



SPI4, Estándares Universales, Auditoría y control interno

19 de mayo del 2016
3era ronda del Fondo de DS

Asociación que promueve las finanzas éticas y responsables

- **Miembros fundadores** 5 Organizaciones francesas especializadas en microfinanzas
- **Colaboradores:** IMFs, Redes, Proveedores de Asistencia Técnica, Inversores, Donantes, e Investigadores
- **Áreas de trabajo :** impacto y desempeño social, gobernabilidad, finanzas rurales

www.cerise-microfinance.org

www.cerise-spi4.org

3era ronda del Fondo de DS

¿Para quiénes está dirigido el Fondo?

Redes Nacionales, IMFs, Inversores, y Reguladores Locales

El Fondo de DS ofrece:

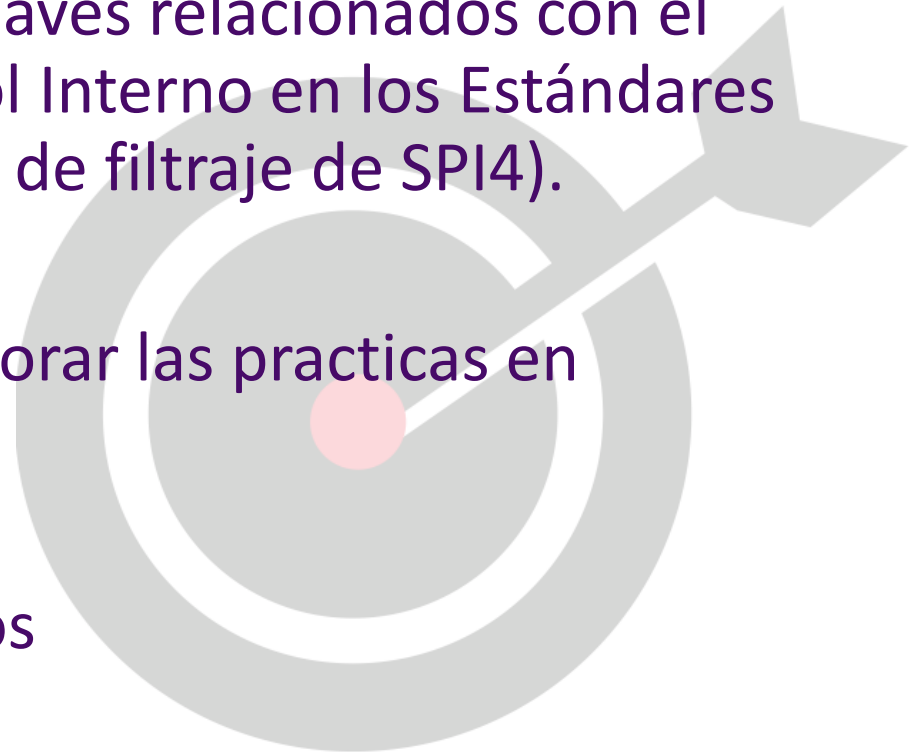
- ✓ Capacitaciones online (en inglés, español y ruso) para representantes de redes y de IMFs, analistas de crédito y auditores SPI4, en la recolección de datos y el uso de SPI4.
- ✓ Asistencia técnica individual y a distancia para las IMFs seleccionadas, redes y analistas de crédito.
- ✓ Becas para participar en el encuentro de la SPTF en 2016 y 2017

Primera convocatoria de propuestas desde Enero del 2016 y la próxima en diciembre.

Mas info: <http://www.mfc.org.pl>



1. Discutir las cuestiones claves en torno al Dpto de Auditoría y Control interno con la GDS
2. Entender los indicadores claves relacionados con el Dpto de Auditoría y Control Interno en los Estándares Universales (y en la opción de filtraje de SPI4).
3. Ver ejemplos de cómo mejorar las practicas en Auditoría interna
4. Identificar recursos técnicos





MICROFINANCE CENTRE

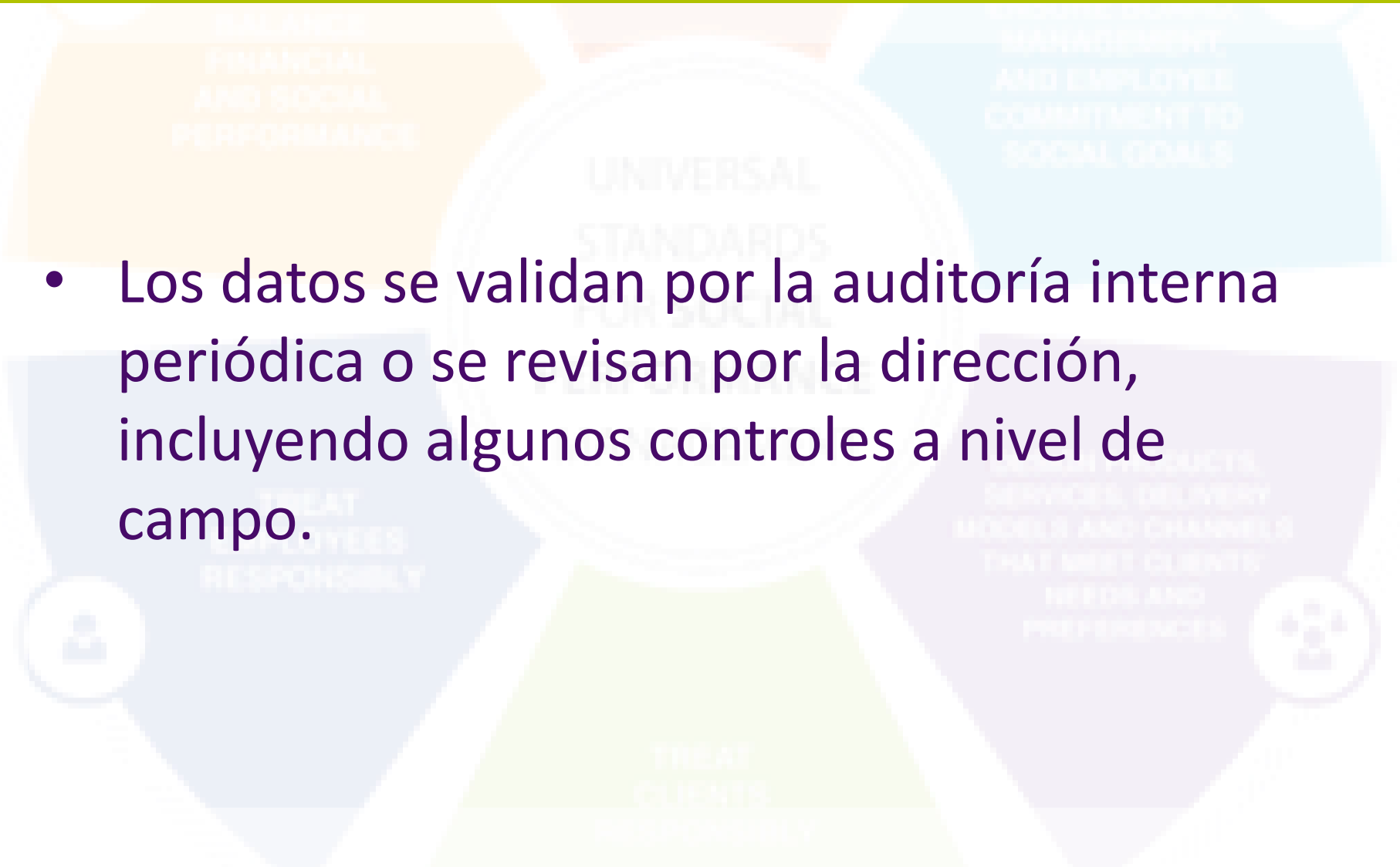
CERISE



Auditoría y control interno: Cómo integrar la GDS

Dimensión 1 : Definir y monitorear objetivos sociales

- Los datos se validan por la auditoría interna periódica o se revisan por la dirección, incluyendo algunos controles a nivel de campo.



Dimensión 2: Asegurar el compromiso de la junta directiva, gerencia y empleados con los objetivos sociales

- Auditoría interna y / o gestión de riesgos: integrar criterios de desempeño social en sus actividades periódicas.
- Se asegura un control preciso de las prácticas (por el departamento de operaciones, auditorías internas, etc.) para proporcionar educación o sanciones cuando sea necesario.

Dimensión 4: Tratar a los clientes responsablemente

- La política de la capacidad de pago de la institución se utiliza de manera uniforme en la práctica.
- La institución cuenta con un sistema de supervisión para garantizar que la oficina de crédito o datos de los competidores se utilicen eficientemente para informar a análisis de crédito y decisiones.
- El área de control interno de las instituciones verifica el cumplimiento de las políticas y los sistemas que se utilizan para prevenir el riesgo de sobreendeudamiento de los clientes.
- El área de control interno de las instituciones y / u otros departamentos visitan una muestra representativa de clientes cada año.



CERISE



¿ Cómo evaluar las prácticas en del Dpto de Auditoria/Control interno?

¿ Cómo evaluar las practicas de Auditoría Interna con SPI4?

Opción de filtro por Departamentos

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Revisar' (Review) tab selected. The 'Desproteger hoja' (Unprotect sheet) button is highlighted with a red box. The spreadsheet displays a progress bar for 'Usted ha completado 0 / 200 indicadores' and a table with columns for 'Prácticas, comentarios y aclaraciones' and 'Comentarios complementarios de validación'.

Excel interface showing the 'Revisar' (Review) tab. The 'Desproteger hoja' (Unprotect sheet) button is highlighted with a red box. The spreadsheet displays a progress bar for 'Usted ha completado 0 / 200 indicadores' and a table with columns for 'Prácticas, comentarios y aclaraciones' and 'Comentarios complementarios de validación'.

	AM	AN	AO	AP	AT	AU	AV	AW	AX	AY
1	Usted ha completado 0 / 200 indicadores									
2	¡Siga adelante!									
3	Respuestas									
4	Prácticas, comentarios y aclaraciones									
5	Comentarios complementarios de validación									
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										



¿Alguna pregunta sobre los
indicadores?





Ejemplos de cómo alinear las prácticas del departamento de Auditoria/Control Interno con los Estándares Universales

Ejemplos de tareas para asegurar la implementación (1)

- ***A nivel de cliente:***

- ✓ *Compruebe el tiempo medio de tramitación de préstamos*
- ✓ *Revisar en el acto los cálculos de la capacidad de pago (hechos por los oficiales de crédito)*
- ✓ *Revisar en el acto las aproximaciones de cobro de préstamos*
- ✓ *Entrevistar a los clientes para evaluar su conocimiento de los términos y condiciones de los servicios y la relación entre clientes y empleados.*
- ✓ *Comprobar como se resuelven las quejas*

Ejemplos de tareas para asegurar la implementación (2)

- *A nivel de personal :*
 - ✓ *Comprobar la diversidad de los candidatos seleccionados en comparación con los solicitantes*
 - ✓ *Comprobar salarios para comprobar si existe discriminación por género u otros sesgos*
 - ✓ *Comprobar el cumplimiento de las leyes locales y la transparencia de la escala salarial*
 - ✓ *Comprobar la conciencia y sensibilización del personal sobre el Código de Ética y otros procedimientos*

¿ Que papel tiene el área de Auditoría Interna en la prevención del sobreendeudamiento? – ejemplo Bosnia y Herzegovina

- **Cuestionario para clientes:**

- ✓ ¿ Tuvo una visita por parte del oficial de crédito antes de desembolso del préstamo?
- ✓ ¿Cuáles son los garantes de su crédito?
- ✓ ¿Usted firmó personalmente el contrato?
- ✓ ¿ Usted recogió personalmente el desembolso del préstamo?
- ✓ ¿Ha estado usando el préstamo usted mismo o conjuntamente con otras personas?
- ✓ ¿Ha tenido que pagar los cargos, además de la tarifa de préstamo y entrega?
- ✓ ¿Cuál fue el propósito del préstamo? ¿En que ha invertido el dinero?
- ✓ ¿Que problemas están teniendo que pagar el préstamo (si no pagan a tiempo)?
- ✓ ¿ Alguien en su hogar tiene otros préstamos de la misma institución? ¿Qué monto?

Los desafíos para la Auditoría en GDS

1) Una muestra representativa de clientes

2) Centrarse en la auditoría interna sobre «errores» (identificando problemas, riesgos, violación de normas, etc.)

Tabla 7: Errores comunes detectados por los auditores internos de microfinanzas

Durante una serie de entrevistas informales, los auditores internos de las instituciones de microfinanzas citaron los siguientes errores como los más comunes que cometen los empleados y que exponen a las MFI a los riesgos de transacción:

- Números transpuestos como, por ejemplo, cambiar US\$39 a US\$93;
- Ceros eliminados como, por ejemplo, cambiar US\$1000 a US\$100;
- Números mal colocados como, por ejemplo, registrar una extracción como un depósito o viceversa;
- Análisis deficiente del negocio por parte de los oficiales de préstamos como, por ejemplo, sobrestimar el crecimiento procedente de los préstamos;
- Errores de cálculos como, por ejemplo, calcular incorrectamente el interés de los pagos de los préstamos.

Ejemplo: verificación de las operaciones « equipo de cumplimiento »

Ej: crear un « equipo de cumplimiento » dedicado exclusivamente a garantizar el cumplimiento (centrado en los comentarios generales de los clientes (negativos y positivos).

Recuadro uno: Calidad y cumplimiento en Small Enterprise Foundation (SEF)

Small Enterprise Foundation (SEF), una IMF sudafricana, tiene un sólido departamento de auditoría interna dedicado principalmente a garantizar el cumplimiento. Recientemente, la gerencia identificó que la metodología de la institución no se aplicaba consistentemente en áreas como la evaluación de la capacidad de pago, capacitación y apoyo a grupos e interacción entre clientes y empleados. Como resultado, SEF elaboró un conjunto de listas de verificación de la calidad de las "operaciones clave" que la gerencia y auditoría interna utilizarán para garantizar la calidad. Las revisiones de calidad se integran en la auditoría interna habitual, que también verifica el cumplimiento de las políticas operativas de SEF.



**¿ Alguna pregunta o experiencia que
quieran compartir?**





MICROFINANCE CENTRE

CERISE



**Recursos técnicos para Auditoría
Interna y Dpto de control Interno**

¿Dónde descargar SPI4 y documentación?

www.cerise-spi4.org

14 Passage Dubail, 75010 Paris

+33(0)1 40 36 92 92



[FAQ](#) [Support](#) [Funding](#) [Publications](#) [Contact](#)



DESCARGAR SPI4



REALIZAR UNA
AUDITORÍA



CAPACITARSE



DATOS SOBRE SPI4

version 1.3.1 desde el 4 de FEBRERO 2016

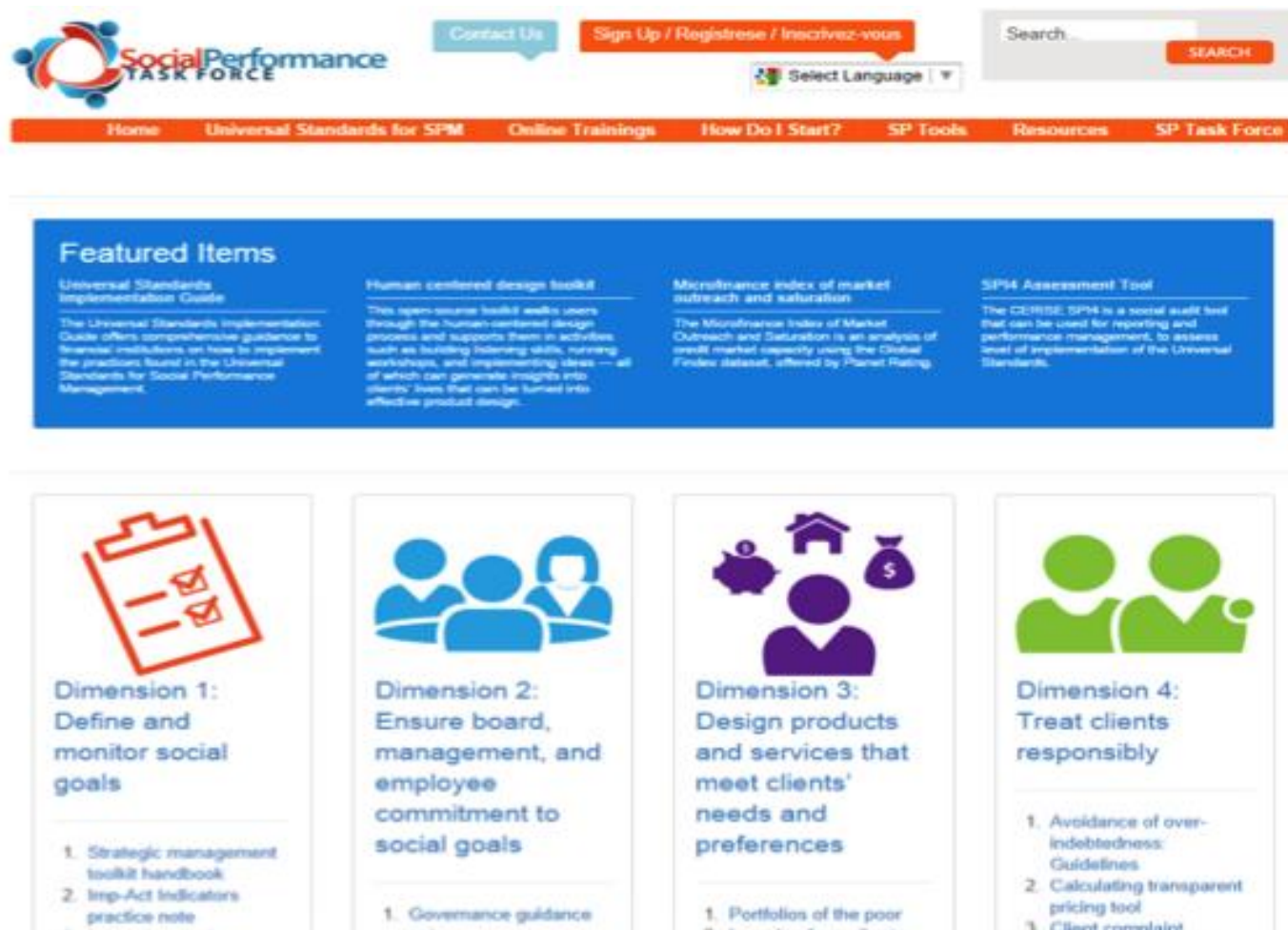
**NEWSLETTER ALINUS
SPI4 PARA INVERSORES**

**BENCHMARKS SPI4
OCTUBRE 2015**

LISTA DE AUDITORES CUALIFICADOS - Actualizado en febrero 2016

Consulte el centro de documentación de la SPTF!

<http://sptf.info/recursos-en-espanol>



The screenshot shows the homepage of the Social Performance Task Force (SPTF). At the top, there is a navigation bar with the SPTF logo, a 'Contact Us' button, a 'Sign Up / Regístrate / Inscrivez-vous' button, a 'Select Language' dropdown menu, and a search bar. Below the navigation bar is a horizontal menu with links: Home, Universal Standards for SPM, Online Trainings, How Do I Start?, SP Tools, Resources, and SP Task Force. The main content area features a 'Featured Items' section with four items: 'Universal Standards Implementation Guide', 'Human centered design toolkit', 'Microfinance index of market outreach and saturation', and 'SPM Assessment Tool'. Below this, there are four columns representing different dimensions of social performance, each with an icon, a title, and a list of resources.

Social Performance TASK FORCE

Contact Us Sign Up / Regístrate / Inscrivez-vous Search... SEARCH

Select Language ▼

Home Universal Standards for SPM Online Trainings How Do I Start? SP Tools Resources SP Task Force

Featured Items

- Universal Standards Implementation Guide**
The Universal Standards Implementation Guide offers comprehensive guidance to financial institutions on how to implement the practices found in the Universal Standards for Social Performance Management.
- Human centered design toolkit**
This open-source toolkit walks users through the human-centered design process and supports them in activities such as building listening skills, running workshops, and implementing ideas — all of which can generate insights into clients' lives that can be turned into effective product design.
- Microfinance index of market outreach and saturation**
The Microfinance Index of Market Outreach and Saturation is an analysis of credit market capacity using the Global Findex dataset, offered by Planet Rating.
- SPM Assessment Tool**
The CDRSP SPM is a social audit tool that can be used for reporting and performance management, to assess level of implementation of the Universal Standards.



Dimension 1:
Define and monitor social goals

1. Strategic management toolkit handbook
2. Imp-Act Indicators practice note



Dimension 2:
Ensure board, management, and employee commitment to social goals

1. Governance guidance



Dimension 3:
Design products and services that meet clients' needs and preferences

1. Portfolios of the poor



Dimension 4:
Treat clients responsibly

1. Avoidance of over-indebtedness: Guidelines
2. Calculating transparent pricing tool
3. Client complaint

Documentación específica para Auditoría Interna/Control interno

La Guía para la Implementación de los Estándares Universales:

http://sptf.info/images/usspm%20implementationguidespanish_revised.pdf

Operaciones Smart: guía para instituciones financieras sobre la incorporación de prácticas de protección al cliente en cada área operativa de la institución

<http://www.smartcampaign.org/tools-a-resources/796>

SPTF: incorporar el aspecto social a la gestión del desempeño (*p.149 control interno*)

http://sptf.info/images/spm_practice_guide_sp.pdf

Smart Note: Facing Over-indebtedness at Partner Microcredit Foundation

http://smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/Over-indebtedness_Partner.pdf

Imp-Act Guidance Note: Auditoría y control interno: Integrar la GDS al fortalecimiento institucional de las microfinanzas (con ejemplo de SEF)

http://sptf.info/images/internal_controls_guidance_note-sp.pdf

Si necesita ayuda...

- **El Fondo de DS ofrece asistencia técnica a distancia en inglés, español y ruso:**
 - ✓ *Ofrece orientación en la realización de una auditoría, la comprensión de indicadores,...*
 - ✓ *Proponer herramientas existentes que pueden ayudar a reducir las brechas en DS*

Próximos webinars:

<http://www.cerise-spi4.org/events-en>

Próximo webinar: SPI4 – verificación de datos financieros (para administradores financieros)



Contacto MFC:

[Kinga Dabrowska: kdabrowska@mfc.org.pl](mailto:kdabrowska@mfc.org.pl)

www.mfc.org.pl

Contacto CERISE:

spi4@cerise-microfinance.org

www.cerise-spi4.org