



LA GACETA

DIARIO OFICIAL

Teléfonos: 2228-3791 / 2222-7344

Tiraje: 490 Ejemplares
44 Páginas

Valor C\$ 45.00
Córdobas

AÑO CXX

Managua, Viernes 20 de Mayo de 2016

No. 94

SUMARIO

	Pág.	
CASA DE GOBIERNO		
Acuerdo Presidencial N°. 130-2016.....	4054	
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA DE LA PRESIDENCIA		
Aviso.....	4054	
MINISTERIO DE GOBERNACIÓN		
Constancia de Inscripción.....	4054	
Estatutos Asociación Defensores de Comerciantes del Mercado Mayoreo (ASODECOMM).....	4054	
Estatutos Asociación de Vegetaleros de Nicaragua (ASOVEN).....	4057	
Nacionalizado.....	4060	
MINISTERIO DE EDUCACIÓN		
Contadores Públicos Autorizados.....	4060	
Aviso.....	4065	
MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO		
Acuerdo Ministerial MIFIC N°. 009-2016.....	4065	
MINISTERIO DEL AMBIENTE Y DE LOS RECURSOS NATURALES		
Resolución Ministerial N°. 08.03.2016.....	4070	
MINISTERIO DE ECONOMÍA FAMILIAR, COMUNITARIA, COOPERATIVA Y ASOCIATIVA		
Licitación Selectiva No. LS-OBRAS-18-05-16.....	4071	
Licitación Selectiva No. LS-OBRAS-19-05-16.....	4072	
INSTITUTO NACIONAL TECNOLÓGICO		
Resolución.....	4072	
INSTITUTO NICARAGÜENSE DE DEPORTES		
Aviso.....	4073	
EMPRESA NICARAGÜENSE DE ELECTRICIDAD		
Aviso.....	4073	
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS		
Edicto.....	4074	
DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS		
Convocatoria.....	4074	
BANCO CENTRAL DE NICARAGUA		
Aviso.....	4075	
LOTERÍA NACIONAL		
Avisos.....	4075	
AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA		
Resolución Administrativa N°. 029-2016.....	4075	
FONDO DE INVERSIÓN SOCIAL DE EMERGENCIA		
Aviso.....	4077	
REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL		
Patentes.....	4077	
Fe de Erratas.....	4079	
COMISIÓN NACIONAL DE MICROFINANZAS		
Resolución N°. CD-CONAMI-005-03FEB23-2016.....	4079	
SECCIÓN JUDICIAL		
Edicto.....	4090	
UNIVERSIDADES		
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Unan-Managua Avisos.....	4090	
Títulos Profesionales.....	4091	

Nombre: INDUSTRIA DE PLASTICOS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE "IMPLAX, S. DE R.L. DE C.V.

Dirección: El Progreso, Departamento de Yoro, Honduras

Inventor(es):

KAMAL ANTONIO SIWADY CORRALES

(74) Representante / Apoderado(a) Especial

Nombre: GUY JOSE BENDAÑA GUERRERO

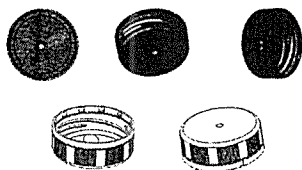
(54) Nombre del Diseño:

TAPA ROSCA PARA TODO TIPO DE ENVASE

(51) Símbolo de clasificación (Locarno):

09-07

DIBUJO REPRESENTATIVO



En virtud del Arto. 33 de la Ley 354, Patentes de Invención, Modelo de Utilidad y Diseños Industrial, los interesados podrán presentar al Registro de la Propiedad Intelectual, OBSERVACIONES a la misma.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. Managua, 04 de Mayo de 2016. Registrador.

FE DE ERRATAS

Por error involuntario en Marcas de Fábrica, Comercio y Servicio, publicadas en las Gacetas detalladas a continuación, se hacen las siguientes correcciones:

Número de Gaceta	Fecha de la Publicación	Número de Registro	Número de Expediente	Corrección en:	Incorrecto	Correcto
70-2016	15/04/2016	M1964	2016-000160	Clase: 30	HIEL,	MIEL,
		M2020	2016-000108	Clase: 42	análisis de los servicios..	análisis y evaluación de los servicios...

COMISIÓN NACIONAL DE MICROFINANZAS

Reg. 1248 - M. 422138 - Valor C\$ 2,430.00

NORMA SOBRE GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS INTERMEDIARIAS DE MICROFINANZAS

Resolución No. CD-CONAMI-005-03FEB23-2016

De fecha 23 de Febrero de 2016

El Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas,

CONSIDERANDO:

I

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 2, numeral 3 de la Ley No. 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas", es finalidad de la misma: "Establecer mediciones y publicaciones de estándares de desempeño integrales, para evaluar los resultados financieros y sociales de las microfinanzas".

II

Que el artículo 6 de la Ley No. 769, en los numerales 6, 11, 12, 13 y 14, establece que son atribuciones de la CONAMI, entre otras: *"Dictar las normas y disposiciones contables y de funcionamiento aplicables a las IMF, en función de la naturaleza y especialidad de sus actividades; Conformar al equipo de Auditoría de Desempeño Social según se solicite; Determinar y dar a conocer los parámetros para catalogar a las IFIM en la calificación de desempeño social; Emitir un informe público sobre cada Auditoría de Desempeño Social y Crear y dar a conocer los incentivos existentes para las IMF según su ubicación en la calificación de desempeño social"*.

III

Que el Consejo Directivo de la CONAMI, conforme con el numeral 8 del artículo 12 de la Ley No. 769, tiene como atribución: *"Autorizar las certificaciones de las IFIM registradas que así lo solicitaren, con base en los resultados de las Auditorías de Desempeño Social"*.

IV

Que de acuerdo con lo dispuesto en el art. 30 de la Ley No. 769, la CONAMI establecerá, mediante norma general, los criterios objetivos para evaluar el grado de inclusión de los sectores de bajos ingresos de la sociedad, el grado de participación de las mujeres en las actividades de las IFIM registradas, así como el cumplimiento de los preceptos de transparencia y protección al usuario de los servicios de microfinanzas, establecidos en la Ley. Dichos criterios deberán basarse en estándares internacionales y servirán de fundamento para las Auditorías de Desempeño Social que realice la CONAMI, ya sea de forma directa o delegada, y consecuentemente, para la emisión de los Certificados de Desempeño Social.

V

Que el Capítulo II: Certificados de Desempeño Social del Título III: Fomento a las Microfinanzas (FOPROMI) de la Ley No. 769, regula los aspectos que se desarrollan en la presente Norma, relacionados a los criterios de evaluación, auditoría y certificado de desempeño social, sus beneficios, así como las publicaciones de las mismas en la página web de la CONAMI.

VI

Que es importante destacar que las instituciones que integran un enfoque social, se benefician de tener más clientes leales y satisfechos por lo que es importante para las IFIM registradas en la CONAMI, solicitar de forma voluntaria, la realización de una Auditoría de Desempeño Social, para evaluar el cumplimiento de su objetivo social alcanzado en la intermediación del microcrédito y, de esta forma, tener la capacidad de demostrar los resultados sociales a los actores internos o externos interesados, incluidos los inversores.

POR TANTO:

Conforme con lo considerado y con base en los artículos 2 numeral 3; 6 numerales 6, 11, 13 y 14; 8; 12 numeral 8, y el Capítulo II del Título III de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas"*, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 128 del once de julio del año dos mil once, el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas

En uso de sus facultades

RESUELVE

Dictar la siguiente:

NORMA SOBRE GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL PARA INSTITUCIONES FINANCIERAS INTERMEDIARIAS DE MICROFINANZAS

TITULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

CAPITULO ÚNICO

OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1.- Objeto

La presente norma tiene por objeto establecer los criterios objetivos para evaluar el grado de inclusión de los sectores de bajos ingresos de la sociedad, el grado de participación de las mujeres en las actividades de las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), registradas en la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), así como el cumplimiento de los preceptos de transparencia y protección al usuario de los servicios de microfinanzas establecidos en la Ley No. 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas".

Dichos criterios se basan en estándares internacionales y servirán de fundamento para las Auditorías de Desempeño Social que realice la CONAMI, ya sea de forma directa o delegada, y consecuentemente, para la emisión de los Certificados de Desempeño Social.

Artículo 2.- Alcance

La presente norma es aplicable a cualquier IFIM registrada ante la CONAMI, que solicite de forma voluntaria la realización de una Auditoría de Desempeño Social, para evaluar su cumplimiento del objetivo social alcanzado en la intermediación del microcrédito.

Artículo 3.- Definiciones

Los términos utilizados en la presente norma, deben ser interpretados de acuerdo con las siguientes definiciones:

1. **Ciente meta:** son los clientes a los cuales están destinados preferentemente los servicios de una IFIM, según la definición de la misión de sus propios estatutos.
2. **Ciente nuevo:** cliente que por primera vez se registra en una IFIM como usuario de microcrédito u otros servicios financieros.
3. **Desempeño Social:** consiste en llevar eficazmente a la práctica el componente social de la misión institucional de la IFIM.
4. **Exclusión social:** se refiere a la falta de acceso a procesos y recursos por parte de las personas o grupos sociales.
5. **Auditor Social:** persona natural que cuenta con certificación para la realización de auditorías en desempeño social y que solicita registro en la CONAMI.
6. **Estándares Universales de Gestión de Desempeño Social:** conjunto de mejores prácticas aceptadas universalmente, que se consideran esenciales para un adecuado y sólido desempeño social.

7. **Firma:** se refiere a la Firma de Auditores Externos, que es una persona jurídica de carácter privado e independiente, que tiene como objeto principal proporcionar servicios de auditoría externa.

8. **Género:** características, roles, atributos y conductas que las sociedades han asignado a las mujeres y a los hombres a partir del sexo; identifica diferencias y relaciones determinadas culturalmente, susceptibles de ser transformadas.

9. **Gestión de Desempeño Social:** consiste en incorporar el desempeño social en la estructura, estrategias, metas e indicadores, políticas y procedimientos de una IFIM.

10. **IFIM:** Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas. Entendiéndose como toda persona jurídica de carácter mercantil o sin fines de lucro, que se dedicare de alguna manera a la intermediación de recursos para el microcrédito y a la prestación de servicios financieros.

11. **Igualdad:** principio ético que otorga un mismo valor humano a la mujer y al hombre garantizando los mismos derechos, oportunidades y obligaciones.

12. **Inclusión social:** es un proceso que asegura que todos los miembros de la sociedad participen de forma igualitaria en los diferentes ámbitos que conforman esa sociedad: económico, legal, político y cultural.

13. **Ley:** Ley No. 769, "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas", publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 128 del 11 de julio de 2011.

14. **Línea de pobreza:** método de medición más utilizado internacionalmente para medir la pobreza, el cual utiliza el ingreso o el gasto de consumo como medidas del bienestar, estableciéndose un valor per cápita de una canasta mínima de consumo necesario para la sobrevivencia. Se puede distinguir entre:

- a) **Línea de pobreza extrema:** comprende el valor per cápita de una canasta que comprende solamente rubros alimenticios.
- b) **Línea de pobreza total o general:** comprende el valor per cápita de una canasta que comprende rubros alimenticios y no alimenticios.

15. **Medios de vida:** conjunto de activos tangibles e intangibles y actividades necesarias para ganarse la vida, tales como:

- a) Acceso a educación, información y tecnologías.
- b) Acceso a mejoras en la nutrición y a los servicios de salud.
- c) Acceso más seguro a los recursos naturales y una mejor gestión de los mismos.
- d) Un acceso más seguro a los recursos financieros.
- e) Un entorno social más cohesivo y que ofrezca más apoyo.
- f) Una mejora del acceso a infraestructuras básicas que facilitan otra serie de logros;
- g) Una política y un entorno institucional que apoyen distintas estrategias y promuevan un acceso equitativo a los mercados competitivos.

16. **Perfil del puesto:** especifica los requisitos y competencias necesarias para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un puesto, tales como nivel de estudios, experiencia, habilidades y actitudes, entre otros.

17. **Presidente Ejecutivo:** Presidente Ejecutivo de la CONAMI.

18. **Procesos de servicio:** son aquellos procesos de la IFIM que están directamente relacionados con la prestación del servicio a la clientela.

19. **Registro:** es un documento que evidencia que una determinada acción ha ocurrido dentro del Sistema de Gestión. Pueden mantenerse físicos o electrónicos. Deben estar legibles, accesibles a las personas que necesiten consultarlos, no deben adulterarse y deben preservarse por el tiempo que establezca la IFIM.

20. **SIG:** Sistema de Información Gerencial.

TITULO II

AUDITORÍA SOBRE LA GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

CAPITULO I

DE LAS FIRMAS DE AUDITORÍA SOCIAL Y AUDITORES SOCIALES

Artículo 4.- Realización de Auditorías Sociales

Las auditorías sociales para alcanzar la Certificación en Desempeño Social, deberán ser realizadas por terceros acreditados por este ente regulador. El Consejo Directivo de la CONAMI determinará, mediante la presente norma, los requisitos mínimos que reunirán las Firmas de Auditoría Social o los Auditores Sociales que deberán contratar las IFIM, así como la información que, con carácter obligatorio, deberán entregar a la CONAMI acerca de la situación de las instituciones auditadas y del cumplimiento de sus propias funciones, como parte del proceso de certificación que solicitan.

Las IFIM únicamente podrán contratar para auditar su desempeño social a las firmas de auditoría social o auditores sociales, inscritos en el registro que para tal efecto lleva la CONAMI y de acuerdo con la presente norma.

Artículo 5.- Firmas de Auditoría y Auditores Sociales

1. Las Firmas que deseen prestar servicios a las IFIM supervisadas, deberán solicitar su inscripción en el Registro que para tal efecto creará y regulará la CONAMI, acreditando el cumplimiento de los siguientes requisitos mínimos:

1.1 Datos Generales de la Firma: nombre, denominación o razón social, domicilio y ubicación de las oficinas, teléfonos, fax, correo electrónico y página web si las tuvieren;

1.2 Acreditación de la representación legal del solicitante (Poder Notarial);

1.3 Copia certificada notarialmente de la escritura de constitución y estatutos de la firma, inscrita en el Registro Público competente;

1.4 Copia certificada notarialmente del Registro Único de Contribuyente (RUC) de la sociedad y de los socios, personas jurídicas si lo hubieren;

1.5 Copia certificada notarialmente de las cédulas de identidad de los socios y de los que suscriban los informes de auditoría, gerente, supervisores, encargados y demás miembros del equipo de auditoría.

1.6 En el caso de las personas que suscribirán los Informes de Auditoría Social, debe presentar los requisitos que se les solicita a los Auditores Sociales en el presente artículo.

1.7 Cumplimiento de los requisitos de independencia e idoneidad previstos, los cuales son detallados en los artículos 7 y 8 de esta norma.

2. En el caso de los Auditores Sociales que deseen prestar servicios a las IFIM supervisadas, deberán igualmente solicitar su inscripción en el Registro que para tal efecto creará y regulará la CONAMI, acreditando el cumplimiento de los siguientes requisitos mínimos:

2.1 Currículum vitae documentado con la información requerida en el Anexo 1 de la presente Norma. Se debe adjuntar a dicho currículo fotocopias de títulos de educación superior, post grados, maestrías y doctorados, así como las constancias laborales de los cargos desempeñados con anterioridad, todos razonados por notario público. También deberá presentar Certificación expedida por una organización internacional de desempeño social.

2.2 Fotocopia de la cédula de identidad por ambos lados para nacionales, o de la cédula de residencia para residentes, razonadas por notario público conforme la ley de la materia;

2.3 Número del Registro Único de Contribuyente (RUC);

2.4 Declaración Notarial de no poseer antecedentes judiciales y policiales;

2.5 Certificado de antecedentes judiciales y policiales expedidos por las instancias nacionales correspondientes en el caso de personas domiciliadas en Nicaragua, y por el organismo competente extranjero, cuando se trate de personas residentes en Nicaragua, que en los últimos quince (15) años hayan sido residentes en el exterior;

2.6 Un mínimo de dos (2) referencias personales emitidas por personas de reconocida honorabilidad y prestigio, afines a la profesión. Un mínimo de dos (2) referencias bancarias o comerciales cercanos a la fecha de concurso o ingreso, según sea el caso (nacionales o extranjeras). Si ha trabajado en instituciones públicas, se requiere constancia del organismo de control correspondiente de estar solvente con la ley;

2.7 Consulta a la Central de riesgo donde se certifique que no presenta créditos en estado moroso en el sistema comercial y financieros nacional.

Los Auditores Sociales deben presentar autorización por escrito al Presidente, para que éste pueda solicitar información de las personas naturales y jurídicas correspondientes y así, comprobar su honorabilidad y competencia para el puesto.

Las Firmas de Auditoría y los Auditores Sociales deberán mantener actualizada su información a que se refiere este artículo. Cada vez que ocurran cambios, la misma que debe ser puesta en conocimiento de la CONAMI.

Los Auditores Sociales una vez registrados en la CONAMI, no podrán ser miembros del equipo de una Firma que solicite inscripción. En el mismo sentido, los miembros de una Firma registrada en la CONAMI, no podrán solicitar su inscripción como Auditor Social, en forma independiente.

Artículo 6.- Firmas de Auditoría Externa registradas en la CONAMI

Las Firmas de Auditoría Externa que ya se encuentren registradas

en la CONAMI y que deseen inscribirse para realizar auditorías sociales a las IFIM, deberán actualizar la información ya presentada a la CONAMI, adjuntando los requisitos de los que suscriban los informes, establecido en el numeral 1.6 del artículo 5 de la presente norma.

Artículo 7.- Requisitos de independencia

Los Auditores Sociales o las Firmas, sus socios, gerentes, directores, administradores, auditor responsable del trabajo de auditoría y demás miembros de su equipo y en general, quienes suscriban informes, deberán ser independientes de la IFIM auditada a la fecha de celebración del contrato de prestación de servicios y durante el desarrollo de la auditoría. Se considera que no existe independencia cuando cualquiera de las personas antes mencionadas, según el caso, se ubique en alguno de los supuestos siguientes:

1. Cuando los ingresos que perciba la firma sean provenientes de la IFIM o de las personas jurídicas integrantes del grupo financiero al cual la IFIM pertenece, derivados de la prestación de todo tipo de servicios, representen en su conjunto el veinticinco (25) por ciento o más de los ingresos totales de la Firma, durante el año inmediato anterior a aquel en que pretenda prestar el servicio.

2. Cuando haya sido cliente o proveedor importante de las IFIM, durante los dos (2) años inmediatos anteriores a aquel en que pretenda prestar el servicio.

3. Se considera que un cliente o proveedor es importante, cuando sus ventas o, en su caso, compras a las IFIM o a las personas jurídicas integrantes del grupo financiero al cual la institución pertenece, representen en su conjunto el veinte (20) por ciento o más de sus ventas totales o, en su caso, compras totales.

4. Cuando sea o haya sido durante los dos (2) años inmediatos anteriores a aquel en que pretenda prestar el servicio dentro de la Firma, director, gerente o ejecutivo principal, así como cualquier empleado que ocupe un cargo dentro de los dos niveles inmediatos inferiores a este último en las IFIM o en las personas jurídicas integrantes del grupo financiero al que pertenece la institución.

5. Cuando los Auditores Sociales o los socios, gerentes, directores, administradores, auditor responsable del trabajo de auditoría y demás miembros de su equipo y en general, quienes suscriban informes en de la Firma, así como el cónyuge o compañero en unión de hecho estable y familiares de estos, hasta el segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad:

5.1 Tenga directamente o mediante persona jurídica, intereses económicos en el patrimonio de una IFIM sin fines de lucro o inversiones en acciones, aportaciones, instrumentos de deuda o instrumentos derivados sobre acciones de una IFIM organizada como sociedad mercantil o de las personas jurídicas integrantes del grupo financiero al cual la institución pertenece.

5.2 Mantenga con las mencionadas instituciones, deudas por préstamos o créditos de cualquier naturaleza.

6. Cuando las IFIM citadas o las personas jurídicas integrantes del grupo financiero al cual la institución pertenece, tengan inversiones o intereses económicos en la Firma que realiza la auditoría.

7. Cuando el Auditor Social o la Firma o alguno de sus socios,

gerentes, directores, administradores, auditor responsable del trabajo de auditoría y demás miembros de su equipo y en general, quienes suscriban informes, proporcione a su vez a la IFIM, adicionalmente al de auditoría, servicios de contabilidad; de operación de sistemas de información; de administración de su red local; de operación, supervisión, diseño o implementación de sistemas informáticos (hardware y software); de valuaciones, avalúos o estimaciones; de administración; de auditoría interna; de representación y resolución de conflictos legales y tributarios; de reclutamiento de personal; de capacitación, de consultorías, entre otros.

Artículo 8.- Requisitos de idoneidad

Los Auditores Sociales y las Firmas, sus socios, gerentes, directores, administradores, auditor responsable del trabajo de auditoría y demás miembros de su equipo y en general, quienes suscriban informes, deberán ser personas idóneas para prestar servicios a las IFIM. Se considera que no son idóneos, cuando cualquiera de las personas antes mencionadas se ubique en alguno de los supuestos siguientes:

1. Los que sean deudores morosos, directos o indirectos, por más de noventa (90) días o por un número de tres (3) veces durante un período de doce (12) meses, de cualquier IFIM supervisada por la CONAMI, así como por algún banco, empresa financiera o institución sujeta a la vigilancia de la SIBOIF o en una cooperativa de ahorro y crédito;
2. Los que hubiesen sido declarados judicialmente en estado de insolvencia, concurso o quiebra o que hubieren sido calificados judicialmente como responsables de una quiebra culposa o dolosa.
3. Los que hayan sido condenados administrativamente o judicialmente por su participación en infracción grave a las leyes y normas de carácter financiero.
4. Los que hayan sido condenados por delitos de naturaleza dolosa con penas más que correccionales.
5. Los que hayan sido sancionados por la CONAMI, la SIBOIF, la Contraloría General de la República y otros organismos públicos.

Artículo 9.- Resolución de solicitudes de inscripción

El Presidente Ejecutivo resolverá sobre la solicitud de inscripción, autorizándola o denegándola, en un plazo que no exceda de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la presentación completa de información requerida. En caso de resolución denegatoria de la inscripción, la Presidencia Ejecutiva deberá razonarla y hacerla del conocimiento del solicitante.

Artículo 10.- Causales de denegación de solicitudes

La Presidencia Ejecutiva podrá denegar la solicitud de inscripción en el Registro de una Firma o Auditor Social cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

1. Cuando presente información que no se corresponda con su verdadera situación.
2. Cuando no completen toda la información requerida.
3. Cuando del análisis de la información presentada se deduzca que no se cumple con los requisitos exigidos por la ley, la presente norma y demás normativas aplicables.

Artículo 11.- Selección y contratación de Firmas o Auditores Sociales

Las IFIM que deseen realizar la auditoría social deberán proceder

de la siguiente forma para la contratación de la Firma o Auditor Social:

1. Evaluar las propuestas de servicios de auditoría social de como mínimo tres Firmas o Auditores Sociales, debidamente registrados en la CONAMI.
2. El análisis de las ofertas, conforme los requisitos mínimos de contratación referidos en el artículo siguiente, deberá ser realizada por el Comité de Auditoría, cuyos resultados serán puestos en conocimiento de la junta directiva quien designará la Firma o Auditor Social.
3. La IFIM procederá a la contratación cuando haya recibido la aprobación de su solicitud de auditoría social por parte de la CONAMI.
4. El Ejecutivo Principal de la IFIM, debe comunicar al Presidente Ejecutivo el nombre de la Firma contratada o Auditor Social, en un plazo máximo de cinco (5) días contados a partir de la suscripción del contrato.
5. La documentación que sustente el cumplimiento de los requisitos de contratación referidos en el artículo siguiente deberá estar a disposición del Presidente Ejecutivo.

Artículo 12.- Requisitos mínimos para la contratación.

Las IFIM sólo podrán contratar los servicios de Firmas o Auditores Sociales que cumplan con los siguientes requisitos mínimos:

1. Estar inscrito en el Registro que lleva la CONAMI. Las IFIM solo podrán contratar firmas o Auditores Sociales, que figuran en el último listado semestral del Registro de Firmas y Auditores Sociales, al 30 de junio o 31 de diciembre, publicado en la página web de la CONAMI;
2. No estar suspendida por el Presidente Ejecutivo para la realización de auditorías sociales a las IFIM;
3. Contar con la experiencia, certificación internacional, calificaciones, infraestructura, recursos humanos y técnicos, adecuados al volumen y complejidad de las operaciones que realiza la IFIM a auditar;
4. Cumplir con los requisitos de independencia e idoneidad establecidos en los artículos 7 y 8 de la presente Normativa.

CAPITULO II

DE LA SOLICITUD DE AUDITORÍA SOCIAL

Artículo 13.- Solicitud de Auditoría de Desempeño Social

De acuerdo con lo establecido en la Ley No. 769, cualquier IFIM registrada en la CONAMI, podrá solicitar de forma voluntaria a la CONAMI, la realización de una Auditoría de Desempeño Social, para evaluar el cumplimiento del objetivo social alcanzado en la intermediación del microcrédito.

Artículo 14.- Presentación de la Solicitud

Toda IFIM que voluntariamente desee someterse a una Auditoría de Desempeño Social deberá presentar ante la CONAMI la siguiente documentación por escrito:

1. Solicitud de una Auditoría de Desempeño Social suscrita por su representante legal, donde se indique el nombre o razón social y domicilio legal, de su representada.
2. Certificación del acta de la junta directiva de la entidad, autorizando al representante legal para acudir ante la CONAMI a solicitar la Certificación de Desempeño Social y sujetarse a las obligaciones que el procedimiento implique, en cuanto al cumplimiento de normas y suministro de información.
4. Oferta técnico-económica de la Firma de auditoría social o

Auditor Social seleccionado, la que se debe encontrar debidamente registrada en la CONAMI. Este requisito no será necesario si la auditoría la realiza la CONAMI.

Las solicitudes y documentos que se presenten a la CONAMI deberán entregarse en original, cuatros fotocopias simples y una copia digital.

Artículo 15.- Resolución a la solicitud

Recibida toda la documentación referida en el artículo precedente, la CONAMI procederá a su revisión y el Presidente Ejecutivo se pronunciará sobre la solicitud, mediante resolución, en un plazo no mayor de treinta días hábiles.

Artículo 16.- Causales de denegación de solicitud

La solicitud será denegada en el caso de que la IFIM no presente en forma completa la documentación referida en el artículo 14 de la presente norma o en el caso de que la firma o Auditor Social propuesto por la IFIM, no reúna los requisitos exigidos en el artículo 12 de la misma.

Artículo 17.- Financiamiento

De acuerdo con la Ley No. 769, las Auditorías de Desempeño Social serán financiadas con recursos de la IFIM solicitante.

CAPITULO III

REQUISITOS E IMPLEMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA DE DESEMPEÑO SOCIAL

Artículo 18.- Requisitos

Toda IFIM a la cual se le haya aprobado la realización de una auditoría de desempeño social, deberá cumplir con lo siguiente:

1. Revisar, consensuar y aprobar la propuesta de plan de trabajo presentado por la Firma o Auditor Social, estableciendo la fecha de inicio, el calendario de actividades y la fecha de finalización.
2. Presentar la documentación requerida para la auditoría en la medida en que la IFIM disponga de los mismos. La documentación a presentar será la siguiente:

- a) Estatutos.
- b) Código de Ética o de conducta.
- c) Planes Estratégicos y Operativos.
- d) Documentos de políticas.
- e) Manuales de procedimientos.
- f) Estudios.
- g) Evaluaciones.
- h) Informes.
- i) Reportes de SIG.

1. Facilitar las reuniones con el personal que requiera el auditor para la realización de entrevistas individuales o grupales, de acuerdo al plan de trabajo aprobado.
2. Nombrar a un funcionario como contraparte del auditor. Las funciones de la contraparte serán coordinar la logística a lo interno de la IFIM, de las actividades comprendidas en el plan de trabajo, tales como entrevistas o visitas a sucursales, facilitar al equipo consultor la documentación requerida y garantizar la fluidez de la comunicación entre la IFIM y el auditor.

Artículo 19.- Oferta técnica y económica de la Auditoría

La Firma o Auditor Social deberá presentar a la IFIM, su oferta técnica y económica que incluya y documente el plan de trabajo

de auditoría. Dicho plan deberá describir, entre otros aspectos:

1. La naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas de control y procedimientos sustantivos;
2. El resumen y presupuesto de tiempo para cada actividad a desarrollar en cada una de las etapas del trabajo;
3. El programa de trabajo;
4. El cronograma y funciones del equipo de trabajo; y
5. La indicación clara de la fecha de inicio del trabajo a realizar y las fechas de entrega de los informe borrador y del informe final, las cuales deberán ajustarse a lo dispuesto en la norma respectiva.

Artículo 20.- Etapas de la Auditoría

La auditoría social constará de cuatro etapas.

1. La primera consistirá en una visita *in situ* a la IFIM para la realización de las entrevistas a funcionarios de la institución y clientes de la misma y la cual no podrá tener una duración mayor a cinco (5) días, ni menor a tres (3).
2. La segunda etapa es de revisión documental y elaboración de informe preliminar. El informe preliminar de auditoría, deberá ser entregado un mes calendario después de haber concluido la visita *in situ*. El informe preliminar del auditor tendrá la misma estructura del informe final y contendrá, además, la propuesta de un plan de mejora.
3. La tercera etapa la IFIM tendrá un plazo de tres meses para implementar las mejoras que estime conveniente para mejorar su calificación.
4. Pasado ese período el auditor tendrá cinco (5) días para revisar las evidencias *in situ* y diez (10) días más, para emitir el dictamen y la calificación final.

Artículo 21.- Documento de Dictamen Final y Calificación

El documento que contenga el dictamen final y la calificación alcanzada por la IFIM, será entregado al representante legal de la IFIM, el cual remitirá una copia a la Presidencia Ejecutiva de la CONAMI para su aprobación y emisión de la certificación correspondiente.

El documento constará de las siguientes partes.

- Introducción.
- Antecedentes.
- Objetivos.
- Alcance.
- Metodología.
- Evaluación de Indicadores de Proceso.
- Evaluación de Indicadores de Resultado.
- Conclusión y Recomendaciones
- Calificación Final.

Artículo 22.- Sobre la información y su resguardo

Las Firmas y Auditores Sociales deberán proporcionar la información que solicite el Presidente Ejecutivo, relacionada con el trabajo efectuado en la IFIM y permitir, cuando les sea requerido, el acceso a los papeles de trabajo respectivos, tanto físico como electrónicos.

Es obligación de las Firmas y Auditores Sociales mantener durante un período no inferior a cinco (5) años, contados desde la fecha de entrega del Informe Final del respectivo examen, los papeles de trabajo y toda la documentación que respalda adecuadamente los informes de auditoría o servicios relacionados emitidos por ellos. Esta información podrá mantenerse de forma digital o documental, guardando todos los parámetros de control y calidad.

CAPÍTULO IV

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Artículo 23.- Indicadores para la Certificación

Con el fin de otorgar las certificaciones, la CONAMI tomará en cuenta la evaluación de los indicadores de procesos y de resultados.

Artículo 24.- Indicadores de Procesos

A fin de evaluar el grado de inclusión de los sectores de bajos ingresos de la sociedad y el grado de participación de las mujeres, en las actividades de las IFIM registradas, así como otras poblaciones, la CONAMI tomará en cuenta los indicadores de proceso que se describen en la presente norma.

Artículo 25.- Definición y Monitoreo de los Objetivos Sociales de la IFIM

Con la finalidad de cumplir con la dimensión de los Estándares Universales de Gestión de Desempeño Social de Definir y Monitorear los Objetivos Sociales, la IFIM deberá:

- a) Tener declarada su misión, la cual debe incluir en forma explícita una declaración enfocada a la reducción a la pobreza y/o enfoque de género y/o atención a otras poblaciones de bajos ingresos.
- b) Expresar claramente en su misión la clientela meta, los servicios que ofrecerá para atender sus necesidades y el tipo de cambio que espera generar.
- c) Garantizar que todos los trabajadores y trabajadoras de la IFIM conozcan la misión y tengan claro el aporte que brindan desde su puesto de trabajo para su cumplimiento.
- d) Declarar sus objetivos y metas sociales tomando como fundamento la política de inclusión de los sectores de bajos ingresos de la sociedad, el grado de participación de las mujeres. Las metas sociales deberán ser definidas siendo específicas, medibles, alcanzables, relevantes y delimitadas en el tiempo.
- e) Contar con al menos un indicador medible para cada una de sus metas sociales.
- f) Tener definidos los procesos para recopilar información, señalando a quien le corresponde definir los indicadores; el responsable de recopilar la información; la forma de recopilar, almacenar y analizar los datos así como también el responsable de verificar la exactitud de los datos, la forma en que se comunica la información y a quién se deberán comunicar.
- g) Garantizar que el SIG elabore reportes periódicos de los indicadores sociales, para la toma de decisiones de la gerencia y la junta directiva.
- h) Garantizar que el SIG elabore reportes, segmentando la información utilizando categorías como niveles de pobreza, género, tipo de negocio, ubicación geográfica.
- i) Realizar monitoreo de forma periódica, al menos una vez al año, sobre la situación de pobreza de la clientela a través de una encuesta de todos sus clientes o con una muestra representativa, que permita medir el nivel de pobreza o la probabilidad de estar por debajo de la línea de pobreza nacional.
- j) Medir la evolución en el tiempo de la situación de pobreza de sus clientes.
- k) Realizar monitoreo de forma periódica, con periodos menores o iguales a un año, sobre los niveles de retención de clientes y evaluar esa retención considerando los distintos estratos referidos a la línea de pobreza.

Artículo 26.- Obligaciones de la junta directiva, equipo gerencial y trabajadores

Con el objeto de que el gobierno y el personal de la IFIM cumplan

con las políticas y procedimientos de desempeño social definidos por los Estándares Universales, se debe cumplir con lo siguiente:

- a) La IFIM debe establecer una política institucional de contribución a la reducción de la pobreza, de equidad de género y otros objetivos sociales que tenga la IFIM, acorde con la misión organizacional, la cual deberá ser comunicada y comprendida por toda la IFIM.
- b) La política de contribución para alcanzar los objetivos sociales, deberá ser revisada periódicamente por la junta directiva para garantizar que mantiene su vigencia.
- c) Los miembros de junta directiva, equipo gerencial y trabajadores deberán recibir un proceso de inducción en el que se les instruya acerca de las implicaciones de la misión, los objetivos de la misión, las metas sociales y el código de ética.
- d) Los miembros de junta directiva, equipo gerencial y trabajadores deberán recibir, al menos una vez al año, una capacitación vinculada a las temáticas de Gestión de Desempeño Social, incluyendo un refrescamiento sobre la misión, objetivos, metas sociales y código de ética de la propia IFIM, los estándares universales de GDS, la protección al cliente, entre otros.
- e) La junta directiva revisará al menos una vez al año, el cumplimiento de las metas sociales.
- f) La junta directiva revisará, al menos una vez al año, si la política de recursos humanos, particularmente la formación y los incentivos, son los adecuados para promover los objetivos sociales.
- g) La evaluación de desempeño del personal incluirá el aporte al cumplimiento de las metas sociales de la IFIM.
- h) La IFIM deberá tener declarados sus valores institucionales en su código de ética o conducta.
- i) Los valores deberán declarar en forma explícita que están enfocados en mejorar las condiciones de vida de la población de bajos ingresos y equidad de género.
- j) Se deberá contar con una definición de las conductas con que se manifiesta cada valor, según la naturaleza de cada puesto.
- k) Todos los trabajadores y trabajadoras en la IFIM deberán tener claros los valores y cómo aportan ellos desde su puesto de trabajo a su cumplimiento.
- l) Deberá quedar documentada la aceptación de los valores por parte de los trabajadores y trabajadoras.
- m) Se deberán establecer claramente las sanciones al personal por faltas al código de ética o conducta, por incumplimiento a la norma de protección al usuario de servicios financieros.
- n) La junta directiva deberá revisar el sistema de gestión descrito en esta norma a intervalos planificados que no superen los doce meses, manteniendo registros de cada una de las revisiones realizadas.
- o) La IFIM deberá definir planes para el cumplimiento de los objetivos y metas sociales de contribución a la reducción de la pobreza.

p) La IFIM deberá implementar sus planes, asignando plazos para cada acción y responsables de ejecución.

q) Deberá existir evidencia del seguimiento en la ejecución de los planes y de las acciones correctivas y/o preventivas que se establezcan cuando se presenten desviaciones.

r) La junta directiva deberá asegurar que los planes de contribución a la reducción de la pobreza y enfoque de género cuenten con los recursos necesarios para su ejecución.

s) La IFIM deberá realizar la asignación presupuestaria para cada una de las acciones definidas en los planes y revisar periódicamente el correcto uso de los recursos.

t) Deberá existir evidencia de las decisiones tomadas con base en la información sobre la contribución a la reducción de la pobreza obtenida del sistema.

Artículo 27. Diseño de Productos y servicios

Con el objeto de cumplir las buenas prácticas referidas al Diseño de Productos, la IFIM deberá:

a) Tener identificado los segmentos de población en condición de pobreza y de género a ser atendidos, definiendo perfiles de clientes. Así como otros clientes meta que tenga la IFIM.

b) Definir un perfil sociodemográfico de su clientela meta, señalando características como: condición socioeconómica en relación a la línea de pobreza, género, actividad productiva y ubicación geográfica.

c) Contar con mecanismos para monitorear las necesidades de los diferentes segmentos identificados.

d) Diseñar productos y servicios capaces de satisfacer las necesidades de los diferentes segmentos de población en condición de género y pobreza definidos. La IFIM debe revisar periódicamente los productos y servicios, al menos cada dos (2) años, para asegurar que siguen satisfaciendo las necesidades de los segmentos definidos.

e) Documentar sus procesos de servicio y contar con un mecanismo sistemático que asegure que los documentos:

i. Tengan un código de identificación único

ii. Sean aprobados por la instancia competente.

iii. Estén accesibles a todo el personal que lo requiera para la realización de sus labores.

iv. Sean revisados y actualizados periódicamente.

v. Muestren el estado de revisión (versión vigente) y evidencia del control de cambios.

f) Desarrollar métodos para obtener retroalimentación periódica de la clientela, sobre la percepción del cumplimiento de sus necesidades a través de los productos y servicios prestados por la IFIM.

g) Definir los métodos para la utilización de la información y plantearse acciones correctivas y/o preventivas cuando se detecten oportunidades de mejora.

Artículo 28.- Atención al cliente

La IFIM deberá considerar lo siguiente para cumplir con las buenas prácticas de trato responsable a los clientes:

1. Calidad de la cartera y prevención del sobreendeudamiento

a) Llevar a cabo un análisis adecuado de la capacidad de pago de los clientes para evitar el sobreendeudamiento.

b) Realizar un análisis individualizado de la capacidad de pago

en cada ciclo de crédito.

c) El análisis de capacidad de pago debe incluir una visita al cliente de verificación de la información que está proporcionando.

d) Utilizar la información del buró de crédito como medida de prevención de riesgo de sobreendeudamiento.

e) Compartir la información de sus clientes con las centrales de riesgo.

f) Supervisar el uso adecuado de la información de las centrales de riesgos, como parte del análisis de la capacidad de pago del cliente.

g) Garantizar que la junta directiva dé seguimiento a la calidad de la cartera y a los niveles de sobreendeudamiento de los clientes.

h) Contar con una política que evite la existencia de créditos paralelos que tengan el mismo destino o uso.

i) Tener límites de tiempo establecidos para la renovación de crédito con pago anticipado.

j) Garantizar que la junta directiva de la IFIM establezca los niveles de riesgo aceptables para la IFIM y tiene una definición de "alto riesgo".

k) Los incentivos al personal de campo promueven la calidad de la cartera.

l) La gerencia de la IFIM monitorea el sobreendeudamiento de los clientes y la calidad de la cartera.

2. Transparencia de las operaciones

a) Comunica todos los costos del crédito y explica la TCEA a sus clientes.

b) Garantiza que su personal se comunica de manera efectiva de tal manera que el cliente entienda los términos del contrato, sus derechos y obligaciones.

c) Entrega un resumen detallando todos los costos del crédito.

d) Hace pública la información de los costos.

e) Cuenta con diversos mecanismos para comunicar el costo a sus clientes.

f) Entrega copia de toda la documentación que requiere, firma de los clientes.

g) Entrega un plan de pago a los clientes junto con el contrato y responde a las solicitudes sobre la información de saldos de crédito.

h) Garantiza que su personal explica todas las condiciones del contrato antes de proceder a la firma.

i) Garantiza que su personal da suficiente tiempo al cliente para leer el contrato.

j) Garantiza que su personal tiene la capacidad de responder y responde a las preguntas de los clientes con respecto a las condiciones del contrato.

k) Capacita a su personal en lo concerniente a la Norma sobre la Transparencia de las Operaciones de Microfinanzas.

3. Trato justo y respetuoso a los clientes.

a) Ha definido detalladamente lo que considera prácticas de cobro apropiadas

b) La política de recursos humanos de la institución contempla la capacitación del personal para dar un trato justo y responsable a los clientes.

c) Tiene una política de no discriminación y no discrimina a sus clientes por razones que sean distintas a la capacidad de pago.

d) Cuando la institución contrata a terceros para realizar las operaciones de cobro se garantiza que los terceros cumplan con las normas establecidas para el cobro apropiado al igual que sus trabajadores.

e) Informa a sus clientes sobre sus derechos.

4. Privacidad de los datos de los clientes.

a) Cuenta con una política de privacidad de los datos de los clientes.

- b) Cuenta con un SIG apropiado que garantiza la seguridad de la información.
 c) Comunica a los clientes cómo hará uso de su información y pide autorización para ello.

5. Mecanismos para la resolución de reclamos.

- a) Posee un Plan Anual de trabajo de atención al cliente.
 b) Cuenta con un sistema de atención a quejas y reclamos.
 c) Tiene mecanismos para dar a conocer a los clientes la forma de presentar reclamos.
 d) Capacita a su personal en lo concerniente a la Norma de atención al usuario y en los mecanismos para gestionar reclamos.
 e) Utiliza la información obtenida a través de las quejas y reclamos para mejorar sus productos y servicios.

Artículo 29.- Gestión del Talento Humano

Para cumplir con los estándares concernientes al trato justo y responsable a los trabajadores, la IFIM debe considerar lo siguiente:

- a) Tener documentados los perfiles de puestos.
 b) Los perfiles de puesto deberán considerar las competencias requeridas en los diferentes puestos para atender a la población pobre y fomentar la equidad de género.
 c) Velar porque todos los trabajadores y trabajadoras cuenten con los medios de vida necesarios y no estén expuestos a alguna manifestación de exclusión social.
 d) En los planes de inducción y capacitación, deberán existir acciones formativas sobre el tema de contribución a la reducción de la pobreza y enfoque de género.
 e) Dar seguimiento a la ejecución de las acciones formativas y tomar acciones preventivas y/o correctivas ante cualquier desviación.
 f) Verificar la eficacia de las acciones formativas ejecutadas.
 g) Mantener los registros de cada una de las actividades formativas ejecutadas, considerando como mínimo: fecha, duración, lugar, temas tratados, instructor(es), nombre completo de los participantes y evidencia de la verificación de eficacia.
 h) Garantizar condiciones de igualdad en su política salarial y de incentivos.
 i) Contar con un plan de incentivos a todo nivel, asociado al cumplimiento de las metas sociales.

Artículo 30.- Auditoría interna al Sistema de Gestión de Desempeño Social

Para supervisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de Gestión de Desempeño social la IFIM deberá:

- a) Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados, con el fin de determinar si el sistema de gestión, cumple con los requisitos establecidos en esta norma y con cualquier otro requisito declarado por la IFIM.
 b) Preparar un Plan de Auditoría para cada auditoría a realizar, según las prioridades que defina el equipo directivo. Este plan deberá contener como mínimo: los criterios de auditoría, el alcance de la misma y la metodología para su realización.
 c) Mantener registros de las auditorías realizadas y de sus resultados, los cuales deberán ser comunicados a los responsables de las áreas auditadas.
 d) Los responsables de las áreas auditadas deberán recomendar acciones correctivas y/o preventivas para eliminar las desviaciones detectadas y propiciar la mejora continua del sistema de gestión.

Artículo 31.- Indicadores de Resultados

A fin de otorgar las certificaciones, la CONAMI tomará en cuenta los siguientes indicadores de resultados:

Indicador	Fórmula
ALCANCE:	
1) % de personas en condición de pobreza que ingresan a la IFIM	$(\text{N}^\circ \text{ clientes nuevos en condición de pobreza} / \text{N}^\circ \text{ clientes nuevos totales}) * 100$
2) % de mujeres pobres que entra a la IFIM	$(\text{N}^\circ \text{ de clientes nuevos mujeres en condición de pobreza} / \text{N}^\circ \text{ clientes nuevos totales}) * 100$
3) % de atención territorios pobres	$(\text{N}^\circ \text{ de territorios pobres atendidos} / \text{N}^\circ \text{ total de territorios en que opera la IFIM}) * 100$
4) % de mujeres que ingresan a la IFIM	$(\text{N}^\circ \text{ mujeres que ingresan por periodo} / \text{N}^\circ \text{ clientes totales del periodo}) * 100$
5) % de población meta que ingresan a la IFIM según definición de la IFIM	$(\text{N}^\circ \text{ clientes que cumplen las características del perfil de cliente meta} / \text{N}^\circ \text{ clientes nuevos totales}) * 100$
SATISFACCIÓN:	
6) % de retención de personas en condición de pobreza	$(1 - ((\text{clientes iniciales} + \text{clientes nuevos} - \text{clientes finales}) / \text{clientes iniciales})) * 100$
7) % de retención de mujeres	$(1 - ((\text{mujeres iniciales} + \text{mujeres nuevas} - \text{mujeres finales}) / \text{clientes iniciales})) * 100$
8) % de satisfacción con el servicio de la IFIM	Promedio de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de satisfacción, aplicadas a clientes en condición de pobreza
9) % de satisfacción de mujeres con el servicio de la IFIM	Promedio de las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de satisfacción aplicadas a mujeres
10) % de saldo de cartera por sexo	$(\text{Saldo en } \$ \text{ de créditos a mujeres} / \text{Saldo en } \$ \text{ total de la IFIM}) * 100$
11) Monto promedio de crédito por sexo	Financiamiento total a mujeres en \$ / Total de mujeres con financiamiento Financiamiento total a hombres en \$ / Total de hombres con financiamiento
12) % de clientes en condición de pobreza que participa de los servicios no financieros	$(\text{N}^\circ \text{ de clientes en condición de pobreza que participan de servicios no financieros} / \text{Total de clientes en condición de pobreza en la IFIM}) * 100$
SUPERACIÓN:	

13) % de clientes que superan la condición de pobreza	(N° de personas que superan la línea de pobreza en el mismo periodo / N° de personas en condición de pobreza que entraron a la IFIM en el mismo periodo) * 100
14) % de clientes que han incrementado su Acceso a activos	(N° de personas en condición de pobreza que han incrementado su acceso a activos o clientes que cumplen el perfil de cliente meta) / Total de personas en condición de pobreza o cumplen el perfil de cliente meta que recibieron un crédito) * 100
15) % de mujeres que superan la situación de pobreza	(N° de mujeres que superan la línea de pobreza en el mismo periodo / N° de mujeres pobres que entraron a la IFIM en el mismo periodo) * 100.
16) % de mujeres que incrementan su patrimonio.	(N° de mujeres que incrementaron su patrimonio en el periodo / Total de mujeres en la cartera) * 100.

CAPITULO V

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL.

Artículo 32.- Evaluación de los indicadores de proceso

Los indicadores de proceso serán evaluados en una escala de 1 a 3 siguiendo los siguientes criterios:

1. Existe una política escrita para dar cumplimiento al indicador.
2. Existe un proceso definido para dar cumplimiento al indicador.
3. El proceso esta implementado.

Artículo 33.- Evaluación de los indicadores de resultados

Los indicadores de resultados serán evaluados en una escala de 1 a 3 siguiendo los siguientes criterios:

1. Si hay una medición del indicador de resultado.
2. Si hay un seguimiento del indicador de resultado comparado con las metas propuestas de la IFIM.
3. Si en el último período de un año la IFIM alcanzo 80% o más de la meta social propuesta medida con el indicador de resultado.

Artículo 34.- Ponderación de los resultados

La suma total de los puntajes obtenidos por cada indicador de resultado y de proceso será ponderada sobre el total de puntos que es posible obtener, para obtener una calificación en base a 100.

Artículo 35.- Forma de Calificación

A fin de otorgar los Certificados de Desempeño Social, la CONAMI tendrá como parámetros la siguiente calificación.

1. Calificación A: Aquella IFIM que obtenga una calificación mayor a 75
2. Calificación B: Aquella IFIM que obtenga una calificación mayor a 50 y menor a 75

3. Calificación C: Aquella IFIM que obtenga una calificación menor a 5

CAPITULO VI

CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

Artículo 36.- Aprobación y Certificación

Una vez concluido y aprobado el proceso de Auditoría de la IFIM, la CONAMI emitirá una Certificación de Desempeño Social, la cual otorgará todos los beneficios y prerrogativas que la Ley N° 769 y la presente norma contemplan.

Artículo 37.- Vigencia de la Certificación

La certificación obtenida tendrá una duración de dos años a partir de la emisión del certificado por la CONAMI y contendrá las firmas del Presidente Ejecutivo y el Secretario del Consejo Directivo.

Artículo 38.- Publicación

Emitida una Certificación de Desempeño Social a favor de una IFIM se deberá proceder a su publicación en La Gaceta, Diario Oficial en un plazo no mayor de 15 días, por parte de la IFIM.

Artículo 39.- Beneficios

Como lo indica la Ley N° 769, las Certificaciones de Desempeño Social emitidas por la CONAMI deberán ser utilizadas por PRODUZCAMOS u otros fondos públicos, como un parámetro para evaluar la conveniencia de canalizar recursos al microcrédito, a través de las IFIM certificadas. Los beneficios que se confieran deberán mantener una relación con el grado de calificación alcanzado en la Auditoría de Desempeño Social.

Las IFIM registradas que gocen de Certificación de Desempeño Social, además de los beneficios contemplados en el artículo 22 de la Ley N° 769, podrán hacer uso de los siguientes beneficios adicionales, según la calificación obtenida en la certificación:

1. Canalización de fondos directos para créditos a través de PRODUZCAMOS u otros fondos públicos, sin perjuicio del análisis del riesgo crediticio de la IFIM, de conformidad con las disposiciones legales y normativas aplicables.
2. Respaldo técnico y de gestión para la solicitud de fondos ante instituciones nacionales o internacionales por parte de la CONAMI.

3. Cualquier otro que determine el Consejo Directivo de la CONAMI.

Para las IFIM que alcancen la calificación A podrán acceder a todos los beneficios descritos anteriormente.

Para las IFIM que alcancen la calificación B podrán acceder a los beneficios señalados en los numerales 2 y 3 del presente artículo.

TÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 40.- Consideración final

Cualquier situación respecto a la aplicación de la presente Norma y no prevista en ésta, será resuelta por el Presidente Ejecutivo. Se exceptúa cualquier reforma a la Norma, la cual es atribución del Consejo Directivo.

Artículo 41.- Anexo Metodológico de la presente Norma

Con la finalidad de orientar sobre la documentación requerida de soporte del cumplimiento de los indicadores de proceso y los métodos de cálculo de los indicadores de resultados, se debe tomar en cuenta los lineamientos contenidos en el Anexo 2, denominado Metodología, el cual es parte integrante de la presente norma.

Artículo 42.- Vigencia

La presente norma, entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial. Se exceptúa de dicha publicación, la Metodología contenida en el Anexo 2, el cual estará disponible en la página web de la CONAMI.

(f) Jim del Socorro Madriz López, Presidente (f) Rosa Pasos Argüello, Miembro Propietario (f) Freddy José Cruz Cortez, Miembro Propietario (f) Emilia José Pérez Barillas, Miembro Propietario, (f) Flavio José Chiong Aráuz, Miembro Suplente (f) Denis Reyna Estrada, Miembro Suplente (f) Guillermo Gaitán José, Miembro Suplente (f) Álvaro José Contreras, Secretario. (f) Álvaro José Contreras. Secretario del Consejo Directivo.

ANEXO I- CURRICULO DE AUDITOR SOCIAL

Información estrictamente confidencial
DATOS GENERALES

Nombre Completo _____
 Nacionalidad _____
 Profesión u oficio _____
 Lugar y fecha de Nacimiento _____
 Número de cédula de Identidad _____
 Cédula de Residencia (en el caso de extranjeros residentes en el país) _____
 Número de Pasaporte(en el caso de extranjeros residentes en el país) _____
 Número RUC (o su equivalente según sea el caso) _____
 Cargo que desempeñará en la Institución _____
Para Extranjeros
 Condición Migratoria _____
 Tienen autorización para trabajar en el país? SI () NO () _____
 Número de Autorización _____
 Fecha de Autorización _____
 Vigencia de la autorización: _____

CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Conocimientos y experiencia en el sector financiero

Institución	Cargo	Periodo	Principales Funciones

Describe su Experiencia en Auditorías Sociales o Gestión de Desempeño Social

Estudios y Capacitación realizada (incluya los datos de la Certificación)

Centro de Estudios	Ciudad o País	Periodo	Título o Nombre del Curso

OTRA INFORMACION

Ha sido declarado quebrado o insolvente? SI () NO ()

En caso afirmativo, indicar los motivos y señalar si ha sido rehabilitado _____

Ha estado sujeto alguna vez a proceso judicial? SI () NO (). En caso afirmativo, indique:

Motivo	Clase de Proceso	Fecha	Resultado Final

¿Ha sido sancionado administrativamente o procesado judicialmente por lavado de dinero u otros activos? SI () NO ()

En caso afirmativo, indique la sanción o proceso: _____

Declaro que los datos que anteceden son verídicos, sometiéndome a las sanciones que la ley determina por cualquier inexactitud de los mismos, autorizo a la CONAMI verificar la información aquí proporcionada.

Lugar y Fecha

Firma
Nombre