

## Resumen Ejecutivo

Esta auditoría se realizó con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo estipulado en la Ley No. 8220 y su Reglamento, tanto en la Sección de Gestión y Análisis de Crédito, así como, por los responsables de coordinar o ejecutar los planes de mejora, para determinar la eficacia, pertinencia y utilidad de las acciones que realizan, en el periodo comprendido entre enero 2023 a octubre 2023.

El presente informe recopila aspectos de mejora para el cumplimiento de la Ley No.8220, en el proceso de la Sección de Gestión y Análisis de Crédito, tales como: solicitar la documentación de los préstamos en una sola ocasión, cumplir con el plazo establecido para aprobar el trámite, unificar los textos que se le envían a los clientes cuando tienen documentación pendiente, entre otros.

Por otro lado, se examinó la operativa tanto de la Contraloría de Servicios como del servicio que presta a los clientes la plataforma de Call Center, la cual es contratada por la Institución y por último, se valoró el cumplimiento de labores de la Comisión de Mejoras Regulatorias de CONAPE que, entre otros, conlleva solicitarle a la Administración Activa, cómo una de sus principales funciones, el brindar una mayor atención en la actualización del catálogo nacional de trámites, así como capacitar al Call Center en la normativa vinculante a la labor que realizan.

Por lo anterior, se plasmaron en el informe las recomendaciones pertinentes para cada uno de los hallazgos emitidos y así contribuir en la mejora continua del proceso operativo que fue examinado.