos aquellos asuntos que no sean de la competencia privativa de la Junta Directiva.

El Presidente del Instituto es nombrado por la Presidencia de la República.

Además de la organización administrativa básica antes descrita, existe una Gerencia que se encarga de atender la gestión administrativa del Instituto de acuerdo con la Ley y sus reglamentos y con las disposiciones de la Junta Directiva y de la Presidencia.

La Gerencia depende jerárquicamente de la Presidencia y tiene a su cargo cuatro Sub-Gerencias, que se enuncian a continuación:

1. Sub-Gerencia Técnica
2. Sub-Gerencia Financiera
3. Sub-Gerencia de Prestaciones
4. Sub-Gerencia Administrativa

De cada Sub-Gerencia dependen diferentes Divisiones y Departamentos y de éstos a su vez dependen las Secciones.

Además de la Oficina Principal, el INPEP cuenta con - dos Oficinas Regionales que dependen de la Sub-Gerencia de Prestaciones y están ubicadas en los Departamentos de San Miguel y Santa Ana, para atender a los asegurados y pensionados de la zona oriental y occidental, respectivamente.

En la Oficina Principal se concentran las actividades realizadas por las Oficinas Regionales.

Para mayor comprensión a continuación se presenta gráficamente la estructura organizativa del INPEP.

4.2 Organización Financiera

La Ley del INPEP, en el artículo 25 establece para la Administración del Régimen de Pensiones de los Empleados - Públicos Administrativos, así como para la Administración del Régimen de Pensiones de los Empleados Públicos Docentes, que se contará con recursos propios para cada Régimen provenientes principalmente de las siguientes fuentes de ingresos:

- a) Cotizaciones periódicas de los asegurados;
- b) Aportaciones del Gobierno Central, Instituciones Oficiales Autónomas o Semi-Autónomas y Municipalidades;
- c) El rendimiento neto de la inversión de sus fondos y reservas; y,
- d) El rendimiento neto que produzca la inversión de fondos en fideicomiso proporcionados por el Gobierno Central.

La administración de los recursos económicos se hace separadamente para cada Régimen, o sea que los recursos económicos propios del Régimen de los Empleados Públicos Administrativos no pueden utilizarse en beneficio o atención del Régimen de Empleados Públicos Docentes o viceversa; excepto, el 5% sobre los ingresos monetarios que aportará el Régimen de los Empleados Públicos Docentes, para-

cubrir los gastos administrativos del sistema.

El Instituto, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 38 de su Ley, realiza inversiones con fondos de las Reservas Técnicas en bienes y proporciones que se indican a continuación:

- "1. Valores mobiliarios emitidos por el Estado o Instituciones Oficiales encargadas de la construcción de viviendas o el fomento agrícola o industrial, con garantía hipotecaria o del Estado: el 10% de la Reserva;
2. En bienes inmobiliarios, con garantía hipotecaria, para la ampliación, reparación, construcción y adquisición - de vivienda y solares urbanos, así como para el pago de pasivos en la forma que determine el Reglamento de Préstamos correspondiente, siempre que tales pasivos sean originados de operaciones iguales a las antes mencionadas, para los asegurados y pensionistas del sistema; y para la conseción de Préstamos Personales a dichos asegurados y pensionistas: el 80% de la Reserva; y,
3. En depósitos a plazo en los Bancos o en las instituciones financieras oficiales; y en inmuebles para los fines propios del INPEP o de bienestar para los asegurados: - el 10% de la Reserva".

En el Plan de Inversión que comprende los años de -
1987-1988, se establece como política del INPEP para la in
versión de la disponibilidad de las Reservas Técnicas para
Préstamos, la siguiente forma:

60% para préstamos hipotecarios; y,

40% para préstamos personales.

CAPITULO III

DIAGNOSTICO DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTABLES ACTUALES EN LA SECCION RECUPERACIONES

1. CONCEPTO DE RECUPERACIONES

El término Recuperaciones tiene diferentes conceptualizaciones dependiendo del campo a que se aplique, a continuación se presenta como se define en el lenguaje común y técnico así como el específico para fines de este estudio.

Según el Diccionario Larousse, Recuperación se deriva de la palabra Recuperar, que significa "Recobrar: recuperar los gastos" y "Recuperación, es la acción de recuperar".^{1/}

El Diccionario Contable define la palabra Recuperación como: "absorción de costo como resultado de una venta, uso o depreciación u otro proceso de aplicación; realización".^{2/}

Para fines del presente estudio se entenderá como Recuperación, al acto de recibir y aplicar mensualmente las cuotas que cada prestatario remite a través del Pagador de la Institución donde trabaja o que paga directamente, con el

^{1/} PELAYO Y GROSS GARCIA, Ramón: Pequeño Larousse Ilustrado, Undécima Edición, México, Talleres de Lito Arte, S. de R.L., 1987. p.878

^{2/} KOHLER, Eric L.: Diccionario para Contadores, Primera Edición, México, Unión Tipográfica Editorial Hispano-Americana, 1974. p.459

objeto de amortizar su préstamo.

2. NATURALEZA DE LA SECCION RECUPERACIONES

La Sección Recuperaciones es la Unidad encargada de la recepción y amortización de las cuotas a los préstamos, así como también su distribución en intereses, seguro, reserva para cuentas incobrables y abonos a capital.

En su inicio la Sección Recuperaciones realizaba en forma manual todas las operaciones, pero debido al crecimiento sostenido de la Cartera de Préstamos y que únicamente se contaba con tres personas para atenderlos, comenzaron a generarse los atrasos en el trabajo, afectando la operatividad contable del Instituto.

Por lo antes expuesto se hizo necesario modificar los métodos de trabajo, pasando del sistema manual al mecanizado e incrementar el recurso humano; asimismo, hubo que cambiar los métodos para trabajar la recuperación de préstamos, creándose la Sub-Sección que actualmente se denomina Amortizaciones, con la función de llevar a cabo todas las operaciones de aplicación de cuotas de préstamos desde que ingresa la remesa al INPEP, hasta la elaboración del Balance de aplicación de préstamos.

Desde su inicio ésta Sub-Sección tuvo problemas, debido a que la mecanización se llevó a cabo sin tener una pla

nificación previa, no cumpliéndose así los objetivos esperados como son: la simplificación de las operaciones y aplicación de las amortizaciones de préstamos sin atraso.

No obstante, el atraso en el trabajo sigue manifestándose a pesar de los cambios efectuados hasta el momento, por lo que nuevamente se hace necesario revisar los métodos, procedimientos y recursos de trabajo para determinar la problemática que afronta la Sección Recuperaciones en el desarrollo de su labor.

Como consecuencia de la concesión de préstamos, los usuarios empezaron a solicitar constancias de saldos, cancelaciones y algunas devoluciones; al inicio la cantidad no era considerable por lo que no existía un puesto o una persona que se dedicara exclusivamente a estas tareas, las cuales se alternaban entre todo el personal.

Pero, estas actividades se incrementaron considerablemente en paralelo al crecimiento de la Cartera de Préstamos, haciéndose necesario destinar personal exclusivo para realizar éstas funciones, creando así la Sub-Sección de Saldos y Devoluciones.

La demanda de constancias de Saldos y devoluciones se había incrementado en una forma tal que era imposible satisfacer oportunamente la demanda, tardándose hasta 8 días há-

biles para entregar las constancias de saldos y las devoluciones 30 días después de solicitadas.

El acelerado incremento en la demanda de devoluciones se debe principalmente a la decisión de efectuar cancelaciones con el saldo que presentan a la fecha, sin considerar la existencia de cuotas pendientes de aplicar.

Lo anterior trae como consecuencia que todas las cuotas no tomadas en cuenta para la cancelación sean devueltas posteriormente, incrementándose el trabajo en esta Sub-Sección en gran medida.

Para efectuar un análisis adecuado de la situación actual de la Sección Recuperaciones, se hace necesario primeramente conocer los objetivos que persigue, la estructura organizativa y los recursos humanos y técnicos con que cuenta en este momento.

2.1 Objetivos

Los objetivos principales que persigue la Sección Recuperaciones son los siguientes:

- a) Proporcionar información sobre la recuperación mensual.
- b) Mantener un eficiente control sobre los pagos efectuados por los prestatarios.
- c) Velar por que se atiendan oportunamente las solicitudes de saldos y devoluciones presentadas por los prestatarios.

a) Proporcionar Información Sobre la Recuperación Mensual

Al final de cada mes la Sección Recuperaciones debe informar sobre la recuperación obtenida por préstamos otorgados, separada por cada régimen, administrativo-docente y por la clase de préstamos, sea personal o hipotecario, ésta información es utilizada principalmente por el Departamento de Contabilidad.

b) Mantener un eficiente control sobre los pagos efectuados por los prestatarios.

El control de los pagos efectuados por los asegurados es realizado a través de la Subsección Amortizaciones, desde que ingresa la remesa con la planilla de descuentos enviada por cada pagador y/o tesorero hasta que se efectúa la aplicación definitiva de las cuotas de los préstamos. Asimismo debe disponer de un eficiente y adecuado sistema de archivo de las remesas que permita seguir la historia de cada préstamo.

c) Velar por que se atiendan oportunamente las solicitudes de saldos y devoluciones presentadas por los prestatarios.

Un aspecto muy importante, es la atención oportuna que se preste al público cuando éste solicita un saldo de un

préstamo o en el caso de que solicite devolución de cuotas.

Para lograr el objetivo anterior, es de vital importancia que las aplicaciones de los pagos se encuentren al día.

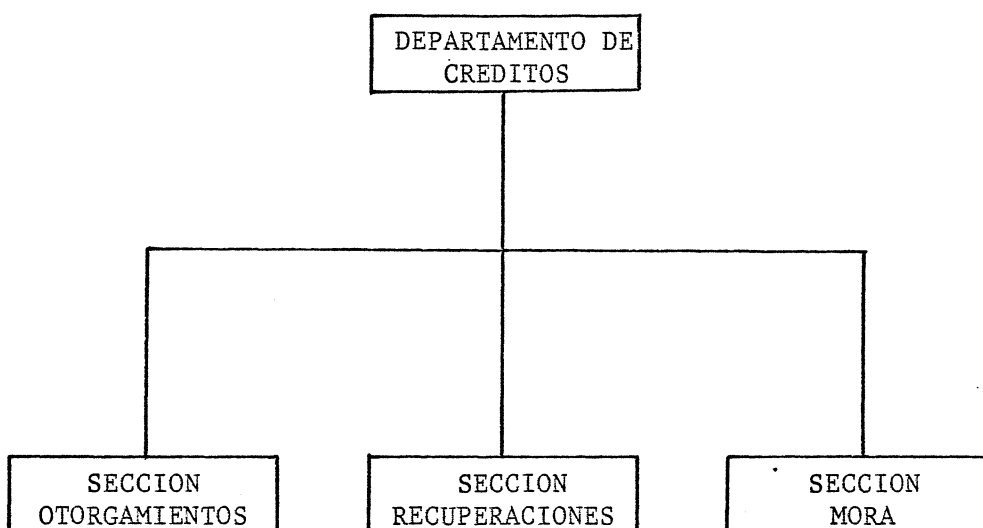
2.2 Organización

La estructura organizativa formal de la Sección Recuperaciones, conforme a Organigrama vigente aprobado por la Junta Directiva del Instituto en sección JD-54/88 de fecha 17 de Noviembre de 1988, presenta a las Secciones Recuperaciones, Otorgamientos y Mora dependiendo del Departamento de Créditos, según se presenta en la Gráfica 1.

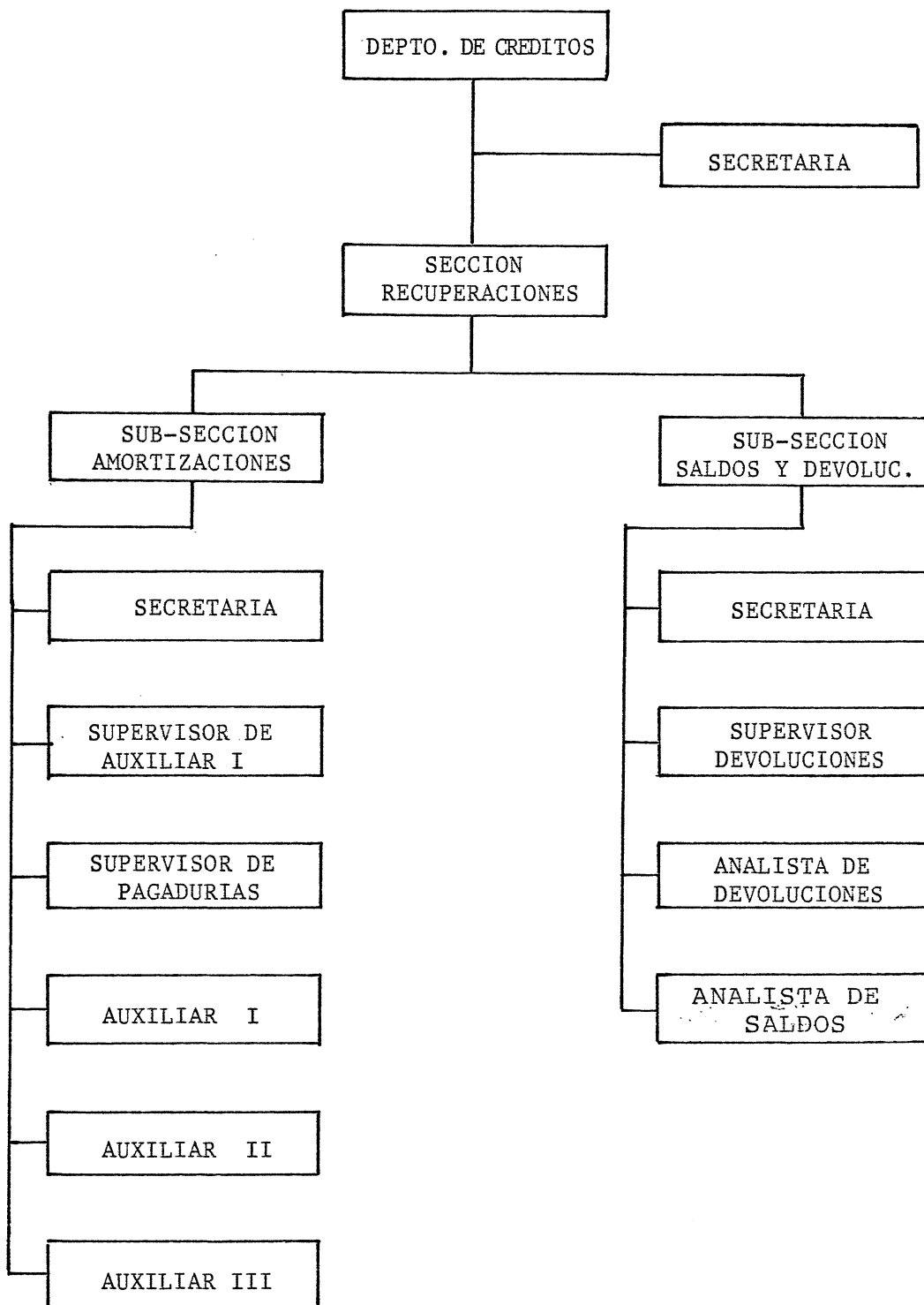
Al momento de la investigación, la situación orgánica es diferente a la descrita anteriormente, ya que el Departamento de Créditos sólo tiene bajo su responsabilidad a la Sección Recuperaciones, de la cual dependen las Sub-Secciones Amortizaciones y Saldos y Devoluciones, lo cual se presenta en la gráfica 2.

La estructura organizativa del área de Recuperaciones que fue aprobada por Junta Directiva del INPEP no se ha logrado implementar debido a que se ha considerado más conveniente la organización informal bajo la cual están trabajando actualmente.

GRAFICA 1
**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA FORMAL DE
LA SECCION RECUPERACIONES**



Noviembre de 1988.

GRAFICA 2 -**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL DE LA SECCION RECUPERACIONES**

Octubre de 1989.

2.3 Recurso Humano

La Sección recuperaciones cuenta actualmente con recurso humano de veintiocho (28) empleados, distribuidos en la siguiente forma:

Sección Recuperaciones, dos:

- 1 Jefe
- 1 Colaborador

Sub-Sección Amortizaciones, veinte:

- 1 Jefe
- 1 Secretaria
- 1 Supervisor de Auxiliares I
- 1 Supervisor de Pagadurías
- 12 Auxiliares I
- 2 Auxiliares II
- 2 Auxiliares III

Sub-Sección Saldos y Devoluciones, seis:

- 1 Jefe
- 1 Secretaria
- 1 Analista de Saldos
- 2 Analistas de Devoluciones
- 1 Supervisor de Devoluciones

Se observa que cierta parte del personal, principalmente de la Sub-Sección Amortizaciones, tiene poco tiempo de estar ubicado en la Sub-Sección y en los diferentes puestos, lo que demanda de un adiestramiento.

Actualmente no se proporciona una capacitación previa adecuada al personal nuevo, únicamente se le va orientando cuando está en el puesto de trabajo, lo que ocasiona que se trabaje con cierta deficiencia y se disminuya la productividad.

Asimismo, se dió a conocer que actualmente se labora con una reducción del personal en cinco(5) elementos, que no han sido sustituidos, afectando por consiguiente en mayor proporción la productividad porque se descuidan algunas funciones encomendadas a la Sección Recuperaciones.

La Sección Recuperaciones no cuenta con un manual de funciones para cada puesto de trabajo, por lo cual éstas se transmiten verbalmente entre un empleado y otro, lo cual dificulta en un momento dado la deducción de responsabilidades en el trabajo y dificulta la capacitación de personal nuevo.

En tal circunstancia se obtuvo información sobre las funciones principales que desarrollan, tanto en la Sección Recuperaciones como en las Sub-Secciones Amortizaciones y

Saldos y Devoluciones, profundizando en aquellos aspectos que más interesan para fines de análisis de los procedimientos de control contable que actualmente se aplican a la Cartera de Préstamos, específicamente en el área de aplicación de cuotas.

Las principales funciones de la Sección Recuperaciones y de las Sub-Secciones Amortizaciones y Saldos y Devoluciones, se detallan a continuación:

2.3.1 Funciones de la Sección Recuperaciones

1. Comparación de Comprobantes de Remesas contra el Estado Bancario.
2. Control de ingresos de Cuentas Bancarias.
3. Revisión de cálculos y aplicaciones manuales de cuotas de préstamos.
4. Comprobación de las cifras mensuales de Recuperaciones
5. Autorización de las partidas de la recuperación
6. Autorización de las partidas de provisión de intereses.
7. Revisión de partidas de ingreso, transferencias y órdenes de pago.

8. Coordinar las funciones de las Sub-Secciones Amortizaciones y Saldos y Devoluciones y darle el seguimiento respectivo.
9. Estimación de las Carteras asegurables.
10. Atención al Público.

2.3.2 Funciones de la Subsección Amortizaciones

1. Controlar remesas y listados provenientes de las pagadurías que amparen los descuentos aplicables a los préstamos.
2. Codificación de remesas por pagaduría.
3. Comparar las remesas con la planilla de descuentos remitidas por los pagadores y/o tesoreros.
4. Revisión de planilla de descuentos contra listado de Cartera de Préstamos.
5. Consultar en terminales del computador información que no remiten los pagadores y/o tesoreros en cada planilla.
6. Elaborar hojas de control de remesas procesadas.
7. Efectuar control de calidad del trabajo realizado a través del PED.
8. Verificar las aplicaciones previas y definitivas de las cuotas de préstamos en el computador.

9. Elaborar la distribución de la recuperación de préstamos.
10. Elaborar las partidas contables y anexos, referentes a la distribución de la recuperación de cuotas de préstamos.
11. Disponer de un archivo de remesas trabajadas y listados de Cartera de Préstamos, de conformidad a un ordenamiento que permita seguir la historia del préstamo y satisfacer diversas necesidades de información.

En esta Sub-Sección se centran las operaciones objeto de análisis por lo que se ha considerado conveniente profundizar un poco más en las funciones asignadas a los auxiliares I y II, porque ellos ejecutan la labor manual que absorbe más tiempo dentro de los procedimientos seguidos para la aplicación de cuotas, en cambio los auxiliares III únicamente realizan funciones de registro y depuración de saldos en libros auxiliares.

A continuación se detallan las funciones de los auxiliares I y II:

a) Funciones del Auxiliar I

1. Indicar en remesa, fecha de aplicación.
2. Completar la información que remiten pagadurías y/o tesorerías.
3. Efectuar cálculos en remesas.
4. Descarbonar listado de Cartera de Préstamos (elaborado por Informática).

5. Señalar en listado de Cartera de Préstamos las cuotas recibidas.
6. Investigar información básica de aquellas cuotas recibidas y no registradas en listado de préstamos otorgados.
7. Agregar en listado de préstamos otorgados, la información básica de los préstamos que no están registrados.
8. Separar cuotas de préstamos personales e hipotecarios
9. Establecer comunicación con pagadores y/o tesoreros cuando remiten cuotas incorrectas.
10. Verificar la sumatoria de las cuotas recibidas, señaladas en listado de préstamos otorgados y la remesa respectiva.
11. Informar al Supervisor por escrito y diariamente, el trabajo realizado.
12. Elaborar reporte al finalizar el trabajo asignado

Comentarios Sobre Algunas Funciones del Auxiliar I

Indicar fecha de aplicación (f.1)

Con el propósito de no perjudicar al usuario, se indica en la remesa la fecha de efectuado el descuento, a fin

de que ésa sea utilizada al aplicar las cuotas correspondientes.

Completar Información que Remiten Pagadores y/o Tesoreros
(f.2)

La información básica necesaria para la aplicación de una cuota es:

- a) Número de Préstamo
- b) Número de Matrícula
- c) Nombre Completo
- d) Cuota Amortizada

Por lo general la planilla remitida por pagadores y/o tesoreros, presenta información incompleta en cuanto a los nombres de los usuarios, los cuales no aparecen como los tiene registrados el INPEP.

Asímismo, no incorporan en la planilla el número de préstamo o matrícula correspondiente, por lo que se realizan una serie de investigaciones internas, por medio de listados de usuarios que se tienen en la sección o por consultas verbales a los Departamentos de Préstamos personales e hipotecarios.

Investigar información básica sobre cuotas recibidas, no registradas en listado de préstamos (f.6)

Con frecuencia ocurre que se reciben cuotas de préstamos que aún no han sido registrados como tales en el computador, por lo cual no aparecen en el listado de préstamos otorgados elaborados por informática.

Lo anterior trae como consecuencia que deba investigarse directamente en los Departamentos de Préstamos personales e hipotecarios la información necesaria para que informática haga el registro.

Dicha información se agrega en forma manual en el listado de préstamos otorgados, el cual es la fuente utilizada para la aplicación de las cuotas.

Separar Cuotas de Préstamos Personales e Hipotecarios (f.8)

En la planilla que remiten pagadores y/o tesoreros, en su mayoría, no detallan separadamente las cuotas de los préstamos personales y las de préstamos hipotecarios, efectuando descuento global al asegurado que tiene a su cargo, en forma paralela, ambos tipos de préstamo.

Dado lo anterior se hace necesario investigar en los registros del INPEP la cuota que corresponde a cada uno de

los préstamos, consultando en los diferentes listados que tiene la Sección Recuperaciones, para desglosar el valor que corresponde aplicar al préstamo personal e hipotecario.

Establecer Comunicación con Pagadores y/o Tesoreros cuando Remiten cuotas Incorrectas. (f.9)

Los pagadores y/o tesoreros remiten cuotas incorrectas, es decir, envían descuentos de personas que no tienen préstamo en el INPEP, lo cual trae como consecuencia pérdida de tiempo, porque se tiene que investigar nombres que no van a aparecer en los registros del instituto.

Por lo anterior, se establece comunicación telefónica con el pagador y/o tesorero para informarle de la situación.

Todas las cuotas que no se les encuentra obligación con el Instituto o remesadas de más por los pagadores, se registran en la Cuenta Ingresos en Suspense. Al ir acumulando en esta cuenta las cuotas que no se les encuentra préstamos, se deriva gran parte de la operatividad de la Subsección Saldos y Devoluciones, por que tal situación da origen a que los propietarios de dichas cuotas soliciten la devolución de las mismas.

b) Funciones del Auxiliar II

1. Revisión de comprobantes de pagos efectuados por los interesados en el sistema financiero.
2. Revisión de comprobantes de pagos efectuados por los interesados en la Colecturía o Tesorería del INPEP.
3. Revisión de listado de verificación y comparación de pagos (conocido por listado de validación y es elaborado por Informática)
4. Revisión de listado resumen (elaborado por Informática).
5. Verificar totales de listado de aplicación de pagos (conocido por listado de aplicación previa, elaborado por Informática).
6. Verificar totales de listado de aplicación de pagos (conocido por listado de aplicación definitiva, elaborado por Informática).

Comentario (f. 3,4,5 y 6)

Las funciones detalladas en los numerales, tres, cuatro, cinco y seis son realizadas con el propósito de aplicar los pagos correspondientes a un mes de trabajo.

El auxiliar II hace el control de calidad del trabajo del Departamento de Informática y en cada listado siempre aparecen errores, unos de digitación y otros por los registros que no tiene el computador.

Cuando los registros aún no los tiene el computador, lo que hace el auxiliar II es incorporar los datos necesarios en forma manual en cada Listado que revisa para que Informática los registre.

Pero, sucede que muchas veces se llega al último listado de la Aplicación Definitiva de Pagos y todavía no aparece el registro del préstamos en el computador y la cuota no puede ser aplicada.

En el caso anterior, es el Jefe de la Sección Recuperaciones quien se encarga de efectuar los cálculos de la distribución de las cuotas en forma manual para que sean incorporados directamente al computador y poder elaborar el Balance mensual.

OBSERVACIONES SOBRE LAS FUNCIONES REALIZADAS POR LOS AUXILIARES I y II DE LA SUB-SECCIÓN AMORTIZACIONES.

Auxiliar I

Actualmente son doce personas las que realizan las mismas funciones de "auxiliar I".

De acuerdo a los comentarios efectuados anteriormente sobre algunas funciones del auxiliar I, el trabajo que realiza es una mezcla de variables internas y externas que se vuelven incontrolables debido al sistema actual de procedimientos y hace que su labor se vuelva monótona, lo que puede ocasionar que resulten errores; al mismo tiempo que atrasan el proceso de aplicación de cuotas.

Al momento de efectuar el presente trabajo se contaba con un atraso de cuatro meses en la aplicación de los pagos, considerando que el problema principal que existe por una parte es la falta de actualización de los registros de otorgamientos; y, por otra la información que remiten los pagadores y tesoreros del sector público.

Auxiliar II

En las funciones de "auxiliar II", laboran dos personas.

Las tareas asignadas a estas personas son repetitivas de revisión y verificación de los diferentes listados, elaborados por el Departamento de Informática, con el fin común de aplicar las cuotas.

En el proceso de aplicación de cuotas, se elaboran 8 listados por parte de Informática, a los cuales debe aplicarse el control de calidad; además, cuando el registro de un préstamo no aparece debe agregar en forma manual todos

los datos necesarios en el listado, de todos los registros que no aparezcan. Suele suceder que en el listado correspondiente aún no aparecen los registros porque otorgamientos no los ha introducido al computador, en tal caso vuelve a agregarse toda la información necesaria y así sucesivamente hasta que aparezcan en el listado siguiente:

Normalmente estos registros que no se encuentran inicialmente, aparecen cuando se efectúa el penúltimo proceso para la aplicación de las cuotas.

Lo anterior trae como consecuencia mayor atraso en la labor de la Sección Recuperaciones, Subsección Amortizaciones.

2.3.3 Funciones de la Sub-Sección Saldos y Devoluciones

1. Proporcionar constancias de Saldos.
2. Efectuar revisiones de saldos de préstamos.
3. Atender solicitudes de devolución.
4. Hacer efectivas las devoluciones.
5. Elaborar cancelaciones de préstamos.
6. Atender al público.

Comentarios de algunas funciones de la Sección Saldos y Devoluciones. (f.1)

Constancias de saldos

Las constancias de saldos pueden solicitarse actualiza-

das y no actualizadas, las constancias no actualizadas no ocasionan mayor problema, porque son elaboradas con los datos registrados en el computador; pero las actualizadas, su elaboración es más lenta porque hay que buscar todas las remesas pendientes de aplicar, por lo que para su preparación se necesita de mayor tiempo.

Revisión de Saldos de Préstamos (f.2)

Consiste en hacer un análisis de las aplicaciones desde la primera cuota pagada hasta la última; esto se debe a la inconformidad de muchos asegurados con relación al saldo que presenta su préstamo, ésta tarea es la que más tiempo consume, según la naturaleza del problema que presente se tarda como mínimo treinta minutos y un máximo de 3 días.

Devoluciones (f.3)

Para el cálculo de una devolución existe más dificultades que para dar un saldo y el tiempo para prepararlo es mayor, porque se tienen que consultar balances mensuales de aplicación, remesas ya trabajadas, los auxiliares y anexos de Ingresos en Suspense; dependiendo también de la pagaduría en la cual trabaje el asegurado, así serán las dificultades para determinar las cuotas a devolver.

Motivos por los que Solicitan Constancias de Saldo

- a. Para ser presentadas a otra institución
- b. Para cancelación total del préstamo
- c. Información personal para el usuario

Causas que Generan las Devoluciones

- a. Por cuotas de préstamos registradas en "ingresos en suspenso"
- b. Los pagadores remesan cuotas de personas que no tienen préstamo con INPEP.
- c. Por efectuar cancelaciones con saldos no actualizados.

2.4 Recurso Técnico

El recurso técnico con que cuenta la Sección Recuperaciones está formado por cuatro terminales, dos de ellas son utilizadas por la Subsección Amortizaciones y las otras dos por la Subsección Saldos y Devoluciones.

Las terminales de la Subsección Amortizaciones son sub-utilizadas porque prácticamente solo sirven para consultar datos debido al procedimiento actual, siendo capaces de efectuar en ellas la grabación y corrección de la información, al modificar los procedimientos.

En la Subsección Amortizaciones, las terminales son utilizadas principalmente por los auxiliares I y II.

Los doce auxiliares I, utilizan una terminal indistintamente y en forma eventual; los auxiliares II usan la otra terminal, debido a que el trabajo de éstos últimos demanda la consulta permanente de información.

La Sub-Sección SalDOS y Devoluciones utiliza las terminales para consultar los saldos de los préstamos para atender las solicitudes de los asegurados.

Esta Sub-Sección está autorizada para digitar información relativa a la elaboración de cheques de cuotas a devolver; pero, para la elaboración de los cheques se depende del Centro de Cómputo, ya que no se cuenta con equipo impresor.

3. EXAMEN Y ANALISIS DE PROCEDIMIENTOS ACTUALES

Con el propósito de establecer cuales son las causas que motivan el atraso en la aplicación de cuotas de préstamos en la Sección de Recuperaciones, Sub-sección Amortiza

ciones, se estudian sus procedimientos de control a través de una evaluación del control interno.

En cumplimiento a Normas de Auditoría generalmente aceptadas sección 150; de acuerdo a la segunda Norma Relativa a la Ejecución del Trabajo que literalmente dice, "Deberá haber un estudio apropiado y evaluación del Sistema de Control Interno existente como una base para confiar en él, y para determinar la extensión necesaria de las pruebas a las que deberán concretarse los Procedimientos de Auditoría"^{3/}

Sobre el particular, Holmes en su obra Auditoría, Principios y Procedimientos define el Control Interno de la siguiente manera:

"El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia". ^{4/}

^{3/} Declaraciones sobre Normas de Auditoría N° 1; Comité de Procedimientos de Auditoría, 1972. p.5

^{4/} HOLMES, Arthur W. : Obr. cit. , p.3

El concepto de Control Interno está íntimamente ligado con el concepto de eficiencia y seguridad en los aspectos operativos. Por lo tanto adecuadas medidas de control resultarán en una mejor administración, eficiente ejecución de las operaciones, mayor seguridad en cuanto a la salvaguarda de los activos y el oportuno registro e información de las operaciones, para lograrlo no se buscará la repetición subsecuente de las mismas labores por distintas personas o departamentos, sino la distribución de las distintas fases de determinada operación administrativa o contable entre diferentes empleados o departamentos que al complementarse, resulten en la tan deseada eficiencia, seguridad y oportunidad.

Control es todo aquello que permite asegurarse de que las diversas fases y operaciones administrativas se realizan en relación con los lineamientos ordenados por la administración, en consecuencia los controles pueden ser considerados tanto contables como administrativos, sobre esta clasificación; Ziegler en su enfoque de Auditoría Moderna cita lo siguiente:

- a) "Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los procedimientos y registros que atañen principalmente y están directamente vinculados con la protección de los activos y la confiabilidad de los re

gistros financieros.^{5/} Incluyen generalmente, controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, la separación de las funciones que atañen a la teneduría de libros y a los informes contables de los que vinculan a las operaciones o a la custodia de los activos, a los controles físicos sobre activos y a la Auditoría Interna.

- b) "Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente a la eficiencia operativa y a la adhesión a las políticas de la dirección y que generalmente se vinculan solo indirectamente con los registros financieros" ^{6/}

Es así como los controles internos son necesarios para el buen registro y confiabilidad de la información, comprendiendo además lo siguiente:

- a) Debida custodia de activos y registros contables
- b) Distribución de funciones de manera que el trabajo de una persona sea verificado por otra.
- c) Supervisión adecuada de las personas que ejecutan la operación.

^{5/} ZIEGLER, Kell: Auditoría Moderna, Primera Edición, México, Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V., 1987. p.123

^{6/} Ibid, p.123

Para realizar el examen del control interno, existen 4 métodos, los cuales se describen a continuación.

1. Método descriptivo

Consiste en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios, empleados, formularios en uso y registros de contabilidad que intervienen o se comprenden en el sistema.

2. Método de cuestionario

En el método de cuestionario se plantean las interrogantes que usualmente constituyen los aspectos básicos del control interno, contiene una lista de preguntas formuladas anticipadamente acerca de la forma en que se manejan las transacciones y de las personas que intervienen en sus operaciones, se dividen en cuestionarios de preguntas para obtener respuestas abiertas, cerradas o en forma combinada.

3. Método gráfico

El método gráfico se expone por medio de símbolos, la forma en que fluyen las operaciones a través de los lugares donde se determinan los puntos de control que se encuentran vigentes, constituye una representación objetiva de los procedimientos.

4. Método combinado

El método combinado es el resultado de complementar las narrativas del método descriptivo con gráficas que muestran la secuencia del procedimiento.

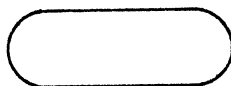
3.1 Simbología

La simbología utilizada en el presente estudio, servirá para elaborar el diagrama de flujo, donde se plasmará el procedimiento actual que se lleva a cabo para la aplicación de cuotas de préstamos.

Se seleccionaron los símbolos que se consideró convenientes para facilitar la diagramación; asimismo, se incluye la denominación de cada uno y su significado, conforme se detalla a continuación:

S I M B O L O

DENOMINACION/SIGNIFICADO



Inicio o finalización del gráfico

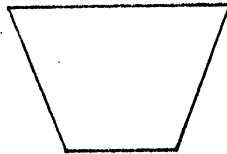
Indica el comienzo y final de una gráfica que representa el procedimiento en estudio.

Documento



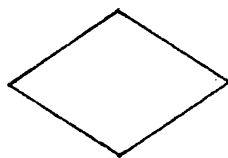
Representa el documento o los documentos que contienen la información y que intervienen en el procedimiento, identificándose el número de copias que contiene el documento por un número en la esquina inferior derecha.

Operación



Es la actividad que se realiza para elaborar, registrar, comparar, revisar, autorizar y modificar información en un documento o reporte.

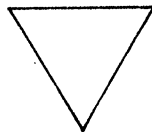
Decisión



Se utiliza este símbolo para elegir el recorrido que seguirán los documentos cuando se ramifican las operaciones o para tomar una decisión sobre la acción que deberá seguir el documento.

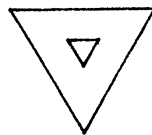
Conector de página

Indica que la línea principal de flujo se corta para continuar en la siguiente página, se inserta un número dentro del símbolo para expresar la continuidad de una página a otra.

Archivo definitivo

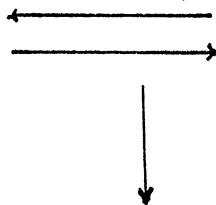
a
f
n

Representa el archivo final del documento que puede ser en orden alfabético, por fecha o por número correlativo.

Archivo temporal

a
f
n

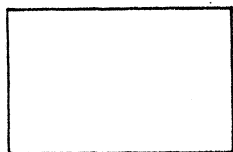
Indica el documento que se retiene para ser trabajado posteriormente y en el momento necesario.

Líneas principales de flujo

Es la línea que muestra el recorrido de la documentación y las diferentes operaciones que se originan en todo el procedimiento. Hacen referencia a la dirección del proceso según las circunstancias de izquierda a derecha o de la parte superior a la inferior.

Conector

Indica que uno de los puntos dentro del procedimiento, el símbolo aparece en la operación que traslada y recibe la información, al haber varios conectores se inserta una letra en el círculo de salida y entrada para mayor identificación.

Registro auxiliar

Representa anotaciones en libros, listados o cualquier otro registro auxiliar.

3.2 Narrativa del Procedimiento Actual

Con el objeto de evaluar las operaciones que se desarrollan en la Subsección Amortizaciones, respecto a la aplicación de cuotas de préstamos, se utilizó el método combinado, el cual consta en su primera parte de la narrativa y a continuación el diagrama de flujo.

En la narrativa se describe paso a paso el procedimiento que actualmente se efectúa para lograr la aplicación de cuotas de préstamos en el INPEP.

Además, en el numeral 2.3.2 de este capítulo, se men-

ciona con mayor detalle las funciones realizadas por el auxiliar I, que en la práctica ofrecen mayores dificultades y que consumen mucho tiempo, debido a la información que debe agregarse o investigarse.

La narrativa en referencia se presenta a continuación:

Narrativa del Procedimiento Actual en la Aplicación de Cuotas de Préstamos.

1. La Secretaria de la Sección Recuperaciones recibe diariamente de los pagadores de las diferentes Instituciones Públicas el listado de descuento con una copia de la remesa al Banco, notas de abono por pagos en Bancos y copias de recibos de ingreso por pagos en Tesorería del INPEP; procede a estampar fecha y sello de recibido en los comprobantes mencionados.

Los listados de descuentos y copias de remesas del Banco, se clasifican y codifican por pagaduría anotando en libro de Control la fecha y el valor total por cada pagaduría y luego los traslada al supervisor de auxiliares I de la Subsección Amortizaciones. Las notas de abono y copias de recibos de ingreso los traslada al auxiliar II.

2. Auxiliar II recibe copias de notas de abono y recibos de ingreso, revisa que cada documento contenga número de préstamo, nombre y valor de cuota, luego resume la información en fórmula denominada hoja de control de remesas procesadas en la cual anota en detalle nombre del usuario, fecha de pago y valor de cuota, trasladando al supervisor todos los documentos diariamente, los cuales quedan preparados para registrarse en el computador.

3. El Supervisor recibe diariamente de la Secretaria, listados de descuentos con copia de remesa al banco ya codificada y del auxiliar II, recibe copias de notas de abono, recibos de ingreso y hoja de control de remesas procesadas; estos documentos se archivan temporalmente hasta completar un mes.

Quando se va a procesar la documentación de un mes, el supervisor solicita a Informática, le emita a través del PED el listado de cartera de préstamos a la fecha de la solicitud. Toma del archivo temporal listados de descuentos con copia de remesa, las agrupa por pagaduría que corresponde procesar a cada auxiliar I y anota en su libro de control el nombre del empleado, valores de las remesas y fecha en la cual se asigna el trabajo.

4. Auxiliar I, recibe listado de descuentos con copias de remesas y listado de cartera de préstamos emitido por el PED compara ambos listados verificando nombre del usuario y valor de cuota y agrega en listado de descuentos, número de préstamo y matrícula, en esta operación se generan muchos problemas que vuelven lentas las operaciones conforme se comenta en las funciones del auxiliar I, numeral 2.3.2 de este capítulo, las cuales se refieren a diversas investigaciones que deben realizarse hasta completar la información necesaria para la aplicación de las cuotas al computador.

Luego se elabora hoja de control de remesas procesadas anotando nombre de pagaduría, código, fecha de remesa, fecha de pago, valor remesado, distribución de cuotas de préstamos personales e hipotecarios e ingresos en suspenso.

Los listados de descuentos con copias de remesas, listado de cartera de préstamos y hoja de control de remesas trabajadas se trasladan al supervisor.

5. Supervisor recibe listados de descuentos con copias de remesas, listado de cartera de préstamos y hoja de control de remesas trabajadas y revisa que sean correctos los totales de hoja de control de remesas trabajadas contra listados de cartera de préstamos, listados de descuentos con copias de remesas, anota en libro de con

trol fecha de recibido.

Guarda en archivo permanente los listados de descuento con copias de remesas y en forma temporal hoja de control de remesas procesadas.

Toma del archivo temporal copias de notas de abono y recibos de ingreso, adjunta listado de cartera de préstamos en el cual se han señalado las cuotas de préstamos recibidas y los envía a Informática por medio de su libro de control en el cual se identifica la fecha y firma de quien recibe y se estampa un número de legajo para identificar cada remesa.

Informática en base a documentos recibidos emite listado de validación.

Todos los documentos son remitidos por Informática al auxiliar II.

6. Auxiliar II recibe copias de notas de abono y recibos de ingreso; asimismo, listado de cartera de préstamos y de validación, los dos primeros documentos se archivan en forma definitiva por orden de fecha, el listado de cartera se archiva temporalmente.

El listado de validación es emitido por informática por orden de legajo y se corrigen errores de digitación, revisando los registros señalados por el com

putador con el dígito "1", que significa un posible error que hay que investigar, se analizan diferencias en valores que muchas veces corresponden a datos que no han sido registrados en el computador, en cuyo caso son agregados manualmente en el listado de validación, el cual se envía a Informática para que efectúe las correcciones señaladas y emita un nuevo listado llamado resumen de validación, el cual es emitido por orden de pagadurías. Informática remite listado de validación y resumen al Auxiliar II.

7. Auxiliar II compara cifras de listado de validación con tra listado resumen, comprueba que los valores globales por pagaduría sean correctos, analiza diferencias en valores, determina observaciones que anota manualmente en listado resumen.

El listado de validación se envía al archivo temporal y el resumen a Informática.

Informática con base a observaciones contenidas en listado resumen de validación emite listado de aplicación previa en detalle y en resumen por orden de pagadurías, trasladando los tres listados al Auxiliar II.

En forma paralela al paso anterior, el supervisor toma del archivo temporal las hojas de control de remesas

procesadas y las envía a Informática para que digite su contenido.

Informática emite listado mecanizado de hojas de control de remesas procesadas y envía a Auxiliar II conjuntamente con la información fuente.

8. El Auxiliar II recibe listado mecanizado y manual de hojas de control de remesas procesadas e información del encargado del control de ingresos de las cuentas bancarias sobre valores recibidos en el mes, se comprueba que los valores totales del listado mecanizado de hojas de control de remesas procesadas sea igual a las cifras proporcionadas por el encargado del control de ingresos de las cuentas bancarias.

El listado manual de control de remesas procesadas se archiva en forma permanente por orden de fecha.

El Auxiliar II retiene el listado mecanizado de hojas de control de remesas procesadas y recibe además listados resumen de validación y aplicación previa en detalle y resumen.

En primer lugar compara los valores de listado de control de remesas procesadas contra listado de aplicación previa en resumen, luego analiza diferencias y anota observaciones en listado de aplicación previa en detalle, dichas observaciones pueden ser: datos no incorporados o

mal digitados. Los primeros resultan por no ser aceptados en el computador debido a que todavía no tiene el registro del préstamo y los otros son producto de errores involuntarios del personal.

El listado de aplicación previa en detalle se traslada a Informática y se envían al archivo temporal los listados resumen de validación, hojas de control de remesas procesadas y el de aplicación previa en resumen.

Informática recibe listado de aplicación previa en detalle y corrige conforme a observaciones y emite el listado de aplicación definitiva, ambos listados se envían al Auxiliar II.

9. Auxiliar II recibe listados de aplicación definitiva y de aplicación previa en detalle, efectúa comparaciones entre listados, revisa valores totales, analiza las diferencias consultando en pantalla de terminal del PED si las correcciones han sido efectuadas, descubriendo a este nivel que todavía hay registros de préstamos que no tiene la computadora. En tal caso, es el Jefe de la Sub-Sección Amortizaciones quien realiza cálculos manuales para la distribución de las cuotas; estos cálculos son revisados y autorizados por el Jefe de la Sec-

ción Recuperaciones.

El listado de aplicación previa en detalle se guarda en archivo temporal y el de aplicación definitiva se envía a Informática, quien elabora en base a este listado el resumen de balance y lo remite al Jefe de Sub-Sección Amortizaciones.

10. El Jefe de Sub-Sección Amortizaciones recibe listado de aplicación definitiva y resumen de balance, comprueba que las correcciones efectuadas por el Jefe de Sección hayan sido aplicadas. Envía al archivo temporal, listado de aplicación definitiva. Prepara borrador de partidas de diario en base a datos del resumen de balance y traslada a Secretaria para mecanografía, quien utiliza formulario ya diseñado en original y tres copias, llena espacio de elaborado con sus iniciales y devuelve a Jefe de Sub-Sección, quien revisa mecanografía y traslada a Jefe de Recuperaciones, éste firma de revisado y traslada a Jefe del Departamento de Créditos las partidas para que firme de autorizado y adjunta resumen de balance.
11. El Jefe de Departamento de Créditos firma de autorizado las partidas de diario y ordena a Secretaria estam

par sello del Departamento y proceder a su distribución en la forma siguiente:

a) Para Departamento de Contabilidad Patrimonial:

Original y dos copias de las partidas de diario más una copia del resumen de balance.

b) Para archivo del Departamento de Créditos:

Una copia de las partidas de diario y el original del resumen de balance.

12. En el Departamento de Contabilidad Patrimonial, secretaria recibe partidas de diario en original y dos copias y copia de resumen de balance; clasifica por régimen administrativo y docente y traslada todo al contador.
13. El contador recibe de la secretaria, partidas de diario y resumen de balance, revisa la aplicación de las cuentas y estampa su firma; devuelve a secretaria para que les estampe el sello del departamento a las partidas, luego las traslada al auxiliar contable junto a la copia de resumen de balance.
14. El auxiliar contable recibe partidas y resumen de balance, a las partidas les estampa número correlativo del mes, efectúa el desgloce que consiste en separar la par

tida original de las copias, archiva en forma permanente por número correlativo una copia anexando como soporte el resumen de balance y la otra copia se archiva sola en forma permanente y por orden numérico. Con el original de la partida de diario incorpora los datos al PED, luego les estampa sello de procesado y las archiva en forma permanente por número correlativo.

3.3. Diagrama del Procedimiento Actual

En el diagrama de flujo se ha puesto énfasis en destacar la emisión de diferentes listados elaborados por Informática, que en total son ocho(8), para llegar a obtener el listado resumen de balance que no es más que el listado de los préstamos que han sido amortizados en el mes procesado.

Se visualiza en la gráfica los diferentes controles establecidos para detectar las fallas en la digitación por parte de Informática, lo cual ocasiona que se efectuen continuas correcciones hasta llegar al listado final.

Es así como el procedimiento actual presenta una serie de procesos que tardan los resultados, especialmente cuando se trabaja con los listados de descuentos que envían las diferentes pagadurías y tesorerías debido a que carecen de la información necesaria por lo que deben someterse a investigación y complementación de datos, en forma manual.

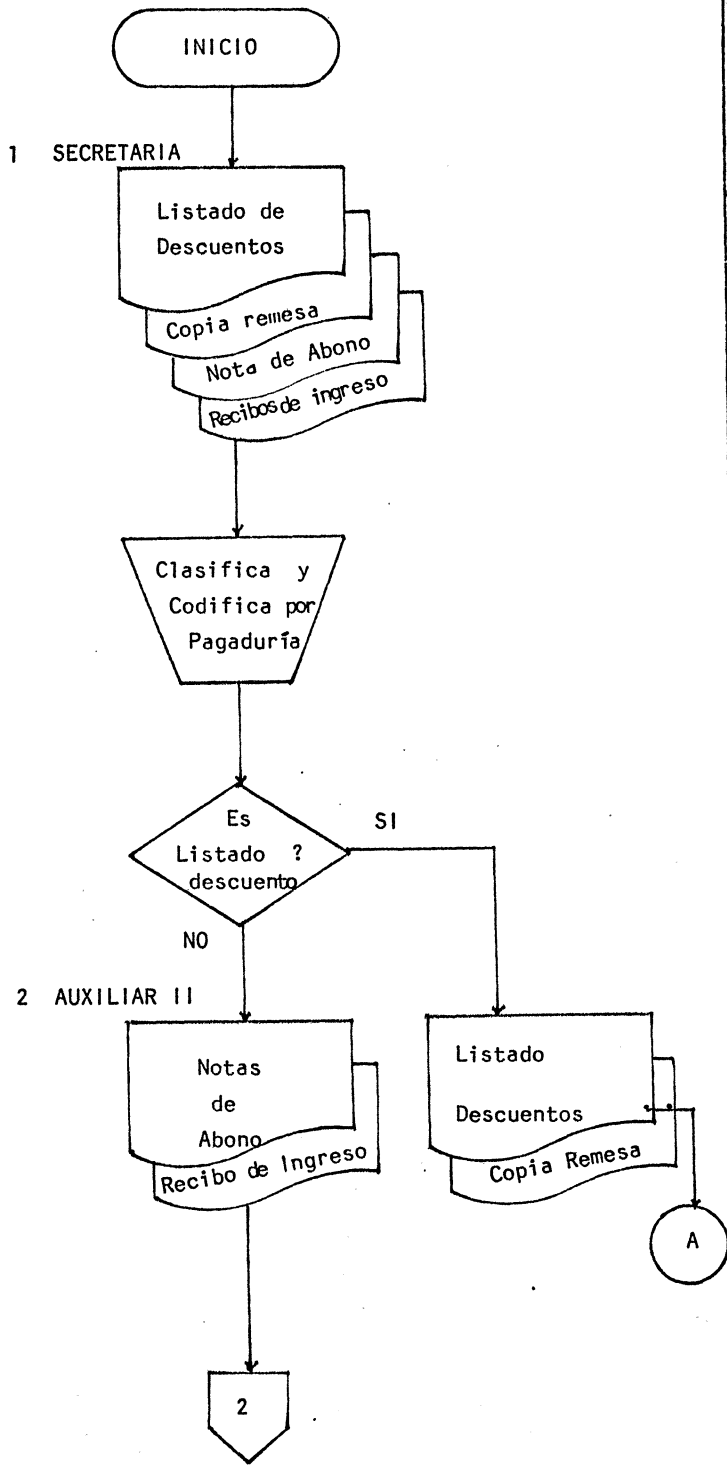
Para una mejor comprensión, a continuación se presenta el diagrama de flujo correspondiente.

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS "INPEP"
PROCEDIMIENTO ACTUAL
 DIAGRAMA DE FLUJO

CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA	1/15
--------------------------------	--------------------	------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS	PREP.	FECHA 16/Ene/90	FIRMA
	REV.	19/Ene/90	

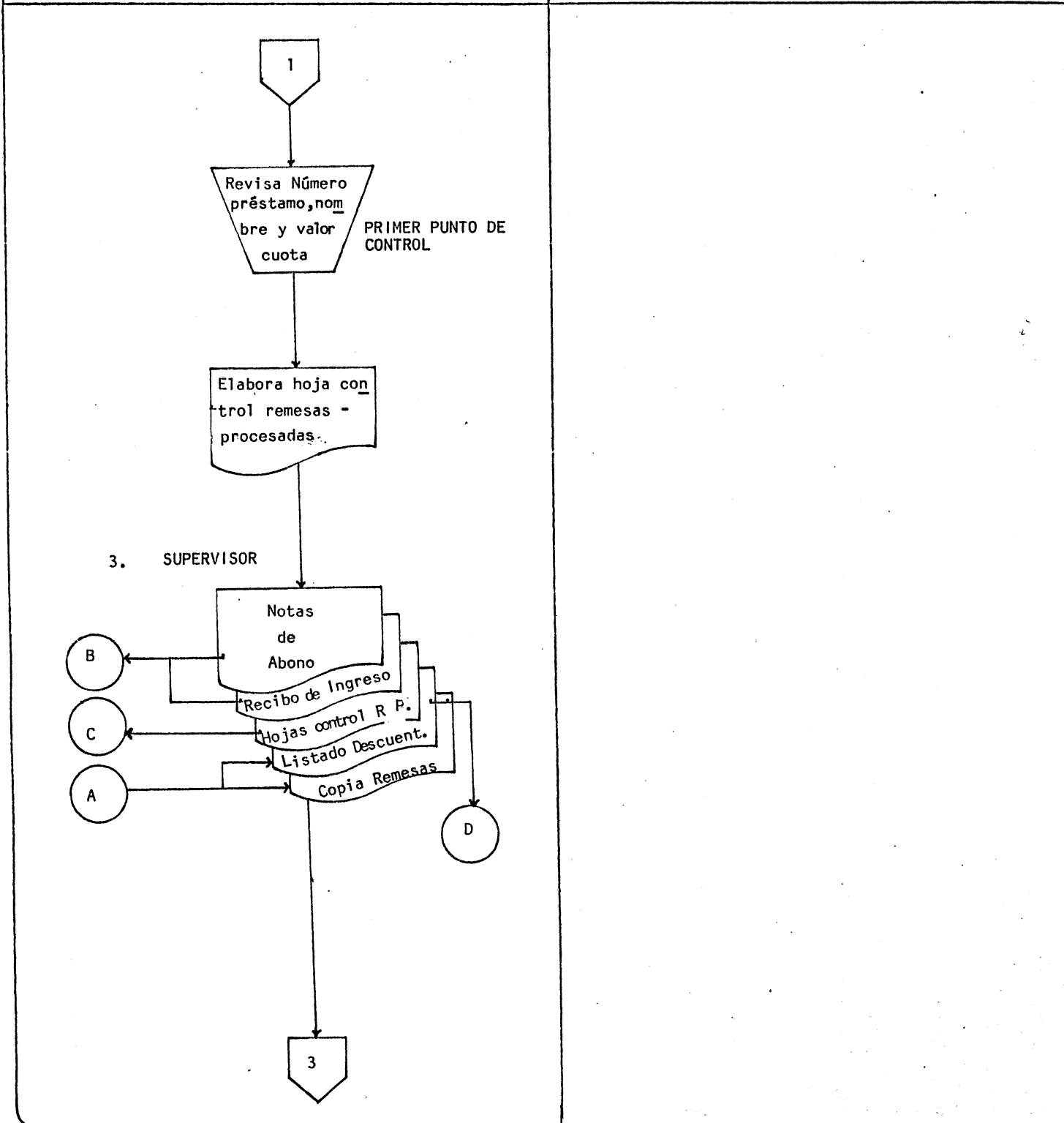
SUB-SECCION AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
-----------------------------------	------------------------------------

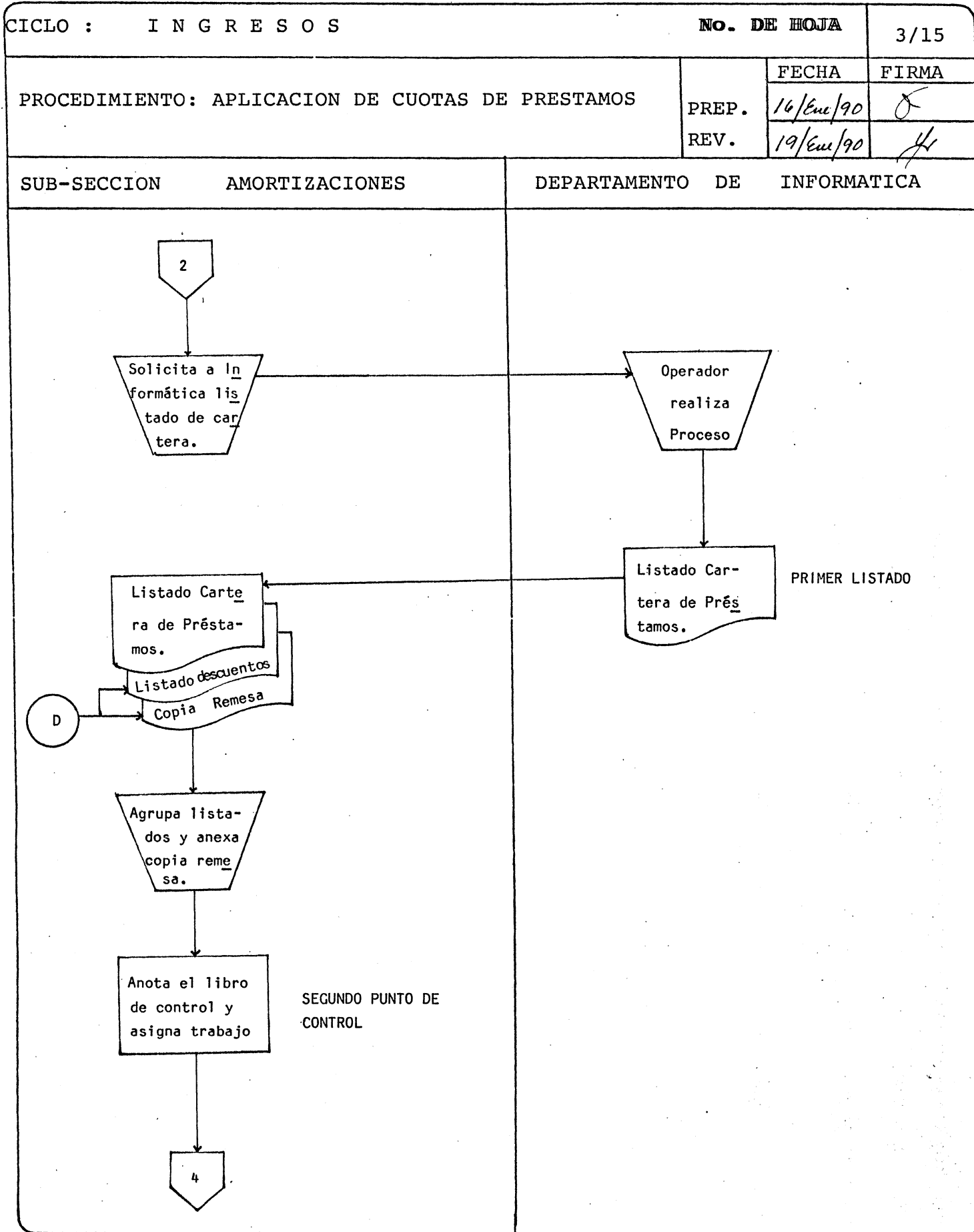


CICLO :	I N G R E S O S	No. DE HOJA	2/15
---------	-----------------	-------------	------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS	PREP.	16/Ene/90	<i>[Firma]</i>
	REV.	19/Ene/90	<i>[Firma]</i>

SUB-SECCION	AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE	INFORMATICA
-------------	----------------	-----------------	-------------

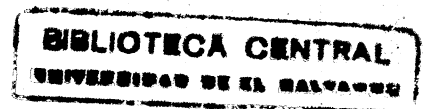
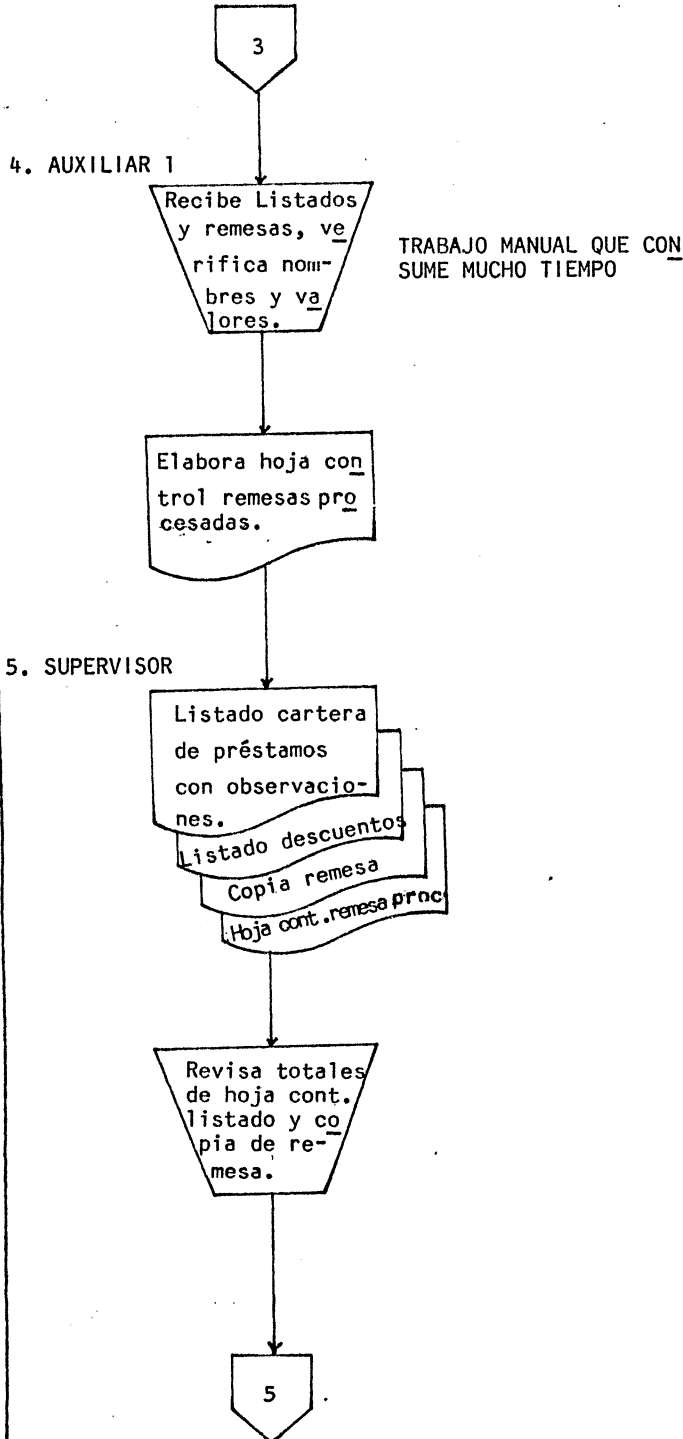




CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA		4/15
------------------------------	-------------	--	------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS	PREP.	16/Ene/90	<i>[Firma]</i>
	REV.	19/Ene/90	<i>[Firma]</i>

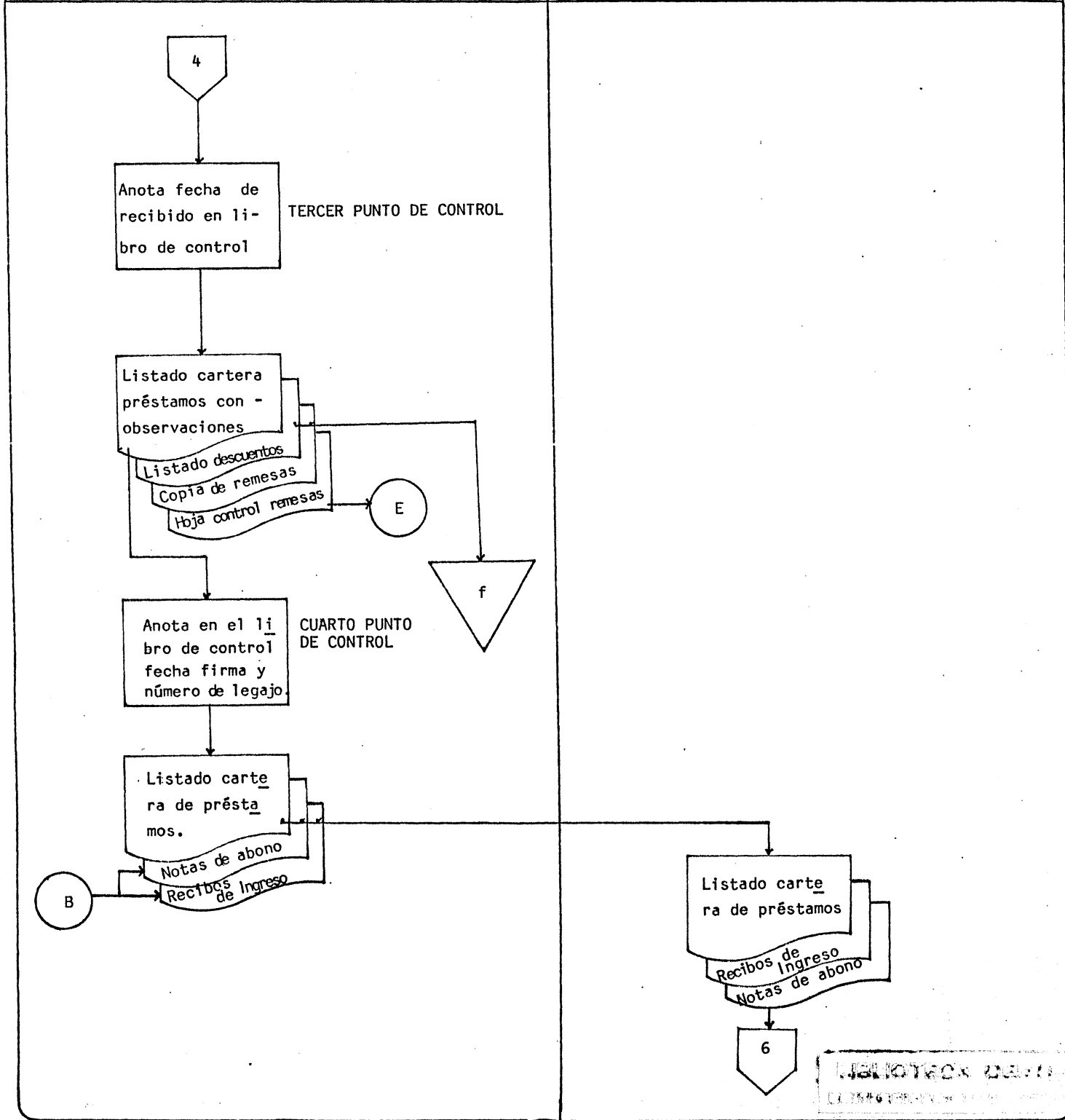
SUB-SECCION AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
---------------------------------	----------------------------------



CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA	5/15
-------------------------	-------------	------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS	PREP.	16/Ene/90	FIRMA	<i>[Signature]</i>
	REV.	19/Ene/90		<i>[Signature]</i>

SUB-SECCION AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
----------------------------	-----------------------------



LIBRO DE CONTROL DE CUOTAS DE PRÉSTAMOS

CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA	6/15
-------------------------	-------------	------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS	PREP.	16/Ene/90	FIRMA	<i>[Signature]</i>
	REV.	19/Ene/90		<i>[Signature]</i>

SUB-SECCION AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
----------------------------	-----------------------------

6. AUXILIAR II

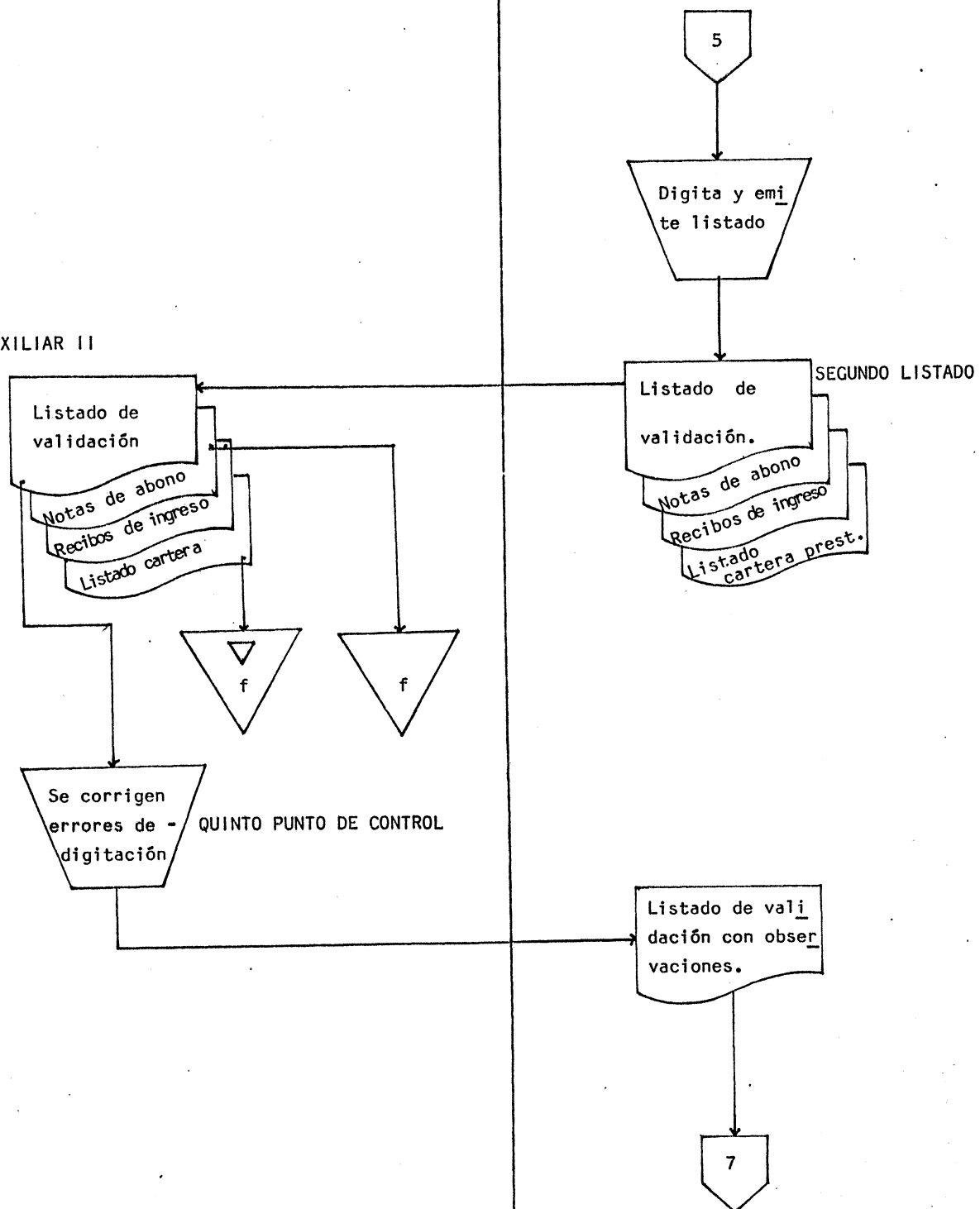
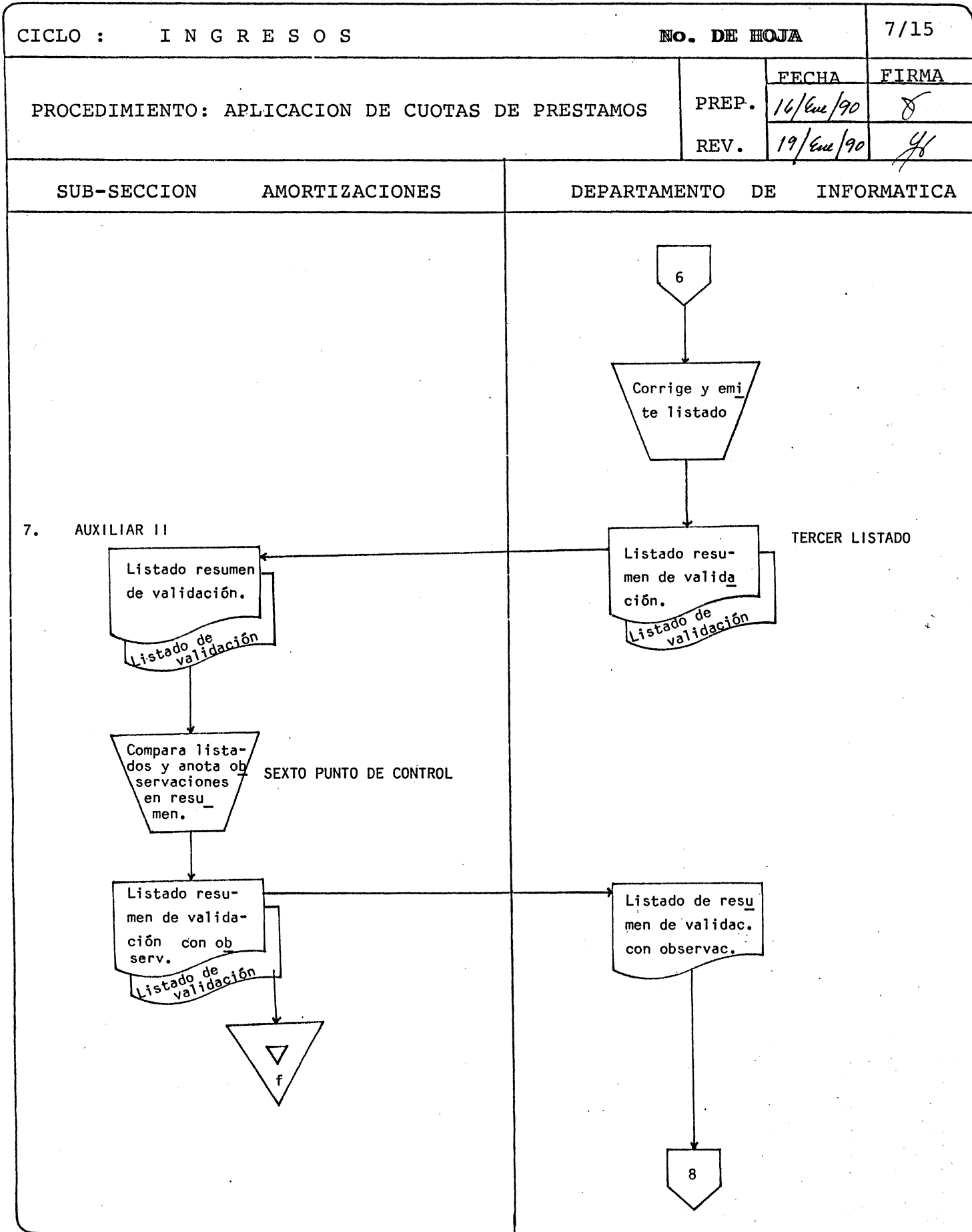


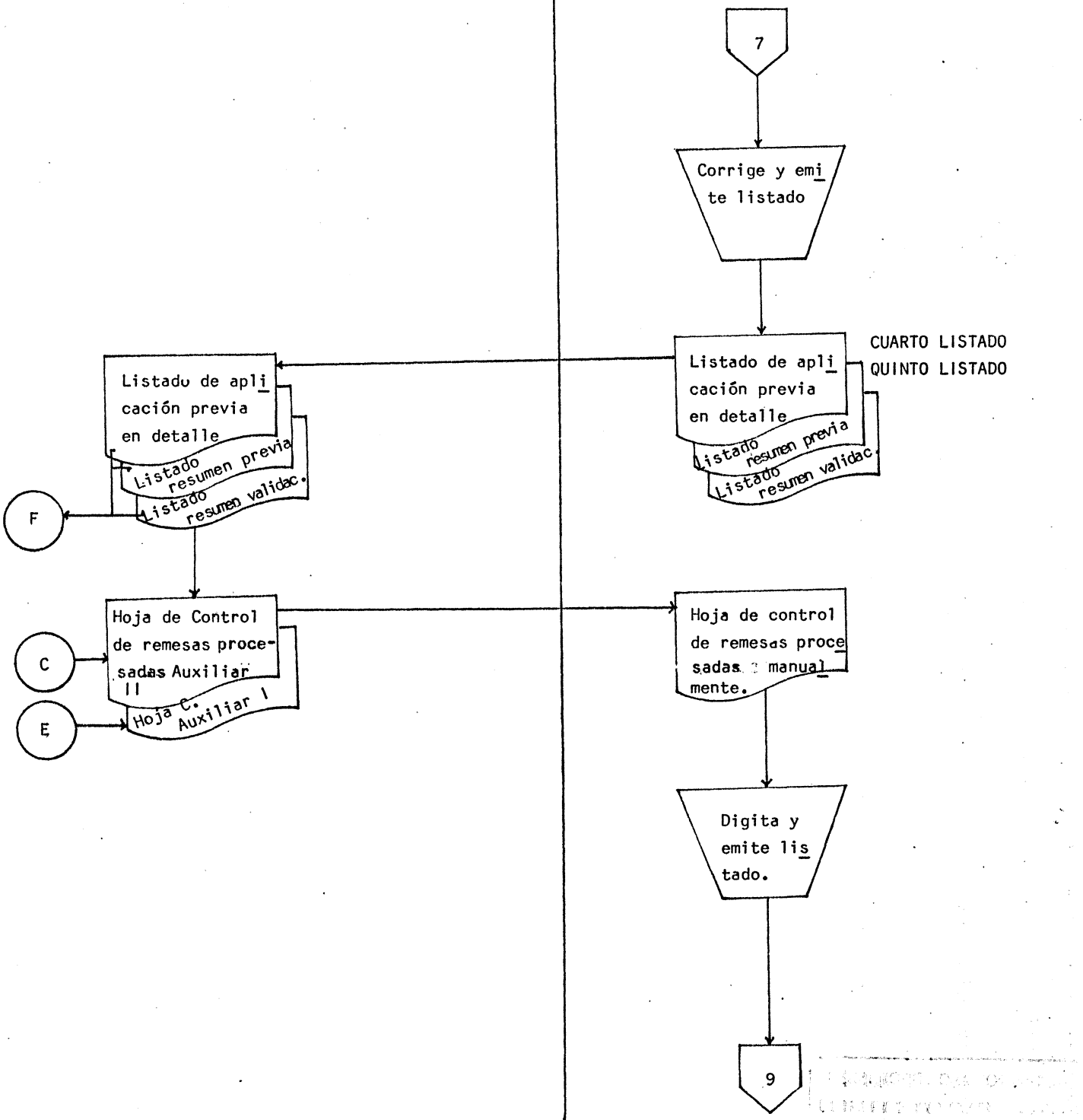
DIAGRAMA DE FLUJO



CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA	8/15
-------------------------	-------------	------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS	PREP.	16/Ene/90	<i>[Signature]</i>
	REV.	19/Ene/90	<i>[Signature]</i>

SUB-SECCION AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
----------------------------	-----------------------------

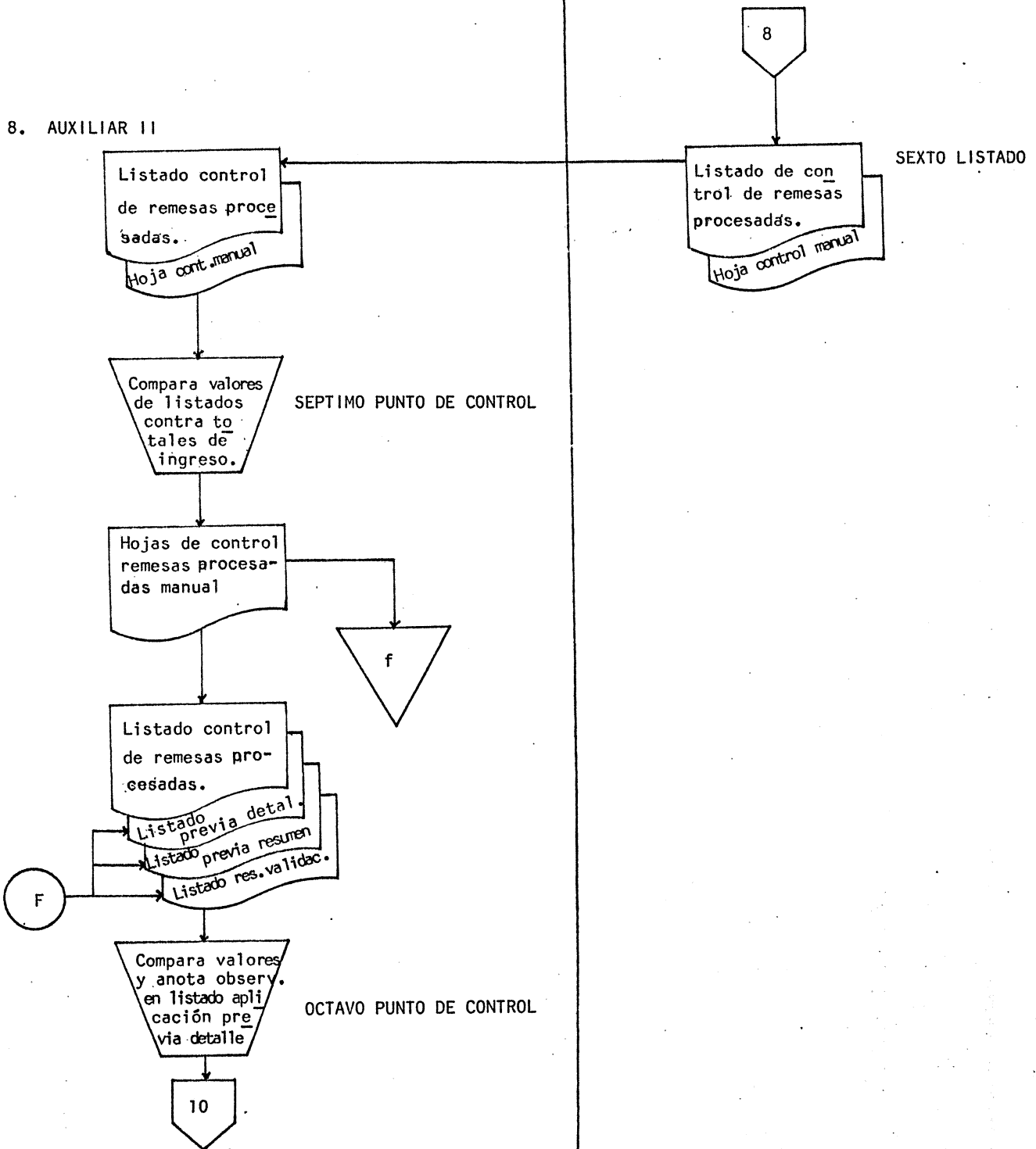


CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA	9/15
-------------------------	-------------	------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS	PREP.	16/ene/90	FIRMA J
	REV.	19/ene/90	Y

SUB-SECCION AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
----------------------------	-----------------------------

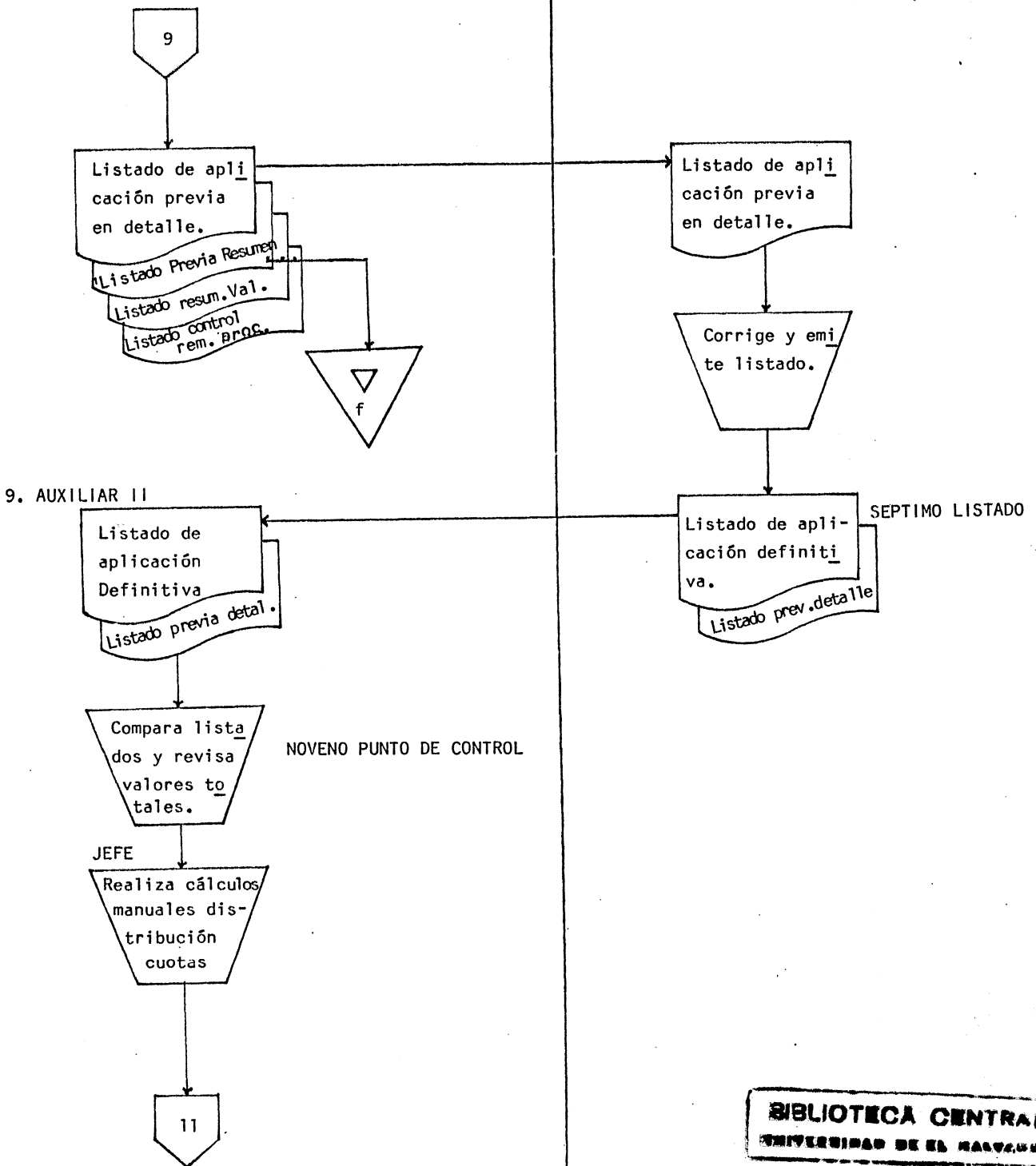
8. AUXILIAR II



CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA	10/15
-------------------------	-------------	-------

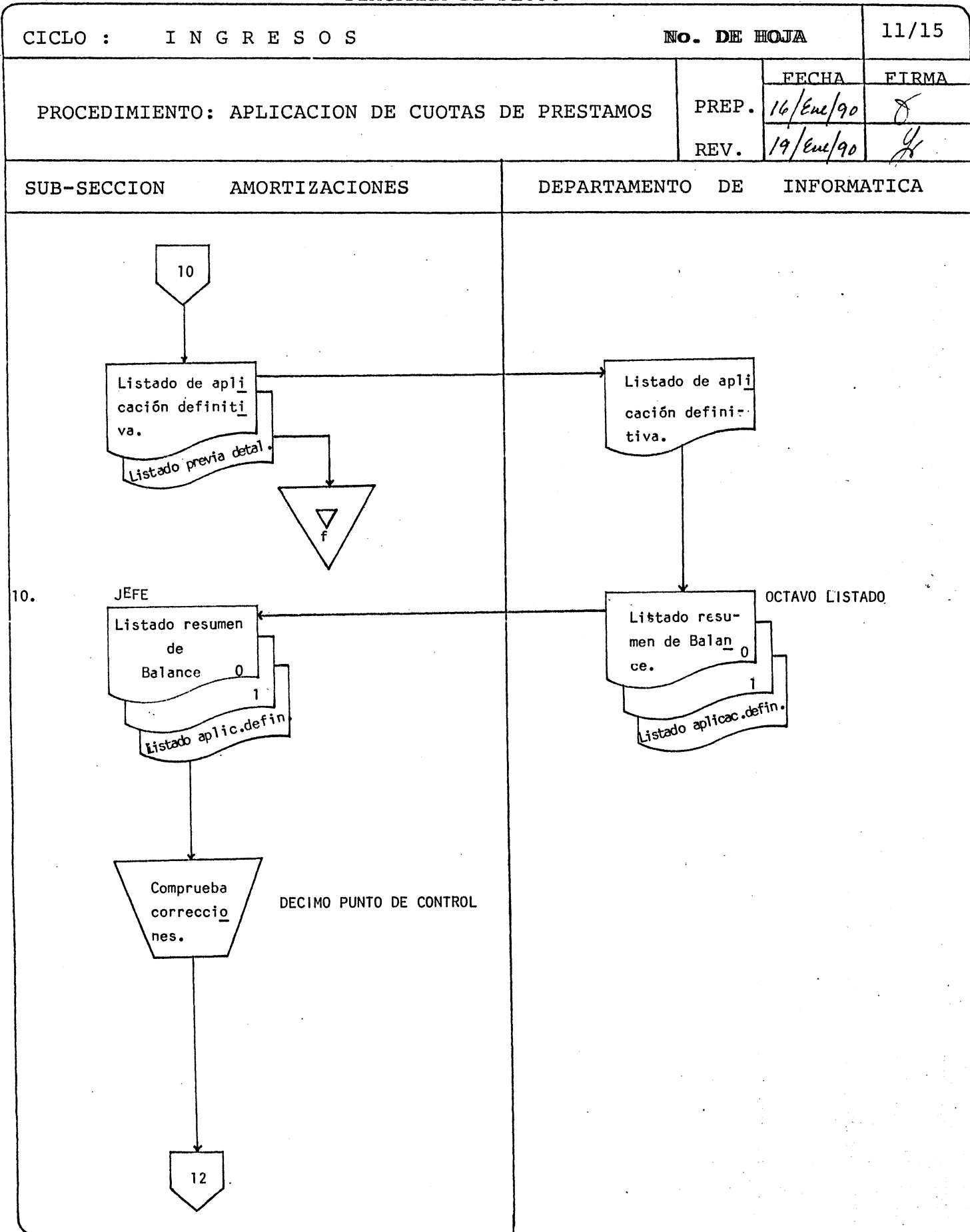
PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRETAMOS	PREP.	16/Ene/90	FIRMA
	REV.	19/Ene/90	<i>[Signature]</i>

SUB-SECCION AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
----------------------------	-----------------------------



BIBLIOTECA CENTRAL
 UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

DIAGRAMA DE FLUJO



CICLO : I N G R E S O S

No. DE HOJA

12/15

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS

PREP.

FECHA

FIRMA

14/Ene/90

J

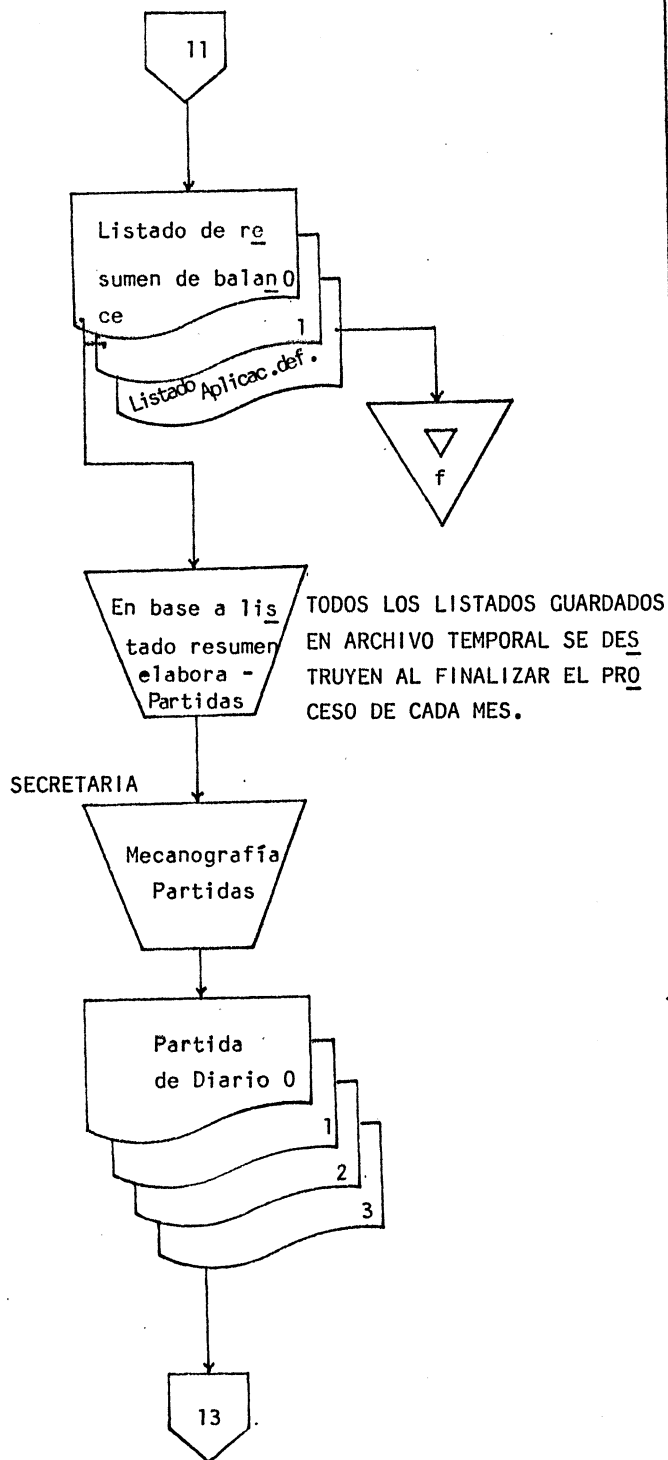
REV.

19/Ene/90

Y

SUB-SECCION AMORTIZACIONES

DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

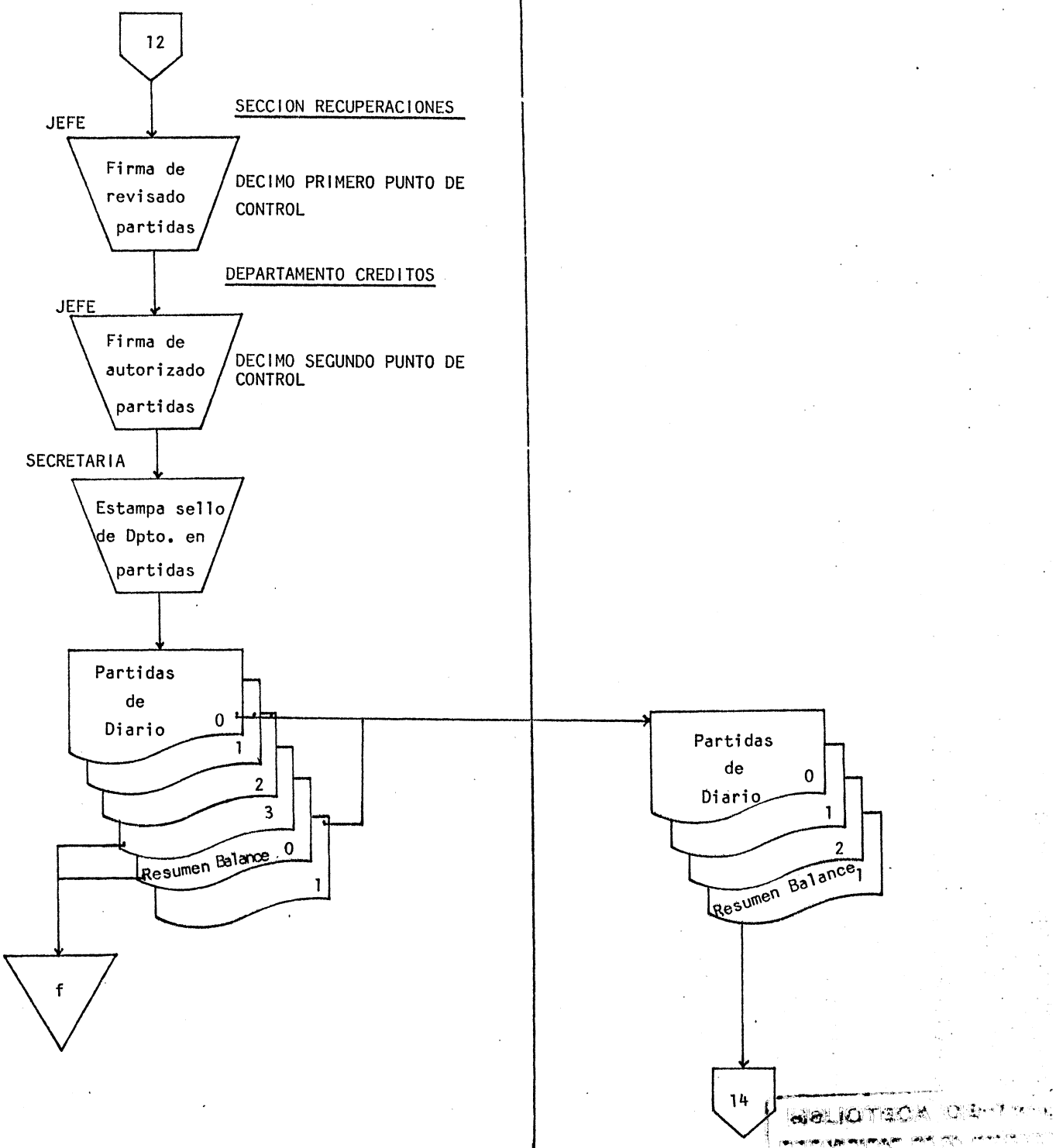


BIBLIOTECA CENTRAL
 UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA	13/15
-------------------------	-------------	-------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS	PREP.	FECHA	FIRMA
		16/Ene/90	<i>J</i>
		REV.	19/Ene/90

V A R I O S	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
-------------	------------------------------



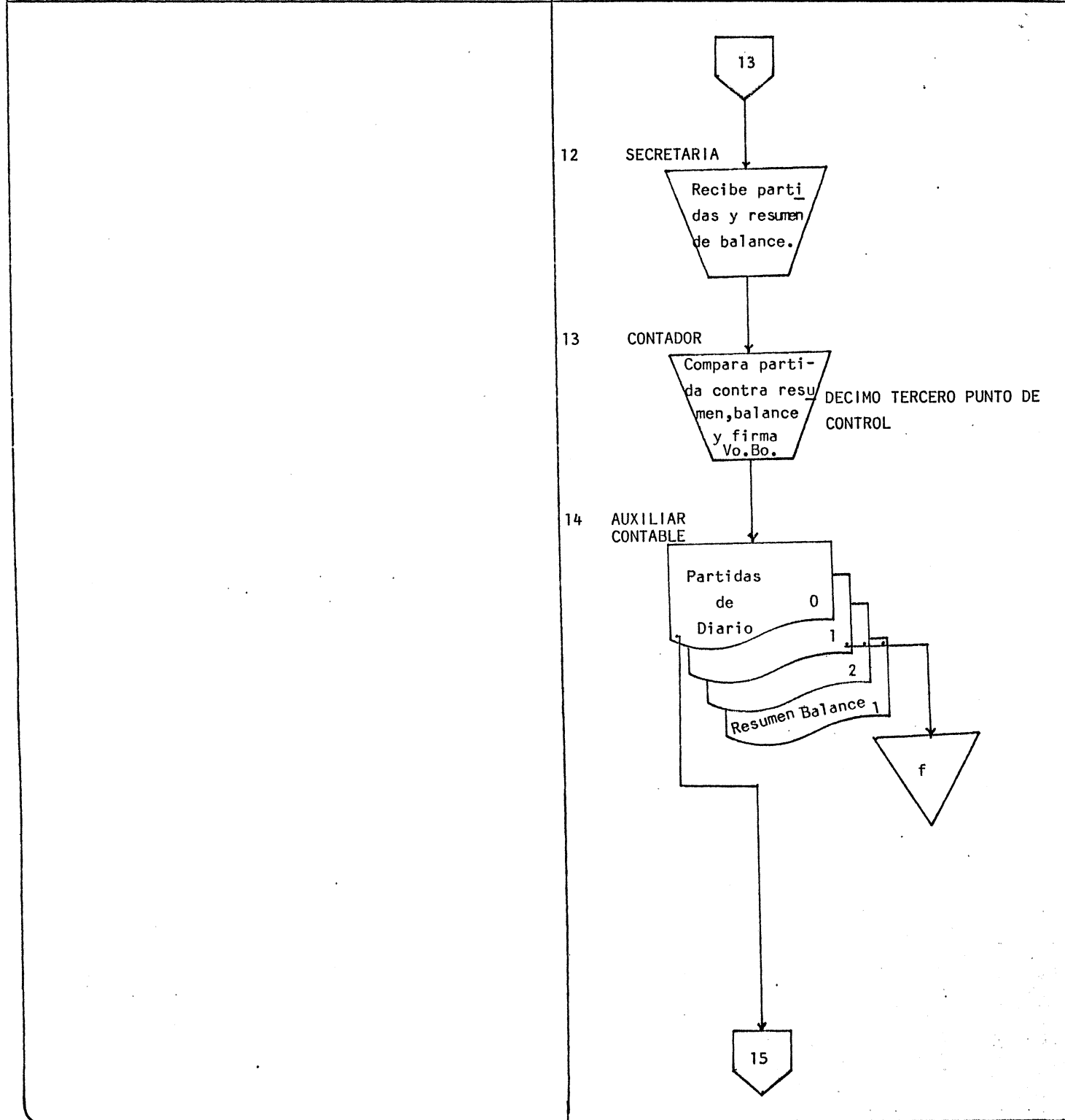
SECRETARIA DE CONTABILIDAD

INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS "INPEP"
PROCEDIMIENTO ACTUAL
 DIAGRAMA DE FLUJO

CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA	14/15
------------------------------	-------------	-------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS	PREP.	FECHA	FIRMA
	REV.	16/Ene/90	<i>J</i>
		19/Ene/90	<i>Y</i>

SUB-SECCION AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
---------------------------------	------------------------------

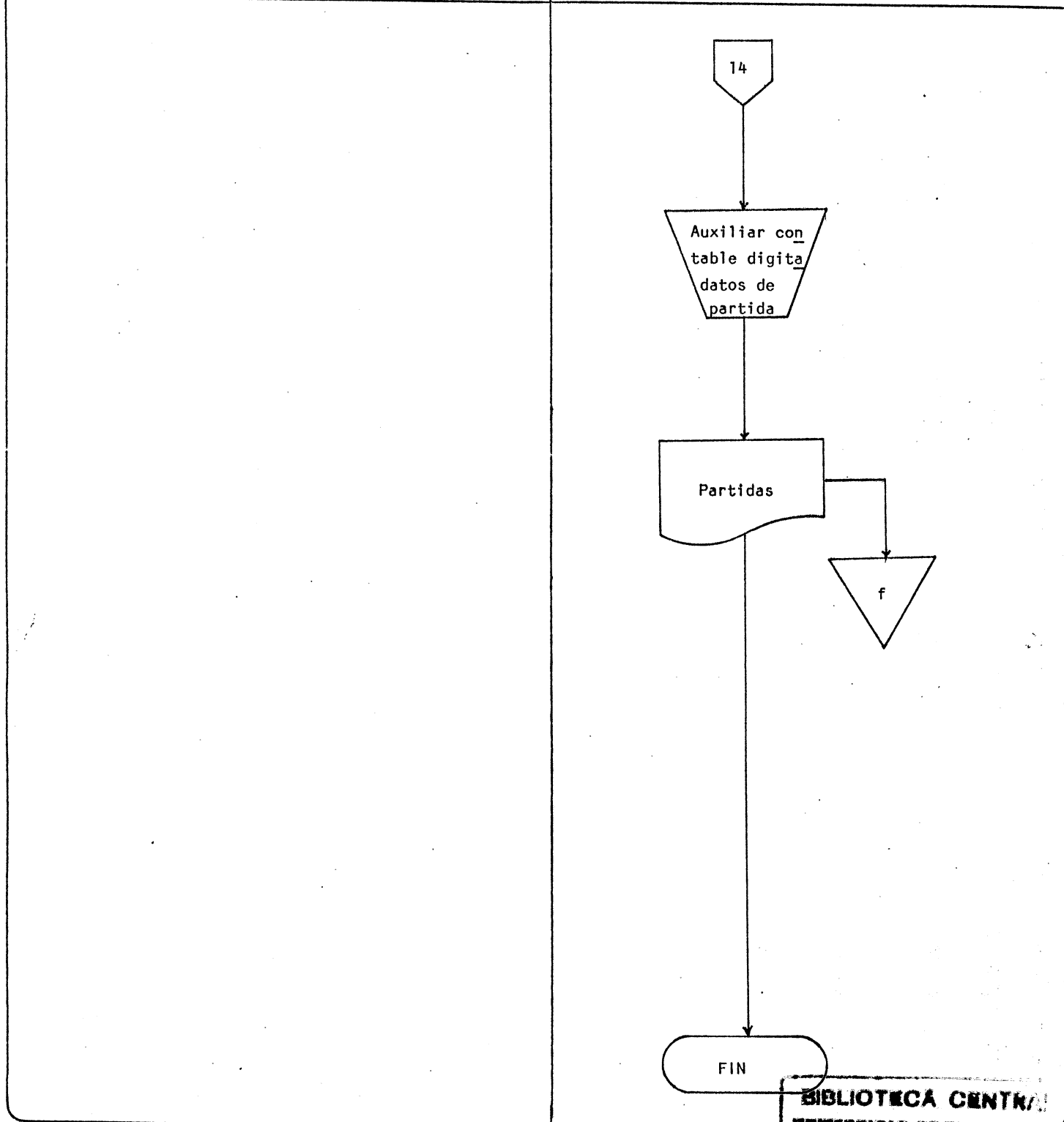


INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS "INPEP"
PROCEDIMIENTO ACTUAL
 DIAGRAMA DE FLUJO

CICLO : I N G R E S O S	No. DE HOJA	15/15
------------------------------	-------------	-------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRETAMOS	PREP.	FECHA	FIRMA
	REV.	16/Ene/90	<i>J</i>
		19/Ene/90	<i>Y</i>

SUB-SECCION AMORTIZACIONES	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
---------------------------------	------------------------------



4. DEFICIENCIAS ENCONTRADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES

En base al análisis de los procedimientos actuales se han detectado las deficiencias de control contable y administrativo que originan la problemática en la Subsección Amortizaciones y se clasifican en factores externos e internos a la Institución.

Los factores externos se refieren a la información remitida por parte de los pagadores y/o tesoreros del sector público; y, los factores internos son los que se observan en la Subsección Amortizaciones y otras Unidades relacionadas con la operatividad de la aplicación de cuotas de préstamos.

4.1 Factores Externos

Los factores externos, considerados como deficiencias son los siguientes:

- a) Los pagadores del sector público que actúan como agentes de retención de las cuotas de préstamos, envían información deficiente en los listados que cada vez remiten, ya que únicamente contienen nombre y valor de la cuota; en muchos casos, dichos nombres son diferentes a los registrados en el Instituto, en cuanto a que aparecen como casadas personas registradas con el nombre de solteras. Además se necesita información sobre el número de préstamo y de matrícula.

- b) Los pagadores envían descuentos de personas que no tienen préstamo con INPEP.
- c) No se remite oportunamente por parte de los pagadores, la planilla de descuentos.
- d) En la planilla que remiten los pagadores, no se hace separación de cuotas que pertenecen a préstamos personales y las que corresponden a préstamos hipotecarios.

4.2 Factores internos

Los factores internos considerados como deficiencias, se han clasificado en aquellas que se observan en la Sección Recuperaciones y las que se observan en otros Departamentos y que inciden en la Sección Recuperaciones; las deficiencias observadas se detallan a continuación:

4.2.1 Sección Recuperaciones

- a) Por costumbre y por el atraso que se tiene actualmente, los comprobantes de las remesas que llegan diariamente se procesan hasta que se reúnan las que corresponden a un mes.
- b) No existe un procedimiento que determine la cuantía de pagos a recibirse por cada pagaduría, que permita a la Sección Recuperaciones comparar al momento de recibir

los comprobantes de remesas y en caso necesario efectuar el reclamo correspondiente en forma oportuna.

- c) Los comprobantes de remesas recibidas durante el mes no se procesan oportunamente, por lo que no se ofrece a los usuarios información oportuna y confiable.
- d) Falta de actualización a los programas del PED, relacionados con la Sección Recuperaciones, efectuándose muchos procesos para la aplicación definitiva de las cuotas.
- e) Se dejan cuotas pendientes de aplicar porque no se les encuentra registro del préstamo, incrementando la cuenta Ingresos en Suspenso.
- f) Repetición de tareas al emitirse una serie de reportes mecanizados que tratan sobre la misma información con el propósito de detectar errores en cada uno de ellos hasta obtener el definitivo.
- g) El equipo técnico de la subsección (2 terminales) es subutilizado, por la razón expuesta en numeral 2.4., párrafo 2. de este capítulo.
- h) Falta de actualización de los saldos de préstamos cuando se efectúan cancelaciones a través de refinanciamientos, dejando cuotas sin aplicar que posteriormente deben devolverse.

- i) El procedimiento manual de revisión de los comprobantes de remesas para la aplicación de las cuotas de préstamos es lento y tedioso.

4.2.2 Otros Departamentos cuyas operaciones inciden en la operatividad de la Sección Recuperaciones.

- a) Falta de apoyo recibida de las administraciones anteriores, en lo que se refiere al mejoramiento de los procedimientos establecidos en la Sección Recuperaciones.
- b) Atraso en el ingreso al computador de los nuevos préstamos, por parte de Sección Otorgamientos.
- c) Informática no da prioridad a emitir los diferentes listados para la aplicación de cuotas de préstamos.
- d) Excesivos errores de digitación por parte del Departamento de Informática.
- e) Falta de capacitación adecuada al personal nuevo que ingresa a la Sección Recuperaciones.
- f) Cambios continuos del personal capacitado de la Sección Recuperaciones y no reposición de algún personal que deja la Unidad.

- g) La Sección Mora no informa oportunamente a Sección Recuperaciones sobre órdenes de descuentos a fiadores, quienes no aparecen en los registros que maneja la Sección Recuperaciones.
- h) Centralización en el Departamento de Informática de lo relativo a la digitación e impresión de los diferentes listados utilizados en el proceso de aplicación de cuotas.

5. COMPROBACION DE HIPOTESIS

Con las deficiencias detectadas en los procedimientos actuales, que se mencionan en el numeral 4 de este capítulo, se comprueba que la forma de aplicación de las cuotas de amortización de préstamos en el INPEP, carece de procedimientos de control contable y administrativo adecuados, por lo que la Sección Recuperaciones no ofrece a los usuarios información oportuna y confiable.

Además de establecer la aceptación de la hipótesis, conforme a lo mencionado anteriormente, se detallan otras deficiencias que inciden en la operatividad de la Subsección - Amortizaciones, específicamente, por ser la Unidad encargada de efectuar el procedimiento de aplicación de cuotas de préstamos.

CAPITULO IV
DISEÑO DEL SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CONTABLE
EN LA APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMOS

1. TEORIA GENERAL DE SISTEMAS

Con el propósito de ofrecer mayor amplitud en el trabajo a desarrollar, se hace referencia a lo que es sistema, las características, la clasificación, los elementos y la jerarquía de los sistemas, en la forma siguiente:

1.1 ¿Qué es Sistema?

El término "sistema" ha sido ampliamente utilizado, desde hace mucho tiempo, por diversas disciplinas.

La Biología es una de las ciencias en donde con mayor propiedad es utilizado, para denominar funciones vitales específicas, en la cual intervienen diversos órganos que al actuar en conjunto contribuyen a una función determinada; así por ejemplo, se denominan: sistema digestivo, sistema respiratorio, sistema circulatorio, sistema nervioso, etc.

De hecho los sistemas son, todo lo que rodea al ser humano; por ejemplo, se sienten sensaciones físicas originadas por un complejo sistema nervioso, un conjunto de partes que incluye al cerebro, espina dorsal, nervios y células sensitivas especiales debajo de la piel, que trabajan conjuntamente

para hacer sentir calor, frío, comezón, etc.

La Astronomía nos habla del sistema solar planetario, al referirse al conjunto de planetas que giran alrededor del sol y del cual la tierra forma parte.

Para la Cibernética, sistema es: "un arreglo, conjunto o colección de cosas conectadas o relacionadas de manera que - constituyen un todo",^{1/}

El hombre se comunica por medio del lenguaje, que es un sistema altamente desarrollado de palabras y símbolos que tienen significado.

Con frecuencia no se percibe que una organización como INPEP también es un sistema. Sus partes tienen nombres como, Presidencia, Gerencia, Planificación, Personal, Créditos, Recuperaciones, etc. Estos componentes trabajan todos juntos para prestar un servicio a los empleados del sector público. Cada una de estas partes es un sistema en sí mismo. La Sección Recuperaciones, por ejemplo, está relacionada con Amortizaciones, Saldos y Devoluciones.

Dentro del enfoque de sistema, se considera que una organización está compuesta de hombres y máquinas empeñados en una actividad coordinada, dirigida hacia una meta, enlazados

^{1/} DISTEFANO III, Joseph J., STUBBERUD, Allen R. y WILLIAMS, Iván J.: Retroalimentación y Sistemas de Control, impreso por Mc Graw-Hill, México, 1972, p.1.

mediante sistemas de información e influenciados por el ambiente externo.

"En el sentido más amplio, un sistema es simplemente un conjunto de componentes que interactúan para alcanzar algún objetivo".^{2/}

Los sistemas tienen un significado especial para los analistas y diseñadores, y ese significado guía cada etapa de su trabajo.

Para el área en estudio, el término sistema se aplica al conjunto de procedimientos manuales y mecanizados encaminados a establecer un control adecuado en la aplicación de cuotas de préstamos.

1.2 Características de los Sistemas

Como puede observarse en los conceptos de sistema planteados por diversas disciplinas científicas, todas coinciden en:

- a) El sistema obedece a un objetivo determinado;
- b) Todas las partes componentes del sistema tienden a un ordenamiento sistemático y armónico;
- c) Los componentes del sistema se relacionan entre sí; y,
- d) El ambiente externo influye en las actuaciones del sistema.

^{2/} SENN, James A.: Análisis y Diseño de Sistemas de Información, Primera Edición en Español, impreso por Programas Educativos, S.A. de C.V., México, 1988, p. 11.

Las empresas en general, poseen una organización interna que determina su operatividad de acuerdo a un plan previamente establecido.

Entre sus componentes se determinan flujos de información que tienden a la mejor utilización de los recursos.

1.3 Clasificación de los Sistemas

Se han utilizado diversos criterios para clasificar los sistemas, entre ellos se pueden mencionar, la complejidad de los elementos; la finalidad para la cual han sido diseñados; la efectividad con que se logran los resultados esperados y el intercambio de información con el medio ambiente, etc.

- a) Atendiendo al número y complejidad de sus elementos, pueden ser: simples y complejos. ^{3/}
- b) Por su finalidad pueden ser: sistemas operantes, sistemas de facilitación y sistemas de control.

Sistemas Operantes:

Están diseñados para efectuar las funciones técnicas de producción de los bienes o servicios que proporciona la empresa.

^{3/} ROMERO VILLAGRAN, Francisca Mélida: La Teoría General de Sistemas y la Administración por Objetivos, San Salvador, El Salvador, Universidad de El Salvador, 1980, p 73.

Sistemas de Facilitación:

Son los que se organizan con el objeto de prestar un - apoyo a las funciones básicas de la empresa, es decir, que se ocupan de la elaboración de partes que se integran en el producto final.

Sistemas de Control:

Son los diseñados para regular el funcionamiento de otro sistema"^{4/}

c) Atendiendo la efectividad con que se logren los resultados esperados, pueden ser: efectivos e inefectivos.

"Los sistemas son efectivos cuando su diseño responde a las necesidades para lo cual fueron creados y cuando en su - operatividad se cumple con los objetivos propuestos. La efectividad en un sistema está relacionada con su diseño, operatividad y con las características de: sencillez, flexibilidad, confiabilidad, economía y aceptabilidad.

Para que un sistema sea efectivo debe ser sencillo, es decir, que se elimine toda complicación innecesaria; flexible para adaptarse a los cambios necesarios para lograr las metas propuestas; debe poseer un alto grado de confiabilidad y seguridad en el funcionamiento del conjunto de sus -

^{4/} Ibid., p. 74

componentes. Además debe lograr su operación a los más bajos costos y ser aceptado por las personas encargadas de operarlo".^{5/}

d) "Por el intercambio de información con su medio ambiente, pueden ser: cerrados y abiertos.

Son sistemas cerrados cuando no se produce ningún aporte de información entre sus componentes y el medio ambiente.

En los sistemas abiertos se produce intercambio de información entre los componentes internos y entre éstos y el medio ambiente"^{6/}

1.4 Elementos del Sistema

Conforme a las definiciones de sistema presentadas, se ha establecido la existencia de componentes interrelacionados que mediante un plan determinado pretenden satisfacer un objetivo.

Lo anteriormente expuesto permite determinar que los sistemas están integrados de elementos que juegan un papel específico en la integración del sistema y en su operatividad.

Estos elementos principales son:

^{5/} Ibid., p. 75

^{6/} Ibid., p. 74

a) Entradas o Insumos

Se identifica como entradas o insumos a todo elemento - que ingresa al sistema y que mediante el proceso operativo - se van transformando para formar el producto final.

En otras palabras, son los elementos primarios, las materias primas con que trabajará el sistema; por ejemplo, en la aplicación de cuotas de préstamos, los insumos están constituidos por las remesas, las notas de abono y los recibos - de ingreso de cuotas de préstamos. Su función es proporcionar la fuerza de impulso o de arranque que le proporciona su material de operación.

b) Salidas o Productos

Cuando los insumos son procesados se está cumpliendo con las metas y objetivos que se fijaron al sistema, el resultado de este proceso representa las salidas o productos.

Los productos representan los resultados esperados de - acuerdo a los fines para los cuales fue diseñado el sistema y se denominan salidas o productos porque se supone que son trasladados al usuario o a otros sistemas como insumos.

Los productos son constituidos por diversidad de bienes y/o servicios disponibles para el consumidor; por ejemplo, - en la aplicación de cuotas de préstamos, el producto sería -

el servicio de información sobre la distribución de las cuotas de préstamos que se dá a la institución y la información sobre los saldos de los préstamos que se proporciona a los usuarios.

Por consiguiente debe tenerse en cuenta, que los productos no necesariamente son de índole material en toda organización, ya que en muchas de ellas son inmateriales; por ejemplo, en la administración pública en donde los productos se traducen en disposiciones, normas, sentencias, regulaciones, leyes en general, etc. que regulan los sectores de su competencia.

c) Procesador

Se denomina procesador al elemento que opera en el sistema transformando los insumos en productos.

Se ha denominado así como una extensión de la terminología utilizada en la cibernética que transforma la energía en producto.

De la naturaleza del sistema depende la forma del procesador con que se cuente; por ejemplo, en las organizaciones como el INPEP, está constituido por la tecnología, por la estructura administrativa interna, por los sistemas y procedimientos establecidos para lograr la operatividad del sistema.

d) Regulador

Es el elemento que gobierna todo el sistema, que determina los aspectos más importantes en los procesos del sistema, norma y regula su operatividad.

e) Retroalimentación

La retroalimentación es la propiedad que permite que la salida sea comparada con la entrada al sistema, de tal manera que se pueda establecer la acción de control apropiada como función de la entrada y la salida.

El objetivo de la retroalimentación es entonces, llevar un continuo control del producto basado en los criterios que se asumieron durante la planeación del mismo y en el diseño del sistema; implica la existencia de un medio programado para medir las desviaciones del producto en relación a lo que fue planeado.

Es mediante la comparación de lo que se había planeado y los resultados obtenidos que se tendrá la información necesaria que el sistema requiere para hacer los ajustes internos que mejoren los resultados. De allí que Stanford L. Ophther, define la realimentación como: 'La función del subsistema - que compara el producto con un criterio'^{7/}

^{7/} ROMERO VILLAGRAN, Francisca Mérida: Obr. cit., p. 79-84.

1.5 Jerarquía de Sistemas

Entre más compleja es una organización mayor será la necesidad de efectuar subdivisiones que agrupen funciones, éstas subdivisiones se conocen en la teoría general de sistemas como subsistemas.

En una organización como INPEP, se puede distinguir al Instituto como el sistema y como subsistema a las distintas unidades que lo conforman, como préstamos, contabilidad, tesorería etc.

La determinación de sistemas y subsistemas y la posibilidad de que el producto de un subsistema pueda pasar como insumo de otro y que esto mismo pueda suceder en términos de sistemas, hace ver que existen sistemas de mayores dimensiones, que desarrollan actividades más complejas.

Estas condiciones permiten establecer que existe una jerarquía de sistemas. Un sistema tiene una serie de divisiones menores o subsistemas y a la vez este sistema forma parte de otro sistema mayor para el cual se comporta como un subsistema.

Este ordenamiento jerárquico cobra importancia porque contribuye a tener una percepción global del Universo como el sistema mayor, de más significación para el ser humano, lo

cual lleva también a la comprensión de que las actuaciones de un sistema tienen repercusión en otros.

2. DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se ha considerado conveniente reforzar el presente trabajo, efectuando comentarios sobre la naturaleza, objetivos características e importancia de los procedimientos, lo cual se hace a continuación.

2.1 Naturaleza de los Procedimientos

Existen procedimientos para cada parte de la empresa, en algunos casos conciernen a los diversos pasos que deben darse al tramitar algunos documentos; en otros, el procedimiento se refiere a las diversas labores que deben efectuarse para elaborar determinado producto o prestar un servicio.

Los procedimientos se considerarán aplicables a operaciones que se repiten, que es la clase común de trabajo en una empresa u organización.

Una vez que se ha establecido el procedimiento para realizar un trabajo, puede ser empleado una y otra vez, evitando de ese modo al gerente los problemas de decidir como ha de ejecutarse el trabajo.^{8/}

^{8/} TERRY, George R.: Principios de Administración, Primera Edición en Español, México, Talleres de la Cía. Editorial Continental, S.A. 1968, p. 236.

Los procedimientos forman un curso de acción de cualquier naturaleza, dependen completamente de las circunstancias dentro de las cuales intervienen y como se usan para lograr un objetivo.

Los procedimientos existen a través de toda la organización y se vuelven más precisos y abundantes en los niveles bajos, en gran parte por la necesidad de un control más cuidadoso, así como las ventajas económicas de describir la acción en detalle.

2.2 Objetivos de los Procedimientos

El objetivo de los procedimientos en forma general es - servir de guía para lograr una meta.

Los procedimientos existen en toda empresa como una secuencia lógica de operaciones; lo ideal es que se encuentren por escrito plasmados en un manual de procedimientos, para - que sirvan de guía permanente en la ejecución de las tareas.

En el presente trabajo por ejemplo, la meta está constituida por la elaboración de información sobre la aplicación de cuotas de préstamos, que es de interés para la administración y para los usuarios del INPEP.

Como objetivos específicos de los procedimientos, que - se diseñan para efectos del presente estudio, en la aplica-

ción de cuotas de préstamos, se mencionan los siguientes:

- a) Que exista una guía para la ejecución del trabajo;
- b) Evitar repetición de labores (reportes mecanizados);
- c) Agilizar el proceso de trabajo;
- d) Establecer controles adecuados;
- e) Proporcionar información oportuna a todos los usuarios de la misma;
- f) Proporcionar información confiable y oportuna para la elaboración de los Estados Financieros;
- g) Facilitar la ejecución de las labores; y,
- h) Reducir el costo del proceso.

2.3 Características de los Procedimientos

Algunas características necesarias para contar con procedimientos efectivos dentro de una organización, se describen a continuación:

Se basan en hechos concretos

Como todos los planes, los procedimientos deben basarse en hechos concretos sobre una situación en particular y no en suposiciones.

En cada caso, debe tomarse en cuenta los elementos materiales, el personal, el tipo de trabajo y el objetivo.

Un procedimiento que sea optimo para una empresa, puede no serlo por otra, simplemente por existir diferencias notables entre los factores que afectan la operación del procedimiento. Los pasos a seguir deben regirse por el resultado que se busca.

Se consideran pasos sucesivos

Al formular cualquier procedimiento, es importante que sus pasos sean sucesivos, complementarios y que en conjunto tienda a alcanzar la meta deseada.

Estabilidad y flexibilidad

Un procedimiento debe ser estable y flexible. Por estabilidad se entiende la firmeza del curso establecido, el cual solo sufrirá cambios cuando se presenten modificaciones fundamentales en los factores que afectan la operación del procedimiento. Por otra parte la flexibilidad, es necesaria en un procedimiento, para poder enfrentarse a una crisis o emergencia a demandas especiales.

Si embargo, la flexibilidad se enfrenta al peligro de que poco a poco se vayan dejando de lado los procedimientos adoptados.

Por tanto, se debe tratar de mantener el equilibrio adecuado entre la estabilidad y la flexibilidad del procedimiento,

ya que las emergencias pueden volverse comunes y perderse el beneficio de los procedimientos que existan.

Satisfacer una necesidad

Un procedimiento permite también satisfacer una necesidad y suministrar un curso de acción completo y sólido.

Los procedimientos tienen tendencia a perpetuarse, una vez que se implementan en una empresa u organización. Los nuevos procedimientos se agregan comunmente a los ya existentes en lugar de rehacerlos o reformarlos.

Se considera que lo más conveniente es revisar periódicamente los procedimientos de una empresa para determinar si aún son útiles bajo las condiciones actuales, si no lo son deben ser eliminados o modificados, según convenga.^{9/}

El cambio en los procedimientos es lo que se propone en el presente capítulo, efectuando un diseño de los procedimientos que son los más adecuados al momento actual en el INPEP, con una vida útil estimada de 10 años.

2.4 Importancia de los Procedimientos

Contar con procedimientos adecuados, es vital para el buen funcionamiento de las distintas unidades y de una organización; en tal sentido, a continuación se mencionan algunas

^{9/} TERRY, George R.: Obr. cit., p.237-238.

razones en las cuales radica su importancia.

Los procedimientos son importantes porque:

- a) Las operaciones son definidas y se ejecutan en forma ordenada;
- b) Se obtiene confianza en la ejecución del trabajo y en los resultados;
- c) Se evita la repetición de tareas;
- d) Se facilita la revisión por parte de los organismos fiscalizadores y por auditoría interna; y,
- e) Se distribuyen mejor las tareas, efectuándose una separación de las funciones de operación, supervisión y autorización.

3. SISTEMA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CONTABLE PROPUESTOS

El sistema de procedimientos de control contable a que se refiere el presente estudio son los puntos de control que deben establecerse para asegurarse que las cifras presentadas diariamente como ingresos por cuotas de préstamos deberán ser correctas. Estos puntos de control se señalan en el diagrama de flujo del procedimiento propuesto para la aplicación de las cuotas en referencia.

El procedimiento propuesto, estará a cargo de la Subsección Amortizaciones, la cual depende jerárquicamente de la

Sección Recuperaciones.

Conforme a lo expuesto en los numerales 1.3 y 1.4 de este capítulo, se determina que el sistema que se ha diseñado corresponde a un modelo simple, operante, efectivo y abierto; asimismo, los elementos que lo constituyen son las entradas, salidas, procesador, regulador y retroalimentación; los criterios utilizados para clasificar el sistema y la identificación de los elementos que lo forman se presentan a continuación:

a) Clasificación del Sistema Propuesto.

El sistema es simple porque el procedimiento diseñado - comprende un subsistema, que es la subsección amortizaciones.

Es operante porque produce un servicio al informar sobre sus resultados, que son importantes tanto para la elaboración de los estados Financieros del Instituto como para proporcionar información a los usuarios.

Se considera efectivo porque es práctico, diseñado con controles sobre lo ejecutado; además reúne las características de sencillez, flexibilidad, confiabilidad, economía y - aceptabilidad.

b) Elementos del Sistema Propuesto

Las entradas o insumos del sistema estarán constituidas por la información contenida en los listados de descuentos enviados por los pagadores, las notas de abono re-mitidas por Bancos y los recibos de ingreso de cuotas de -préstamos pagadas en la tesorería del INPEP.

Las salidas que se obtendrán como producto final serán: un listado en detalle del movimiento diario de aplicación de pagos, dividido por régimen y tipo de préstamo, clasificado por pagaduría y un listado resumen de las aplicaciones que contendrá la distribución de las cuotas y la información necesaria para efectos de elaborar las parti-das correspondientes. En anexo No. 1 se presenta el con-tenido mínimo de los listados en referencia y algunas in-dicaciones sobre su presentación.

El procesador que transforma los insumos o entradas en producto final, estará constituido por la interacción del recurso humano con el técnico, es decir por la acción del digitador en la terminal del PED.

El regulador vendrá a ser la actuación del supervisor de digitación y el jefe de la subsección amortizacio-nes, quienes normarán y regularán la operatividad del sistema.

La retroalimentación se llevará a cabo cuando el super

visor o jefe de la subsección amortizaciones detecten en su revisión que es necesario efectuar correcciones para que la información sea verídica.

El procedimiento que se propone forma un curso de acción que se expone utilizando el método combinado de narrativa y gráfica, de esa forma puede verse las diferentes acciones que han de seguirse; ello representa una ventaja económica para la institución debido a que al ser instituido facilitará el adiestramiento al personal nuevo y servirá de guía permanente en la ejecución de las tareas.

Para implementar el procedimiento diseñado se considera necesario dotar a la subsección amortizaciones de recurso técnico adicional y reorganizar las funciones del elemento humano, tal como se plantea a continuación:

Recurso Técnico

El INPEP cuenta con un paquete especial de computador, modelo VS-7110-4, con capacidad total de almacenamiento de - 454 MB en disco fijo y 288 MB en disco removible, con sistema multiusuarios de hasta 128 terminales y actualmente solo tienen en funcionamiento 25, distribuidas en todo el Instituto.

Con base al volumen de trabajo de la subsección amorti-

zaciones, se ha determinado la necesidad de 6 terminales para poder procesar al día las aplicaciones de cuotas de préstamos; pero como actualmente se cuenta con 2, se requerirá de inversión en 4 terminales y un impresor para efectos de poder descentralizar del departamento de Informática la tarea de imprimir los listados; asimismo se podrá emitir los estados de cuenta para los usuarios.

El costo total del equipo se estima en ¢ 55,650.00, según el detalle siguiente:

Modelo	Valor Unitario*		Valor Total
	\$	¢	¢
1 terminal PS/3477	2,100.00	11,490.00	11,490.00
3 terminales PS/3476	1,800.00	12,420.00	37,260.00
1 impresor	1,000.00	6,900.00	<u>6,900.00</u>
	Costo Total		<u><u>55,650.00</u></u>

La inversión en el recurso técnico es relativamente pequeña si se compara con la cartera de préstamos que actualmente es de ¢ 507 millones.

Elemento Humano

Con el nuevo procedimiento será mínima la labor manual y requiere centralizar en la subsección amortizaciones las

* NOTA: El valor unitario corresponde al valor de mercado a febrero/90 y al tipo de cambio bancario del día 20 de febrero de 1990 de ¢ 6.90 por dólar.

tareas de digitación y emisión de los listados.

De acuerdo al procedimiento propuesto, el personal actual de la subsección amortizaciones, que asciende a 20 empleados, tendrá que modificar sus funciones y organizar dos turnos de trabajo para hacer mayor uso del recurso técnico del que dispondrá y así lograr salir del atraso en que se encuentran.

Para tal fin no será necesario incrementar el personal, unicamente se hará una redistribución de labores, en la forma que se indica a continuación:

<u>Cargo</u>	<u>N° de Empleados</u>
Jefe	1
Secretaria	1
Sub-jefe	1
Supervisor de Digitación	2 (1 para cada turno)
Supervisor de Pagadurías	3
Digitador	<u>12</u> (6 para cada turno)
	TOTAL <u><u>20</u></u>

Las funciones principales del personal de la Subsección Amortizaciones, en la nueva estructura establecida, se detallan a continuación:

Jefe

1. Revisar total de cuotas digitadas cada día, comparando el total en pantalla contra la cifra proporcionada por el subjefe sobre la digitación diaria.
2. Fijar hora de corte en la digitación.
3. Elaborar, revisar y firmar partidas de diario.
4. Coordinar el trabajo de la Subsección.

Secretaria

1. Realizar trabajos de mecanografía.
2. Remitir estados de cuenta a las pagadurías.
3. Organizar el archivo de los documentos de la Unidad.

Sub-jefe

1. Recibir de secretaria, remesas, listados de descuento, notas de abono y recibos de pago.
2. Efectuar comparación de cada remesa contra el listado de descuento correspondiente.
3. Anotar código de pagaduría en cada listado de descuento.
4. Asignar número de legajo en listados de descuento, notas de abono y recibos de pago.
5. Distribuir el trabajo a los digitadores, anotando en su libro de control, nombre del empleado, número de legajo, código de pagaduría y fecha.

6. Evacuar consultas de problemas de trabajo que encuentren los digitadores.
7. Recibir legajos trabajados por digitadores y descargar en su control, anotando la fecha de entrega y la hora.

Supervisor de Pagadurías

1. Elaborar un instructivo para los pagadores, en el cual se expongan las fallas observadas en los listados de descuento que remiten los pagadores y a la vez se manifieste la información que necesita el INPEP. (Este llevará el visto bueno del jefe de la subsección).
2. Mantener comunicación permanente con el grupo de pagadurías que correspondan a su zona, con el objeto de darles a conocer los problemas que se afrontan en la aplicación de cuotas de préstamos.
3. Depurar diariamente la cuenta ingresos en suspenso, de las pagadurías que le correspondan, utilizando el dato de las cuotas ingresadas diariamente que no pertenecen al INPEP.

Supervisor de Digitación

1. Verificar que todas las terminales estén encendidas al inicio de cada jornada, caso contrario reportar a jefe de Subsección.

2. Investigar los casos que trasladen digitadores sobre cuotas recibidas que no pertenecen al INPEP.
3. Verificar totales de cada legajo a nivel de pantalla.
4. Correr programa de verificación para determinar errores.
5. Corregir los errores encontrados y validar los datos digitados.
6. Dar aviso al Jefe que la tarea del día ha sido concluida.

Digitador

1. Activar el programa para captura de datos.
2. Digitar los valores de las cuotas contenidas en cada legajo.
3. Investigar a través de la terminal, información complementaria para poder aplicar las cuotas; por ejemplo: cuotas recibidas en forma global a las cuales hay que determinar cuanto corresponde a cada préstamo, personal e hipotecario.
4. Registrar nombre y valor de las cuotas ingresadas que no pertenecen al INPEP.
5. Efectuar comparación entre la suma de datos digitados que aparecen en pantalla y el valor total de cada legajo, dando aviso al supervisor de digitación para que efectúe sus pruebas.

6. Colocar sello de procesado, fecha y firma en cada legajo trabajado.

3.1 Diagrama del Procedimiento Propuesto

En el diseño de los procedimientos que se presentan en la gráfica de flujo se hace énfasis a los puntos de control que funcionarán en el desarrollo de las operaciones.

La secuencia de las operaciones que sigue el procedimiento delimita cada una de las funciones y permite que los documentos fuentes, desde que se inicia el trabajo, fluyen de tal forma que no exista una repetición de la labor ejecutada, pero sí una comprobación de cada tarea.

El propósito del procedimiento propuesto es que la aplicación de cuotas de préstamos se realice con facilidad y se obtengan resultados confiables y con prontitud, los cuales serán de gran utilidad para la toma de decisiones por parte de la administración superior y por el departamento de contabilidad patrimonial para la emisión de los Estados Financieros mensuales.

A continuación se presenta el Diagrama de Flujo en referencia, con la narrativa correspondiente que muestra la secuencia de las operaciones en la aplicación de las cuotas de préstamos.

CICLO DE INGRESOS	Nº DE HOJA	1/11
-------------------	------------	------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO	PREP.	10/feb/90	FIRMA	J
	REV.	15/feb/90		Y

DESCRIPCION	Ope Nº	SECCION RECUPERACIONES
-------------	--------	------------------------

Secretaria de la sección recuperaciones recibe diariamente de diferentes instituciones públicas, las remesas y listados de descuento; notas de abono por pago en Bancos y copias de recibos de ingreso por pagos en tesorería del INPEP, procede a estampar fecha y sello de recibido en los diferentes comprobantes.

Anota en libro de control el ingreso de los comprobantes antes mencionados, detalla fecha, clase de comprobante y valor que ampara.

Todos los comprobantes, constituidos por las remesas, listado de descuentos, notas de abono y recibos de ingresos, los traslada al subjefe de la subsección amortizaciones.

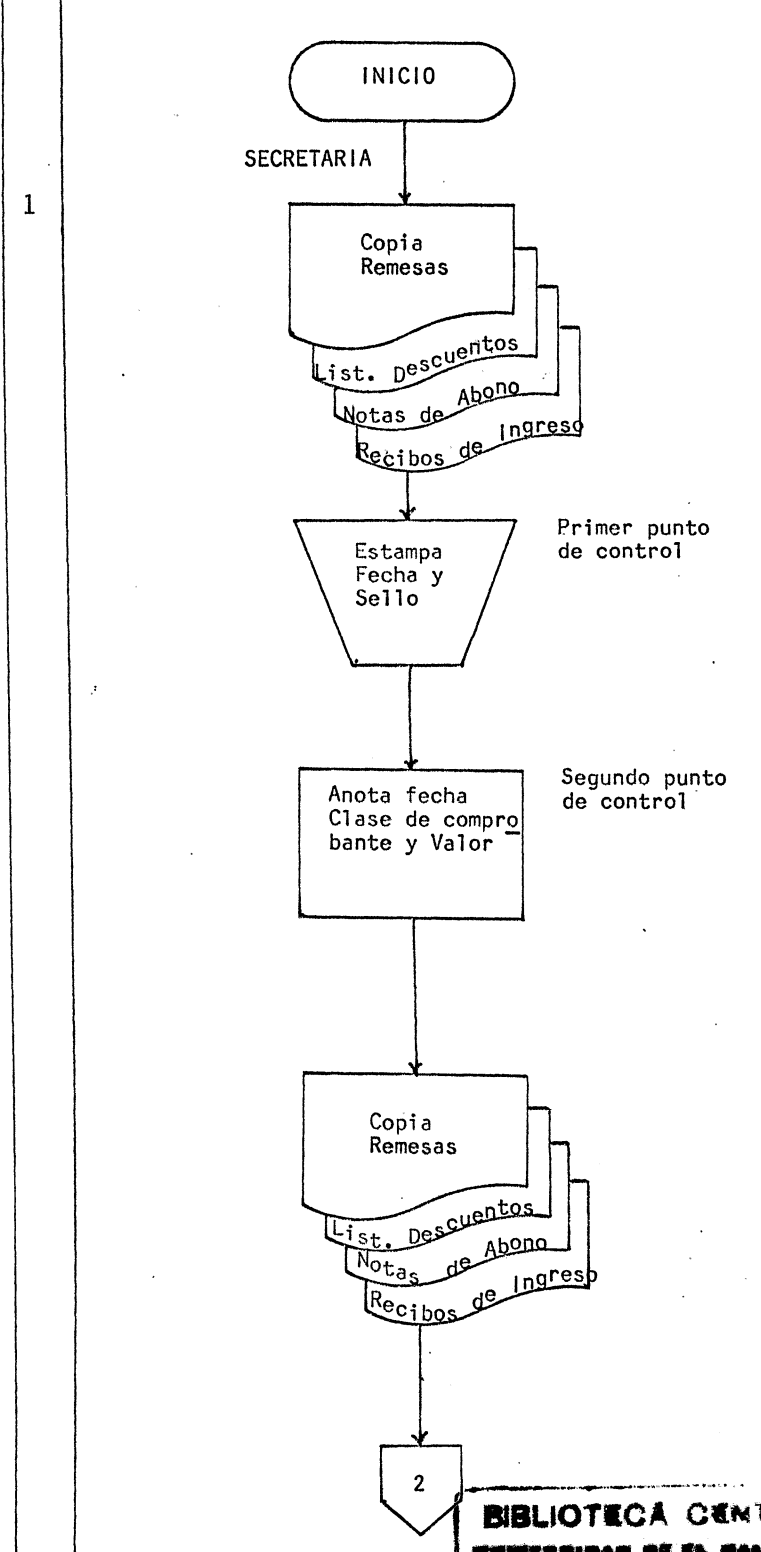


DIAGRAMA DE FLUJO

CICLO DE INGRESOS		Nº DE HOJA	
		2/11	
PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO		PREP.	FECHA
		REV.	FIRMA
		10/Feb/90	J
		15/Feb/90	Yr
DESCRIPCION	Ope. Nº	SUB-SECCION AMORTIZACIONES	
<p>Subjefe recibe los diferentes comprobantes, codifica los listados de las pagadurías, suma el valor total de cuotas en listado de descuentos y compara totales contra la remesa; asigna número de legajo en listado de descuento, notas de abono y recibos de ingreso.</p>	2	<pre> graph TD 1{{1}} --> SJ[SUB-JEFE] SJ --> CR[Copia Remesa] CR --> SVD[Suma valores List. Descuento. Compara contrarremesa y asigna N° Legajo] SVD --> AT[Anota trabajo asignado a Digitadores] AT --> 3{{3}} </pre>	
<p>Entrega el trabajo a los digitadores, previa anotación en su libro de control.</p>		<p>Tercer punto de control.</p>	

CICLO DE INGRESOS	Nº DE HOJA	3/11
-------------------	------------	------

PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO	PREP.	10/feb/90	8
	REV.	15/feb/90	41

DESCRIPCION	Ope. Nº	SUB-SECCION AMORTIZACIONES
-------------	---------	----------------------------

Digitador recibe trabajo asignado y procede a introducir en la terminal del computador las cuotas de los préstamos tomando como base los listados de descuento, elaborados por los pagadores, las notas de abono y los recibos de ingreso. Asimismo al terminar cada legajo probará en pantalla que los totales coinciden con la remesa.

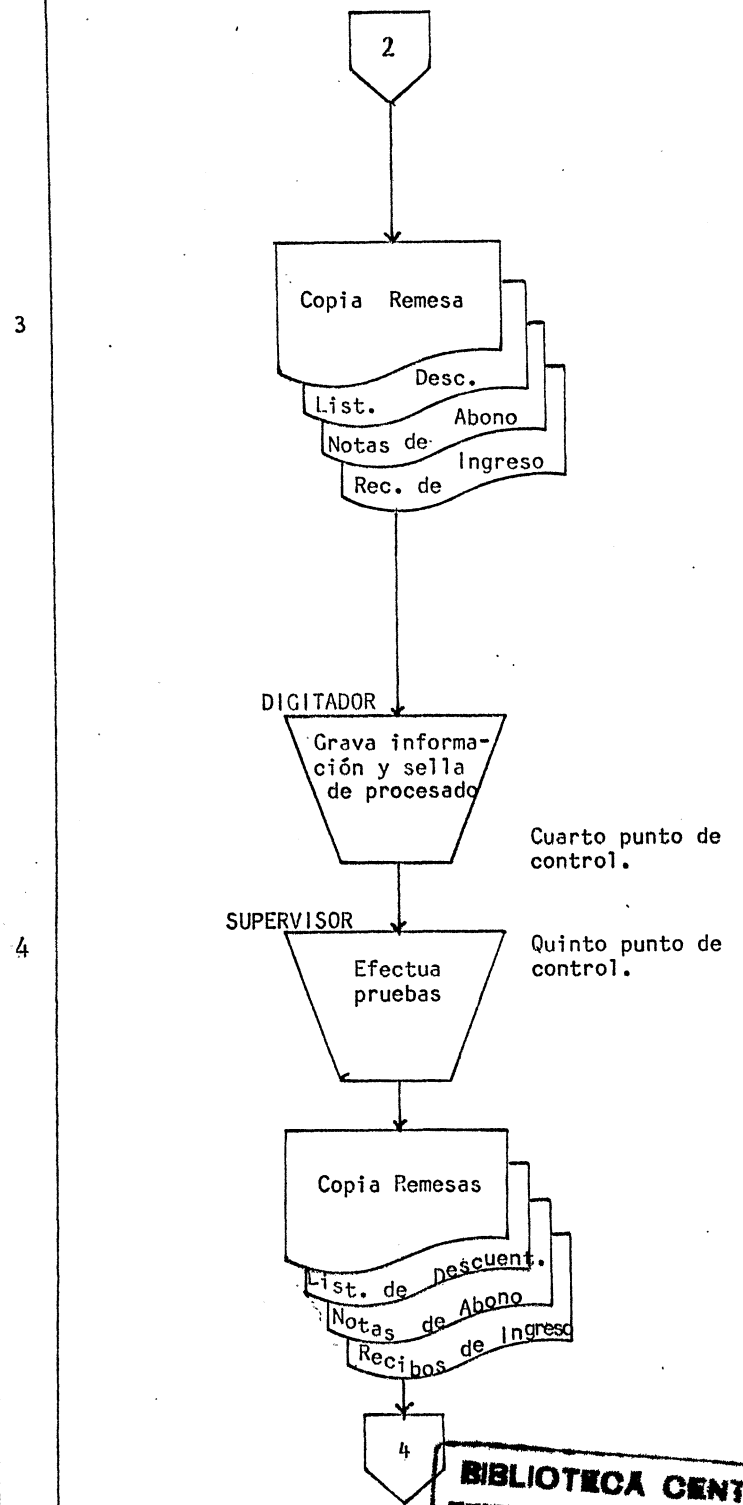
Al finalizar de digitar la remesa introduce datos referentes a las cuotas que no se les encontró número de préstamo, registrando nombre y valor de la cuota, este dato se llevará a la cuenta ingresos en suspenso.

Estampa en cada legajo sello de Proceso, firma y fecha.

Da aviso al supervisor que ha concluido el trabajo asignado.

Supervisor verifica la cuadratura del trabajo digitado a nivel de pantalla, luego determinará errores a través del programa de verificación y a nivel de pantalla, procederá a corregir errores y dará por bueno el trabajo digitado.

Digitador devuelve a sub-jefe el trabajo asignado.



CICLO DE INGRESOS		Nº DE HOJA	4/11
PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO		PREP.	FECHA 10/Feb/90 FIRMA <i>J</i>
		REV.	15/Feb/90 <i>H</i>
DESCRIPCION	Ope. Nº	SUB-SECCION AMORTIZACIONES	
<p>Sub-jefe recibe comprobantes, descarga del libro de control de trabajo asignado a digitador; suma todos los totales de los legajos digitados en el día y - traslada cifra al jefe de la sub-sección</p>	5	<pre> graph TD 3{{3}} --> S1[SUB-JEFE] S1 --> S2[Descarga trabajo asignado del libro de control] S2 --> C1[Sexto punto de control.] C1 --> S3[Suma totales de Remesas procesadas] S3 --> S4[Copia Remesas] S4 --> L1[List. Descuentos] S4 --> L2[Notas de Abono] S4 --> L3[Rec. de Ingreso] L1 --> C2[f] L2 --> C2 L3 --> C2 C2 --> 5{{5}} </pre>	
<p>Sub-jefe archiva comprobantes en orden cronológico y en forma permanente.</p>			
<p>Supervisor comunica a jefe que las operaciones efectuadas durante el día han sido concluidas.</p>	6		

DIAGRAMA DE FLUJO

CICLO DE INGRESOS		Nº DE HOJA	5/11
PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO		PREP.	10/feb/90
		REV.	15/feb/90
DESCRIPCION	Ope Nº	SUB-SECCION AMORTIZACIONES	
<p>Jefe de la Sub-sección efectúa la comparación diaria de los totales registrados durante el día en pantalla contra la cifra proporcionada por el sub-jefe.</p> <p>Supervisor activa programa de actualización de saldos y emite listados en detalle y resumen de las aplicaciones del día. El resumen será emitido en original y copia.</p> <p>Supervisor al final del día, traslada al jefe, el listado resumen de las operaciones efectuadas y archiva el listado en detalle en forma permanente y en orden cronológico. El listado en detalle se tendrá como medio de consulta.</p>	7 8 9	<pre> graph TD Start([4]) --> Jefe[JEFE DE SUB-SECCION] Jefe --> Op7[/Verifica total general/] Op7 --> Supervisor[SUPERVISOR] Supervisor --> Op8[/Se actualizan saldos y se imprime listado/] Op8 --> Supervisor Supervisor --> Op9[Resumen de aplicación de pagos] Op9 --> Jefe Op9 --> A((A)) Op9 --> OpF[/f/] OpF --> End([6]) </pre> <p>Séptimo punto de control</p>	

CICLO DE INGRESOS		Nº DE HOJA	7/11
PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO		PREP.	FECHA 10/feb/90 FIRMA J
		REV.	15/feb/90 YI
DESCRIPCION	Ope. Nº	SUB-SECCION AMORTIZACIONES	
<p>El jefe en base a resumen de aplicación de pagos, elaborará borrador de partidas del día y lo traslada a la secretaria para mecanografía.</p>	12		
<p>Secretaria mecanografía partidas utilizando formulario ya diseñado en original y tres copias; llena el espacio de elaborado con sus iniciales y devuelve al jefe.</p>	13		

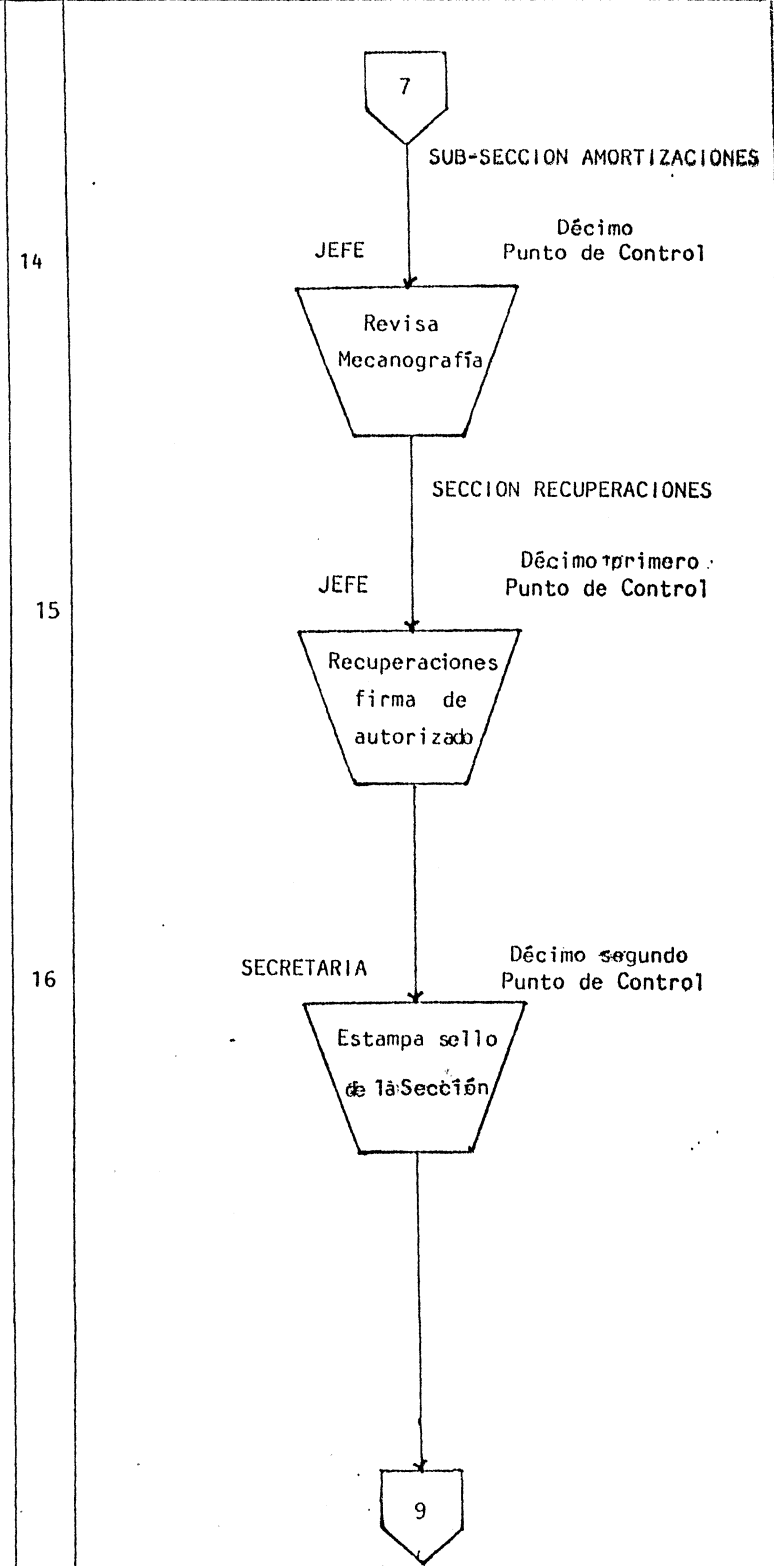
CICLO DE INGRESOS	Nº DE HOJA	8/11
PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO	PREP.	FECHA 10/Feb/90
	REV.	FIRMA 8
		15/Feb/90
		41

DESCRIPCION	Op. Nº	V A R I O S
--------------------	---------------	--------------------

14 Jefe de la Sub-sección recibe partidas de diario, revisa mecanografía y traslada a jefe de la Sección Recuperaciones, para autorización.

15 Jefe de Sección Recuperaciones recibe partidas de diario, firma de autorizado y traslada a secretaria.

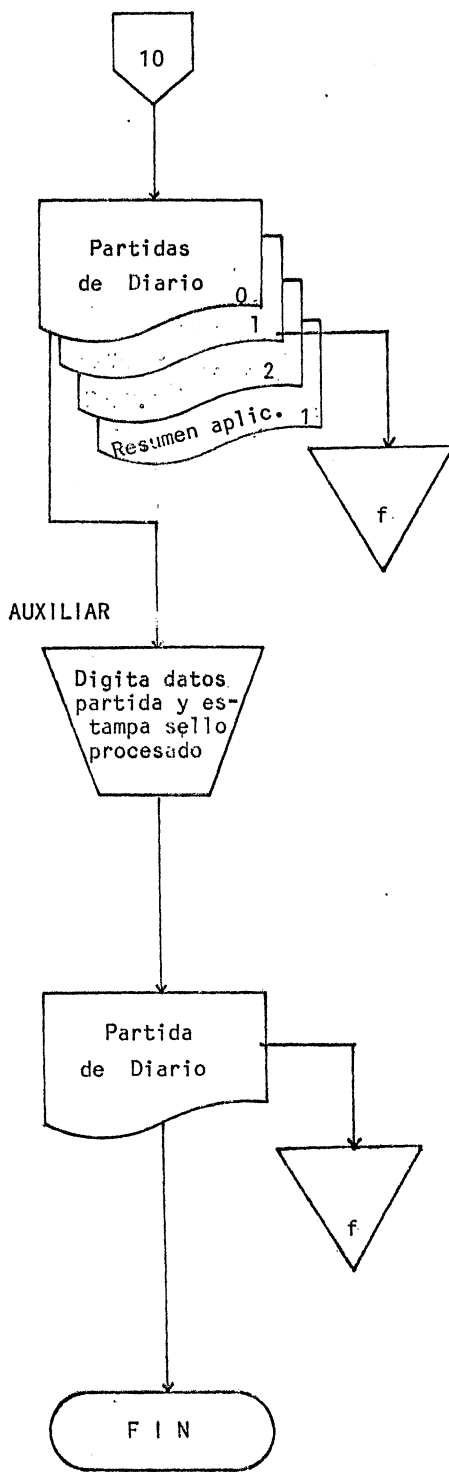
16 La secretaria recibe partidas de diario, estampa sello de la Sección y procede a su distribución en la siguiente forma:



CICLO DE INGRESOS		N° DE HOJA		9/11
PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO			FECHA	FIRMA
		PREP.	10/Feb/90	<i>[Signature]</i>
		REV.	15/Feb/90	<i>[Signature]</i>
DESCRIPCION	Ope. N°	V A R I O S		
<p>a) Para departamento de Contabilidad patrimonial: Original y dos copias de las partidas de diario, más una copia del resumen de aplicación de pagos del día</p> <p>b) Para archivo de la Sección Recuperaciones. Una copia de las partidas de diario y el original del resumen de aplicación de pagos del día.</p> <p>NOTA: Todo el procedimiento antes descrito se realizará en forma diaria, fijando hora de corte en la fase de digitación de las cuotas de préstamos para efectuar la actualización de los saldos en cartera.</p>		<pre> graph TD 8{{8}} --> PD[Partidas de Diario] PD --> 0[0] PD --> 1[1] PD --> 2[2] PD --> 3[3] PD --> 4[4] PD --> 5[5] PD --> 6[6] PD --> 7[7] PD --> 8[8] PD --> 9[9] PD --> 10{{10}} 1 --> B((B)) 2 --> RA[Resumen Aplic] 3 --> P[Partida] 4 --> RA2[Resumen Aplic] 5 --> f(∇ f) 6 --> f 7 --> f 8 --> f 9 --> f </pre>		

DIAGRAMA DE FLUJO

CICLO DE INGRESOS		N° DE HOJA 10/11	
PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO		PREP.	FECHA 10/Feb/90 FIRMA <i>[Signature]</i>
		REV.	15/Feb/90 <i>[Signature]</i>
DESCRIPCION	Ope. N°	V A R I O S	
<p>En el Departamento de Contabilidad patrimonial, secretaria recibe partidas de diario en original y dos copias y copia del Resumen de Aplicación de pagos y traslada todo al contador.</p>	17		
<p>El contador recibe de secretaria partidas de diario y Resumen de Aplicación de pagos, revisa y estampa su firma; devuelve a secretaria para que les estampe el sello del departamento, luego los traslada al auxiliar contable junto a la copia del resumen.</p>	18	<p>CONTADOR</p> <p>Décimo tercer punto de control</p>	

CICLO DE INGRESOS	Nº DE HOJA	11/11
PROCEDIMIENTO: APLICACION DE CUOTAS DE PRESTAMO	FECHA	FIRMA
	10/feb/90	<i>Jr</i>
	15/feb/90	<i>YH</i>
DESCRIPCION	Ope. Nº	V A R I O S
<p>El auxiliar contable recibe partidas y Resumen de Aplicación de Pagos, a las partidas les estampa número correlativo del mes, efectúa el desglose que consiste en separar la partida original de las copias archiva en forma permanente por número - correlativo una copia anexando como soporte el Resumen de Aplicación de Pagos y la otra copia se archiva sola en forma permanente y por orden numérico. Con el original de la partida de diario incorpora los datos al PED, luego les estampa sello de procesado y las archiva en forma permanente por número correlativo.</p>	19	 <pre> graph TD 10{{10}} --> PD1[Partidas de Diario] PD1 --> f1{f} PD1 --> AUX[AUXILIAR] AUX --> DP[Digita datos partida y estampa sello procesado] DP --> PD2[Partida de Diario] PD2 --> f2{f} PD2 --> FIN([FIN]) </pre>

3.2 Condiciones Necesarias para la Implementación del Nuevo Procedimiento

Para la implementación del nuevo procedimiento de aplicación de cuotas de préstamos que lleva a cabo la Subsección Amortizaciones, es necesario que los departamentos involucrados en el proceso previo a la aplicación de cuotas mejoren su sistema de trabajo, en el sentido de que proporcionen oportunamente la información que sirve de base para el registro de las cuotas de préstamos; asimismo, se tiene que dar un marco de condiciones favorables que giren alrededor de la Sección Recuperaciones, específicamente de la Subsección Amortizaciones, las cuales se mencionan a continuación:

Requerimientos de Información

- a) Las pagadurías deberán proporcionar información completa en los listados de descuentos que remiten, en lo relativo a especificar: nombre del usuario, número de préstamo, número de matrícula y valor de la cuota, detallando separadamente las cuotas correspondientes a préstamos personales y las cuotas que correspondan a préstamos hipotecarios.
- b) Los créditos otorgados y pagados deben registrarse en el computador a diario.
- c) La Sección Mora deberá informar diariamente sobre la fecha en que haya girado ordenes de descuento a cargo de fiadores.

Capacitación

El personal de la Subsección Amortizaciones deberá recibir la capacitación técnica necesaria en el uso de las terminales, a fin de lograr los resultados esperados en la productividad de la Unidad.

Equipo

Se deberá dotar a la Subsección Amortizaciones de cuatro terminales y un impresor que les permita actuar independiente del Departamento de Informática y poder administrar los recursos en forma adecuada, de tal suerte que se pueda obtener inmediatamente reportes que son urgentes para la administración financiera.

El apoyo que la administración superior proporcione para la implementación del nuevo sistema de procedimientos es primordial para llevarlo a cabo.

El Departamento de Informática tendrá a su cargo la elaboración de los programas que cubran las necesidades del nuevo sistema.

3.3 Ventajas del Procedimiento Propuesto

En el presente estudio se encuentran aspectos que son relevantes en cuanto a la utilidad que obtendrá la adminis-

tración del INPEP al implementar el nuevo sistema de procedimientos para la aplicación de cuotas de préstamos, destacándose entre las ventajas, las citadas a continuación:

- a) El envío de la información completa por parte de las pagadoras, incrementará en menor proporción la cuenta ingresos en suspenso.
- b) La subsección amortizaciones contará con información oportuna por parte de las secciones de otorgamientos de préstamos personales e hipotecarios, departamento de tesorería y sección mora, facilitando así la ejecución de su labor.
- c) Reducción de costos en papelería utilizada en la elaboración de listados emitidos a través del PED y en tiempo (horas-máquina y horas-hombre) al reducirse el número de reportes, de ocho que actualmente se producen a dos que se proponen.
- d) Reducción en el trabajo pendiente, que actualmente ha llegado a 6 meses de atraso, hasta lograr ponerse al día.
- e) Información diaria de los ingresos en concepto de cuotas de préstamos.
- f) Los saldos de los préstamos estarán actualizados en el computador.

- g) Los controles establecidos reducirán el margen de error en la aplicación de cuotas; y,
- h) La información dirigida al departamento de contabilidad - será oportuna, ya que podrá proporcionarse en forma diaria.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base al estudio y análisis del manejo de la Cartera de Préstamos, específicamente en lo que se refiere al control contable en la aplicación de las cuotas, presentados en el capítulo III; así como en el diseño de nuevos procedimientos, desarrollado en el capítulo IV; y en la información recopilada mediante la observación, entrevistas y encuesta que se incluye en anexo; se presentan en las siguientes conclusiones y recomendaciones, los aspectos que consideramos más significativos:

1. CONCLUSIONES

- 1.1 Los pagadores del sector público, remiten información deficiente en lo relativo a los nombres de los prestatarios, que no coinciden con los registrados en el instituto y las cuotas se detallan en forma global, sin especificar lo que corresponde a préstamos personales e hipotecarios; además no se detallan todos los datos necesarios, como son: número de préstamo, número de matrícula, nombre correcto del deudor y valor de la cuota; y también se remiten cuotas que no pertenecen al INPEP.

Lo antes expuesto, ocasiona demoras en la aplicación.

de las cuotas, porque para completar los listados de descuentos se hacen investigaciones sobre las inconsistencias que se presentan.

- 1.2 Las secciones de otorgamiento de préstamos personales e hipotecarios no llevan actualizados los registros en el computador, lo cual ocasiona que la subsección amortizaciones no encuentre el registro del préstamo al que deba aplicar la cuota, por lo que se incrementa la cuenta ingresos en suspenso, afectando a los deudores.
- 1.3 El procedimiento actual de aplicación de cuotas es muy complejo, porque lleva mucho trabajo manual en la fase de revisión de listados enviados por los pagadores, lo que hace que el proceso de trabajo sea lento y no se logre evacuar oportunamente; por otra parte el procedimiento mecanizado para la aplicación de cuotas es muy largo, es decir que se realizan ocho procesos en el PED para poder obtener el resultado final de la aplicación de las cuotas, existiendo total dependencia del centro de cómputo en cuanto a la digitación de datos y emisión de los listados, lo que produce demoras, ya que muchas veces esa Unidad tiene otros trabajos de mayor prioridad.
- 1.4 Es necesario establecer mejor comunicación con los paga

dores y optar por un cambio en los procedimientos actuales que incluya controles contables adecuados que permitan obtener información oportuna y confiable.

1.5 Actualmente no se envían las notas de abono a los prestatarios, en razón del atraso existente en la aplicación de cuotas de préstamos, por lo que el usuario no tiene comprobante del pago, que le permita conocer la situación de su préstamo.

1.6 Se detectó que existe atraso en el registro de los préstamos hipotecarios al computador, debido a que no se ha integrado al sistema un programa adecuado para el manejo de este tipo de préstamos, por lo que se realizan actividades manuales y se espera hasta terminar un mes para reportar a Informática los desembolsos efectuados para crear la base de datos.

2. RECOMENDACIONES

- 2.1 El Instituto deberá elaborar un instructivo dirigido a los pagadores del sector público, el cual hará referencia a la información básica que debe contener el listado de descuentos como es: El número de matrícula, nombre completo y separación de cuotas de préstamos personales e hipotecarios y mantener comunicación constante con ellos a través de los supervisores de pagadurías con el propósito de darle solución a los problemas que persistan en los listados de descuentos.
- 2.2 Se deberá dotar a las Secciones de Otorgamiento de Préstamos Personales e Hipotecarios de las terminales a tiempo completo, con el propósito de registrar a diario en el computador los préstamos que se han hecho efectivos a los usuarios.
- 2.3 La administración superior debe proporcionar su apoyo para implementar el nuevo procedimiento, diseñado en el Capítulo IV del presente trabajo, en el cual se establece la aplicación directa al computador de las cuotas de préstamos recibidas de las pagadurías y de los usuarios, por lo que se necesita que el Departamento de Informática efectúe previamente un estudio integral de los requerimientos del nuevo procedimiento, a fin de elaborar

los programas pertinentes, mediante los cuales únicamente se realizarán dos procesos para obtener el resultado final; permitiendo que el sistema funcione en forma coordinada y se obtengan beneficios como los siguientes:

- a) Actualizar la aplicación de cuotas de préstamos; y,
- b) Proporcionar información oportuna y confiable para la toma de decisiones y para la elaboración de los Estados Financieros.

Asimismo, la tarea de la Sub-sección Amortizaciones relativa a la aplicación de cuotas de préstamos deberá descentralizarse del Departamento de Informática y dotarla del recursos técnico necesario (terminales e impresor), así como la capacitación al personal para que puedan procesar la información y emitir los listados correspondientes en forma independiente al centro de cómputo.

- 2.4 Para establecer mejor comunicación con los pagadores se propone asignar un supervisor de pagadurías por zona geográfica (Oriental, Central y Occidental), con el objeto de que controlen que los pagadores envíen en forma completa y oportuna la información y remesa correspondiente, así como depurar la cuenta ingresos en suspenso de las pagadurías que tengan a su cargo.

2.5 Al actualizar los registros de aplicación de cuotas, debe activarse el programa con el cual se elaboran las notas de abono mensualmente (Ver anexo No. 2) y deberán enviarse a los usuarios para que conozcan la situación de sus préstamos, con lo cual se evitará la elevada de manda que existe actualmente de constancias de saldo.

2.6 En el estudio que debe realizar el Departamento de Infor mática para coordinar la mecanización del sistema de aplicación de cuotas debe tomarse en cuenta tareas que se relacionan con dicha actividad que actualmente se reali zan en forma manual como es el registro de los préstamos hipotecarios.

La administración superior a través del Departamento de Auditoría Interna, debe vigilar en forma periódica el cumpli miento a los procedimientos que establezca para el control de la cartera, específicamente en la aplicación de las cuotas de préstamos, quien informará sobre las modificaciones que considere necesarias y las desviaciones que se detecten.

ANEXO N° 1

CONTENIDO DE LOS LISTADOS EN DETALLE Y RESUMEN DE APLICACION

1. El listado del movimiento diario de aplicación de pagos en detalle se elaborará conforme a la clasificación de la cartera para cada tipo de préstamos, que pueden ser:

- a) Préstamos personales administrativos.
- b) Préstamos hipotecarios administrativos.
- c) Préstamos personales docentes.
- d) Préstamos hipotecarios docentes.

El contenido mínimo del listado se detalla a continuación:

- 1. Número de préstamo.
- 2. Número de matrícula.
- 3. Nombre del prestatario.
- 4. Fecha de intereses (desde-hasta)
- 5. Días pagados.
- 6. Tasa de interés.
- 7. Saldo anterior.
- 8. Cuota recibida.
- 9. Distribución de la cuota:
 - Capital
 - Intereses
 - Mora
 - Seguro de vida

- Seguro de daños.
- Reserva cuentas incobrables.
- Otros.

10. Saldo actual

11. Devoluciones (cuotas completas o remanente de cuotas)

12. Ingresos en suspenso (cuotas que no pertenecen al
INPEP)

El contenido del listado se clasificará por pagaduría, indicando totales en número de préstamos y valores por pagaduría y totales generales por tipo de préstamo en número y valores por cada rubro.

2. El listado resumen de las aplicaciones contendrá la información necesaria para elaborar las partidas correspondientes; en tal sentido, debe presentarse dividido por cada tipo de préstamo, estableciendo los totales respectivos.

Asimismo se detallarán los valores correspondientes a: Capital, intereses, seguros, reservas y otros, así como información sobre las cantidades sujetas a devolución a los usuarios por cuotas remitidas de más o remanentes de cuotas y a los pagadores por las cuotas registradas en ingresos en suspenso.

ANEXO N° 2

FORMULA DE NOTA DE ABONO

MATRICULA	INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS	No. DE PRESTAMO					
FECHA DESDE	FECHA HASTA	NUM. DIAS	TASA %	CANTIDAD OTORGADA	SALDO ANTERIOR	NUEVO SALDO	
DISTRIBUCION DE LA CUOTA RECIBIDA:							
CAPITAL	INTERESES	INT. S. MORA	SEG. VIDA	SEG. X DANOS	RVA. CTAS. INC.	OTROS	VALOR RECIBIDO
MES PAGADO	CUOTAS PAGADAS	FECHA REMESA					
AUTORIZADO _____						NOTA DE ABONO No. A 588001	

INFORMACIONES TEL. 21 465 21 410

El presente formulario debe elaborarse nuevamente con el propósito de mantener informados a los usuarios sobre la situación de sus préstamos; asimismo, será un comprobante de los pagos efectuados.

**BIBLIOTECA CENTRAL
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

ANEXO No. 3
TABULACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Con el propósito de obtener mayor información sobre la problemática de la Sección Recuperaciones, en lo relativo a la aplicación de cuotas de préstamo se prepararon dos tipos de cuestionario, el cuestionario "A" y el cuestionario "B".

El Cuestionario "A".

Se dirigió al personal del Departamento de Créditos con el objeto de establecer cuales son las fallas que existen en el procedimiento actual de aplicación de cuotas de préstamo, así como los problemas que se originan en las operaciones relacionadas con Informática.

El Cuestionario "B".

Fue orientado a personal de los Departamentos de Tesorería, Préstamos Personales, Préstamos Hipotecarios, Mora e Informática; la actividad de estas cinco Unidades están relacionadas con la Sección Recuperaciones.

Los cuestionarios fueron estructurados con preguntas cerradas y abiertas, en estas últimas a la respuesta obtenida se le asigna la ponderación equivalente a Si.

La tabulación de los resultados obtenidos en cada cues

cionario y su respectivo análisis e interpretación, se pre
sentan agrupando las preguntas relacionadas con el mismo ob
jetivo, según se detallan a continuación.

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

CUESTIONARIO "A".

Referido a:

EL PROCEDIMIENTO CONTABLE

1. ¿Tiene procedimientos escritos sobre las funciones que realiza?

2. Describa los procedimientos de control contable que actualmente se aplican:

R.

- Recepción y control de documentos fuentes
- Control de distribución de Remesas
- Revisión de listados mecanizados

3. ¿Considera que los procedimientos de control contable que actualmente se aplican, son adecuados?.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
-	-	9	90	1	10
7	70	-	-	3	30
-	-	8	80	2	20

4. En caso de que la respuesta anterior, sea negativa, ¿que procedimientos serán los más convenientes?.

R. El procedimiento mecanizado

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
8	80	-	-	2	20

Análisis e Interpretación de los Resultados.

El resultado obtenido acerca del procedimiento contable, indica que no existen funciones escritas que sirvan de guía para la ejecución de las operaciones, se desarrollan las labores según la costumbre o como mejor convenga, además se considera que las operaciones no son adecuadas y se espera que la administración, dote de más terminales a la Sub-sección Amortizaciones para aplicar directamente las cuotas de préstamos.

**RECEPCION OPORTUNA DE
REMESAS**

5. Los pagos que efectúan los asegurados en el sistema financiero, ¿se reciben oportunamente?
6. ¿Se reciben oportunamente las remesas de préstamo por parte de las pagadurías del Estado?

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
3	30	7	70	-	-
9	90	-	-	1	10

Análisis e Interpretación de los Resultados.

Como se aprecia en los resultados, sí se reciben oportunamente todas las remesas, pero se reúnen todas las del mes para procesarlas por grupo, el procedimiento no les permite trabajar a diario las remesas.

**CONTROL Y REGISTRO DE
CUOTAS**

7. ¿Existe algún control que determine si se reciben todas las cuotas de los préstamos por pagadurías?
8. ¿Que mes se procesa actualmente en Sub-sección Amortizaciones?
R. Mes de Junio.
9. ¿Lleva ese Departamento libros auxiliares?
10. Si su respuesta a la pregunta anterior, es afirmativa. ¿Qué tipo de auxiliares se llevan?
R.
Libro auxiliar de ingresos en suspenso y fondos pendientes de aplicación

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
-	-	4	40	6	60
5	50	-	-	5	50
8	80	-	-	2	20
8	80	-	-	2	20

11. ¿Cuales son los repor
tes manuales que pre
para la Sub-sección
Amortizaciones?.
Describelos.

R. Hoja control de remesas,
aplicación manual de pa
gos y hoja de liquida
ción.

12. ¿Cuáles son los repor-
tes mecanizados que
utiliza la Sub-sección
Amortizaciones?. Des
cribelos.

R. Control de aplicaciones,
listado cartera de prés
tamos, listado de aplica
ción previa, listado de
validación y listado defi
nitivo.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
7	70	-	-	3	30
4	40	-	-	6	60

13. ¿Se revisan con frecuencia los sistemas de controles?
14. En caso de ser afirmativa la respuesta anterior, ¿con qué frecuencia se revisan?.
15. ¿Cree que existe algún atraso en los registros relativos a la aplicación de cuotas?.
16. Si su respuesta anterior es positiva, ¿explique cuáles son las causas que originan el atraso en la aplicación de cuotas?.
- R.
- El sistema manual de revisión de remesas

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
-	-	3	30	7	70
-	-	-	-	-	-
10	100	-	-	-	-

- Emisión de varios listados antes de elaborar el listado final de aplicación de cuotas

- Fallas en el computador

17. ¿Considera que dentro de sus funciones, hay tareas que podrían mejorarse?

R. El procedimiento de revisión de remesas, el control de cuotas recibidas y el listado de remesas.

18. ¿Se dejan cuotas pendientes de aplicar?

19. Si la respuesta anterior es positiva, explique ¿cuál es la razón?

R. Deficiente información en remesas, cuotas que no -

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
9	90	-	-	1	10
6	60	-	-	4	40
6	60	-	-	4	40

pertenecen a INPEP y
cuotas descontadas de
más.

20. ¿Cuándo es que se
aplican las cuotas
pendientes?. Expli
que.

R. Se aplican hasta cuan
do se investigan

21. ¿Se elabora un reporte
de las cuotas pendien
tes de aplicar?.

22. Si es positiva la res
puesta anterior, ¿se
concilia éste saldo
con la cuenta contable
correspondiente?. Ex
plique.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
6	60	-	-	4	40
7	70	-	-	3	30
-	-	4	40	6	60
-	-	-	-	-	-

23. ¿Existe una persona responsable para la depuración de las cuotas pendientes de aplicar?.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
3	30	2	20	5	50

Análisis e Interpretación de los Resultados.

No se tiene control si las pagadurías remesan mensualmente, en su totalidad, las cuotas que corresponde recaudar, aunque si llevan registros que controlan las operaciones que se ejecutan, manifestándose que existen fallas que pueden mejorarse toda vez que la información que se reciba de las pagadurías sea completa. Se observa que la documentación que se recibe en concepto de remesas de las diferentes pagadurías tiene mucha importancia en cuanto a los datos que debe contener para evitar demora en los registros y problemas a los usuarios. Se confirma que se dejan cuotas pendientes de aplicar, por no pertenecer a INPEP. En cuanto a los sistemas de controles se han efectuado revisiones por parte de Organización y Métodos y sus recomendaciones han sido enfocadas a eliminar la repetición de tareas.

REGISTRO DE PRESTAMOS

OTORGADOS

24. ¿De donde y con qué frecuencia reciben información sobre otorgamiento de préstamos?. Explique.
- R. De préstamos personales e hipotecarios y de informática, periodicamente se recibe información.
25. ¿Qué se hace cuando una cuota recibida no aparece registrada en el listado de préstamos otorgados?. Explique.
- R. Se hacen investigaciones con pagadores y en los archivos para determinar a qué préstamo corresponde

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
8	80	-	-	2	20
7	70	-	-	3	30

Análisis e Interpretación de los Resultados.

La información sobre los préstamos otorgados se recibe periódicamente en Sub-sección Amortizaciones y es la que se utiliza para comparar las nuevas cuotas descontadas que aparecen en listados de remesas y cuando no se encuentra en los procedimientos normales, se hacen investigaciones más amplias para detectar que no pertenece a INPEP.

CUENTAS QUE SE MANEJAN EN

SECCION RECUPERACIONES

26. ¿Cuáles son las cuentas bancarias que se manejan en la Sección Recuperaciones?. Explique.

R.

- Cuenta del BCR, por donde de canalizan las remesas de las pagadurías
- Cuenta del BAC, en esta se efectuan los pagos individuales
- Cuenta del BAC, es la que percibe los pagos por Colecturía.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
2	20	-	-	8	80

27. ¿Se concilian los saldos de las cuentas que se manejan en la Sección Recuperaciones contra los saldos en contabilidad?.
28. En caso de ser positiva la respuesta anterior, con que frecuencia se concilian?. Explique.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
-	-	6	60	4	40
-	-	-	-	-	-

Análisis e Interpretación de los Resultados.

La recuperación de las cuotas se canaliza a través de diferentes cuentas bancarias, además los saldos de dichas cuentas no son conciliados con los registros en contabilidad patrimonial, debido a que Recuperaciones solo efectúa un control de los ingresos para verificar que se hayan recibido los respectivos listados de descuento.

**PROCESAMIENTO DE CUOTAS EN
INFORMATICA**

	PONDERACION					
	SI	%	NO	%	N/C	%
29. ¿Estima adecuada la <u>in</u> formación que se trasla da al Departamento de Procesamiento de Datos sobre Amortización de Cuotas?.	8	80	-	-	2	20
30. Si su respuesta anterior es negativa, ¿cuál será la información adecuada? Explique.	-	-	-	-	-	-
31. ¿Considera que <u>Informáti</u> ca dá prioridad a la aplicación de cuotas de préstamo?.	-	-	4	40	6	60
32. Si es negativa su res - puesta anterior, <u>expli</u> que la razón.						
R. Porque atiende otras áreas	-	-	4	40	6	60

33. ¿Considera excesivos los errores de digitación en la aplicación de cuotas?.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
3	30	-	-	7	70

Análisis e Interpretación de los Resultados.

Se manifiesta que la información que se genera en Subsección Amortizaciones es adecuada, pero cuando se procesa se da una serie de errores que surgen al revisar los listados que se emiten.

APLICACION DIRECTA EN TERMINALES

34. ¿Considera que en la Sección Recuperaciones se podría aplicar directamente las Cuotas de Amortización, si tuviera el equipo adecuado?.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
7	70	-	-	3	30

35. Si su respuesta anterior es positiva, ¿qué tipo de equipo recomienda?. Explique.

R. El uso de terminales e impresoras

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
7	70	-	-	3	30

Análisis e Interpretación de los Resultados.

Se considera que la labor manual que se realiza, forma parte del atraso y que una aplicación inmediata de cuotas a través de terminales, agilizaría el proceso, debiendo ser ubicadas en la Sección Recuperaciones y operadas por personal con experiencia en el registro de cuotas de préstamo, descentralizando así las operaciones del Departamento de Informática.

**INFORMACION QUE SE REMITE
AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

36. La información contable que se remite al Departamento de Contabilidad, ¿es oportuna y veraz?.
37. Si es negativa la respuesta anterior, ¿cuál es la razón?. Explique.
- R. La razón es que existe atraso de cuatro meses en la aplicación de cuotas.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
-	-	2	20	8	80
2	20	-	-	8	80

Análisis e Interpretación de los Resultados.

La información que se genera en Sección Recuperaciones, es básica para la elaboración mensual de los Estados Financieros en la contabilidad patrimonial, indica la cantidad procesada pero no es oportuna por el atraso existente en Sección Recuperaciones.

REVISION A LA CARTERA

	PONDERACION					
	SI	%	NO	%	N/C	%
38. Se han realizado exámenes de cartera por parte de: Auditoría Interna, Auditoría Externa, Superintendencia y Delegación Corte de Cuentas	2	20	-	-	8	80
39. Si hubieren respuestas afirmativas a la pregunta anterior, ¿recibieron algunas observaciones para que fueran atendidas?. Explique.						
R. Atraso en aplicación de cuotas, cuotas pendientes de devolución, cuotas no aplicadas.	2	20	-	-	8	80

Análisis e Interpretación de los Resultados.

Las revisiones a la cartera de préstamos de parte de las Unidades y Organismos Fiscalizadores, han sido esporádicas y en forma superficial según lo manifestado en los resultados obtenidos.

Elaborado por: [Illegible]

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

CUESTIONARIO "B".

Referido a:

**INFORMACION SOBRE CAPTA-
CION DE CUOTAS DE PRESTA-
MOS.**

1. ¿Se encargan los departa-
mentos mencionados en
la introducción, de co-
lectar cuotas de presta-
mos?.

2. Si su respuesta a la
pregunta anterior es po-
sitiva:
 - a) ¿A que unidad se
traslada la informa-
ción?.

 - b) ¿Que reporte origina
esa información al
trasladarse?.

 - c) ¿Con qué periodici-
dad se remite?

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
1	20	4	80	-	-

R.

- a) Sección Recuperaciones
- b) Ninguno
- c) Diariamente

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
1	20	-	-	4	80

Análisis e Interpretación de los Resultados:

Las respuestas anteriores reflejan que únicamente el Departamento de Tesorería está autorizado para recibir las cuotas de préstamos que se pagan directamente en las oficinas del INPEP y que los comprobantes de pago respectivos son trasladados diariamente a la Sección Recuperaciones.

INFORMACION SOBRE FACTORES QUE INCIDEN EN EL ATRASO DE LA SECCION RECUPERACIONES.

- 3. ¿Intervienen los departamentos mencionados en la introducción, en el proceso preliminar al registro mecanizado de un préstamo?.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
3	60	2	40	-	-

4. Si es afirmativa la res
 puesta anterior, ¿en
 qué momento intervie
nen?. Explique.

R.

- Corrección de hojas de análisis
- Digitación de préstamos aprobados
- Digitación de préstamos otorgados
- Control y pago de présta
mos hipotecarios.

5. ¿Existe alguna causa in
 terna o externa al De
 partamento, por la cual
 se retenga el proceso en
 el cual interviene?
 Explique.

R.

- Cambio de fiador
- Falta listado de présta
mos hipotecarios pagados
- Fallas en sistema de cómpu
to
- Falta de energía

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
3	60	-	-	2	40
3	60	-	-	2	40

7. ¿Es oportuno el ingreso al computador sobre los préstamos pagados?.

Explique.

R. No es oportuno, por lo siguiente:

- Falta de listados de créditos hipotecarios pagados
- Porque la administración establece otras prioridades
- Fallas en el sistema de cómputo
- Falta de energía eléctrica

8. ¿Se elabora reporte de las cuentas morosas que se activan nuevamente?.

9. Si la respuesta anterior es positiva, ¿con qué frecuencia se elabora y cuál es el contenido básico?.

La respuesta a la pregunta anterior fue negativa.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
-	-	4	80	1	20
-	-	2	40	3	60
-	-	-	-	-	-

10. ¿Se informa directamente a la Sección Recuperaciones sobre las cuentas morosas que se activan nuevamente?

11. ¿En su opinión, cuáles son los factores que inciden en el atraso de la Sección Recuperaciones, en la aplicación de cuotas de préstamos? Explique.

R.

- Los programas existentes no se ajustan a las necesidades actuales
- Por el atraso en el registro de los préstamos pagados
- La información que envían los pagadores es deficiente
- Las distintas administraciones no se han preocupado por mejorar los procedimientos existentes

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
1	20	-	-	4	80
4	80	-	-	1	20

- No se vela porque se cumpla la Ley sobre el manejo de estos fondos por los pagadores.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%

Análisis e Interpretación de los Resultados:

De acuerdo a las respuestas obtenidas en este grupo de preguntas, un 60% participa en el proceso preliminar y registro en el computador de los préstamos otorgados.

La mayoría de encuestados acepta que la información que procesan incide en el atraso de la Sección Recuperaciones, principalmente cuando un préstamo otorgado o pagado no está registrado en el computador o cuando son descuentos que ordena del Departamento de Mora, que no han sido reportados a Recuperaciones; asimismo, exponen que sus atrasos se originan básicamente por fallas en el sistema de cómputo, falta de energía y depender de informática en la elaboración de listados.

Se detectó que se da el caso de que las cuentas morosas que se activan, no se informan a Recuperaciones con regularidad, de lo que resultan cuotas que no se sabe a que préstamo

aplicarlas, porque son descuentos a fiadores y los pagadores no detallan el número del préstamo a que pertenece el pago.

Asimismo, las opiniones de un 80% de encuestados demuestran que existen factores fuera de control de la Sección Recuperaciones que influyen en el atraso del proceso de aplicación de cuotas de préstamos (Ver respuesta a pregunta No. 11).

DEFINICION DE TERMINOLOGIA

12. ¿Establecen alguna diferencia entre los conceptos de Crédito y Préstamo?. Explique.

R. Si, porque crédito es cuando esta concedido por Junta Directiva; y, préstamo es cuando ha sido pagado y entra a formar parte de la Cartera de Préstamos.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
3	60	-	-	2	40

13. ¿Existe diferencia entre los conceptos de préstamo otorgado y préstamo pagado?. Explique.

R. Si, el préstamo otorgado es cuando ha sido aprobado por Junta Directiva y préstamo pagado es cuando ha sido desembolsado en Tesorería; son los términos más usados en el INPEP.

14. Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿cómo se controlan?. Explique.

R. Mediante listados mecanizados.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
3	60	-	-	2	40
3	60	-	-	2	40

Análisis e Interpretación de los Resultados:

Conforme a las respuestas anteriores, se detecta que algunos empleados desconocen la utilización que se da en INPEP a los distintos términos mencionados, ya que un 40% no contestó las preguntas.

Un 60% contestó que sí establecen diferencia entre los términos de crédito y préstamo, así como en préstamo otorgado y préstamo pagado; por otra parte, se establece una similitud entre los conceptos crédito y préstamo otorgado, así también entre préstamo y préstamo pagado.

INFORMACION SOBRE CONSULTAS

DE SECCION RECUPERACIONES

A OTROS DEPARTAMENTOS

15. ¿Se consulta con frecuencia los datos sobre préstamos por parte de la Sección Recuperaciones?. Explique.

R. Si, por las razones siguientes:

- Por no estar al día los registros de los préstamos en el computador

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
4	80	1	20	-	-

- Para controlar préstamos que el pagador no reporta adecuadamente.
- Para determinar si el descuento obedece a gestión de cobro de préstamo en mora.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%

Análisis e Interpretación de los Resultados.

A través de la respuesta obtenida, se confirma que el personal de la Sección Recuperaciones tiene que recurrir a otras Unidades para consultar información necesaria para la aplicación de las cuotas de préstamos, situación que ocasiona atrasos en dicho proceso. Esto obedece a factores internos y externos a la Institución (Ver Capítulo III, numeral 4).

INFORMACION SOBRE REGISTRO DE PRESTAMOS EN EL COMPUTADOR

16. ¿Hasta que fecha se encuentran registrados en el computador los

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%

préstamos aprobados
personales e hipotecarios?.

R. Los préstamos personales hasta Septiembre/89
Los préstamos hipotecarios hasta Julio/89

17. ¿Hasta qué fecha se encuentran registrados en el computador los préstamos pagados personales e hipotecarios?.

R. Los préstamos personales hasta Septiembre/89
Los préstamos hipotecarios hasta Julio/89

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
3	60	-	-	2	40
3	60	-	-	2	40

Análisis e Interpretación de los Resultados:

Las respuestas anteriores permiten determinar que a la fecha de la investigación (Dic./89), existía un atraso en el registro de los préstamos en el computador de 3 meses en los

préstamos personales y de 5 meses en los préstamos hipotecarios. Los préstamos al ser otorgados son registrados contablemente en cuentas de orden y al desembolsarse se registran en cuentas de balance.

**ATENCION DEL DEPARTAMENTO
DE INFORMATICA A OTRAS UNIDADES**

18. Los reportes solicitados a Informática, ¿se reciben oportunamente?.
Explique.

R. No, existe demora principalmente por las razones siguientes:

- Fallas del sistema
- Existen otras prioridades
- Cortes de energía eléctrica

19. ¿Existe programación de tiempo para que Informática atienda a cada Unidad en forma oportuna?.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
-	-	4	80	1	20
4	80	-	-	1	20

20. ¿Cuáles son las Unidades que solicitan información de Informática sobre préstamos otorgados y pagados y aplicación de cuotas de préstamos?. Enumere.

R. Préstamos personales, Préstamos hipotecarios, Créditos, Recuperaciones, Mora, Contabilidad, Tesorería y Estadística.

PONDERACION					
SI	%	NO	%	N/C	%
5	100	-	-	-	-

Análisis e Interpretación de los Resultados.

Las respuestas de la mayoría de encuestados permitió detectar que no obstante existir una programación de tiempo para que el Departamento de Informática atienda a las distintas Unidades, los reportes que se solicitan muchas veces no se reciben oportunamente, algunos factores que se mencionan como causales no dependen de dicho Departamento, como falta de energía eléctrica y que se le asignan otras prioridades por parte de la administración superior.

B I B L I O G R A F I A

1. AGUILAR, JOSE OSBALDO Y OTROS. Un procedimiento de auditoría operativa para evaluar el funcionamiento de una institución pública, caso práctico (INPEP). San Salvador, El Salvador, Universidad de El Salvador 1984. (Tesis).
2. AVALOS FLORES, ALEJANDRO Y OTROS. El auditor interno en las instituciones autónomas. San Salvador, El Salvador, Universidad de El Salvador, 1985. (Tesis).
3. AVILES CHAVEZ, JORGE ALBERTO Y OTROS. Análisis y evaluación del control interno por el contador público utilizando flujogramación. San Salvador, El Salvador, Universidad de El Salvador, 1983. (Tesis).
4. BARRON HERRERA, CARLOS. Control interno, instrucciones para llenar el cuestionario, México, Ecara, 1983.
5. BRAND, SALVADOR OSVALDO. Diccionario de la ciencias económicas y administrativas. San Salvador, El Salvador, Impresora Salvadoreña, 1978.
6. CHOLVIS, FRANCISCO. Diccionario de Contabilidad. 2a. ed., Buenos Aires, Argentina, Editorial El Ateneo, 1970.

7. DISTEFANO III, JOSEPH G.; STUBBERUD, ALLEN R. Y WILLIAMS, IVAN J.. Retroalimentación y sistemas de control. México, Mc Graw Hill, 1972.
8. ESCUELA TECNICA CONTABLE. Diccionario para contadores. 1a. ed., El Salvador, 1986.
9. GARCIA-PELAYO Y GROSS, RAMÓN. Diccionario pequeño Larousse ilustrado, 11a. ed., México, Talleres de Lito Arte, S. de R.L., 1987.
10. HOLMES, ARTHUR W.. Auditoría, principios y procedimientos. 2a. reimpresión, México, Unión tipográfica editorial hispanoamericana, UTEHA, 1979.
11. INSTITUTO AMERICANO DE CONTADORES PUBLICOS. Declaraciones sobre normas de auditoría (SAS). Traducido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, México, 1977.
12. INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS. Ley de creación, Reglamentos de Préstamos, Boletines y Memoria.
13. KOHLER, ERIC L. Diccionario para contadores. 1a. ed., México, Unión tipográfica editorial hispanoamericana, UTEHA, 1974.

14. KOONT'Z, HAROLD y O'DONELL, CYRIL. Curso de administración moderna en análisis de las funciones de la administración. 5a. ed., México, D.F., Ediciones Mc Graw Hill, 1973.
15. LEY DE PENSIONES Y JUBILACIONES CIVILES. En: Diario Oficial, San Salvador, El Salvador, Decreto legislativo N°72, D.O. N° 47, Tomo 234, 1º de marzo de 1972.
16. LEY DEL REGIMEN MONETARIO. En: Diario Oficial, San Salvador, El Salvador, Decreto N° 1055, D.O. N° 59, Tomo N° 274, 25 de marzo de 1982.
17. LEY ORGANICA DE LA CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA. En: Diario Oficial, San Salvador, El Salvador, Decreto legislativo N° 101, D.O. N° 284, Tomo 130, 29 de diciembre de 1939.
18. MUÑOZ CAMPOS, ROBERTO O.. Guía para trabajos de investigación, San Salvador, El Salvador, Editorial publitex, 1973.
19. PAREDES CASTILLO, MAURICIO DE JESUS Y OTROS. El informe sobre el control interno. San Salvador, El Salvador, Universidad de El Salvador, 1977.(Tesis).

20. ROMERO VILLAGRAN, FRANCISCA MELIDA. La teoría general de sistemas y la administración por objetivos. San Salvador, El Salvador, Universidad de El Salvador, 1980. (Tesis).
21. RUIZ DE VELASCO, LUIS. Auditoría práctica. 7a. ed., México, Editorial Banca y Comercio,S.A., 1976.
22. SENN, JAMES A.. Análisis y diseño de sistemas de información. 1a. ed. en español, México, impreso por Programas Educativos,S.A. de C.V., 1988.
23. SEOANE, JOAQUIN RAUL. Diccionario para contadores y ciencias afines. 2a. ed., Buenos Aires, Argentina, Selección Contable, S.A., 1961.
24. TABORGA TORRIGO, HUASCAR. Cómo hacer una tesis,4a.ed., México, D.F., Editorial Grijalbo,S.A., 1984.
25. TERRY, GEORGE R.. Principios de administración. 1a. ed. en español, México, Talleres de la Compañía Editorial Continental,S.A., 1968.
26. ZIEGLER, KELL. Auditoría moderna. 1a. ed., México, Compañía Editorial Continental,S.A. de C.V., 1987.