

11 de julio de 2024  
Al contestar refiérase a:  
INFORME No. AISBD-A-02-2024

Señor:  
José Ángel Velásquez Vargas  
Gerente General  
Coopepalmares R.L.  
Sistema Banca para el Desarrollo

**ASUNTO: REMISION DEL INFORME NO. AISBD-A-02-2024: AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LOS PROGRAMAS QUE GESTIONAN RECURSOS DEL SBD Y QUE ESTÁN ADMINISTRADOS POR LA AGENCIA MICROFINANCIERA NO REGULADA: COOPEPALMARES R.L.**

Estimado señor:

Esta Auditoría Interna le está remitiendo a su estimable persona el informe No. **AISBD-A-02-2024** denominado: **AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LOS PROGRAMAS QUE GESTIONAN RECURSOS DEL SBD Y QUE ESTÁN ADMINISTRADOS POR LA AGENCIA MICROFINANCIERA NO REGULADA: COOPEPALMARES**, con el propósito de solicitarle, con todo respeto y consideración, la aplicación de sus recomendaciones.

Sobre el particular es importante señalar que, para el cumplimiento de las recomendaciones del citado informe, corresponde observar los “Lineamientos Generales para el Seguimiento y Cumplimiento de las Recomendaciones Emitidas por la Auditoría Interna y Externa”, aprobados por el Consejo Rector con el acuerdo No. AG-019-05-2022 del 9 de marzo del 2022. Lineamientos que incorporan las disposiciones establecidas en los artículos 35,36 y 37 de la Ley General de Control Interno, relacionadas con los informes de Auditoría Interna.

En los lineamientos señalados entre otros puntos, se establece que se debe designar y comunicar a la Auditoría Interna en un plazo no mayor a 10 días hábiles

siguientes a la recepción del informe, el nombre, cargo y correo electrónico de la persona responsable de registrar el plan de implementación de las recomendaciones y su avance en el Sistema electrónico denominado “Sistema Core de Auditoría Interna (SCAI)”. Corresponderá por este medio electrónico, gestionar el expediente del avance al cumplimiento de las citadas recomendaciones. La Auditoría Interna le proporcionará el acceso e instructivo respectivo, en lo que corresponda al destinatario de las recomendaciones, para el uso del Módulo de Seguimiento en SCAI.

Cordialmente,



**Banca para el  
Desarrollo**  
S B D

Master Sara Porrás Mora, QAR, CPA  
Auditora Interna  
Banca para el Desarrollo





**Banca para el  
Desarrollo**  
S B D



**GESTIÓN DE  
SERVICIOS DE  
ASEGURAMIENTO**



**GESTIÓN DE LA  
PLANIFICACIÓN  
GENERAL**



**GESTIÓN DE  
SERVICIOS DE  
INNOVACIÓN Y  
CONSULTORÍA  
CONTINUOS**



**GESTIÓN DE  
SERVICIOS DE  
SEGUIMIENTO**



**GESTIÓN DEL  
ASEGURAMIENTO  
DE LA CALIDAD**



**GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA**



**GESTIÓN DE  
ASEGURAMIENTO  
DE AUDITORÍAS**

**AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LOS  
PROGRAMAS QUE GESTIONAN RECURSOS  
DEL SBD Y QUE ESTÁN ADMINISTRADOS  
POR LA AGENCIA MICROFINANCIERA NO  
REGULADA: COOPEPALMARES**

**INFORME No. AISBD-A-02-2024**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Origen del estudio.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Objetivos del estudio .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3. Alcance y período .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Generalidades del tema objeto de revisión ¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>1.5. Aspectos positivos que favorecieron la evaluación .....</b>	<b>9</b>
<b>1.6. Comunicación preliminar de los resultados del estudio .....</b>	<b>9</b>
<b>2. RESULTADOS.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE OPORTUNIDAD DE MEJORA .....</b>	<b>10</b>
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>18</b>
<b>4. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA: .....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXO NO.1.....</b>	<b>25</b>
<b>ANEXO NO.2.....</b>	<b>29</b>

**INFORME No. AISBD-A-02-2024**  
**AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LOS PROGRAMAS QUE GESTIONAN  
RECURSOS DEL SBD Y QUE ESTÁN ADMINISTRADOS POR LA AGENCIA  
MICROFINANCIERA NO REGULADA: COOPEPALMARES**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Origen del estudio**

De acuerdo con Las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público al Auditoría Interna le corresponde evaluar la eficiencia, eficacia, economía y legalidad de los controles. Como parte de esto le corresponde evaluar los objetivos, metas, funciones, convenios, actividades, operaciones, planes anuales, cuentas contables, cuentas presupuestarias, erogaciones, proyectos, programas y presupuestos, procesos de planificación estratégica y anual entre otros, evaluando los resultados de la gestión Institucional para establecer que sean consistentes con los objetivos y metas establecidos y que estos están siendo implantados como se planificaron en función de los objetivos organizacionales y de lo establecido en la Ley No.8634 y sus reformas y su Reglamento

Elementos todos que forman parte del Universo de Auditoria, los cuales son parte del Plan Estratégico de la AI, distribuidos por riesgo y cantidad de horas hombre disponibles en la AI.

Importante recordar que la AI interna desarrolla su estudio de auditoria a partir de la información proporcionada, por el operador, producto de una solicitud realizada por esta unidad. Es responsabilidad del operador brindar la información completa sobre los temas revisados, con la evidencia correspondiente.

## 1.2. Objetivos del estudio

### 1.2.1. Objetivo general del estudio

Evaluar a la agencia microfinanciera no regulada en revisión para determinar la apropiada gestión de los recursos del SBD en función del marco jurídico vigente y las sanas prácticas.

### 1.2.2. Objetivos específicos

El presente estudio tiene los siguientes objetivos específicos:

**Objetivo Específico 1:** Determinar la gobernanza, gestión y control del Operador Financiero no regulado, en relación con la gestión de los programas que utilizan recursos del Fonade, para determinar su eficiencia, eficacia y economía en función de lo acordado según contrato

**Objetivo Específico 2:** Establecer la gestión de riesgos del Operador Financiero no regulado, en relación con la gestión de los programas que utilizan recursos del Fonade, para determinar su efectividad en función de lo acordado según contrato.

**Objetivo Específico 3:** Verificar la cartera de crédito del Operador Financiero no regulado, en relación con la gestión de los programas que utilizan recursos del Fonade, para determinar su efectividad en función de lo acordado según contrato

## 1.3. Alcance y período

Auditoría Operativa sobre los programas que gestionan recursos del SBD y que están administrados por la agencia microfinanciera no regulada: Coopepalmares, al periodo que finaliza el 31 de diciembre del 2023.

### 1.3.1. Normas y Criterios de revisión utilizados

En este estudio se aplicaron los criterios que seguidamente se enumeran, en el Anexo No.1 denominado Resumen de Evaluación de los criterios del

presente informe se detalla el estado de cumplimiento determinado por la Auditoría Interna, una vez realizado el estudio.

Los criterios utilizados fueron:

Norma	Referencia del Criterio
Aprobación de Programas: Asistencia de cafetales y Renovación de Cafetales, a la Cooperativa de Caficultores y de Servicios Múltiples de Palmares, R.L. (COOPEPALMARES R.L). - AG-1509-188-2016 - 29/06/2016 - Consejo Rector de Banca para el Desarrollo	AG-1509-188-2016 AG-1509-188-2016 Aprobación de Programas: Asistencia de cafetales y Renovación de Cafetales, a la Cooperativa de Caficultores y de Servicios Múltiples de Palmares, R.L. (COOPEPALMARES R.L). - AG-1509-188-2016
Ley General de Control Interno - Ley 8292 - Gaceta 169 -04/09/2002 - Asamblea Legislativa	Ley General de Control Interno - Ley 8292 - Gaceta 169 -04/09/2002 - Asamblea Legislativa Artículo 4. CAPÍTULO II El sistema de control interno Artículo 7 Ley General de Control Interno - Ley 8292 Artículo 14.
Reglamento de la Ley N°8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo - Decreto Ejecutivo N° 43980-MEIC-MAG-TUR - 25/04/2023 - Alcance N°71 a La Gaceta N°71 - Presidencia de la República, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Ministerio de	Reglamento de la Ley N°8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo Artículo 3 Reglamento de la Ley N°8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo Reglamento de la Ley N°8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo

Agricultura y Ganadería, Ministerio de Turismo	Reglamento de la Ley N°8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo
Se aprueba ajuste del Acuerdo adoptado por el Comité de Crédito ACC-036-09-2021 a favor de la Cooperativa de Caficultores y Servicios Múltiples de Palmares R.L. (COOPEPALMARES R.L.) - ACC-046-12-2021 - 31/08/2021 - Comité de Crédito de FONADE Secretaría Técnica del Sistema Banca para el Desarrollo	ACUERDO ACC-036-09-2021

### 1.3.2. Limitaciones del alcance

No hay limitaciones en el alcance

### 1.3.3. Metodología

El servicio de auditoría se realizó de acuerdo con la normativa aplicable según la metodología establecida en la Auditoría Interna, lo que implica la revisión en tres fases a saber:

- Fase I: Planificación
- Fase II: Ejecución
- Fase III: Comunicación

La fase de ejecución implicó la aplicación de pruebas de cumplimiento y analíticas para determinar los resultados que logren cumplir con los objetivos específicos, determinados para el presente estudio. Lo cual implicó la solicitud, el análisis y la revisión de la información entregada, se realizaron encuestas de control cruzado para validar la fidelidad de la información en relación con los avances mostrados para el proyecto evaluado, así mismo se

realizó varias reuniones de discusión de temas afines al objeto tema de estudio.

### **Aspectos positivos que favorecieron la evaluación**

Se reconoce y agradece la contribución en la atención de consultas por parte de las áreas involucradas en el estudio tales como el señor Jose Ángel Velázquez Vargas y el señor Edwin Acuña A., quienes fueron muy amables y colaborativos en el desarrollo del presente estudio.

#### **1.4. Comunicación preliminar de los resultados del estudio**

La comunicación preliminar de los resultados, del presente estudio se presentaron en conferencia final el día 3 de julio del 2024 en presencia de:

Jose Ángel Vázquez V.	Gerente General Coopepalmares R.L.
Edwin Acuña A.	Gerente Financiero Coopepalmares R.L.
Yotse Madrigal A.	Encargada de Control Interno Coopepalmares R.L.
Socorro Chaves M.	Gestora de Entidades Financieras Cooperativas SBD
Jeannette Fonseca Salazar	Jefatura De Canales Y Productos Financieros SBD
Sara Porras Mora	Auditora General SBD
Rocio Agüero Arce	Auditora Senior SBD
Franklin Salazar Aguilar	Auditor Analítico SBD
Alejandro Granados Marín	Auditor Junior SBD

En el Anexo No.2 del presente informe se establecen los comentarios realizados por la administración y la resolución final de la Auditoría Interna sobre estos.

## 2. RESULTADOS

### 2.1. ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE OPORTUNIDAD DE MEJORA

#### **2.1.1. HALLAZGO NO. 1 RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO NO.1 SOBRE LA GOBERNANZA, GESTIÓN Y CONTROL DEL OPERADOR FINANCIERO NO REGULADO, EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS QUE UTILIZAN RECURSOS DEL FONADE, PARA DETERMINAR SU EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA EN FUNCIÓN DE LO ACORDADO SEGÚN CONTRATO**

La Auditoría Interna llevó a cabo una revisión a partir de la remisión de documentos e información que brindó el operador financiero Coopepalmares R.L., con la remisión No. AISBD-OA-SI-02-2024 de fecha 30 de enero del 2024, misma que la respuesta fue proporcionada a la Auditoría Interna, a la solicitud de información realizada por esta mediante oficio de fecha 6 de febrero del 2024, centrada en diversos aspectos clave relacionados con el gobierno corporativo, la estructura organizacional, las políticas y procedimientos, así como actividades de control y seguimiento, y los planes de contingencia.

A continuación, se presentan los hallazgos y conclusiones derivados de esta revisión, detallando aspectos específicos relacionados con políticas y procedimientos, entre otros aspectos relevantes para una adecuada gestión del crédito y el cumplimiento de condiciones programáticas.

- Si bien existe un reglamento de crédito, el mismo no aborda integralmente ciertos aspectos críticos. En particular, el reglamento no incluye lineamientos específicos relacionados con el otorgamiento de crédito a directivos, personal ejecutivo, funcionarios y partes relacionadas,

lineamientos para la gestión de cobro ni metodología para la estimación por incobrables.

- Durante la revisión del Estatuto Social y la Política de Crédito de la Cooperativa, se buscó determinar la existencia de lineamientos relacionados con el manejo de conflictos de intereses. Sin embargo, no se identificaron lineamientos o procedimientos formalmente establecidos para abordar los conflictos de intereses entre los empleados y miembros de la entidad.
- Tras la revisión realizada por la Auditoría Interna respecto a la existencia de planes de contingencia, se determinó que, a la fecha de esta Auditoría, Coopepalmares R.L. no ha desarrollado un Plan de Contingencia que pueda proporcionar una respuesta efectiva ante eventos importantes o críticos que puedan desviar la organización del logro de sus objetivos.

Las políticas y procedimientos son fundamentales para cualquier organización, ya que proporcionan un marco estructurado para el funcionamiento efectivo de las actividades. Son elementos clave que contribuyen al desarrollo óptimo de las operaciones, abordando aspectos cruciales como la prevención de errores y fraudes, el cumplimiento normativo, la mejora de la eficiencia operativa, la prevención del conflicto de intereses, la gestión de riesgos, la toma de decisiones y la preparación para situaciones imprevistas.

### **Programas de divulgación de que los fondos provienen del SBD**

- Tras revisar la información suministrada y realizar una visita de trabajo de campo al operador financiero Coopepalmares R.L., no se encontró ningún programa de divulgación que informara claramente que los fondos provienen del Banca para el Desarrollo (SBD). Tampoco se observaron

menciones al SBD en el contrato de crédito u otra documentación relacionada.

### **Actividades de gestión, control y seguimiento**

- Basándonos en la información proporcionada, no se encontró documentación que respalde el establecimiento, seguimiento y comunicación de objetivos, metas e indicadores específicos relacionados con la gestión del uso de los fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).

La ausencia de esta documentación puede dificultar la supervisión efectiva de cómo se están utilizando los fondos del SBD y si se están alcanzando los objetivos previstos para su asignación. Además, la falta de claridad en cuanto a los objetivos y metas puede afectar la transparencia y rendición de cuentas en el uso de estos recursos financieros.

En la, “Reforma Integral de la Ley N° 8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo y reforma de otras leyes”, establece una serie de disposiciones importantes para los Operadores Financieros. En el artículo 46 De las auditorías de los programas, hace hincapié en la obligación de que los Operadores Financieros deberán incorporar, como parte de su gobierno corporativo, el control y el seguimiento de los resultados de los programas acreditados ante el Consejo Rector, así mismo, establece en el artículo 6 De las obligaciones de los integrantes del SBD, inciso g, define que los Operadores Financieros deben desarrollar campañas promocionales y de proyección en sus zonas de influencia, sobre los beneficios del SBD e impulsar la utilización de los diferentes productos y herramientas plasmados en la Ley N° 9274. El artículo 4 del mismo reglamento “De los fundamentos y principios orientadores” inciso i) establece que en toda documentación e información que brinden los Operadores Financieros (regulados y no

regulados) a los usuarios de los créditos, se deberá indicar que los beneficios brindados corresponden a las ventajas que facilita la Ley N° 9274, asimismo, se incluirá el logotipo indicado en el manual de identidad corporativa establecido por el Consejo Rector, de forma clara y visible, de acuerdo con los lineamientos definidos en dicho manual.

Por su parte, el ACUERDO AG-1509-188-2016 con fecha 29 de junio del 2016 establece en la sección de “Por tanto”, punto No. 1, que el operador financiero debe velar por el cumplimiento de las metas de colocación, conforme los términos de la Ley 9274 y el programa aprobado.

Finalmente, la Ley General de Control Interno N° 8292, en el **artículo 4** *“Aplicabilidad a sujetos de derecho privado, establece que los sujetos de derecho privado que, por cualquier título, sean custodios o administradores de fondos públicos, deberán aplicar en su gestión los principios y las normas técnicas de control interno que al efecto emita la Contraloría General de la República”*

Esta Auditoría Interna determinó que la condición de este hallazgo se genera por las siguientes causas:

- Ausencia de controles efectivos sobre el cumplimiento de las condiciones pactadas con el SBD, como por ejemplo campañas de divulgación.
- Inexistencia de políticas y procedimientos para la gestión de cobro, manejo de conflicto de interés, plan de contingencia y política conozca su cliente, relacionado con el uso de recursos del SBD.
- Ausencia de un plan anual de colocación, indicadores, metas y objetivos, los cuales no permiten trazar una dirección de referencia donde indique hacia dónde dirigir los esfuerzos de la Cooperativa y evaluar la gestión ejecutada en la colocación de los fondos del SBD.

En virtud de la situación antes indicada, esta Auditoría Interna determinó que se ve en un incremento en la probabilidad e impacto del riesgo relacionado con el cumplimiento de requerimientos del SBD en términos de gestión, seguimiento y control de la colocación de los fondos del SBD, así mismo, se ha identificado el riesgo derivado de la inexistencia de políticas y procedimientos para manual de puestos, manejo de conflicto de interés, plan de contingencia y política conozca su cliente relacionado con el uso de recursos del SBD.

### **2.1.2. HALLAZGO NO. 2 RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO NO.2: SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL OPERADOR FINANCIERO NO REGULADO, EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS QUE UTILIZAN RECURSOS DEL FONADE, PARA DETERMINAR SU EFECTIVIDAD EN FUNCIÓN DE LO ACORDADO SEGÚN CONTRATO**

Según la revisión de la información suministrada, se ha identificado que Coopepalmares R.L. carece de políticas y procedimientos formalmente establecidos para la gestión de riesgos, especialmente en lo que respecta a la gestión del riesgo de crédito. Esta falta de marco estructurado expone a la cooperativa a potenciales pérdidas financieras y a la ausencia de control sobre la calidad de su cartera crediticia.

La gestión adecuada del riesgo de crédito es fundamental para garantizar la estabilidad financiera y la sostenibilidad de la cooperativa. La falta de políticas y procedimientos claros en esta área puede aumentar la exposición al riesgo crediticio, afectar la rentabilidad y la liquidez de la cooperativa debilitando la confianza de los asociados y otras partes interesadas.

Por su parte, el ACUERDO AG-1509-188-2016 con fecha 29 de junio del 2016 establece en la sección de “Por tanto”, punto No. 1, define que el

Operador Financiero debe establecer las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo crediticio derivado de las operaciones amparadas al SBD, incluyendo las canalizadas mediante banca de segundo piso.

Por su parte, la Ley General de Control Interno Ley 8292 del 04/09/2002 establece en el artículo 14:

*“Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:*

*a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*

*b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.*

*c) Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable.*

*d) Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar.”*

La Auditoría Interna determinó que la condición de este hallazgo se genera por una oportunidad de mejora en relación con los riesgos en virtud de que no se encuentran definidos, monitoreados ni gestionados por parte de Coopepalmares R.L.

En virtud de la situación antes indicada, esta Auditoría determinó que el efecto se refleja sobre la gestión del riesgo relacionado con el uso de fondos del SBD, el cual se ve afectado por la causa antes indicada.

### **2.1.3. HALLAZGO NO. 3 RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO NO. 3 SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL OPERADOR FINANCIERO NO REGULADO, EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS QUE UTILIZAN RECURSOS DEL FONADE, PARA DETERMINAR SU EFECTIVIDAD EN FUNCIÓN DE LO ACORDADO SEGÚN CONTRATO.**

Se seleccionó una muestra de 10 expedientes de crédito de una población total de 111. Estos expedientes representan créditos con un saldo total al mes de diciembre de 2023 de \$70,004,040.00. Los aspectos evaluados incluyeron: solicitud de crédito, escritura o contrato, identificación vigente, uso de fondos en actividades según programas, cumplimiento con regulaciones de la CIC SUGEF, flujo de caja proyectado, análisis de capacidad de pago, aprobación de crédito, aprobación de desembolso, hoja de constitución de hipoteca, avalúo, informe registral, reporte de pago de impuestos municipales, póliza de seguros, otros comprobantes de ingresos.

Con base en la revisión de la información suministrada, se identificaron las siguientes situaciones:

- Documentos de Aprobación de Crédito y Desembolso: No se encontró documentación que evidenciara la aprobación del crédito por parte de la cooperativa, ni tampoco la aprobación del desembolso de los fondos correspondientes.

El Acuerdo AG-1509-188-2016 con fecha 29 de junio del 2016 establece en la sección de “Por tanto”, punto No. 6, que el operador financiero debe velar por el adecuado mantenimiento y disposición de los expedientes de crédito de cada una de las operaciones formalizadas con recursos del SBD, incluyendo las realizadas por medio de la banca de segundo piso.

Esta Auditoría Interna determinó que la condición de este hallazgo se genera por la necesidad de reforzar la política de crédito del operador financiero con respecto al proceso de respaldo de ingresos del beneficiario.

En virtud de la situación antes indicada, esta Auditoría Interna determinó que el efecto se ve en un incremento en la probabilidad e impacto del riesgo relacionado con la necesidad de mejora y cumplimiento de la política de crédito.

### 3. CONCLUSIONES

- 3.1. **Conclusión No.1 relacionada con el Objetivo específico No.1:** sobre la gestión de riesgos del Operador Financiero no regulado, en relación con la gestión de los programas que utilizan recursos del Fonade, determinando que no es razonablemente efectivo en virtud de que presenta oportunidades de mejora en el proceso de otorgamiento de créditos, manejo de conflicto de interés y el plan de contingencia.
- 3.2. **Conclusión No.2 relacionada con el Objetivo específico No.2:** sobre la gestión de riesgos del Operador Financiero no regulado, en relación con la gestión de los programas que utilizan recursos del Fonade, determinando que no es razonablemente efectivo en virtud de que presenta oportunidades de mejora en el proceso de gestionar los riesgos del operador financiero.
- 3.3. **Conclusión No.3 relacionada con el Objetivo específico No.3:** sobre la gestión de riesgos del Operador Financiero no regulado, en relación con la gestión de los programas que utilizan recursos del Fonade, determinando que no es razonablemente efectivo en virtud de que presenta oportunidades de mejora en el proceso de la documentación que respalde la aprobación de la Cooperativa en el proceso de otorgamiento de créditos.

#### 4. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA:

DIRIGIDAS A: José Ángel Vázquez Vargas

Recomendación No.	1
Recomendación relacionada con el Objetivo Específico número:	1
Recomendación relacionada con el Hallazgo:	1
Recomendación relacionada con la Conclusión:	1
Tema de Recomendación	Sistema de Control Interno
Nivel de riesgo encontrado en la recomendación	Muy Bajo
Nivel de riesgo meta con la implementación de la recomendación	Muy Bajo
Tiempo aproximado de implementación	<b>Fecha:</b> <b>Tiempo para cumplir:</b> 12 meses
DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN	
Coopepalmares R.L. debe elaborar o fortalecer políticas y procedimientos para aspectos relacionados con la gestión de cobro, manejo de conflicto de interés y el plan de contingencia relacionado con el uso de recursos del SBD.	
ENTREGABLE	
Políticas y procedimientos con la inclusión de los aspectos mencionados en la recomendación	

Recomendación No.	2
Recomendación relacionada con el Objetivo Específico número:	1
Recomendación relacionada con el Hallazgo:	1
Recomendación relacionada con la Conclusión:	1
Tema de Recomendación	Operativa

Nivel de riesgo encontrado en la recomendación	Muy Bajo
Nivel de riesgo meta con la implementación de la recomendación	Muy Bajo
Tiempo aproximado de implementación	<b>Fecha:</b> <b>Tiempo para cumplir:</b> 12 meses
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN</b>	
Coopepalmares R.L., debe desarrollar un control que asegure el cumplimiento de los requerimientos establecidos en los programas con el SBD, concentrándose específicamente con lo relacionado a las campañas de divulgación del uso de los fondos del SBD.	
<b>ENTREGABLE</b>	
Evidencia documental de la inclusión en el contrato que describa que los fondos provienen de los fondos del SBD, así como material publicitario que incluya insignias o banner (pancartas) del SBD.	

<b>Recomendación No.</b>	<b>3</b>
Recomendación relacionada con el Objetivo Específico número:	1
Recomendación relacionada con el Hallazgo:	1
Recomendación relacionada con la Conclusión:	1
Tema de Recomendación	Efectividad del control
Nivel de riesgo encontrado en la recomendación	Muy Bajo
Nivel de riesgo meta con la implementación de la recomendación	Muy Bajo
Tiempo aproximado de implementación	<b>Fecha:</b> <b>Tiempo para cumplir:</b> 12 meses
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN</b>	

Coopepalmares R.L., debe elaborar anualmente un plan para la asignación de los fondos del SBD, el cual deberá incluir objetivos específicos, metas cuantificables e indicadores de rendimiento claros. Además, es fundamental definir los roles y responsabilidades de manera precisa para cada etapa del proceso de asignación de fondos, de forma que ayude con la gestión en la colocación de los recursos del SBD.

Este plan debe ser revisado y comunicado al Consejo de Administración regularmente para asegurar su alineación con los objetivos estratégicos de Coopepalmares R.L. y con las condiciones cambiantes del entorno operativo y financiero.

**ENTREGABLE**

Evidencia del Plan de Colocación anual incluyendo las métricas y demás aspectos recomendados.

Recomendación No.	4
Recomendación relacionada con el Objetivo Específico número:	2
Recomendación relacionada con el Hallazgo:	2
Recomendación relacionada con la Conclusión:	2
Tema de Recomendación	Gobierno, Riesgo y Cumplimiento
Nivel de riesgo encontrado en la recomendación	Muy Bajo
Nivel de riesgo meta con la implementación de la recomendación	Muy Bajo
Tiempo aproximado de implementación	<b>Fecha:</b> <b>Tiempo para cumplir:</b> 12 meses
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN</b>	

Se recomienda que Coopepalmares R.L. implemente un proceso integral de gestión de riesgo que abarque la definición, monitoreo y gestión apropiada de los riesgos identificados, incluyendo específicamente el riesgo de crédito. Este proceso debe incluir la revisión y actualización periódica de los riesgos identificados, la asignación clara de responsabilidades para su monitoreo y manejo, y la implementación de medidas correctivas y preventivas cuando sea necesario. Además, se sugiere que se establezcan protocolos de comunicación efectivos para informar sobre los riesgos y su estado a todas las partes interesadas pertinentes. Esto ayudará a fortalecer la capacidad de la entidad para anticipar y mitigar los riesgos potenciales, protegiendo así sus intereses y promoviendo una gestión efectiva y sostenible.

**ENTREGABLE**

Procedimientos de administración de riesgos

Recomendación No.	5
Recomendación relacionada con el Objetivo Específico número:	3
Recomendación relacionada con el Hallazgo:	3
Recomendación relacionada con la Conclusión:	3
Tema de Recomendación	Sistema de Control Interno
Nivel de riesgo encontrado en la recomendación	Muy Bajo
Nivel de riesgo meta con la implementación de la recomendación	Muy Bajo
Tiempo aproximado de implementación	<b>Fecha:</b> <b>Tiempo para cumplir:</b> 12 meses
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN</b>	

Incluir la documentación que evidencia la aprobación del crédito de parte de Coopepalmares R.L. como parte integral del expediente de los beneficiarios finales.

ENTREGABLE

Inclusión de los aspectos mencionados en la Política de Crédito

Rocío Agüero Arce  
Auditora Senior  
Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)

Alejandro Granados Marín  
Auditor Junior  
Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)

## ANEXOS

## ANEXO NO.1 RESUMEN DE EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS

No.	Descripción del Criterio	No. Hallazgo	Calificación del Criterio	Riesgo Encontrado	Riesgo Meta
1	Ley General de Control Interno - Ley 8292 - Gaceta 169 - 04/09/2002 - Asamblea Legislativa	1	No cumple	Muy Bajo	Muy Bajo
2	Reglamento de la Ley N°8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo - Decreto Ejecutivo N° 43980-MEIC-MAG-TUR - 25/04/2023 - Alcance N°71 a La Gaceta N°71 - Presidencia de la República, Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Turismo	1	No cumple	Muy Bajo	Muy Bajo
3	Aprobación de Programas: Asistencia de	1	No cumple	Muy Bajo	Muy Bajo

	cafetales y Renovación de Cafetales, a la Cooperativa de Caficultores y de Servicios Múltiples de Palmares, R.L. (COOPEPALMARES R.L). - AG-1509-188- 2016 - 29/06/2016 - Consejo Rector de Banca para el Desarrollo				
4	Ley General de Control Interno - Ley 8292 - Gaceta 169 - 04/09/2002 - Asamblea Legislativa	2	No cumple	Muy Bajo	Muy Bajo
5	Reglamento de la Ley N°8634, Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo - Decreto Ejecutivo N° 43980-MEIC-MAG- TUR - 25/04/2023 - Alcance N°71 a La Gaceta N°71 - Presidencia de la República, Ministerio	3	No cumple	Muy Bajo	Muy Bajo

	de Economía, Industria y Comercio, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Turismo				
6	Se aprueba ajuste del Acuerdo adoptado por el Comité de Crédito ACC-036-09-2021 a favor de la Cooperativa de Caficultores y Servicios Múltiples de Palmares R.L. (COOPEPALMARES R.L.) - ACC-046-12-2021 - 31/08/2021 - Comité de Crédito de FONADE Secretaría Técnica del Sistema Banca para el Desarrollo	3	No cumple	Muy Bajo	Muy Bajo
7	Aprobación de Programas: Asistencia de cafetales y Renovación de Cafetales, a la	3	No cumple	Muy Bajo	Muy Bajo

	Cooperativa de Caficultores y de Servicios Múltiples de Palmares, R.L. (COOPEPALMARES R.L). - AG-1509-188-2016 - 29/06/2016 - Consejo Rector de Banca para el Desarrollo				
--	--	--	--	--	--

Calificación del Criterio	Porcentaje
No cumple	100.00

## ANEXO NO.2

### OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA ADMINISTRACIÓN AL BORRADOR DEL INFORME DEL AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LOS PROGRAMAS QUE GESTIONAN RECURSOS DEL SBD Y QUE ESTÁN ADMINISTRADOS POR LA AGENCIA MICROFINANCIERA NO REGULADA: COOPEPALMARES

HALLAZGO NO.	1
Nombre del hallazgo	<b>HALLAZGO NO. 1 RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO NO.1 DESOBRE LA GOBERNANZA, GESTIÓN Y CONTROL DEL OPERADOR FINANCIERO NO REGULADO, EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS QUE UTILIZAN RECURSOS DEL FONADE, PARA DETERMINAR SU EFICIENCIA, EFICACIA Y ECONOMÍA EN FUNCIÓN DE LO ACORDADO SEGÚN CONTRATO</b>
Observación de la Administración	
¿Se acoge por la AI la observación?	Si ( ) no ( ) parcialmente ( ) ( )no aplica
Argumentos de la auditoría interna para su resolución	

HALLAZGO NO.	2
Nombre del hallazgo	<b>HALLAZGO NO. 2 RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO NO.2: SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS DEL OPERADOR FINANCIERO NO REGULADO, EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS QUE UTILIZAN RECURSOS DEL FONADE, PARA</b>

	<b>DETERMINAR SU EFECTIVIDAD EN FUNCIÓN DE LO ACORDADO SEGÚN CONTRATO</b>
Observación de la Administración	
¿Se acoge por la AI la observación?	Si ( ) no ( ) parcialmente ( ) ( )no aplica
Argumentos de la auditoría interna para su resolución	

<b>HALLAZGO NO.</b>	<b>3</b>
Nombre del hallazgo	<b>HALLAZGO NO. 3 RELACIONADO CON EL OBJETIVO ESPECÍFICO NO. 3 SOBRE LA CARTERA DE CRÉDITO DEL OPERADOR FINANCIERO NO REGULADO, EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE LOS PROGRAMAS QUE UTILIZAN RECURSOS DEL FONADE, PARA DETERMINAR SU EFECTIVIDAD EN FUNCIÓN DE LO ACORDADO SEGÚN CONTRATO.</b>
Observación de la Administración	
¿Se acoge por la AI la observación?	Si ( ) no ( ) parcialmente ( ) ( )no aplica
Argumentos de la auditoría interna para su resolución	