

Aplicación de auditoría en el proceso de evaluación de clientes corporativos
en Fanalca S.A., año 2025

Andrea Lizeth Rodríguez Rodríguez

Yessliani Zamora Ramos

Proyecto De Grado

Asebes Obidio Noguera Campo

Instituto Técnico Comercial Simon Rodríguez

2025

Aplicación de auditoría en el proceso de evaluación de clientes corporativos
en Fanalca S.A., año 2025

Andrea Lizeth Rodríguez Rodríguez

Yessliani Zamora Ramos

Trabajo escrito presentado para optar al título de Tecnología en gestión contable y tributaria

Instituto Técnico Nacional de Comercio Simón Rodríguez “Intenalco”

Programa Tecnología en gestión contable y tributaria

Santiago de Cali.

2025

Resumen

El presente estudio se propuso como objetivo central la examinación exhaustiva de la auditoría operativa aplicada al proceso de evaluación de clientes corporativos dentro de Fanalca S.A., específicamente en lo referente a la crucial asignación de cupos de crédito durante el año 2025. La relevancia de esta investigación radica en la necesidad de evaluar un proceso que es intrínseco a la gestión estratégica y al control del riesgo crediticio, asegurando la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones financieras de la organización. Metodológicamente, se adoptó un enfoque mixto (cuali-cuantitativo), con un alcance documental y evaluativo, empleando el método deductivo y técnicas de revisión documental para analizar la normativa interna, expedientes de clientes y el respectivo marco legal.

Los resultados de la auditoría confirman que Fanalca S.A. opera con un proceso de evaluación robusto, claramente estructurado y respaldado por sólidas políticas internas. Se determinó un alto nivel de cumplimiento documental, superior al 96% en los expedientes revisados, lo que se traduce en un desempeño satisfactorio en la mitigación de sus riesgos y en la existencia de un control interno adecuado.

Las recomendaciones clave de la auditoría se enfocan en la optimización de la eficiencia y la reducción de riesgos, sugiriendo: 1) Actualización constante del proceso, 2) Digitalización de expedientes para seguridad, y 3) Implementación de mecanismos automáticos de seguimiento (alertas) para monitorear la cartera activa y mantener la cartera vencida por debajo del 6,7%.

Palabras clave

Auditoría Operativa, Clientes Corporativos, Evaluación, Cupos créditos.

Abstract

The central objective of the present study was the exhaustive examination of the operational audit applied to the corporate client evaluation process within Fanalca S.A., specifically concerning the crucial credit quota assignment during the year 2025. The relevance of this research lies in the necessity of evaluating a process that is intrinsic to strategic management and credit risk control, thereby ensuring efficiency and effectiveness in the organization's financial decision-making. Methodologically, a mixed approach (qualitative-quantitative) was adopted, with a documentary and evaluative scope, employing the deductive method and documentary review techniques to analyze internal regulations, client files, and the corresponding legal framework.

The audit results confirm that Fanalca S.A. operates with a robust evaluation process, clearly structured and supported by solid internal policies. A high level of documentary compliance, exceeding 96% in the reviewed files, was determined, which translates into satisfactory performance in risk mitigation and the existence of an adequate internal control system.

The key recommendations from the audit focus on optimizing efficiency and reducing risks, suggesting: 1) Constant updating of the process, 2) Digitalization of files for security, and 3) Implementation of automatic monitoring mechanisms (alerts) to track the active portfolio and keep the past-due portfolio below 6.7%.

Keywords

Operational Audit, Corporate Clients, Evaluation, Credit Limits.

Tabla de Contenido

Contenido	
Introducción	8
Justificación	10
1. Objetivos	12
1.1 Objetivo General.....	12
1.2 Objetivos Específicos	12
2. Planteamiento del problema.....	13
2.1 2.2 Descripción del problema	13
3. Marco Referencial.....	14
3.1 Marco teórico.....	14
3.1.1 Estado del arte	15
3.2 Marco legal	18
4. Aspectos metodológicos	24
4.1 Línea de investigación.....	24
4.2 Tipo de investigación.....	24
4.3 Enfoque.....	25
4.4 Método de investigación.....	27
4.5 Determinación del universo investigativo	28
4.6 Técnicas de recolección de información	29
5. Desarrollo del trabajo.....	31
5.1 Análisis de resultados	47
5.2 Plan de acción	49

6. Conclusiones.....	51
7. Recomendaciones	53
8. Referencias Bibliográficas	55

Índice de Anexos

Anexo 1: cuestionario	31
Anexo 2: Solicitud de crédito parte 1	33
Anexo 3: Solicitud de crédito parte 2	36
Anexo 4: Solicitud de crédito parte 3	39
Anexo 5: porcentajes de cumplimiento.....	50

Introducción

En el contexto actual de constante transformación social, tecnológica y económica, resulta fundamental analizar los diversos factores que inciden en el desarrollo de nuestras comunidades. Comprender estos elementos permite no sólo interpretar los fenómenos contemporáneos, sino también proponer soluciones efectivas que respondan a las necesidades emergentes.

A lo largo del documento se desarrollarán los principales conceptos relacionados con la auditoría operativa, empleando técnicas como la revisión documental y el análisis de procesos internos. Se ha procurado mantener una mirada reflexiva que permita no sólo describir, sino también evaluar y cuestionar las dinámicas observadas.

Según Espinosa, Mayorga, Carangui y Olives (2021), en su estudio de “la auditoría integral como evaluación preventiva permite validar los sistemas administrativos, financieros, de cumplimiento y de gestión que gobiernan una entidad, con el objeto de proponer alternativas para el logro adecuado de sus fines y un mejor aprovechamiento de sus recursos”. Esta perspectiva resulta clave para entender cómo la auditoría operativa puede contribuir a optimizar los procesos de evaluación crediticia en organizaciones como Fanalca S.A.

Por su parte, Salazar en su artículo "Impacto del crédito en el desarrollo social y económico de los asociados" (2022) explica que “el otorgamiento de créditos hace parte fundamental del quehacer de los fondos de empleados y otras entidades financieras, sumado a los beneficios que reciben los asociados de estas entidades para su crecimiento personal y de la sociedad en general”. Esta afirmación refuerza la relevancia del análisis propuesto, al vincular la gestión crediticia con el bienestar colectivo y el desarrollo sostenible.

Es por ello que el análisis de la auditoría operativa al proceso de evaluación de clientes corporativos para la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A. durante el año 2025 permitirá conocer la eficiencia del proceso actual y a su vez proponer mejoras

Finalmente, se presentarán conclusiones orientadas a enriquecer el debate académico y profesional, brindando insumos útiles para futuras investigaciones o intervenciones prácticas. Con ello, se espera contribuir a una comprensión más profunda de este fenómeno y de los desafíos que plantea.

Para ello el trabajo se estructura en diversos apartados que permiten desarrollar la investigación de forma ordenada y coherente. En el planteamiento del problema se expone el contexto general y la necesidad que origina el estudio; en la descripción del problema se analizan las causas, efectos y posibles consecuencias; la formulación del problema define la pregunta central que orienta la investigación; la justificación argumenta la importancia, pertinencia y contribución del estudio; y los objetivos precisan las metas generales y específicas que se buscan alcanzar.

El desarrollo teórico se sustenta en un marco teórico que analiza y compara los aportes de distintos autores, complementado con el estado del arte que revisa investigaciones previas para fundamentar el trabajo en bases teóricas sólidas. Asimismo, el marco legal considera las leyes, decretos y normativas vigentes que respaldan jurídicamente la investigación, garantizando su coherencia con la normativa aplicable, Por último, se abordan los aspectos metodológicos, donde se detallan las decisiones tomadas sobre el diseño del estudio, la selección de la población y muestra, así como los métodos utilizados para la recolección de información. La investigación finaliza con las recomendaciones y las referencias bibliográficas que sustentan el proceso investigativo.

Justificación

La presente investigación surge de la necesidad de evaluar, desde una perspectiva técnica y académica, el proceso de asignación de cupos de crédito a clientes corporativos en Fanalca S.A., una empresa de relevancia nacional en el sector industrial. Este proceso representa un eje estratégico dentro de la gestión financiera, ya que incide directamente en la toma de decisiones, el control del riesgo crediticio y la eficiencia en el uso de recursos.

Desde el punto de vista técnico, los resultados de esta investigación aportarán herramientas prácticas para optimizar el proceso evaluativo, mejorar la asignación de cupos y fortalecer los mecanismos de control financiero. Académicamente, el proyecto contribuye a la literatura sobre auditoría operativa en Colombia, un campo aún poco explorado en el contexto empresarial local.

Con respecto a la auditoría operativa, Gómez (2021) sostiene en su investigación de “Impacto de la auditoría operativa aplicada a las empresas” que esta herramienta permite a las empresas verificar si sus procesos están siendo aplicados de manera eficiente, generando beneficios concretos y mejorando su rentabilidad. En su estudio sobre el Impacto de la auditoría operativa aplicada a las empresas, destaca que esta práctica contribuye a que las organizaciones sean más eficaces, competitivas y sostenibles, al asegurar que los recursos asignados se utilicen de forma razonable y alineada con los objetivos institucionales.

Finalmente, aunque el estudio se limita a una empresa específica y a un periodo determinado (año 2025),

Estos resultados pueden tener un impacto más amplio al servir como modelo de referencia para otras organizaciones del sector industrial y de diferentes sectores económicos. Los hallazgos obtenidos y las herramientas propuestas podrán ser aplicados o adaptados por otras

empresas interesadas en fortalecer sus procesos de evaluación crediticia, mejorar la asignación de cupos y optimizar la administración del riesgo financiero. En este sentido, el estudio no solo contribuye al mejoramiento interno de Fanalca S.A., sino que también ofrece un marco de aprendizaje útil para otras compañías que busquen aumentar su competitividad y fortalecer su gestión financiera mediante prácticas de control más efectivas y alineadas con los objetivos organizacionales.

Con respecto a la auditoría operativa, Brítez & Chung (2023) sostienen en su investigación de “Auditoría financiera y su relación con la auditoría operativa” que esta herramienta permite a los administradores, en conjunto con la auditoría financiera, obtener una base robusta para la toma de decisiones al involucrarse en el control de costos, la gestión del capital y la revisión de registros contables. En su estudio sobre la Auditoría financiera y su relación con la auditoría operativa, destacan que esta práctica contribuye significativamente al control interno de las organizaciones y a una comprensión armónica de ambas funciones de auditoría, permitiendo que la operativa y la financiera se apliquen de manera complementaria para evaluar la gestión empresarial.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Analizar la auditoría operativa al proceso de evaluación de clientes corporativos para la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A. durante el año 2025.

1.2 Objetivos Específicos

Conocer el procedimiento actual de evaluación de clientes corporativos utilizado para la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A.

Relacionar el proceso de auditoría de evaluación de clientes corporativos y los criterios utilizados para la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A.

Evaluar la auditoría operativa al proceso de evaluación de clientes corporativos para la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A. durante el año 2025.

2. Planteamiento del problema

2.1 2.2 Descripción del problema

En Fanalca S.A., el proceso de asignar cupos de crédito a clientes corporativos es clave para la gestión financiera y la sostenibilidad del negocio. Sin embargo, no se ha evaluado si este proceso realmente funciona bien o se está desarrollando conforme a las políticas, o si tiene fallas que afectan la toma de decisiones, el control del riesgo, el uso de recursos y a su vez la liquidez. Lo que se busca con este proyecto es aplicar una auditoría operativa para confirmar si el proceso está bien estructurado, si cumple con los objetivos de la empresa, y si se puede mejorar en términos de eficiencia y control.

En la auditoría de los procesos de crédito, resulta fundamental el enfoque propuesto por Zapata Palacio (2025) en su investigación “Modelo de riesgo de crédito enfocado en las Pymes de Colombia”. Esta herramienta le permite al auditor obtener una base robusta para analizar y validar la idoneidad del proceso de asignación de cupos de crédito en empresas como Fanalca S.A. El autor subraya que, al aplicar un modelo que se ajusta a las Pymes, se contribuye a que el sector financiero reduzca su exposición a pérdidas y se asegure que el acceso al crédito sea más justo y sostenible. Por lo tanto, el trabajo de Zapata Palacio se convierte en un marco técnico esencial para evaluar la eficiencia y la gestión del riesgo en la evaluación de clientes corporativos.

3. Marco Referencial

3.1 Marco teórico

La auditoría operativa se configura como una herramienta estratégica para evaluar procesos internos en las organizaciones, especialmente aquellos relacionados con la gestión financiera, el control de riesgos y la asignación de cupos de crédito. Su enfoque va más allá de la revisión contable, al centrarse en la eficiencia, eficacia y economía de los procedimientos, así como en su alineación con los objetivos institucionales.

En el contexto colombiano, según Saavedra Porras en su estudio “Aplicación de machine learning en la asignación de cupos de crédito” (2023), se propone un método basado en técnicas de aprendizaje automático, destacando que el análisis de riesgo crediticio debe considerar variables macro y microeconómicas que pueden deteriorarse en circunstancias específicas. Este enfoque técnico, sustentado en más de 50 indicadores financieros, demuestra que herramientas como Random Forest superan los métodos estadísticos tradicionales en la predicción de riesgo, lo cual puede ser aprovechado por empresas como Fanalca S.A. para fortalecer sus procesos de asignación de cupos.

Complementariamente, según Arroyo-Rosales et al. En su investigación “Control interno y desempeño financiero en empresas industriales” (2025), el impacto del sistema de control interno se refleja directamente en la productividad y la protección contra pérdidas. Su estudio, basado en entrevistas a expertos en auditoría y finanzas corporativas, resalta que el establecimiento de políticas claras y la evaluación de riesgos relevantes son determinantes para mejorar indicadores como la liquidez, rentabilidad y sostenibilidad empresarial.

Ambos enfoques coinciden en que la gestión del crédito y el control interno deben estar respaldados por sistemas de evaluación técnica y procedimientos estructurados. Mientras Saavedra Porras enfatiza el uso de modelos predictivos para asignar cupos de manera eficiente, Arroyo-Rosales destaca la importancia de la cultura organizacional y la capacitación continua para fortalecer el control interno. Esta confrontación permite entender que una auditoría operativa efectiva debe integrar tanto herramientas tecnológicas como prácticas administrativas sólidas.

Con respecto a la auditoría operativa, según Rodríguez, Pérez y González en su artículo “La auditoría operativa como herramienta de gestión empresarial” (2021), la auditoría operativa no solo permite evaluar el cumplimiento de normas y procedimientos, sino también identificar debilidades estructurales que afectan la toma de decisiones. Los autores destacan que su aplicación sistemática mejora la eficiencia organizacional y promueve una cultura de mejora continua.

En el caso de Fanalca S.A., aplicar una auditoría operativa al proceso de evaluación de clientes corporativos no solo permitirá verificar el cumplimiento de políticas internas, sino también identificar oportunidades de mejora en la toma de decisiones crediticias, optimizando el uso de recursos y reduciendo la exposición al riesgo financiero.

3.1.1 Estado del arte

En el sector industrial y comercial de motocicletas y repuestos, la asignación de cupos de crédito a clientes corporativos representa una decisión estratégica que impacta directamente la liquidez, el riesgo financiero y la eficiencia operativa. Este proceso requiere de sistemas de

control interno robustos y auditorías operativas que permitan evaluar su desempeño y alineación con los objetivos empresariales.

El estudio de Saavedra (2023) propone en su estudio “Un método para la asignación de cupos de crédito de entidades del sector financiero colombiano empleando técnicas de machine learning” un modelo de asignación de cupos de crédito para entidades del sector financiero colombiano, utilizando técnicas de machine learning como Random Forest. Aunque su enfoque se centra en bancos, sus hallazgos son aplicables a empresas industriales como Fanalca S.A., que comercializan motocicletas y otorgan cupos de crédito a distribuidores y clientes corporativos. El autor destaca que “la cartera morosa en el sector financiero colombiano ascendía a COP 23.4 billones en agosto de 2022”, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de evaluación crediticia con modelos predictivos y criterios técnicos rigurosos.

Por otro lado, Arroyo-Rosales, Edwin Alberto, Palacios-Gómez, Luis Enrique Alva, & Gastañaduí-Ibáñez, Lyli Ana. En su trabajo “Impacto del sistema de control interno en el desempeño financiero de empresas industriales” (2025) analizan el impacto del sistema de control interno en el desempeño financiero de empresas industriales, concluyendo que “tener procedimientos definidos potencia la productividad y protege contra pérdidas”. Este estudio, aunque no específico del sector motociclista, aporta una base conceptual sólida para evaluar si los procesos de asignación de cupos están respaldados por controles efectivos, trazabilidad documental y políticas internas claras.

Complementando estos enfoques, el informe de auditoría interna publicado por la Contaduría General de la Nación “Auditoría interna al proceso gestión recursos financieros” (2021) sobre la gestión de recursos financieros en entidades públicas colombianas, señala que “la evaluación independiente al sistema de control interno permite identificar debilidades en los procesos de pagos, conciliaciones bancarias y administración de caja”. Aunque se trata de una entidad pública, los procedimientos auditados —como la elaboración de estados financieros y la administración de bienes— son comparables a los que se aplican en empresas del sector motociclista que manejan cupos de crédito, pagos a proveedores y control de inventario.

Estos estudios coinciden en que la auditoría operativa y el control interno son fundamentales para garantizar la eficiencia y sostenibilidad de los procesos crediticios. Mientras Saavedra Porras aporta un enfoque técnico basado en datos, Arroyo-Rosales y la CGN destacan la importancia de los procedimientos definidos y la evaluación independiente. Esta convergencia teórica sustenta la investigación en Fanalca S.A., orientada a verificar si el proceso de asignación de cupos de crédito a clientes corporativos cumple con criterios de eficiencia, eficacia y control.

Por otro lado, Enríquez y medina (2020) concluyen que la auditoría de gestión y de procesos busca realizar un análisis integral y constructivo, orientado a medir el desempeño. Su foco está en determinar la eficiencia y eficacia de los procesos, entendidos como los que transforman productos o servicios y generan valor. En este marco, verifica el cumplimiento de normas y estándares de rendimiento, convirtiéndose en un instrumento clave para impulsar la mejora continua. La implementación de procedimientos específicos para llevar a cabo este tipo de auditorías representa una evolución necesaria frente a las demandas actuales: responder a las

expectativas de los clientes y asegurar que los procesos se encuentren alineados con la estrategia organizacional.

3.2 Marco legal

- **Código de Comercio (Artículos 203 y 207)**

Normatividad: Detallan las funciones del Revisor Fiscal, incluyendo la de informar sobre las irregularidades en el funcionamiento de la sociedad y en el control interno.

Estos artículos son la base legal para que una auditoría tenga efectos reales. La auditoría operativa, al identificar deficiencias en el control interno o en la asignación de cupos de crédito, puede ser utilizada por el Revisor Fiscal como soporte para su informe, lo que genera una presión directa sobre la gerencia para corregir las fallas. (Congreso de la República de Colombia, 1971)

- **Código de Comercio (Artículos 822 y 871)**

Normatividad: El artículo 822 establece que los actos y contratos mercantiles se rigen por los principios del Código Civil, y el artículo 871 regula la aplicación del principio de la buena fe.

Estos artículos son la base de los contratos de crédito con clientes corporativos. El investigador debe analizar si la asignación de cupos de crédito se ha realizado bajo los principios de la buena fe, sin cláusulas abusivas, y si el contrato es un acto comercial válido en todas sus partes. (Congreso de la República de Colombia, 1971)

- **Código de Comercio (Artículos 1317-1339)**

Normatividad: Define y regula el contrato de agencia comercial, el cual formaliza la relación entre una empresa y sus distribuidores.

Es la norma más directa para la relación con los distribuidores. La auditoría operativa debe verificar que los acuerdos comerciales, incluyendo los términos de cupos de crédito, estén en línea con las formalidades y las responsabilidades que establece este contrato, como la obligatoriedad de una cesantía comercial. (Congreso de la República de Colombia, 1971)

- **Estatuto Tributario (Decreto 624 de 1989)**

Normatividad: En su artículo 145, establece los requisitos para la deducibilidad de las deudas de difícil cobro.

Esta norma tiene un impacto directo en la gestión de crédito. La auditoría operativa debe evaluar si los procedimientos para la gestión de cartera y la clasificación de las deudas (de difícil o dudoso recaudo) cumplen con los criterios del Estatuto Tributario, lo que incide directamente en la salud financiera de la empresa. (Dirección General de Impuestos Nacionales, 1989)

- **Ley 43 de 1990**

Normatividad: Establece las reglas para el ejercicio de la contaduría pública.

Esta ley define al contador público como el profesional idóneo para realizar labores de auditoría. La auditoría operativa se beneficia directamente de los principios éticos y técnicos que la ley exige al profesional, garantizando la imparcialidad y la competencia en la evaluación del control interno y los procesos de crédito. (Congreso de la República de Colombia, 1990)

- **Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993)**

Normatividad: Regula el sistema financiero y los principios de gestión de riesgo crediticio.

Aunque es para bancos, sus principios sobre la evaluación de la capacidad de pago y la mitigación del riesgo son el modelo más sólido para la asignación de cupos de crédito a clientes corporativos. La auditoría operativa puede usar este estatuto como un referente de las "mejores prácticas" para evaluar los procedimientos internos de la empresa. (Congreso de la República de Colombia, 1993)

- **Ley 222 de 1995**

Normatividad: En su artículo 207, regula la figura de la Revisoría Fiscal y las responsabilidades del sistema de control interno en las empresas.

Es la norma más directa sobre el control interno. La auditoría operativa se fundamenta en esta ley para evaluar si el sistema de control interno es efectivo. La revisión de los procesos de asignación de cupos de crédito o la gestión de distribuidores se hace en referencia a la obligación legal de tener un control adecuado. (Congreso de la República de Colombia, 1995)

- **Ley 1340 de 2009 (Protección de la Competencia)**

Normatividad: Establece el régimen de protección de la competencia.

La auditoría operativa debe examinar los contratos con los distribuidores y los términos de asignación de cupos de crédito para asegurar que no contengan prácticas anticompetitivas, como la imposición de precios de reventa o la limitación de territorios de forma injustificada.

Esto es crucial para evitar sanciones de la Superintendencia de Industria y Comercio. (Congreso de la República de Colombia, 2009)

- **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**

Normatividad: Establece los derechos de los consumidores y las obligaciones de los productores y proveedores en la cadena de comercialización.

Aunque el cliente directo es el distribuidor, la empresa es responsable de la cadena de comercialización. El investigador debe auditar si la empresa le proporciona al distribuidor la información y los recursos necesarios para cumplir con este estatuto, ya que los incumplimientos pueden afectar la imagen de marca y generar litigios costosos. (Congreso de la República de Colombia, 2011)

- **Decreto 19 de 2012 (Decreto Anti trámites)**

Normatividad: En su artículo 34, establece la obligación de las entidades de tener un sistema de control interno que sirva para prevenir y detectar actos de corrupción y fraude.

Esta norma le da un enfoque particular al control interno, no solo desde la eficiencia, sino desde la prevención del fraude. La auditoría operativa sobre la asignación de cupos de crédito debe, por lo tanto, incluir procedimientos específicos para detectar irregularidades o favoritismos que puedan constituir actos de corrupción, especialmente en la relación con clientes corporativos y distribuidores. (Presidente de la república, 2012)

- **Ley 1581 de 2012**

Normatividad: Regula el tratamiento de datos personales.

La asignación de cupos de crédito implica la recopilación y el análisis de datos financieros y personales. La auditoría operativa debe asegurar que la empresa cumpla con esta ley, protegiendo la información de los clientes corporativos y evitando sanciones por su mal uso. (Congreso de la República de Colombia, 2012)

- **LEY 1676 DE 2013 (Por la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias)**

Artículo 1°. Objeto de la ley. Las normas contenidas en la presente ley tienen como propósito incrementar el acceso al crédito mediante la ampliación de bienes, derechos o acciones que pueden ser objeto de garantía mobiliaria simplificando la constitución, oponibilidad, prelación y ejecución de las mismas

- **Ley 1676 de 2013 (Ley de Garantías Mobiliarias)**

Normatividad: Regula las garantías que se pueden constituir sobre bienes muebles para asegurar el cumplimiento de una obligación, como un crédito.

Esta es una ley directamente relacionada con el proceso de asignación de cupos de crédito. La auditoría operativa debe verificar que los procedimientos para la constitución y el registro de garantías sean adecuados y conformes a la ley, ya que estos son un componente clave para mitigar el riesgo de incumplimiento por parte de los clientes corporativos. (Congreso de la República de Colombia, 2013)

- **Decreto 2420 de 2015**

Normatividad: Compila y expide las Normas de Aseguramiento de la Información (NAI), que incluyen las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

Las NIA proveen la metodología y los procedimientos específicos para realizar una auditoría. Su aplicación es directamente relevante para la auditoría operativa, ya que aseguran que la evaluación de los procesos de la empresa (como la gestión de clientes corporativos) se realice bajo un marco técnico reconocido y de alta calidad. (Presidente de la República de Colombia y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015)

- **Decreto 1074 de 2015 (Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo)**

Normatividad: Este decreto compila las normas sobre relaciones comerciales y contratos.

Ofrece un marco de referencia legal para la gestión de las relaciones con los distribuidores. Se puede usar para verificar que la empresa cumple con las formalidades de registro de contratos comerciales y las buenas prácticas en las negociaciones. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2015)

- **Circular Externa 015 de 2018 (Superintendencia Financiera)**

Normatividad: Regula la gestión del riesgo de crédito en las entidades financieras.

Al igual que el Estatuto Financiero, esta circular sirve como un modelo técnico para una auditoría operativa rigurosa. A pesar de su ámbito de aplicación, sus directrices sobre la medición, control y monitoreo del riesgo de crédito pueden ser adaptadas por cualquier empresa, dándole a la auditoría una base técnica sólida para evaluar la efectividad de sus procesos de asignación de cupos. (Superintendencia Financiera, 2018)

4. Aspectos metodológicos

Este capítulo expone y argumenta las decisiones metodológicas que orientan el desarrollo de la investigación, considerando la naturaleza del problema, los objetivos planteados, el contexto organizacional y las posibilidades reales del investigador.

4.1 Línea de investigación

El presente trabajo sigue la línea de investigación está bajo el mejoramiento de apoyo contable y mercadeo, el acuerdo 06-2016 con sus respectivas sub-líneas tributaria y costos, de la institución INTENALCO- instituto técnico nacional de comercio “simón rodríguez”, ya que está relacionado con la contabilidad y costos. De acuerdo con esto, busca analizar el proceso de evaluación de clientes corporativos para el otorgamiento de cupos de crédito de fanalca S.A

4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación adoptado es documental, evaluativa y seccional, lo que permite abordar el objeto de estudio desde una perspectiva técnica y aplicada:

- **Documental**, porque se fundamenta en el análisis de fuentes primarias y secundarias, como manuales de crédito, políticas internas, expedientes de clientes, informes financieros, registros operativos y normativas legales. Esta revisión permite contextualizar el proceso, identificar sus componentes y establecer criterios de evaluación. según Poma y Iturriaga (2021) en su trabajo “Alcances para el desarrollo metodológico de la investigación documental. técnicas para el recojo y análisis de la información”. El estudio de los autores proporciona un marco metodológico clave para seleccionar y aplicar correctamente las técnicas de

recolección y análisis de información a partir de fuentes escritas. En su investigación, enfatizan que esta práctica garantiza la rigurosidad y validez del proceso investigativo, lo que resulta fundamental para asegurar que los estudios evaluativos, como el de Fanalca S.A., se fundamentan en bases teóricas y legales sólidas.

- **Seccional**, porque se circunscribe a un periodo específico: el año fiscal 2025. No se pretende realizar un seguimiento longitudinal, sino una evaluación puntual que permita identificar oportunidades de mejora en el corto plazo.

Este tipo de investigación es importante para el análisis de procesos organizacionales, ya que permite coordinar la teoría con la práctica e identificar brechas operativas

4.3 Enfoque

El enfoque metodológico es **cuali-cuantitativo**; Muñoz & Solís (2021) sostienen en su artículo “Enfoque cualitativo y cuantitativo de la evaluación formativa” que la aplicación de un enfoque mixto (cuali-cuantitativo) resulta esencial para obtener una comprensión integral y profunda del objeto de estudio. En su investigación, destacan que esta práctica permite integrar la recopilación de datos medibles (cuantitativo) con el análisis de percepciones, contextos y significados (cualitativo), lo que garantiza la validez y confiabilidad de los resultados. Este análisis es fundamental para el proyecto de auditoría, donde se requiere evaluar tanto la eficiencia numérica de los procesos como las percepciones de los funcionarios involucrados. Lo que permite abordar el objeto de estudio desde dos dimensiones complementarias:

- Desde el enfoque cuantitativo, se aplicarán instrumentos estructurados para recolectar datos medibles sobre el proceso de asignación de cupos de crédito. Se

utilizarán indicadores como tiempos de aprobación, cumplimiento de políticas internas, niveles de riesgo crediticio, número de cupos asignados, porcentaje de cartera vencida y frecuencia de revisión de expedientes. Estos datos serán tabulados y analizados estadísticamente para evaluar la eficiencia y eficacia del proceso. Este enfoque permite verificar hipótesis relacionadas con el desempeño del proceso, utilizando técnicas descriptivas y comparativas.

- Desde el enfoque cualitativo, se realizan entrevistas semiestructuradas al personal del área financiera y comercial, así como encuestas a clientes corporativos, con el fin de comprender percepciones, criterios de decisión, dificultades operativas y oportunidades de mejora. Este enfoque permite captar la dimensión humana, organizacional y contextual del proceso, identificando factores que no son visibles en los registros cuantitativos pero que inciden en la calidad de la gestión.

Este enfoque mixto es especialmente útil en auditoría operativa, donde se requiere evaluar tanto el cumplimiento de procedimientos como la percepción de los actores involucrados.

4.4 Método de investigación

El método adoptado es deductivo, ya que parte de principios generales establecidos en la teoría de auditoría operativa, control interno y gestión del riesgo, para aplicarlos al caso específico de Fanalca S.A. A partir de estos marcos conceptuales, se construyen criterios de evaluación que permiten emitir juicios técnicos sobre el proceso de asignación de cupos de crédito.

El método deductivo permite estructurar la investigación de manera lógica y coherente, comenzando con la revisión teórica y normativa, seguida por la aplicación de instrumentos de recolección de información, el análisis de resultados y la formulación de conclusiones. Este método es adecuado para estudios evaluativos, ya que facilita la comparación entre lo que debería ser (según la teoría) y lo que realmente ocurre (según la práctica).

Bermúdez, Casanova & Pentón (2024) en su artículo “El método inductivo-deductivo es solo una entelequia filosófica”. Los autores, aunque debaten la conceptualización filosófica del método inductivo-deductivo, confirman su importancia al permitir a la investigación combinar la observación de fenómenos particulares con la aplicación de teorías y principios universales. En su estudio, destacan que esta práctica es esencial para que el investigador logre contrastar la realidad estudiada con el conocimiento teórico existente y derivar conclusiones coherentes. Este enfoque es crucial en el proyecto de auditoría, ya que exige analizar los procedimientos específicos de Fanalca S.A. para luego aplicar los principios generales de la auditoría y proponer un plan de acción válido

4.5 Determinación del universo investigativo

El universo investigativo está conformado por el conjunto de procesos, documentos, políticas, registros y actores involucrados en la asignación de cupos de crédito a clientes corporativos en Fanalca S.A., durante el año fiscal 2025. Este universo incluye tanto la documentación formal (políticas, informes) como la ejecución práctica del proceso dentro del área financiera y comercial de la empresa.

El universo es delimitado en función del objeto de estudio, lo que permite concentrar los esfuerzos investigativos en un proceso específico, sin dispersar los recursos ni comprometer la profundidad del análisis.

4.5.1 Determinación de la población

La población objeto de estudio está conformada por los funcionarios directamente involucrados en el proceso de evaluación, análisis y formalización de los cupos de crédito corporativo.

En este caso, la población incluye a:

- El analista de crédito, responsable de la revisión técnica y financiera de las solicitudes.
- El profesional del área jurídica, encargado de verificar el cumplimiento normativo y la documentación legal requerida para la aprobación de los cupos.

Estos actores constituyen el universo total de estudio, dado que su labor influye de manera directa en la eficiencia, trazabilidad y resultados del proceso de otorgamiento de cupos de crédito. Analizar sus funciones y participación permite comprender con mayor precisión los factores internos que inciden en el desarrollo del procedimiento evaluado.

4.5.2 Determinación de la muestra

La muestra se definió a partir de los funcionarios directamente involucrados en el proceso de análisis, evaluación y formalización de los cupos de crédito corporativo. Debido a que la población está conformada por dos roles específicos —el analista de crédito y el profesional jurídico— y ambos participan de manera activa en todas las etapas del procedimiento, se decidió trabajar con el **100% de la población**, lo cual garantiza una cobertura total y evita sesgos en la información recolectada.

Para el desarrollo del estudio, se aplicaron entrevistas semiestructuradas y consultas directas a estos funcionarios, permitiendo obtener información detallada sobre:

- Las etapas del proceso de otorgamiento de cupos.
- Los criterios de evaluación utilizados.
- Las responsabilidades de cada área dentro del flujo operativo.
- Las principales dificultades, tiempos y puntos críticos del procedimiento.

La elección de esta muestra total responde a la necesidad de obtener una visión completa y precisa del proceso, teniendo en cuenta que estos dos cargos concentran la mayor parte de las decisiones técnicas, financieras y jurídicas relacionadas con la gestión de cupos de crédito corporativo.

4.6 Técnicas de recolección de información

Se utilizará la siguiente técnica, seleccionada por su pertinencia metodológica y su capacidad para generar información válida y confiable.

- Revisión documental: se analizarán políticas internas, expedientes de clientes, informes financieros y registros operativos. Esta técnica permite verificar el cumplimiento de

procedimientos, la existencia de controles formales y la trazabilidad de las decisiones crediticias.

- Cuestionario: Se aplicará un cuestionario de Auditoría Operativa al personal clave de Fanalca S.A. involucrados directamente en el proceso de evaluación de clientes corporativos y asignación de cupos de crédito. El objetivo fue obtener información detallada sobre las políticas, procedimientos y controles internos vigentes. Las preguntas se centraron en evaluar aspectos cruciales como el cumplimiento de las políticas crediticias internas, la eficacia de los controles establecidos para mitigar el riesgo crediticio, la identificación de los documentos soporte esenciales para la aprobación de crédito, y la eficiencia operativa del proceso en su conjunto. A continuación, se muestra el anexo del instrumento de auditoría utilizado para la recolección de información:

Anexo 1: cuestionario

PREGUNTA	
1	¿Con qué frecuencia se actualiza el manual de crédito de la empresa?
2	¿Qué documentos se exigen a los clientes corporativos para otorgarles un cupo de crédito?
3	¿Se aplican indicadores financieros como razón corriente o nivel de endeudamiento en la evaluación de crédito?
4	¿El proceso de evaluación de clientes está estandarizado para todas las áreas involucradas (comercial, financiera y jurídica)?
5	¿Cómo se realiza el seguimiento posterior al otorgamiento del crédito?
6	¿Se utilizan alertas o reportes automáticos para controlar el vencimiento de los pagos?

En el ámbito metodológico de la investigación, Peña Vera (2022) sostiene en su artículo “Etapas del análisis de la información documental” que el proceso de trabajar con fuentes documentales no es lineal, sino que requiere de etapas sistemáticas que garantizan su correcta interpretación. La autora destaca que esta práctica es esencial para extraer, organizar y sintetizar la información de manera efectiva, lo que asegura la validez interna y externa de los datos utilizados en el estudio. Este enfoque es crucial para el proyecto de auditoría, ya que exige una gestión rigurosa de la documentación interna y externa de Fanalca S.A. para sustentar las conclusiones sobre la evaluación de clientes corporativos.

5. Desarrollo del trabajo

Conociendo el procedimiento actual utilizado para la evaluación de clientes corporativos en la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A.

Este proceso se inicia recibiendo la solicitud de crédito del cliente por medio de un formato diligenciado con datos básicos que dan una visión general del negocio

La referencia que tomamos incluye en su contenido un documento titulado “Solicitud de Crédito – Personas Jurídicas o Naturales”, utilizado por las empresas Fanalca S.A. y/o Metalsur S.A. como instrumento oficial para recopilar la información necesaria en los procesos de solicitud, renovación o ampliación de cupos de crédito. Se trata de un formato administrativo que integra información de carácter jurídico, financiero y comercial, cuyo propósito principal es permitir a la entidad evaluar la idoneidad del solicitante y su capacidad para asumir obligaciones crediticias dentro de los parámetros de riesgo establecidos por la organización.

SOLICITUD DE CREDITO - PERSONAS JURIDICAS O NATURALES

<input type="checkbox"/> Solicitud de cupo		<input type="checkbox"/> Renovación de Cupo		<input type="checkbox"/> Ampliación de cupo		(Diligenciar campos con *)	
Diligenciar sin tachones ni enmendaduras.							
Da	Mes	Año	Asesor Comercial	Línea (s)	Empresa del Grupo		
Información General del Solicitante (*)							
Razón Social / Nombre y Apellido				NIT / C.C.		Correo electrónico de notificación cámara de comercio	
Dirección notificación cámara de comercio			Teléfono (s)		Ciudad	Correo de facturación electrónica	
Tiempo de funcionamiento		No. Matricula mercantil	Escritura de Constitución No.		Notaría	Fecha y Ciudad	
Representante Legal				C.C.		Expedida en	
Descripción General del Negocio (*)							
Actividad Económica							
<input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Transporte <input type="checkbox"/> Agropecuaria <input type="checkbox"/> Instalador <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Construcción <input type="checkbox"/> Servicios financieros <input type="checkbox"/> Otro. ¿Cuál? _____							
Autorretenedor		Nombre del Administrador			Tipo de producto que distribuye		
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No							
Local propio		No. matrícula inmobiliaria		Ciudad		Zona de influencia	
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No							
¿Sus Socios o Accionistas tienen cupos de crédito activos con FANALCA como Persona Natural?				Tiene participación en otras sociedades que actualmente tengan cupo con FANALCA?			
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		A nombre de: _____		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No		Nombre empresa: _____	
Monto: _____		Vigente desde: _____		Cupo actual: _____		Cupo actual: _____	
Sustituye cupo de persona natural?				Cupo de crédito solicitado		Cupo de crédito actual (Para ampliación de cupo)	
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No							
Vehículos de la empresa y/o Socios							
Marca		Modelo		Placa		Placa	
Otros bienes de la empresa y/o Socios							
Características del bien				No. matrícula inmobiliaria		Ciudad	
Referencias Comerciales							
1.		Cupo de crédito	Contacto		Teléfono	Ciudad	Verificación
2.		Cupo de crédito	Contacto		Teléfono	Ciudad	Verificación
3.		Cupo de crédito	Contacto		Teléfono	Ciudad	Verificación
Recomendación Comercial (*) espacio exclusivo para ser diligenciado por el responsable de ventas de FANALCA S.A. y/o METALSUR S.A							
Manifiesto que he aplicado los controles de debida diligencia implementados por la compañía, entre ellos la verificación en listas restrictivas, visita ocular en los casos que aplique y correcto diligenciamiento de los formatos oficializados para el conocimiento del tercero, de acuerdo a los resultados, a la fecha el Sr. _____ no presenta situaciones de tipo legal o reputacional que representen un riesgo para la Organización. De acuerdo con lo anterior, doy mi recomendación para que pueda entablar relaciones comerciales con FANALCA S.A. y/o METALSUR S.A. (cuando aplique).							
Firma Responsable de Ventas _____							

F-FI-0060

2024-09-19 Rev. 023

Anexo 2: Solicitud de crédito parte 1

El documento se estructura en distintos apartados que, en conjunto, ofrecen una visión completa del solicitante. En primer lugar, el bloque denominado “Información General del Solicitante” reúne los datos esenciales de identificación de la persona natural o jurídica. En él se consignan la razón social, el número de identificación tributaria o cédula, la dirección de notificación, los teléfonos, los correos electrónicos, el número de matrícula mercantil, la escritura de constitución, la notaría, la fecha de registro y los datos del representante legal. Esta sección cumple una función verificadora, pues permite confirmar la existencia legal de la empresa, su vigencia ante la cámara de comercio y la validez de su representación jurídica. Además,

establece los canales formales de contacto entre la organización y el cliente, elementos indispensables para la trazabilidad del trámite crediticio.

En segundo lugar, el apartado denominado “Descripción General del Negocio” está orientado a conocer la naturaleza y el alcance de la actividad económica desarrollada por el solicitante. Este segmento solicita información sobre el tipo de actividad principal, el producto que distribuye, la zona de influencia, el nombre del administrador y la existencia o no de un local propio. Asimismo, indaga sobre la relación del solicitante o sus socios con otros cupos de crédito activos dentro de la misma organización o con empresas relacionadas. El valor de esta sección radica en que permite identificar el contexto económico y operativo del negocio, aportando criterios para la evaluación del riesgo comercial, la estabilidad financiera y la capacidad de pago del solicitante.

Posteriormente, el documento incluye un espacio destinado a registrar los vehículos o bienes pertenecientes a la empresa o a sus socios, detallando su marca, modelo y número de placa, así como otros bienes con matrícula inmobiliaria. Este contenido es fundamental, pues proporciona información sobre los activos que podrían respaldar la solicitud, reflejando la capacidad patrimonial del solicitante y su solvencia económica. A partir de estos datos, la entidad financiera puede estimar el nivel de respaldo material con el que cuenta el solicitante en caso de eventual incumplimiento.

El siguiente bloque corresponde a las referencias comerciales, donde se consignan los nombres de otras empresas o proveedores con los que el solicitante mantiene relaciones crediticias, junto con los cupos otorgados, los contactos, teléfonos y ciudades. Esta información cumple una función de validación externa, ya que permite comprobar la conducta de pago, la reputación y la confiabilidad del solicitante en sus relaciones comerciales previas. Es, por tanto,

un componente esencial para el análisis de riesgo y la toma de decisiones dentro del proceso crediticio.

Finalmente, el documento concluye con el apartado de “Recomendación Comercial”, que debe ser diligenciado exclusivamente por el responsable de ventas de Fanalca S.A. y/o Metalsur S.A. En esta parte, el funcionario encargado certifica que se han aplicado los controles de debida diligencia, que el solicitante no presenta situaciones de riesgo legal, financiero o reputacional, y que, en consecuencia, se considera viable establecer relaciones comerciales. Este último bloque representa una instancia de verificación y aprobación institucional que consolida el proceso de evaluación, garantizando que la información proporcionada ha sido revisada y validada antes de emitir cualquier aprobación crediticia.

En términos generales, el contenido de este documento tiene una alta relevancia dentro de los procedimientos administrativos de las empresas, ya que articula toda la información necesaria para un análisis integral del solicitante. Cada sección cumple una función específica dentro de la gestión del riesgo crediticio: la primera verifica la identidad y legalidad del solicitante; la segunda analiza su actividad económica; la tercera identifica su capacidad patrimonial; la cuarta evalúa su comportamiento comercial; y la última formaliza la aprobación o recomendación interna. En conjunto, el formato se constituye como una herramienta indispensable para la toma de decisiones financieras informadas, la mitigación del riesgo y el cumplimiento de los principios de transparencia, responsabilidad y trazabilidad en los procesos crediticios empresariales.

Consiguiente a este documento los Asesores Comerciales no solo identifican la oportunidad de mercado, sino que también actúan como el primer filtro documental, asumiendo el rol de portero del proceso. Deben construir un perfil cualitativo y cuantitativo del cliente. Esto

se materializa en una Presentación Comercial Detallada, un documento ejecutivo que incluye no solo la naturaleza del negocio y su sector, sino también elementos de validación física, como fotografías del establecimiento y su entorno comercial. Este paso ayuda a mitigar el riesgo inicial asociado a empresas de papel o negocios inestables. De esta manera, el asesor se encarga de recopilar los documentos formales, asegurando la rigidez en la solicitud de Estados Financieros, la última Declaración de Renta, el RUT y la Cédula de ciudadanía del Representante Legal, información indispensable para el cumplimiento legal y tributario posterior.

SOLICITUD DE CREDITO - PERSONAS JURIDICAS O NATURALES

	Anexe los siguientes documentos (Nuevos cupos / Ampliaciones):	Solicitud cupo						Ampliación de cupo	
		Jurídica	Natural	Casos especiales				Jurídica	Natural
				Posven. Motocicl. (Cupo hasta 10 SMMLV)	Posven. Motocicl. (Renovación hasta 25 SMMLV)	Credi-exprés Tubería			
				Jurídico	Natural				
1.	Certificado de Existencia y Representación Legal de la Sociedad expedido por la Cámara de Comercio del lugar donde desarrolla sus actividades comerciales en donde conste objeto social, capital social, nombre e identificación de los Socios, Escritura de Constitución y Reformas, Nombre del Representante Legal y Domicilio de la Sociedad (Máximo 60 días de expedida).	X	X	X	X	X	X	X	
	Certificación de la Composición Accionaria de la Sociedad, para el caso de Sociedades Anónimas, en comandita por acciones o por acciones simplificadas, firmada por el Revisor Fiscal o Contador. Caso Tubería: La Composición accionaria no necesariamente debe tener la participación de los Accionistas pero sí el nombre de todos y su número de identificación para la revisión de la Lista OFAC.	X		X					
2.	Fotocopia de la Declaración de Renta de los últimos dos años sellada por la Entidad Bancaria que recibió el pago (Este documento no aplica para la Unidad de Negocio Tubería).	X	X					X	
	Balance General y Estados de Ganancias y Pérdidas:								
	* De los últimos dos años, con sus notas respectivas y firmados por Contador Público con matrícula profesional y el Representante Legal de la Sociedad.	X	X					X	
	* Del último corte semestral (si está siendo tramitado en el último trimestre del año), con sus notas respectivas y firmados por Contador Público con matrícula profesional y el Representante Legal de la Sociedad.	X	X					X	
	Si es una Sociedad nueva, adjuntar Balance de Constitución o Inicial.	X							
4.	En referencias comerciales no familiares se debe diligenciar completamente la información solicitada en el formato. En caso que la empresa relacionada se abstenga de dar información telefónica y tenga como requisito expedir las referencias únicamente por escrito, se le solicitará al Cliente las referencias comerciales por escrito.	X	X	X		X	X		
5.	Registro Único Tributario (RUT).	X	X	X		X	X		
6.	Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía.		X	X			X	X	
	Diligenciar la "Información del Codeudor"								
	Caso Codeudores Credi-exprés Tubería**:								
	. Certificación de que la revisión de cupo no es superior a un año.								
	. Certificado de Existencia y Representación Legal de la Sociedad expedido por la Cámara de Comercio, debidamente actualizada.								
	Nota: El avalista debe tener un cupo de crédito de proceso normal asignado.								
	En caso de Sociedades que inician operaciones comerciales, los documentos requeridos de los Socios son los correspondientes a los Puntos 1, 2 y 3, diligenciando la "Información del Codeudor".	X	X	X		X	X	X	
	Demás Codeudores: Anexar los documentos especificados en los Numerales 3, 4, y 7.								
8.	Proyección de compras del Cliente a la empresa, en los próximos seis meses.			X					
9.	Diligenciar el pagaré, carta de instrucciones y contrato autenticados			X					

** Aplica sólo para los Clientes con trayectoria comercial menor de un año con Drywall y menor de dos años con Tubería.

Anexo 3: Solicitud de crédito parte 2

La referencia que tomamos incluye en su contenido un cuadro informativo titulado “Anexe los siguientes documentos (Nuevos cupos / Ampliaciones)”, perteneciente al proceso de solicitud y evaluación de crédito en las empresas Fanalca S.A. y/o Metalsur S.A. Su finalidad es establecer los requisitos documentales que deben presentar tanto personas naturales como jurídicas para la apertura o ampliación de cupos de crédito.

El cuadro organiza la información en dos ejes: a la izquierda se listan los documentos exigidos, y a la derecha se indica, mediante marcas, en qué casos aplica cada uno. Entre los documentos solicitados se destacan el Certificado de Existencia y Representación Legal, la Escritura de Constitución, la Composición Accionaria, las Declaraciones de Renta, los Estados Financieros, el RUT, la Cédula de Ciudadanía y las Referencias Comerciales o Familiares. Cada uno cumple una función clave en la verificación legal, contable y tributaria del solicitante, garantizando transparencia y respaldo en el proceso crediticio.

La importancia de este anexo radica en que estandariza la evaluación de los clientes y fortalece los mecanismos de control y prevención de riesgo financiero, asegurando que las decisiones se basen en información verificable y actualizada. Así, el documento no solo orienta la presentación de requisitos, sino que también representa una herramienta de cumplimiento normativo y de responsabilidad empresarial.

Una vez que el paquete documental es considerado completo, el proceso pasa al Área Financiera, específicamente al Analista de Crédito y Cartera. Esta fase constituye el primer examen técnico y El analista tiene la tarea de revisar y depurar la información, lo que implica una validación cruzada: debe confirmar que las cifras de los Estados de Resultados sean consistentes con la Declaración de Renta y que los Estados de Cuenta (usualmente de tres a seis meses) respalden de manera creíble los niveles de ingresos y flujo de caja reportados.

La fase financiera es donde se aplican las ratios financieras predefinidos, indicadores de control de gestión que son vitales para la liquidez de Fanalca. Estos incluyen el cálculo de la Razón Corriente para evaluar la capacidad de pago a corto plazo (buscando valores superiores a 1.2 o 1.5) y el Nivel de Endeudamiento para asegurar que la exposición pasiva del cliente no exceda umbrales críticos

La solicitud avanza a la Evaluación Jurídica y de Riesgo Profundo. La ubicación de esta autoridad final en el Área Jurídica muestra la importancia que la compañía le otorga a los aspectos legales en la mitigación del riesgo.

El equipo legal asume la responsabilidad de realizar la Verificación en Centrales de Riesgo (Datacredito), Evalúa el historial y la voluntad de pago, sino también la exposición total del cliente con el sistema financiero y comercial. Además, el equipo debe asegurar la idoneidad legal del cliente para contraer la obligación. En casos de cupos significativos, el área es la encargada de garantizar que la constitución y registro de posibles garantías (prendarias o hipotecarias) cumplan rigurosamente con la **Ley 1676 de 2013** (Ley de Garantías Mobiliarias). tras esta evaluación se toma la decisión final de la solicitud de crédito.

1. Autorización Consulta y Reporte a Centrales de Riesgo		<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<p>Certifico(amos) la veracidad de la información relacionada en esta solicitud y autorizo(amos) a FANALCA S.A. y/o METALSUR S.A. (cuando aplique) para su comprobación y para que con fines estadísticos y de información comercial, obtenga de cualquier fuente y reporte a las Centrales de Riesgo, el surgimiento, modificación, incumplimiento y extinción de obligaciones contraídas con anterioridad o posterioridad a este contrato y en especial, la existencia de deudas vencidas sin cancelar ó la utilización indebida de los servicios financieros; la presente autorización comprende no sólo la facultad de reportar, procesar y divulgar sino también la de solicitar información sobre mis relaciones comerciales con cualquier entidad.</p>			
2. Declaración de origen de fondos			
Yo _____, identificado con C.C. No. _____ de _____			
obrando en mi calidad de Representante Legal de la Sociedad ó en mi propio nombre, de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen de fondos, con el propósito de dar cumplimiento a lo señalado en las disposiciones vigentes para control y prevención del lavado de activos:			
1. Mis recursos ó los recursos de la empresa que represento provienen de las siguientes fuentes (detalle ocupación, oficio, profesión, actividad, etc): _____			
2. Declaro que éstos recursos NO provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el código penal colombiano o en otra norma que lo modifique o adicione.			
3. En caso de ser una compañía regulada por la Circular DIAN 0170 declaramos que cumplimos con lo establecido por dicha circular.			
4. No admitiré que terceros efectúen depósitos a mis cuentas, ni recibiré(emos) dineros provenientes de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquiera norma que lo modifique o adicione, ni efectuaré transacciones destinadas a tales actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.			
5. Exonero a _____ FANALCA _____ de toda responsabilidad que se derive de información errónea, falsa, inexacta que yo hubiese proporcionado en este documento.			
6. Declaro que los documentos suministrados reflejan la actualidad de la información aportada, son originales y lo consignado en ellos guarda correspondencia con la realidad.			
3. Ley de protección de datos personales		<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
<p>Autorizo expresamente a FANALCA S.A. y/o METALSUR S.A. sus subordinadas, filiales y/o subsidiarias, incluyendo a sus responsables o encargados, a recopilar, usar, archivar, almacenar, procesar, tratar, compartir, transmitir y/o transferir mis datos personales con fines estadísticos, comerciales, mercadeo, publicidad, manejo financiero, contable y/o gestión de cartera, así como para contactarme para el ofrecimiento de productos y/o servicios, todo con arreglo a la ley. Manifiesto que he sido informado del uso que se le dará a mis datos personales, que esta información podrá ser transmitida a terceros encargados o responsables del manejo de datos personales o transferida a terceros países que cumplan los requisitos mínimos sobre protección de datos establecidos por la ley para su tratamiento y que así lo he aceptado libre y espontáneamente. Igualmente manifiesto que la información proporcionada es completa, veraz, exacta y comprobable y que en cualquier momento podré actualizarla, rectificarla, conocerla o solicitar su supresión con arreglo a la normatividad vigente aplicable.</p>			
<input type="checkbox"/> Autorizo expresamente el envío de mensajes de texto (SMS) y correos electrónicos para estos mismos fines.			
En constancia de haber leído, entendido y aceptado lo anterior, firmo en (Ciudad y fecha):		DD / MM / AAAA	<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; text-align: center; line-height: 60px;"> HUELLA </div>
		<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div> Firma Representante Legal	
<p>NOTA: Esta solicitud está sujeta a la aprobación por parte del <i>Responsable de la Línea ó del Comité de Crédito correspondiente</i>, por lo tanto su diligenciamiento no implica la aprobación de la misma.</p>			
F-FI-0060		2024-09-19 Rev. 023	

Anexo 4: Solicitud de crédito parte 3

La referencia que tomamos incluye en su contenido un formato institucional que aborda tres apartados fundamentales dentro del proceso de solicitud de crédito: autorización para consulta en centrales de riesgo, declaración de origen de fondos y ley de protección de datos personales. Este documento es parte esencial de los procedimientos de verificación y cumplimiento normativo implementados por Fanalca S.A. y/o Metalsur S.A.

En el primer apartado, titulado “*Autorización Consulta y Reporte a Centrales de Riesgo*”, el solicitante o representante legal certifica la veracidad de la información entregada y otorga permiso a la entidad para consultar, procesar y reportar datos financieros ante centrales de riesgo. Este punto resulta crucial porque garantiza la transparencia y la legalidad en la evaluación crediticia, además de prevenir fraudes y operaciones indebidas.

El segundo apartado, denominado “*Declaración de Origen de Fondos*”, busca confirmar que los recursos utilizados por la empresa o persona natural provienen de fuentes lícitas. Se solicita al representante legal detallar las actividades económicas que generan dichos recursos y afirmar que no proceden de actividades ilícitas o contrarias al ordenamiento jurídico colombiano. Este componente es de gran relevancia, ya que fortalece los controles contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo, protegiendo la integridad del sistema financiero.

Finalmente, el tercer apartado, “*Ley de Protección de Datos Personales*”, establece la autorización para que las empresas mencionadas recolecten, almacenen y utilicen información personal con fines administrativos, comerciales o financieros, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de habeas data. Este punto es esencial porque garantiza la protección de la información del solicitante y asegura que su tratamiento se realice bajo los principios de confidencialidad y responsabilidad.

En conjunto, este documento tiene una importancia central dentro del proceso de otorgamiento de crédito, pues reúne las declaraciones legales y éticas necesarias para validar la confiabilidad del solicitante, proteger la información manejada y cumplir con las disposiciones establecidas por la ley colombiana.

Finalmente, el ciclo se completa con el Analista de Recaudo, que interviene una vez formalizada la aprobación. Su función es monitorear post-aprobación, asegurando la vigilancia constante del pago del cliente y activando los procedimientos de cobro necesarios ante cualquier desviación detectada.

Relacionando el proceso de auditoría de evaluación de clientes corporativos y los criterios utilizados para la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A.

Los criterios de evaluación en Fanalca S.A. Se basan en un equilibrio entre el estricto cumplimiento legal y una evaluación cualitativa de la calidad del negocio, buscando una rigurosidad que minimice la exposición a pérdidas financieras y normativas.

Se exige la documentación completa del solicitante corporativo, la cual incluye elementos fundamentales como: Estados Financieros, Declaración de Renta, y Registro Único Tributario (RUT). Esta documentación es indispensable para la validación de la estructura legal, operativa y fiscal del cliente.

Según Cevallos y Campos (2023) en su artículo "Gestión del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad" indican que la aplicación de estrategias en la gestión de créditos inicia con el análisis documental de la cartera y sus niveles de morosidad, siendo la rigurosidad en la información la base para el establecimiento de un nivel de morosidad aceptable.

Otro factor crucial es la Vigencia Documental. La Cámara de Comercio debe tener una expedición no mayor a 45 días. Este requisito no es trivial; garantiza que la información legal sobre la representación y el objeto social de la empresa sea actual y plenamente vigente, permitiendo la certeza jurídica en el momento de la contratación. Según Infocheck (2025) en su artículo "Informes de evaluación de crédito: el aliado empresarial" dice que la detección de inconsistencias en la información financiera o legal proporcionada por el cliente es una de las señales de alerta temprana que se previene con informes crediticios detallados, un principio que se respalda con la exigencia de documentación actualizada.

La Experiencia Operativa funciona como un validador de la estabilidad en el tiempo: el establecimiento debe demostrar una constitución superior a dos años en el mercado. Este criterio es fundamental para reducir el riesgo asociado a la inmadurez empresarial y a la volatilidad de los negocios de reciente creación, proveyendo evidencia de su capacidad de supervivencia y adaptación.

Según Malagón (2025) en su artículo "Cómo gestionar el cupo de crédito para mejorar tu salud financiera en Colombia" se destaca que, aunque enfocado en personas, la antigüedad de la relación comercial y la estabilidad son factores clave para la determinación del cupo, lo cual se traduce en el ámbito corporativo como la solidez y la trayectoria empresarial.

Finalmente, el Umbral de Cupo establece un mínimo para la gestión de distribuidores, fijado en 10 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV), equivalente a \$14.235.000 para el año 2025. Este umbral asegura que el esfuerzo operativo y de análisis se concentre en negocios que justifiquen el proceso de auditoría. Según Moonflow (2025) en su artículo "Impacto de los créditos en empresas: Estrategias, beneficios y riesgos" indica que, una

vez evaluada la capacidad crediticia, es fundamental establecer límites de crédito que sean pertinentes para la situación financiera del cliente y que minimicen el riesgo de incumplimiento, lo que Fanalca materializa a través de un monto mínimo de gestión.

2. Análisis Financiero y Control del Riesgo de Liquidez

La segunda dimensión de la evaluación se centra en la salud financiera del cliente, empleando indicadores técnicos predefinidos para cuantificar la capacidad de pago. Los ratios de liquidez y solvencia son esenciales para determinar la capacidad de pago del cliente a corto y largo plazo, respectivamente. La aplicación de estos ratios, como la Razón Corriente, permite a la compañía ir más allá de las cifras nominales para evaluar la calidad del flujo de caja. Según la Universidad Europea (2025) en su artículo "Ratios financieros: qué son, tipos y cómo interpretarlos" el Ratio Corriente mide la capacidad de la empresa para cubrir sus pasivos a corto plazo con sus activos a corto plazo, siendo un valor superior a 1.0 un indicador de buena salud para cubrir las deudas inmediatas.

El riesgo primario en la operación crediticia es la posibilidad de incumplimiento de pago (riesgo de crédito). La estrategia de Fanalca se basa en el uso de indicadores financieros que buscan un equilibrio óptimo: maximizar la colocación de créditos sin comprometer su propia liquidez. Según Aleisky González (2021), en su artículo titulado "Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio" dice que el riesgo primario es la posibilidad de incumplimiento de pago. Este concepto, fundamental en la gestión económica y financiera, se aborda mediante la aplicación de los indicadores financieros que buscan un equilibrio esencial: maximizar las ventas (o la colocación de créditos) sin comprometer la liquidez.

Adicionalmente, se evalúa la Comprensión Normativa por parte del personal, en especial en temas contables y jurídicos. Esto implica verificar que el personal conozca y aplique correctamente las reglas que impactan el ciclo de crédito, como los criterios de deducibilidad de cartera de difícil cobro (Estatuto Tributario) o los principios de la Ley de Garantías Mobiliarias. La no aplicación correcta de estas normas representa un riesgo legal y un impacto fiscal directo.

3. Gestión del Riesgo Legal y Monitoreo Post-Aprobación

El control de los riesgos operacional y legal es central para la estrategia de la compañía. La concentración de la autoridad final en el Área Jurídica es la respuesta organizacional para controlar el riesgo legal, asegurando que todos los pasos cumplan con el marco legal colombiano. Según el Banco Central (2024) en su documento "Lineamientos para la gestión de riesgos en las entidades financieras" propone que las entidades deben establecer con claridad una tolerancia al riesgo de liquidez y desarrollar estrategias, políticas y prácticas para gestionarlo con arreglo a dicha tolerancia, lo que incluye la vigilancia de riesgos legales y el cumplimiento normativo riguroso. Este enfoque es clave para la prevención de la invalidez de garantías o problemas de litigios.

La visión integral del riesgo corporativo es ratificada por Piñeros Rocha (1998) en su trabajo de grado "El factor riesgo en el otorgamiento de crédito corporativo" dice que es crucial un proceso crediticio que incorpore la minimización del riesgo y sirva como manual de

selección, lo que subraya la importancia de los diversos filtros (financiero, legal, documental) en la toma de la decisión final.

Finalmente, el riesgo persiste incluso después de la aprobación (Riesgo de Cartera y Monitoreo). La función del Analista de Recaudo es esencial para el control del riesgo en operación. El monitoreo constante del comportamiento de pago es la clave para evitar el deterioro de una cartera bien asignada inicialmente. Según Heinsohn (2025) en su artículo "Gestión de cartera de créditos: Ventajas y herramientas" indica que, una vez otorgado el crédito, la gestión de cartera se enfoca en la recuperación del capital prestado y la minimización del riesgo de crédito, lo que se logra con la implementación de prácticas rigurosas de monitoreo del comportamiento de pago, garantizando así la salud financiera a lo largo del ciclo de vida del crédito.

Evaluando la auditoría operativa al proceso de evaluación de clientes corporativos para la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A. durante el año 2025.

Durante la auditoría operativa al proceso de evaluación de clientes corporativos en Fanalca S.A., se examinó el contenido del manual de políticas de crédito vigente. Este documento constituye la base normativa interna para la asignación de cupos de crédito y define los criterios técnicos, administrativos y financieros que deben aplicarse en cada evaluación.

Se observó que el manual está estructurado en capítulos que abordan la clasificación de clientes, los requisitos documentales, los niveles de riesgo, los límites de cupo y los procedimientos de aprobación. Los criterios financieros incluyen indicadores como liquidez

corriente, rentabilidad neta, endeudamiento total y rotación de cartera, todos ellos con rangos definidos que permiten establecer perfiles de riesgo. Esta parametrización facilita la estandarización del proceso y reduce la subjetividad en la toma de decisiones.

En el análisis de los registros operativos y la trazabilidad documental del proceso de evaluación de clientes corporativos en Fanalca S.A., se observó que la empresa mantiene una estructura organizada, con reportes periódicos, controles internos definidos y documentación respaldada por criterios técnicos. Esta práctica se encuentra alineada con lo planteado por Monrroy (2025) en su artículo “Evaluación del impacto de la auditoría financiera en la gestión económica, patrimonial y financiera empresarial”, donde explican que “la auditoría financiera proporciona evidencia clave que permite a las empresas fortalecer su gestión y sostenibilidad”. Esta afirmación respalda la observación de que Fanalca S.A. ha institucionalizado la auditoría como herramienta estratégica, no solo para verificar la razonabilidad de sus estados financieros, sino también para optimizar la toma de decisiones, reducir el riesgo crediticio y mejorar la eficiencia operativa.

Además, el manual contempla mecanismos de mitigación como la exigencia de garantías mobiliarias para clientes con riesgo medio o alto, y la revisión semestral de expedientes activos. La existencia de estos lineamientos demuestra que Fanalca S.A. ha adoptado un enfoque preventivo y técnico en la gestión del crédito corporativo. No se encontraron contradicciones internas ni vacíos normativos significativos, lo que indica que el documento cumple su función como guía operativa.

Se seleccionó una muestra representativa de expedientes de clientes corporativos evaluados durante el año 2025, con el fin de verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual. Cada expediente fue revisado en función de cinco criterios:

completitud documental, análisis financiero, trazabilidad de decisiones, registro de garantías y seguimiento posterior.

En el 96% de los casos, los expedientes contenían la documentación requerida: estados financieros auditados, certificaciones tributarias, historial de pagos, análisis de riesgo y soportes de garantías. El análisis financiero estaba debidamente sustentado con cálculos de indicadores clave, y se evidenciaba la aplicación de los rangos definidos en el manual. Las decisiones de aprobación o rechazo estaban registradas con fecha, firma del responsable y justificación técnica, lo que garantiza trazabilidad y transparencia.

En cuanto a las garantías, se verificó que el 91% de los expedientes con riesgo medio o alto incluían contratos de garantía mobiliaria debidamente registrados ante la Cámara de Comercio, conforme a la Ley 1676 de 2013. Esta práctica fortalece la posición jurídica de la empresa frente a posibles incumplimientos. También se constató que el seguimiento posterior se realiza mediante reportes trimestrales de comportamiento de pago, lo que permite detectar alertas tempranas y ajustar los cupos si es necesario.

Los contratos firmados entre Fanalca S.A. y sus clientes corporativos fueron revisados para verificar su alineación con las políticas de crédito y con la normativa comercial vigente. Se encontró que los contratos incluyen cláusulas claras sobre condiciones de pago, límites de cupo, cesantía comercial, resolución de conflictos y garantías exigidas.

En particular, los contratos establecen que el cupo asignado puede ser modificado en función del comportamiento financiero del cliente, lo que permite a la empresa mantener flexibilidad y control. También se estipula que el incumplimiento de las condiciones pactadas puede dar lugar a la suspensión del cupo y a la ejecución de las garantías, lo que refuerza la gestión del riesgo.

Desde el punto de vista legal, los contratos cumplen con los requisitos formales establecidos en el Código de Comercio (Artículos 1317–1339), y se encuentran registrados conforme al Decreto 1074 de 2015. No se identificaron cláusulas abusivas ni prácticas restrictivas de la competencia, lo que demuestra que la empresa actúa dentro del marco legal y ético.

Finalmente, se revisaron los registros operativos relacionados con la aprobación de cupos, el seguimiento de cartera y la revisión periódica de expedientes. Estos registros se encuentran digitalizados en el sistema interno de gestión financiera, con acceso restringido y respaldo automático.

Se verificó que el tiempo promedio de aprobación de cupos fue de 8 días hábiles, lo que está por debajo del estándar interno de 10 días. El porcentaje de cartera vencida se mantuvo en 6.7%, cifra inferior al umbral de riesgo aceptable. La revisión semestral de expedientes se realizó en el 95% de los casos, y los reportes de seguimiento incluyen alertas sobre clientes con comportamiento irregular.

Estos resultados indican que el proceso está siendo ejecutado con eficiencia, control y alineación con los objetivos institucionales. La existencia de registros confiables permite auditar el proceso en cualquier momento y tomar decisiones basadas en evidencia.

En la evaluación de los expedientes de clientes corporativos en Fanalca S.A., se observó que los análisis financieros aplicados están respaldados por indicadores clave como liquidez, rentabilidad, endeudamiento y rotación de cartera, todos ellos utilizados de forma sistemática y conforme a los rangos definidos en el manual de crédito. Esta práctica se alinea con lo planteado por Rojas, Gómez y Gil (2023) en su investigación “Indicadores financieros para el control de

gestión en organizaciones”, donde explican que “los indicadores financieros deben estar presentes en la gestión de organizaciones como políticas y en el marco de la misión y visión; además dentro de la planificación del desarrollo eficiente que busca ofrecer un servicio de calidad”. Esta afirmación respalda la observación de que Fanalca S.A. ha incorporado los indicadores como herramientas estratégicas para garantizar una evaluación crediticia técnica, coherente y alineada con sus objetivos institucionales.

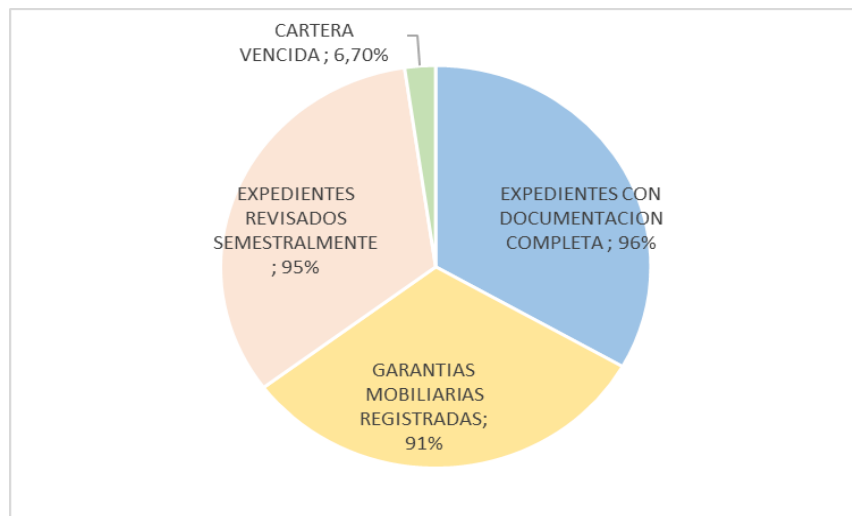
5.1 Análisis de resultados

Para conocer el procedimiento actual de evaluación de clientes corporativos utilizado para la asignación de cupos de crédito, se realizó una revisión detallada de los documentos internos de la empresa. Se analizaron el manual de crédito, las políticas de la compañía y varios expedientes de clientes corporativos. Esto permitió reconocer las diferentes etapas del proceso, desde la recepción de la solicitud hasta el seguimiento posterior al otorgamiento del cupo. Durante este análisis se identificó la función de cada área involucrada: los asesores comerciales, los analistas de crédito y el personal encargado del recaudo. También se observó cómo cada uno cumple un papel específico dentro del control del riesgo. En este proceso se evidenció que el 96% de los expedientes revisados contaban con la documentación completa exigida por la empresa, lo que muestra un cumplimiento alto en recolección y verificación de los requisitos y que la empresa cuenta con un modelo sólido de evaluación de clientes, respaldado por controles internos efectivos.

Asimismo, se procedió a vincular el proceso de auditoría aplicado en la evaluación de clientes corporativos con los criterios establecidos para la asignación de cupos de crédito. Para ello, se revisaron detalladamente los parámetros que la empresa utiliza al analizar el perfil de sus

clientes. Entre ellos se destacan la presentación de los estados financieros, la declaración de renta, el RUT y la cámara de comercio actualizada. También se tuvo en cuenta la antigüedad del negocio y el monto mínimo exigido para otorgar un cupo. Durante el análisis se revisó cómo estos requisitos se combinan con los indicadores financieros aplicados por el área de crédito, como la razón corriente y el nivel de endeudamiento. Además, se demostró que el 91% de los clientes con riesgo medio o alto tenían registradas las garantías mobiliarias conforme a la ley 1676 de 2013, y con lo que el Estatuto Tributario establece sobre la cartera difícil de cobro. A partir de esta revisión se pudo relacionar cómo la auditoría operativa evalúa estos criterios para asegurar que el proceso se cumpla de forma ordenada y ajustada a la normatividad vigente.

Finalmente, se evaluó la auditoría operativa aplicada al proceso de evaluación de clientes corporativos mediante la revisión de varios expedientes. El propósito fue comprobar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, verificando la documentación exigida, la correcta aplicación de los indicadores financieros y la existencia de garantías registradas conforme a la normativa legal vigente. Se encontró que el 95% de los expedientes fueron revisados semestralmente según lo establecido, además el porcentaje de cartera vencida se ubicó en un 6,7%. En esta fase también se observó que la empresa realiza seguimiento a los créditos otorgados y revisa los expedientes de manera periódica, lo que muestra un control constante sobre la información. En la siguiente figura se representan los porcentajes obtenidos en los principales indicadores evaluados



Anexo 5: porcentajes de cumplimiento

5.2 Plan de acción

El objetivo general del plan es optimizar el proceso de evaluación y asignación de cupos de crédito mediante el fortalecimiento de los controles internos

Para cumplir con este objetivo, se propone una primera acción orientada a actualizar y organizar de manera constante el proceso de evaluación de créditos. Con esto se busca que las áreas comercial, financiera y jurídica trabajen bajo un mismo procedimiento, garantizando orden y coherencia en cada etapa del proceso. Entre las actividades se incluye revisar cada seis meses el manual de crédito, actualizar los formatos utilizados y crear un sistema digital donde se guarden los expedientes de los clientes, ya que esta es información sensible que debe mantenerse segura y facilitando así el acceso y control de la información de la empresa. La evaluación de esta acción se hará a través de verificaciones internas que confirmen el cumplimiento de los procedimientos establecidos, como la actualización del manual de crédito y el uso adecuado de los formatos en todas las áreas involucradas esperando mantener un nivel de cumplimiento superior al 95 %.

Además, se propone una acción enfocada en mejorar el seguimiento después de aprobar los créditos y el control sobre la cartera activa, esto permite detectar a tiempo comportamientos de pagos irregulares y a su vez reducir riesgos financieros u operativos. Las actividades principales incluyen crear un sistema de alertas que avisa sobre los vencimientos de pago, revisar cada tres meses los clientes que presenten un nivel de riesgo medio o alto y elaborar reportes con el comportamiento de cada cliente. Esto con el fin de identificar a tiempo posibles atrasos y prevenir problemas en la gestión de cobranza. Esta evaluación se realizará mediante indicadores que muestren la reducción del porcentaje de cartera vencida que deberá mantenerse por debajo del 6,7 % y el cumplimiento de todas las revisiones periódicas de los expedientes, adicional a esto los resultados obtenidos se documentarán en los informes de auditoría operativa y servirán como evidencia del impacto positivo del plan sobre el control interno, la gestión del riesgo y la eficiencia del proceso crediticio en Fanalca S.A.

6. Conclusiones

El análisis del procedimiento actual de evaluación de clientes corporativos permitió evidenciar que Fanalca S.A. Posee un proceso claramente definido y respaldado por políticas internas que orientan la asignación de cupos de crédito. Se comprobó que la documentación requerida, los criterios de aprobación y la trazabilidad de la información son adecuados para garantizar un manejo responsable de los riesgos financieros. Sin embargo, se observó la necesidad de fortalecer la actualización periódica del manual de crédito y de mejorar la digitalización de los expedientes, con el fin de optimizar la eficiencia y reducir posibles errores derivados del manejo manual de la información.

Al relacionar el proceso de evaluación de clientes con los criterios utilizados para la asignación de cupos de crédito, se determinó que las áreas involucradas en la toma de decisiones aplican de forma coherente los parámetros financieros, comerciales y jurídicos establecidos por la organización. Esta relación demuestra la existencia de un control interno sólido y un conocimiento adecuado de los procedimientos. Aun así, se identificó la conveniencia de implementar mecanismos automáticos de seguimiento como alertas que permitan detectar oportunamente las inconsistencias en la gestión crediticia y mantener un monitoreo continuo del comportamiento de los clientes.

La evaluación realizada al proceso de asignación de cupos de crédito permitió concluir que Fanalca S.A. presenta un desempeño satisfactorio en el cumplimiento de sus políticas y en la gestión de sus riesgos crediticios. Los resultados reflejan un nivel alto de cumplimiento en la documentación, tiempos de respuesta eficientes y una cartera vencida controlada. No obstante, se considera pertinente fortalecer el análisis posterior a la aprobación del crédito mediante

indicadores de desempeño y retroalimentación periódica, para asegurar que las decisiones tomadas se mantengan alineadas con los objetivos financieros y estratégicos de la empresa.

En conjunto, el desarrollo de esta investigación permitió comprender de manera integral el proceso de evaluación de clientes corporativos para la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A., identificando sus fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. El trabajo logró conectar los fundamentos teóricos de la auditoría operativa con la práctica empresarial, demostrando que una gestión crediticia basada en criterios claros y controles bien definidos aporta directamente a la estabilidad financiera y a la eficiencia administrativa de la organización. Asimismo, la aplicación del método evaluativo permitió evidenciar que la empresa mantiene un nivel adecuado de cumplimiento, aunque requiere fortalecer la digitalización de la información y el seguimiento posterior a la aprobación del crédito. En términos generales este estudio no solo contribuyó al análisis técnico del proceso, sino que también reafirmó la importancia de aplicar evaluaciones periódicas para promover la transparencia, la responsabilidad y la mejora continua dentro de las instituciones empresariales.

7. Recomendaciones

A partir del análisis realizado en el proceso de auditoría operativa aplicado al procedimiento de evaluación de clientes corporativos para la asignación de cupos de crédito en Fanalca S.A., se proponen las siguientes recomendaciones, orientadas a optimizar la eficiencia, confiabilidad y control interno del proceso crediticio dentro de la organización.

En primer lugar, se recomienda fortalecer los procedimientos de control interno mediante la actualización y documentación formal de cada etapa del proceso de evaluación de crédito. Es necesario establecer manuales y protocolos específicos que definan las funciones, responsabilidades y flujos de aprobación, con el fin de minimizar la duplicidad de tareas y los errores derivados de la falta de estandarización. Este esfuerzo debe acompañarse de capacitaciones periódicas al personal involucrado para asegurar la correcta aplicación de los lineamientos internos. En segundo lugar, se sugiere implementar herramientas tecnológicas que automaticen la recopilación, verificación y análisis de la información financiera de los clientes corporativos. La digitalización y uso de software especializado permitirán mejorar la trazabilidad de los datos, reducir los tiempos de respuesta y facilitar la supervisión por parte de los auditores y del área de crédito. Con ello, se garantizará un proceso más ágil, transparente y acorde con las exigencias actuales del entorno empresarial.

Asimismo, se aconseja establecer indicadores de gestión (KPI) específicos que permitan evaluar el desempeño de las distintas fases del proceso crediticio. Entre ellos, se pueden incluir indicadores de tiempo promedio de evaluación, porcentaje de aprobaciones, niveles de morosidad y cumplimiento de políticas internas. La medición constante de estos parámetros facilitará la toma de decisiones oportunas y la identificación de posibles desviaciones en los

procedimientos. De igual forma, se recomienda reforzar la comunicación y coordinación entre las áreas involucradas, especialmente entre los departamentos financiero, comercial y de auditoría interna. Una interacción fluida permitirá un mayor control de riesgos, una evaluación más integral de los clientes y una aplicación uniforme de las políticas de crédito. Para ello, se sugiere implementar reuniones de revisión periódicas y reportes conjuntos de seguimiento.

Por otra parte, se considera conveniente actualizar de manera continua la matriz de riesgos asociada al proceso de otorgamiento de créditos, incluyendo factores internos y externos que puedan afectar la capacidad de pago de los clientes o la liquidez de la empresa. Este instrumento debe revisarse trimestralmente y utilizarse como base para los informes de auditoría, garantizando una gestión preventiva en lugar de correctiva.

Finalmente, se recomienda mantener una cultura organizacional basada en la mejora continua, donde la auditoría operativa no se perciba únicamente como un mecanismo de control, sino como una herramienta estratégica para fortalecer la toma de decisiones y promover la eficiencia institucional. Esto implica fomentar la retroalimentación constante, la transparencia y la responsabilidad compartida en todos los niveles de la empresa.

En conjunto, estas recomendaciones permitirán a Fanalca S.A. optimizar su proceso de evaluación de clientes corporativos, fortalecer su control interno y mejorar la confiabilidad de la información financiera utilizada para la asignación de cupos de crédito, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la sostenibilidad de la organización.

8. Referencias Bibliográficas

- Arroyo-Rosales, E. A., Palacios-Gómez, L. E. A., & Gastañaduí-Ibáñez, L. A. (2025). *Impacto del sistema de control interno en el desempeño financiero de empresas industriales*. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(1), 134–146.
<https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.258>
- Bermúdez Sarguera, R., Casanova Montero, A. R., & Pentón Quinter, A. (2024). *El método inductivo-deductivo es solo una entelequia filosófica*. *Revista cubana de educación superior*, 43(2), 261–279.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S025743142024000200261&script=sci_arttext&tlng=en
- Brítez, M. Á. A., & Chung, C. K. K. (2023). *Auditoría financiera y su relación con la auditoría operativa*. *SUMMA: Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 5(1), 1–10.
<https://doi.org/10.47666/summa.5.1.5>
- Communications. (2025, marzo 31). *Cómo gestionar el cupo de crédito para mejorar tu salud financiera en Colombia*. BBVA. <https://www.bbva.com/es/co/salud-financiera/como-gestionar-el-cupo-de-credito-para-mejorar-tu-salud-financiera-en-colombia/>
- Espinosa Jaramillo, M. T., Mayorga Díaz, M. P., Carangui Velecela, P. A., & Salazar Olives, G. (2021). *Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de*

- créditos de la CACEC LTDA-Ecuador. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2718>
- Gómez, P. A. S. (2021). Impacto de la auditoria operativa aplicada a las empresas. *Publicaciones e investigación*, 15(2), 14. <https://doi.org/10.22490/25394088.5588>
- González-Duany, A. (2021). *Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio*. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000100016
- Infocheck, P.-. (2025, mayo 16). *Informes de evaluación de crédito: el aliado empresarial*. Infocheck.cl. https://www.infocheck.cl/blog/informes_deBibliografía
- León, R., & José, M. (2024). *Gestión de riesgos de crédito y su incidencia en la morosidad en la cooperativa CACPECO. PUCE - Ambato*. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/e86cabe5-4fb3-4b75-8546-786d87a53778>
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (2021). *Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas*. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Peña Vera, T. (2022). *Etapas del análisis de la información documental*. *Revista interamericana de bibliotecología*, 45(3), e340545. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v45n3e340545>

- Poma, L. S. (2021). *Alcances para el desarrollo metodológico de la investigación documental*. En *Investigación educativa: técnicas para el recojo y análisis de la información* (pp. 13–28). <https://cris.pucp.edu.pe/es/publications/alcances-para-el-desarrollo-metodol%C3%B3gico-de-la-investigaci%C3%B3n-docu/>
- Porras, S., & Daniel, E. (2023, diciembre 30). *Un método para la asignación de cupos de crédito de entidades del sector financiero colombiano empleando técnicas de machine learning*. Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/items/459e9335-904c-43fe-8a3e-da11bd0c21e4>
- Rojas-Díaz, P. J., Gómez-Mora, E. I., & Gil-Marín, M. J. (2023). *Indicadores financieros para el control de gestión en organizaciones*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(1), 135–149. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2613>
- Seo, H. (2024, julio 30). *Gestión de cartera de créditos: Ventajas y herramientas*. Heinsohn. <https://www.heinsohn.co/blog/gestion-de-cartera/>
- Zapata Palacio, D. (2025). *Modelo de riesgo de crédito enfocado en las Pymes de Colombia*. Repositorio Institucional Universidad Eia; Universidad EIA. <https://repository.eia.edu.co/entities/publication/dee01749-6660-4f11-8c2c-eef45fe2193>