

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a seated man in a crown, likely a saint or historical figure, surrounded by various heraldic symbols including a castle, a lion, and a cross. The Latin motto "CETERA SPERABIS CONSPICUA CAROLINA ACAD" is inscribed along the top inner edge, and "CIVITATIS GUATEMALENSIS INTER" is at the bottom. The text "UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA" and "FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS" is also visible around the perimeter.

**"EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL
OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS FIDUCIARIOS DE
CONSUMO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL"**

RAÚL ANTONIO GRIJALVA ARROYO

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL
OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS FIDUCIARIOS DE
CONSUMO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL"**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

RAÚL ANTONIO GRIJALVA ARROYO

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, septiembre de 2014

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Vocal Segundo	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática-Estadística	Lic. José Luis Reyes Donis
Contabilidad	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Auditoría	Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez

**PROFESIONALES QUE REALIZARON
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente	Lic. Oscar Noé López Cordón
Secretario	Lic. Luis Alfredo Guzmán Maldonado
Examinador	Lic. José Antonio Vielman

Guatemala, 3 de junio de 2013

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

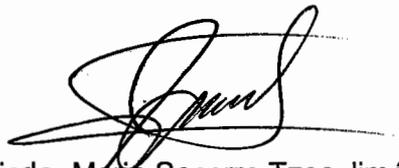
Estimado Señor Decano:

De acuerdo al nombramiento No. DIC.AU. 180-2011, de fecha seis de junio de dos mil once, me permito informar que he asesorado al trabajo de tesis, **“EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS FIDUCIARIOS DE CONSUMO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL”** efectuado por el estudiante Raúl Antonio Grijalva Arroyo.

Considero que el trabajo en mención llena los requisitos requeridos por la Universidad de San Carlos de Guatemala, para someterse al examen privado de tesis y que constituye un valioso aporte, para la comunidad estudiantil y profesional de la Contaduría Pública y Auditoría.

Por lo anterior y con mi opinión favorable, recomiendo que el presente trabajo de tesis sea aceptado, para su discusión en el examen privado de tesis, previo a que Raúl Antonio Grijalva Arroyo, pueda optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Licda. María Socorro Tzoc Jiménez
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 3,481

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"

Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
TRECE DE AGOSTO DE DOS MIL CATORCE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 del Acta 12-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 31 de julio de 2014, se conoció el Acta AUDITORIA 123-2014 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 28 de marzo de 2014 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS FIDUCIARIOS DE CONSUMO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó el estudiante RAÚL ANTONIO GRIJALVA ARROYO, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Ingrid
PRENSADOC

Smp.

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por darme la vida, por su misericordia y fortalecerme día con día para alcanzar esta maravillosa meta.
- A MI ESPOSA:** Sonia Yanira Paiz Pérez, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional
- A MI HIJAS:** Abigail y Jazmín, por ser la fuente de mi inspiración y enseñarme la razón de existir.
- A MI MADRE:** María de la Luz Arroyo Cruz, por sus esfuerzos, sacrificios, amor y dedicación en la tarea de guiarme y educarme. Que pueda de alguna manera compensar todo su esfuerzo y apoyo a lo largo de mi vida.
- A MI PADRE:** José Ismael Grijalva Mendoza, por su amor, apoyo y ayuda para alcanzar este logro.
- A MIS TIOS:** Por sus consejos y el deseo del logro de esta importante meta.
- A MIS HERMANAS:** Claudia Jeannette, Karla Paola y Cintia Elizabeth por su apoyo, Dios las bendiga siempre.
- A MI ASESOR:** Licda. Maria Socorro Tzoc Jiménez, muchas gracias por toda su ayuda y paciencia en la realización de este trabajo, Dios la bendiga siempre.
- A MIS AMIGOS:** Gracias por su amistad y muestras de cariño sincero, Dios los bendiga siempre.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

Por las amistades obtenidas y sobre todo por la formación profesional recibida, en especial a la Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE

	Página	
INTRODUCCIÓN	I	
CAPÍTULO I		
SISTEMA BANCARIO GUATEMALTECO		
1.1	La banca en Guatemala	1
1.1.1	Reseña histórica	1
1.1.2	Estructura	3
1.2	Sistema financiero nacional	3
1.2.1	Junta Monetaria	6
1.2.2	Banco de Guatemala	6
1.2.3	Superintendencia de Bancos	7
1.3	Bancos	7
1.3.1	Definición	8
1.4	Intermediación financiera bancaria	8
1.5	Operaciones y servicios de los bancos	8
1.6	Control interno	10
1.7	Registro contable de las operaciones	11
1.8	Marco legal	12
1.8.1	Constitucional	12
1.8.2	Ley Monetaria	13
1.8.3.	Ley Orgánica del Banco de Guatemala	13
1.8.4.	Ley de Bancos y Grupos Financieros	13
1.8.5.	Ley de Supervisión Financiera	14
1.8.6.	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	14
1.8.7.	Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	15
CAPÍTULO II		
LA AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL		
2.1	Origen de la auditoría interna en Guatemala	16
2.2	Definición de auditoría interna	16
2.3	Funciones	17
2.3.1.	La auditoría interna como función preventiva	18
2.3.2.	Asesoría a la administración	18

2.4	Normas de auditoría interna	18
2.4.1	Ética profesional	19
2.4.1.1	Código de Ética del Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América.	19
2.4.2	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	22
2.4.2.1	Normas sobre Atributos	22
2.4.2.2	Normas de Desempeño	25
2.5	Componentes de COSO II (Enterprise Risk Management - E.R.M.-)	34
2.5.1	Ambiente interno	34
2.5.2	Establecimiento de objetivos	35
2.5.3	Identificación de eventos	36
2.5.4	Evaluación de riesgos	37
2.5.4.1	Técnicas cualitativas de evaluación de riesgos	38
2.5.4.2	Técnicas cuantitativas de evaluación de riesgos	39
2.5.5	Respuesta a los riesgos	39
2.5.6	Actividades de Control	40
2.5.7	Información y Comunicación	41
2.5.8	Supervisión	42

CAPÍTULO III

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

3.1	Definición	43
3.2	Propósito del departamento de créditos	43
3.3	Estructura del departamento de créditos	44
3.3.1	Organigrama del departamento de créditos	45
3.3.2	Clasificación de los tipos de créditos	46
3.3.2.1	Créditos empresariales	46
3.3.2.2	Créditos hipotecarios para vivienda	47
3.3.2.3	Créditos de consumo	47
3.4	Ciclo del departamento de créditos	48
3.4.1	Elementos del ciclo de otorgamiento de créditos	50
3.4.1.1	Solicitud	50
3.4.1.2	Análisis	51
3.4.1.3	Autorización	51
3.4.1.4	Formalización	52
3.5	El proceso de registro y clasificación	53
3.5.1	Registro de las operaciones	54
3.5.2	Clasificación de las operaciones	55

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS FIDUCIARIOS DE CONSUMO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

4.1	Antecedentes de la institución bancaria	56
4.2	Evaluación de políticas y procedimientos	57
4.2.1	Solicitud de la evaluación del proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo.	58
4.2.2	Nombramiento de auditoría interna para llevar a cabo el trabajo del evaluación del proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo	59
4.3	Índice de papeles de trabajo	61
4.3.1	Plan de trabajo para evaluar el proceso del otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo en el Banco de Crédito de Consumo, S.A., por el año que termina al 31 de diciembre de 2013	62
4.4	Papeles de trabajo	72
4.5	Informe de auditoría interna	87
4.6	Plan de acción de hallazgos	98
4.7	Diagrama de flujo del proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo	100
	CONCLUSIONES	104
	RECOMENDACIONES	105
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106

INTRODUCCIÓN

El sistema bancario cumple un papel muy importante en la economía nacional, porque a través de su función de intermediación financiera permite canalizar recursos hacia actividades productivas que ayudan al desarrollo del país, por lo cual es fundamental velar por las instituciones que lo integran, para que estas funcionen eficientemente.

Actualmente en Guatemala, en el sistema bancario se desarrolla la actividad de otorgamiento préstamos fiduciarios de consumo, el cual posee una gran aceptación en la población del país, debido a que se obtienen soluciones financieras a través de la obtención de financiamiento para el que no es necesario presentar garantías reales, y el otorgamiento de los recursos se realiza después del adecuado proceso de análisis, aprobación, autorización y formalización del préstamo.

Por lo anterior, es necesario que los bancos cuenten con políticas y procedimientos para el otorgamiento de préstamos, el contador público y auditor en su rol de auditor interno a través de su actividad de aseguramiento y consultoría desempeña una labor importante, debido a que se encarga de gestionar la evaluación y mejoramiento de la efectividad del proceso mencionado, con el objetivo de que se lleve a cabo adecuadamente la gestión del otorgamiento de los préstamos.

El presente trabajo de tesis se ha desarrollado con el objetivo fundamental de proporcionar un marco de referencia a las entidades bancarias, sobre la adecuada evaluación de las políticas y procedimientos en el proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, con el fin de administrar los riesgos y presentar una situación financiera sólida y estable.

El texto se ha dividido en cuatro capítulos, en el primero se tratan generalidades del sistema bancario, tales como su importancia, integración, régimen legal y las operaciones y servicios que prestan los bancos del sistema.

En el segundo capítulo se definen las principales características de la auditoría interna enfocada al sistema financiero, los objetivos, las funciones, las normas que la rigen, principalmente la forma de actuación del auditor interno, evaluación del control interno y los programas, papeles de trabajo e informes de auditoría que se utilizan para realizar dichas revisiones.

El capítulo tercero indica la forma en que se encuentra organizado el departamento de créditos de un banco privado nacional, en el cual se definen las principales actividades de dicho componente de la institución, el ciclo de sus operaciones, y la forma en que se deben registrar contablemente los procesos que se llevan a cabo.

Finalmente el cuarto capítulo describe la planeación, los papeles de trabajo y el informe del trabajo realizados por el auditor interno durante la evaluación del proceso de análisis, aprobación, autorización, formalización y desembolso de préstamos fiduciarios de consumo a cargo del departamento de préstamos de un banco privado nacional, así como antecedentes de la institución, la respectiva comprobación de la hipótesis planteada en la presente investigación. Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones que se consideraron pertinentes.

CAPÍTULO I

SISTEMA BANCARIO GUATEMALTECO

1.1 La banca en Guatemala

En este tema se describirá lo que respecta a la reseña histórica de la Banca Guatemalteca.

1.1.1 Reseña histórica

El origen de la banca en Guatemala tiene lugar en el siglo XIX, durante el período de la reforma liberal, posteriormente en los años 1924-1926, se llevó a cabo la reforma monetaria y financiera, en la que se creó el Banco Central de Guatemala.

Posteriormente pasó a ser el Banco de Guatemala en los años 1944-1946, durante el gobierno de la Revolución de Octubre de 1944, este cambio tuvo lugar derivado de la necesidad de implementar nuevas políticas que sustituyeran a la política monetaria basada en el patrón oro clásico, la cual quedaba obsoleta con respecto de las nuevas condiciones económicas de la época, durante este período fueron creadas nuevas reformas que modernizaron la banca en nuestro país, dentro de las más importantes se pueden mencionar las siguientes: la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Ley Monetaria y la Ley de Bancos.

La etapa más reciente de la banca guatemalteca es la que dio lugar al "Proceso de Modernización del Sistema Financiero Nacional", durante el período 1989-1999 el cual fue llevado a cabo por la Junta Monetaria, derivado de las nuevas condiciones que afectaron la economía y sistema financiero guatemalteco, debido a factores como crisis económicas regionales, avances tecnológicos, internacionalización de mercados de valores y capitales, etc. Este proceso de modernización originó nuevas disposiciones legislativas muy importantes, que ayudaron a la evolución de la banca guatemalteca, toda esta historia de la

banca y el sistema financiero guatemalteco, se desprende del documento de "Reseña Histórica" de Banco de Guatemala.

El Programa de Modernización incluyó una serie de medidas adoptadas tanto por la Junta Monetaria como por el Congreso de la República y los Ministerios de Estado. Las disposiciones más destacadas en el ámbito legislativo fueron:

- El Acuerdo Legislativo No. 18-93, que reforma la Constitución Política de la República e introduce la prohibición de que el banco central financie al gobierno;
- El Decreto 12-95, que reforma la Ley Orgánica del Banco de Guatemala para fortalecer la capacidad supervisora de la Superintendencia de Bancos;
- El Decreto 23-95, que reforma la Ley de Bancos; el Decreto 24-95, que reforma o deroga algunos artículos de las leyes bancarias concernientes a los requerimientos mínimos de capital; el Decreto 29-95, que libera la contratación de las tasas de interés;
- El Decreto 44-95, que reforma la Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar;
- El Decreto 34-96, que crea la Ley del Mercado de Valores y Mercancías;
- El Decreto 5-99 que crea la Ley para la Protección del Ahorro; y
- El Decreto 26-99, que reforma de nuevo la Ley de Bancos y la Ley de Sociedades Financieras, fortaleciendo la normativa prudencial y la capacidad de supervisión de la autoridad de vigilancia e inspección. (18)

1.1.2 Estructura

La banca guatemalteca está formada por dieciocho instituciones bancarias, que proporcionan servicios financieros a la población del país, tales como: préstamos, depósitos, certificados de depósito a plazo, inversiones, etc.

Los nombres de dichas instituciones financieras se describen a continuación:

- El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
- Banco Inmobiliario, S.A.
- Banco de los Trabajadores
- Banco Industrial, S.A.
- Banco de Desarrollo Rural, S.A.
- Banco Internacional, S.A.
- Banco Reformador, S.A.
- Citibank, N.A. Sucursal Guatemala
- Primer Banco de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, S.A.
- Banco Ficohsa Guatemala, S.A.
- Banco Promerica, S.A.
- Banco de Antigua, S.A.
- Banco de América Central, S.A.
- Banco Citibank de Guatemala, S.A.
- Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
- Banco G & T Continental, S.A.
- Banco de Crédito, S.A.
- Banco Azteca de Guatemala, S.A. (11:31)

1.2 Sistema financiero nacional

“Conjunto de instituciones que generan, recogen, administran y dirigen tanto el ahorro como la inversión, dentro de una unidad política-económica, y cuyo establecimiento se rige por la legislación que regula las transacciones de activos financieros y por los mecanismos e instrumentos que permiten la

transferencia de esos activos entre ahorrantes, inversionistas o los usuarios del crédito.”(15)

El sistema financiero es un mercado organizado que tiene por objeto la creación e intercambio de activos y pasivos financieros, que son demandados por la población a través de los servicios que el sistema ofrece.

El sistema financiero guatemalteco está integrado por distintas instituciones financieras, que existen con el objeto de satisfacer las demandas de servicios financieros de la población, que va desde personas individuales hasta grandes compañías, que a través de sus diversas actividades económicas utilizan los servicios de estas entidades, las cuales se complementan para cubrir dichas necesidades financieras.

En la actualidad el sistema financiero guatemalteco, aparte de los dieciocho bancos mencionados, está integrado por:

- Catorce sociedades financieras: Denominadas también como bancos de inversión que actúan como intermediarios financieros, especializados en operaciones de banca de inversión. Captan recursos mediante la emisión de títulos valores, destinados a financiar operaciones que promueven la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo. Las sociedades financieras están sujetas a la jurisdicción de la Junta Monetaria y a la inspección, intervención y fiscalización de la Superintendencia de Bancos. (11).
- Quince compañías almacenadoras: Son empresas privadas, que tienen el carácter de instituciones auxiliares de crédito, constituidas en forma de sociedad anónima guatemalteca, cuyo objeto es el depósito, la conservación y custodia, el manejo y la distribución, la compra y venta por cuenta ajena de mercancías o productos de origen nacional o extranjero y la emisión de títulos valor o títulos de crédito denominados certificados de depósito y bonos de prenda, los cuales son transferibles por endoso. Los certificados acreditan la propiedad y depósito de las

mercancías y están destinados a servir como instrumentos de enajenación, transfiriendo a su adquirente la propiedad de dicha mercadería. Los bonos de prenda representan el contrato de préstamo con la garantía de las mercaderías depositadas. (7)

- Veintisiete compañías aseguradoras: Las compañías aseguradoras se consideran como intermediarios financieros, constituidas como sociedades mercantiles anónimas, con previa autorización de la autoridad correspondiente, asumen los riesgos especificados en el contrato de seguro por medio del cual se obligan a resarcir un daño o pagar una suma de dinero al realizarse la eventualidad prevista en el contrato y el asegurado se obliga a pagar una prima. (8).
- Dos casas de cambio: Instituciones autorizadas por la Junta Monetaria y fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos que tienen como principal actividad el cambio de moneda extranjera.
- Siete entidades fuera de plaza: son aquellas entidades dedicadas principalmente a la intermediación financiera, constituidas o registradas bajo leyes de un país extranjero, que realizan sus actividades principalmente fuera de dicho país. (6:31)
- Doce casas de bolsa: Son instituciones de derecho mercantil que tienen por objeto la prestación de servicios para facilitar las operaciones bursátiles. Los agentes son personas jurídicas que se dedican a la intermediación con valores, mercancías o contratos, aquellos que actúan en bolsa se denominan "agentes de bolsa" o "casas de bolsa" (3).
- Seis emisoras de tarjetas de crédito: son instituciones constituidas con el objeto de llevar a cabo las operaciones de emitir y operar tarjetas de crédito, mismas que funcionan como un instrumento material de identificación del usuario, por medio de una tarjeta plástica, a través de la cual autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como

medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. (19)

- Siete instituciones más que prestan servicios financieros específicos, tales como arrendamiento financiero, financiamiento de vivienda y financiamiento de bienes de consumo. (11:31)

1.2.1 Junta Monetaria

La Constitución Política de la República, en el artículo 133 establece la función y existencia de la Junta Monetaria: “Órgano superior del Banco de Guatemala que tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, y vela por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.”

La Junta Monetaria es el órgano a través del cual el estado dirige el sector financiero y vela por la estabilidad económica del país, que actúa bajo el sistema de banca central.

1.2.2 Banco de Guatemala

“Es una entidad descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el departamento de Guatemala.” (4:2)

“Tiene como objeto fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, propiciando las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios.” (4:3)

El Banco de Guatemala es la entidad autónoma que dirige la Junta Monetaria con el objetivo de llevar a cabo las políticas que propicien la estabilidad económica del país.

1.2.3 Superintendencia de Bancos

El artículo 1, de la Ley de Supervisión Financiera define a la Superintendencia de Bancos de la siguiente manera: “Es un órgano de Banca Central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.”

“La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.”

Como se observa claramente definido en la ley citada, la Superintendencia de Bancos es el ente fiscalizador del sistema financiero guatemalteco, que se encarga de supervisar y velar por que se cumplan las disposiciones aplicables a la liquidez, solvencia y solidez patrimonial de las instituciones que forman parte del mismo.

1.3 Bancos

Los Bancos del país forman parte del sistema financiero nacional, estas instituciones financieras, coadyuvan al desarrollo económico financiero del país, a través de los servicios y productos financieros que ofrecen, por medio de los cuales facilitan financiamiento y estimulan el ahorro en la población guatemalteca, además de otros muchos negocios que se llevan a cabo gracias a la existencia de estas instituciones.

1.3.1 Definición

Según el artículo 2, de la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece a la entidad bancaria de la siguiente manera: "Comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo."

En sentido general, un banco es una institución financiera que a través de una legislación especial, administra activos financieros que recibe de sus clientes, a través de distintos productos financieros, dichos fondos los otorga a otras personas que solicitan financiamiento para diversos fines, de la cual obtiene ganancia, esta actividad es llamada intermediación financiera.

1.4 Intermediación financiera bancaria

Según el artículo 3, de la Ley de Bancos y Grupos Financieros la intermediación financiera, "Consiste en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como: la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos." En tal sentido, y según lo explicado anteriormente en la definición de banco, la intermediación financiera es la actividad de captar dinero del público para destinarlo al financiamiento.

1.5 Operaciones y servicios de los bancos

El artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, describe las Operaciones y Servicios que los bancos están autorizados efectuar, las que se describen a continuación:

"a) Operaciones pasivas:

- Recibir depósitos monetarios;
- Recibir depósitos a plazo;
- Recibir depósitos de ahorro;

- Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
- Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;
- Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
- Crear y negociar obligaciones convertibles;
- Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
- Realizar operaciones de reporto como reportado.

b) Operaciones activas:

- Otorgar créditos
- Realizar descuento de documentos;
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- Conceder anticipos para exportación;
- Emitir y operar tarjeta de crédito;
- Realizar arrendamiento financiero;
- Realizar factoraje;
- Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros, o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
- Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso,
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
- Realizar operaciones de reporto como reportador.

c) Operaciones de confianza:

- Cobrar y pagar por cuenta ajena;
- Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
- Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
- Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

d) Pasivos contingentes:

- Otorgar garantías;
- Prestar avales;
- Otorgar fianzas;
- Emitir o confirmar cartas de crédito;

e) Servicios:

- Actuar como fiduciario;
- Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
- Apertura de cartas de crédito;
- Efectuar operaciones de cobranza;
- Realizar transferencia de fondos; y,
- Arrendar cajillas de seguridad.”

1.6 Control interno

La Ley de Bancos y Grupos Financieros en el artículo 57, estipula que: Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como, una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.

En ese sentido, la ley exige que los bancos mantengan un adecuado control interno, la existencia de un Departamento de Auditoría Interna, que vele por que se cumplan las disposiciones, políticas y procedimientos de la institución bancaria, así como, la fiscalización de una firma de auditoría externa, que de una opinión de la razonabilidad de los estados financieros.

1.7 Registro contable de la operaciones

La contabilización de las operaciones que se llevan a cabo en los bancos deben ser realizadas de acuerdo con lo descrito en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos -MIC-, emitido por la Junta Monetaria a través de Resolución JM-150-2006, del 6 de diciembre de 2006, con vigencia a partir del 1 de enero de 2008; asimismo, esta resolución dicta lo siguiente: "...en lo no regulado específicamente se aplicarán las Normas Internacionales de Contabilidad y/o las Normas Internacionales de Información Financiera, según corresponda, emitidas por el Consejo de Estándares Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés) y adoptadas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores." (14:4)

"Los estados financieros deben ser preparados sobre la base de la acumulación o del devengo contable, la cual establece que los efectos de las transacciones y demás sucesos se reconocen cuando ocurren o se conocen y se informa sobre ellos en los estados financieros de los períodos con los cuales se relacionan. Para la aplicación de la base de acumulación o devengo se deben observar los criterios prudenciales contenidos en el manual de instrucciones contables." (14:13)

Los objetivos del manual contable son:

- Regular y uniformar el registro contable de que realicen los bancos y las entidades que integran grupos financieros;
- Suministrar información financiera para la toma de decisiones;
- Coadyuvar con la supervisión en forma individual, consolidada y asociativa; y
- Facilitar la consolidación de la información financiera de las empresas que conforman los grupos financieros.

El manual contable -MIC- está conformado por 7 secciones: las Disposiciones Generales, las Normas Contables Generales, el Catálogo de Cuentas, la

Descripción de Cuentas y Procedimiento de Registro, la Jornalización y finalmente los Formatos de Estados Financieros.

1.8 Marco legal

Según el artículo 5, de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, los bancos y las oficinas de representación de bancos extranjeros se registrarán, en su orden, por sus leyes específicas, por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y, en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera.

Las entidades del sistema financiero nacional, cuentan con una legislación que norma las actuaciones, contratos y operaciones que están permitidas, con el propósito de garantizar a los entes económicos en general, la transparencia de las operaciones, a fin de cumplir con el propósito del bien común perseguido por el Estado. Las principales normas que ordenan el sistema financiero en el país, son las de orden constitucional, orden legal ordinario y reglamentario.

1.8.1 Constitucional

El marco legal que rige el sistema financiero tiene sustento en la Constitución Política de la República de Guatemala, que en su artículo 132 señala: que es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así como, formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y deuda pública. Dirigirán este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se registrará por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.

Asimismo, el artículo 133, establece que la Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará

por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y fortalecimiento del ahorro nacional.

1.8.2 Ley Monetaria, Decreto 17-2002 del Congreso de la República

Instrumento normativo que estableció la unidad monetaria del país, reguló su uso, así como, la potestad de emisión, circulación, denominación y características de los billetes. También vino a determinar la paridad del oro con la moneda, las causas y procedimientos para su modificación y los aspectos relativos con la convertibilidad externa de la moneda.

1.8.3. Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas, Decreto 16-2002 del Congreso de la República

Crea el régimen de banca central, regula todo lo relativo a la creación, administración y operaciones del Banco de Guatemala y sus relaciones con el Estado. Así mismo, define las atribuciones, funciones y responsabilidades y la forma de integración y elegibilidad de los miembros de sus órganos de dirección, ejecución y control; en su orden, Junta Monetaria, Banco de Guatemala y Superintendencia de Bancos.

1.8.4. Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto 19-2002 del Congreso de la República

Norma los procedimientos para la constitución, autorización, capital y administración de las instituciones bancarias, así como, la autorización y organización de Grupos Financieros, la administración de los diferentes riesgos en las instituciones, el régimen de contabilización de las entidades, el capital y sus reservas, la regularización, suspensión de operaciones y exclusión de activos y pasivos, para las entidades que presenten deficiencia patrimonial.

Además regula la creación, objeto y administración del fondo para la protección del ahorro, como medida para garantizar al depositante en el sistema bancario la recuperación de sus depósitos, el régimen de sanciones para quienes incumplan las leyes a que se encuentran sometidas, los recursos que se

pueden interponer ante las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, las cuotas de inspección que deben pagar las entidades que conforman el mercado regulado y la autorización de las entidades fuera de plaza.

La ley de Bancos y Grupos Financieros en el artículo 1, estipula que su objeto es regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.

1.8.5. Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 del Congreso de la República

En Guatemala, la Superintendencia de Bancos es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás que otras leyes dispongan de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

La citada ley, establece que corresponde al órgano supervisor, velar porque las entidades sujetas a su vigilancia e inspección mantengan la liquidez y solvencia adecuada que les permita atender oportunamente sus obligaciones en función de la protección de los clientes que confían sus fondos en dichas entidades.

1.8.6. Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República

Norma lo relativo a lo ratificado en tratados internacionales con el compromiso de prevenir, controlar y sancionar el lavado de dinero y otros activos, con el objeto de proteger la economía nacional y la estabilidad y solidez del sistema financiero guatemalteco.

1.8.7. Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto 58-2005 del Congreso de la República

Regla lo relativo a lo ratificado en tratados internacionales con el compromiso de elaborar y adoptar medidas eficaces y prácticas para prevenir el financiamiento del terrorismo en el territorio nacional, así como, reprimirlo mediante el enjuiciamiento y el castigo de sus autores, de manera que se proteja la estabilidad y el orden constitucional guatemalteco.

CAPÍTULO II

LA AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

2.1 Origen de la auditoría interna en Guatemala

Según el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, la auditoría interna surgió en Guatemala como una necesidad de los administradores en los años 30 del siglo XX, para evaluar el trabajo de los tenedores de libros. Con la fundación de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala en 1,937; de donde egresaron profesionales del área de la Contaduría Pública y Auditoría, se inició profesionalmente el camino del ejercicio de la profesión en Guatemala.

El Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), consciente de la necesidad de contar con guías que permitieran a los profesionales de la Contaduría Pública desenvolverse en el ámbito de la Auditoría Interna, creó la Comisión de Auditoría Interna a principios de 1994.

Antes de que la Comisión de Auditoría Interna fuera creada, los ejecutivos o administradores utilizaban la función de Auditoría Interna para complementar la Auditoría Financiera Externa, y ampliar ciertas pruebas a fin de determinar si existían fallas o errores de importancia en los registros contables, al ir concentrando la Auditoría cada vez más su atención en aspectos, tales como: las evaluaciones operativas, los análisis de sistemas, estudios administrativos y otras, su función como se indicó al inicio ha dejado de ser tradicional, para convertirse en un departamento de Asesoría Financiera, Operativa y Administrativa al servicio exclusivo de la Administración.

2.2 Definición de auditoría interna

El Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors) define la auditoría interna de la siguiente forma: "La auditoría interna es una actividad independiente, de aseguramiento y consultoría objetivas diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización

a cumplir con sus objetivos ya que proporciona un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de administración de riesgos, control y dirección.”

El examen para la administración de la información operativa y financiera incluye la revisión de los medios utilizados para identificar, cuantificar, clasificar y divulgar dicha información, así como una investigación específica de partidas individuales incluyendo una comprobación detallada de transacciones, saldos y procedimientos. El examen de la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones incluyendo los controles no financieros de una institución.

Según las definiciones anteriormente citadas, la auditoría interna debe estar ubicada dentro de la estructura organizativa de una entidad, en un nivel de staff o de asesoría, tiene que ubicarse en una posición donde el único órgano superior a ella sea la Junta Directiva, Consejo de Administración o Administrador Único, sin tener autoridad en línea sobre ningún funcionario de la entidad, para evitar limitaciones en su independencia de criterio.

La auditoría interna es la actividad independiente de aseguramiento y consultoría que tiene lugar dentro de la empresa con el objetivo de evaluar y mejorar los procesos de la administración de riesgos, control y dirección.

La auditoría interna es el mejor control que existe en una entidad, debido a que evalúa la efectividad de los controles establecidos por la administración.

2.3 Funciones

La auditoría interna por ser un ente fiscalizador que forma parte de la institución, es un área que verifica con mayor detalle las operaciones, y evalúa el adecuado cumplimiento de los controles establecidos, con el fin de prevenir errores, fraudes y riesgos financieros.

Además, es un órgano asesor de la administración, debido a que los informes que emite a la gerencia, son de utilidad en la toma de decisiones e

implementación de cambios y mejoras en los procesos, actividades, políticas y procedimientos de la institución.

2.3.1 La auditoría interna como función preventiva

La función preventiva de la Auditoría Interna, radica en su actividad inherente, de evaluar los procesos operativos, la razonabilidad de los estados financieros, el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos, la salvaguarda de los activos, prevenir y detectar la existencia de fraudes y desfalcos, de esta forma la auditoría interna vela por la prevención de deficiencias en la entidad.

2.3.2 Asesoría a la administración

La auditoría interna es un órgano asesor de control de la administración, porque, a través de su actividad informa constantemente a la administración acerca de la situación financiera, operativa y administrativa de la entidad, y actúa al servicio exclusivo de la misma.

2.4 Normas de auditoría interna

El trabajo de auditoría interna, por ser un órgano eminentemente técnico, debe regirse por normas, las cuales guiarán al profesional en el desarrollo de sus funciones de acuerdo a las mejores prácticas, en consonancia con las últimas tendencias existentes en el desarrollo del trabajo del auditor interno.

Estas normas son emitidas por institutos integrados por profesionales de la auditoría interna, quienes las elaboran basados en las técnicas y procedimientos que han ido evolucionando a través de los años, y que han sido mejorados de acuerdo a la experiencia de los profesionales que se desenvuelven en el ámbito de la auditoría interna.

2.4.1 Ética profesional

La ética profesional hace referencia al conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional. Estas normas determinan los deberes mínimamente exigibles a los profesionales en el desempeño de su actividad. Por este motivo, suele ser el propio colectivo profesional quién determina dichas normas y, a su vez, se encarga de recogerlas por escrito en los códigos de ética. A día de hoy, prácticamente todas las profesiones han desarrollado sus propios códigos, tal es el caso de la profesión de la Auditoría.

2.4.1.1 Código de Ética del Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América:

“Es necesario y apropiado contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna, ya que ésta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección. El *Código de Ética del Instituto* abarca mucho más que la definición de auditoría interna, llegando a incluir dos componentes esenciales:

1. Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna.
2. Reglas de Conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos. Estas reglas son una ayuda para interpretar los Principios en aplicaciones prácticas. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.”

Como describe la norma citada, las normas de ética representan una guía del comportamiento de los auditores internos, tanto en el desempeño de su profesión como en su vida cotidiana, es decir, su forma de dirigirse en la vida y la manera de actuar unidos por ese vínculo jurídico que es la profesión de la Auditoría Interna, por lo que aplica tanto a los individuos como a las entidades que proveen los servicios de auditoría interna.

Los principios y las reglas de conducta que deben regir la actuación y el comportamiento de los auditores internos, tanto a nivel personal como en

conjunto, es decir, las incluye a las entidades que ejercen la práctica de la profesión de la Auditoría Interna, según el Código de Ética del Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América, se describen a continuación:

a. Principios

Se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios:

- Integridad

La integridad de los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio.

- Objetividad

Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.

- Confidencialidad

Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.

- Competencia

Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna.”

Según este Código de Ética, para cumplir con los principios mencionados, las reglas de conducta que deben seguir los auditores internos son las siguientes:

b. Reglas de conducta

- Integridad

Los auditores internos:

- a) Desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
- b) Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión.
- c) No participarán a sabiendas en una actividad ilegal o de actos que vayan en detrimento de la profesión de auditoría interna o de la organización.
- d) Respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la organización.

- Objetividad

Los auditores internos:

- a) No participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar o aparente perjudicar su evaluación imparcial. Esta participación incluye aquellas actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización.
- b) No aceptarán nada que pueda perjudicar o aparente perjudicar su juicio profesional.
- c) Divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.

- Confidencialidad

Los auditores internos:

- a) Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.
- b) No utilizarán información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

- Competencia

Los auditores internos:

- a) Participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.
- b) Desempeñarán todos los servicios de auditoría interna de acuerdo con las *Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna*.
- c) Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

2.4.2 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América, emitió Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, a continuación se presenta una descripción de dichas normas:

2.4.2.1 Normas sobre Atributos

“1000 Propósito, autoridad y responsabilidad

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas. El director

ejecutivo de auditoría debe revisar periódicamente el estatuto de auditoría interna y presentarlo a la alta dirección y al Consejo para su aprobación.”

El estatuto de auditoría define los aspectos de la actividad de auditoría interna dentro de las organizaciones, tales como: la posición, alcance, acceso a registros y propósito autoridad y responsabilidad, según se describe a continuación:

El estatuto de auditoría interna es un documento formal que define lo siguiente:

- El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna.
- Establece la posición de la actividad de auditoría interna dentro de la organización,
- Autoriza su acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para el desempeño de los trabajos;
- Define el alcance de las actividades de auditoría interna.
- La naturaleza de los servicios de aseguramiento.

“1100 Independencia y objetividad

La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.”

El instituto de auditores internos define la independencia así “es la libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la actividad de auditoría interna o del director ejecutivo de auditoría de llevar a cabo las responsabilidades de la actividad de auditoría interna de forma neutral.

La objetividad es una actitud mental neutral que permite a los auditores internos desempeñar su trabajo con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer su calidad. La objetividad requiere que los auditores internos no subordinen su juicio sobre asuntos de auditoría a otras personas.”

Según lo mencionado, el auditor interno debe encontrarse en un nivel jerárquico dentro de la institución que le permita tener acceso a la alta dirección, asimismo debe mantener una actitud neutral libre de conflicto de intereses.

“1200 Aptitud y cuidado profesional

Los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados.”

Según el Instituto de Auditores Internos los conocimientos, las aptitudes y otras competencias es un término colectivo que se refiere a la aptitud profesional requerida al auditor interno para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades profesionales.

De acuerdo con la norma citada, los auditores internos deben tener conocimientos suficientes para evaluar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

“El auditor interno debe tener el debido cuidado profesional al considerar los siguientes aspectos:

- El alcance necesario para alcanzar los objetivos del trabajo;
- La relativa complejidad, materialidad o significatividad de asuntos a los cuales se aplican procedimientos de aseguramiento;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control;
- La probabilidad de errores materiales, fraude o incumplimientos; y
- El costo de aseguramiento en relación con los beneficios potenciales.”(12:19)

Según lo anteriormente descrito, el auditor interno cumple su trabajo con el debido cuidado profesional, cuando toma en cuenta los aspectos mencionados, durante todas las etapas de su trabajo, planeación, ejecución y comunicación de resultados, también cabe mencionar que el auditor interno debe tomar en cuenta la utilización de auditoría basada en tecnología.

Desarrollo profesional continuo, los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

“1300 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.”

El programa de aseguramiento y mejora de calidad, permite realizar una evaluación del cumplimiento de la definición de auditoría interna y las normas, y del cumplimiento de la aplicación del Código de Ética.

Según la norma citada este programa debe incluir evaluaciones internas y externas.

2.4.2.2 Normas de Desempeño

“2000 Administración de la actividad de auditoría interna

El director de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización.”

Según el Instituto de Auditores Internos, la actividad de auditoría interna está gestionada de forma eficaz cuando:

- Los resultados del trabajo de la actividad de auditoría interna cumplen con el propósito y la responsabilidad incluidos en el estatuto de auditoría interna,
- La actividad de auditoría interna cumple la definición de auditoría interna y las Normas, y
- Los individuos que forman parte de la actividad de auditoría interna demuestran cumplir con el Código de Ética y las Normas.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, la actividad de auditoría se realiza eficazmente cuando cumple el objetivo de añadir valor a la organización, y contribuye a la eficacia y eficiencia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.

Según el Instituto de Auditores Internos “El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.”

De acuerdo con la norma citada, el director ejecutivo de auditoría es responsable de desarrollar un plan basado en riesgos, debe tener en cuenta el enfoque de gestión de riesgos de la organización, incluyendo los niveles de aceptación de riesgos establecidos por la dirección para las diferentes partes de la organización.

“2100 Naturaleza del trabajo

La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.”

Según esta norma la actividad de auditoría interna debe evaluar los siguientes procesos:

- Gobierno
- Gestión de riesgos
- Control

Gobierno

En cuanto al gobierno la auditoría interna debe evaluarlo de acuerdo al cumplimiento de promover la ética y los valores, asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño, comunicar la información de riesgo y control en las áreas adecuadas y coordinar las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos, y la dirección.

Asimismo debe evaluar los aspectos relacionados con la ética y el gobierno de tecnología.

Gestión de Riesgos

El auditor interno determina si los procesos de gestión de riesgos son eficaces, al tomar en cuenta los siguientes aspectos: los objetivos de la organización están alineados con la misión de la organización, los riesgos de mayor importancia están evaluados e identificados, se han administrado adecuadamente los riesgos.

Según esta norma "La actividad de auditoría interna debe evaluar las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

- Fiabilidad de integridad de la información financiera y operativa,
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas,
- Protección de activos, y
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos."(12:27)

"La actividad de auditoría interna debe evaluar la posibilidad de ocurrencia de fraude y cómo la organización maneja gestiona el riesgo de fraude." (12:27)

Control

El auditor interno debe evaluar la adecuación y la eficacia de los controles en respuesta a los riesgos de gobierno, operaciones y los sistemas de información de la organización, relacionados con los aspectos evaluados en la gestión de riesgos.

"2200 Planificación del trabajo

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos."

Según esta norma, al planificar el trabajo, “los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño;
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un enfoque o modelo de control relevante.
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad.”(12:29)

Según lo descrito anteriormente, la planificación de los trabajos de auditoría interna debe incluir aspectos de control, gestión de riesgos y la oportunidad de mejoras en dichos procesos y tomar en cuenta un modelo o enfoque de control relevante.

Objetivos del trabajo

Según el Instituto de Auditores Internos, deben establecerse objetivos para cada trabajo, de la siguiente forma:

“Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación.”(12:29)

“El auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, fraude, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo.”(12:29)

“Se requieren criterios adecuados para evaluar controles. Los auditores internos deben cerciorarse del alcance hasta el cual la dirección ha establecido

criterios adecuados para determinar si los objetivos y metas han sido cumplidos.”(12:29)

Los objetivos de los trabajos de auditoría deben determinarse después de haber realizado una evaluación preliminar de los riesgos de la actividad a evaluar y considerar aspectos como probabilidad de errores, fraudes e incumplimientos.

Alcance del trabajo

El alcance del trabajo debe satisfacer los objetivos del trabajo, al tomar en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes.

Asignación de recursos para el trabajo

El auditor interno debe determinar los recursos adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

Programa de trabajo

Según esta norma el auditor interno debe preparar y documentar programas que cumplan con los siguientes objetivos:

“Los programas de trabajo deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente.”

Según el consejo para la práctica 2240-1 Programa de Trabajo “Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.

1. Los auditores internos desarrollan y obtienen aprobación documentada de los programas de trabajo antes de comenzar cada trabajo de auditoría interna. El programa de trabajo incluye las metodologías a utilizar, tales como auditoría basada en tecnología y técnicas de muestreo.

2. El proceso de obtención, análisis, interpretación y documentación de la información debe ser supervisado para proporcionar una seguridad razonable de que se alcancen los objetivos del trabajo y se mantengan la objetividad del auditor interno”

El programa de trabajo debe incluir todos los procedimientos de auditoría necesarios para realizar adecuadamente el trabajo asignado y las metodologías a utilizar.

“2300 Desempeño del trabajo

Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.”

Identificación de la información

La información fiable se puede obtener mediante el uso de técnicas de trabajo apropiadas.

Análisis y evaluación

El auditor interno debe llevar a cabo un adecuado análisis y evaluación de la información, de tal manera que base sus resultados adecuadamente.

Según el consejo para la práctica 2320-1 Procedimientos analíticos: “Los auditores internos pueden llevar a cabo procedimientos analíticos usando cantidades monetarias, físicas, ratios o porcentajes. Los procedimientos analíticos específicos incluyen análisis de ratios, análisis de tendencia y análisis de regresión, test de viabilidad, comparaciones período a período, comparaciones con presupuestos, previsiones e información económica externa.” (12:141)

Según la norma citada, el auditor interno puede basar su trabajo a través de la utilización de procedimientos analíticos que le ayudarán a la identificación de condiciones que requieran procedimientos de auditoría adicionales.

Documentación de la información

El auditor interno debe documentar la información relevante para soportar adecuadamente el resultado de su trabajo.

Según el consejo para la práctica 2330-1 “Documentación de la información:

1. Los auditores internos preparan papeles de trabajo. Los papeles de trabajo documentan la información obtenida, los análisis efectuados y el soporte para las conclusiones y los resultados del trabajo.
3. La organización y contenido de los papeles de trabajo depende de la naturaleza y objetivos del trabajo, así como las necesidades de la organización. Los papeles de trabajo documentan todos los aspectos del proceso de trabajo, desde la planificación hasta la comunicación de los resultados. La actividad de auditoría determina los medios utilizados para documentar y almacenar los papeles de trabajo.
4. El director ejecutivo de auditoría establece las políticas sobre los papeles de trabajo para los diversos tipos de trabajo realizados. Los papeles de trabajo normalizados, tales como cuestionarios y programas de auditoría, pueden mejorar la eficiencia del trabajo y facilitar la delegación del trabajo. Los papeles de trabajo pueden ser clasificados como archivos permanentes o para ser utilizados en el futuro, en cuyo caso contienen información de importancia permanente.”

Según lo descrito anteriormente los papeles de trabajo de auditoría interna soportan el trabajo de auditoría realizado desde la planificación hasta la comunicación de los resultados, el diseño y contenido de los mismos dependerá de la naturaleza y objetivos del trabajo a realizar; dichos papeles pueden ser documentados y almacenados de acuerdo a lo que determina la auditoría interna, los papeles de trabajo pueden ser guardados en un archivo ordinario o en un archivo permanente.

“2400 Comunicación de resultados

Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo.”

Criterios para la comunicación

Las comunicaciones del auditor interno deben incluir los objetivos y alcance del trabajo, así como las conclusiones, recomendaciones y planes de acción.

Según el consejo para la práctica 2410-1 Criterios para la comunicación: “Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción.”

Según este consejo las comunicaciones de los resultados deben contener el propósito, alcance y resultados del trabajo, pueden incluir antecedentes y resúmenes:

- La explicación del propósito describe los objetivos del trabajo y puede informar al lector sobre las razones que motivaron la realización del trabajo y los resultados que se esperan obtener.
- El alcance identifica las actividades auditadas y la naturaleza y extensión del trabajo realizado.
- Y los resultados incluyen observaciones, conclusiones, opiniones, recomendaciones y planes de acción.

Las observaciones son exposiciones de los hechos, el auditor las comunica para apoyar sus conclusiones y recomendaciones, las cuales surgen de un proceso de comparación entre el criterio (el estado correcto) y la condición (el estado actual), si existe diferencia entre ambos, esta será la base para elaborar su informe. Las observaciones y recomendaciones se basan en los siguientes atributos:

- Criterio: Los estándares, medidas, o supuestos utilizados al hacer una evaluación y verificación (el estado correcto).
- Condición: La evidencia, los hechos que el auditor interno encuentra durante la realización de su trabajo (el estado actual).

- Causa: La razón de la diferencia entre las situaciones esperadas y las reales.
- Efecto: El riesgo o exposición en que se encuentra la organización u otros terceros, debido a que la condición no coincide con el criterio (el impacto de la diferencia).
- Las observaciones y recomendaciones pueden incluir logros obtenidos por el cliente del trabajo, problemas relacionados e información de soporte.

Las recomendaciones se basan en las observaciones y conclusiones, demandan acciones que corrijan la situación actual o mejoren las operaciones.

El auditor interno puede comunicar los puntos de vista del cliente sobre las conclusiones, opiniones o recomendaciones que realizó el auditor interno.

Se emite un informe firmado al finalizar el trabajo, el término firmado significa que el nombre del auditor interno autorizado está manual o electrónicamente firmado en el informe.

De acuerdo con lo descrito anteriormente los informes de auditoría interna deben ser estructurados de tal manera que comuniquen adecuadamente los objetivos y alcance del trabajo, también debe incluir las conclusiones recomendaciones y planes de acción, estas comunicaciones pueden incluir informes preliminares para su discusión con las áreas auditadas, pueden ser informes verbales y o escritos, finalmente emitir un informe definitivo firmado por el auditor interno autorizado. Se debe tomar en cuenta la comunicación de dichos informes a los receptores apropiados, debido a su condición confidencial o privada o por referirse a actos impropios o ilegales.

Calidad de la comunicación

Según esta norma las comunicaciones deben ser “precisas, objetivas, concisas, constructivas, completas y oportunas.” (12:33)

Difusión de resultados

“El director ejecutivo de auditoría o la persona por él designada debe revisar y aprobar la comunicación final del trabajo antes de su emisión y decidir a quienes y como será distribuida dicha comunicación” (12:35)

“2500 Seguimiento del progreso

El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.”

El director ejecutivo de auditoría interna debe dar seguimiento que las acciones de la dirección hayan sido implantadas eficazmente o que haya aceptado el riesgo de no tomar medidas.

“2600 Decisión de aceptación de los riesgos por la dirección

Cuando el director ejecutivo de auditoría concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si el director ejecutivo de auditoría determina que el asunto no se resuelve, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar esta situación al Consejo para su resolución.”

Es necesario tomar en cuenta estas normas internacionales de auditoría interna, debido a que presentan información actual y relevante.

2.5. Componentes de COSO II (Enterprise Risk Management -E.R.M.-)

2.5.1 Ambiente interno

“El ambiente interno abarca a toda la organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad, responsabilidad, organiza y desarrolla a sus empleados.”(15:9)

- “Filosofía de la gestión de riesgos. La filosofía de la gestión de riesgos de una organización es el conjunto de creencias y actitudes compartidas que caracterizan el modo en que la entidad contempla el riesgo en todas sus actuaciones, desde el desarrollo y aplicación de la estrategia hasta sus actividades cotidianas. Dicha filosofía queda reflejada prácticamente en todo el quehacer de la dirección al gestionar la entidad y se plasma en las declaraciones sobre políticas, las comunicaciones verbales y escritas y la toma de decisiones.

La dirección debe poner énfasis en las políticas escritas, normas de conducta, indicadores de rendimiento.”(15:10)

“Integridad y Valores éticos. La eficacia de la gestión de riesgos corporativos no debe sobreponerse a la integridad y los valores éticos de las personas que crean, administran y controlan las actividades de la organización.

La integridad y el compromiso con los valores éticos son propios del individuo, los juicios de valor, la actitud y el estilo se basan en experiencias personales.

No hay ningún puesto más importante para influir sobre la integridad y valores éticos que la alta dirección, ya que establecen la filosofía de la gestión de riesgo al nivel superior y afectan a la conducta del resto del personal de la organización.

Las organizaciones apoyan una cultura de valores éticos e integridad mediante la comunicación de un código de conducta. Este código proporciona una conexión entre la misión/visión y las políticas y procedimientos operativos.”(15:14)

2.5.2 Establecimiento de objetivos

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas

y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.”(15:19)

“Al considerar las posibles formas alternativas de alcanzar los objetivos estratégicos (como mejorar los servicios al cliente), la dirección identifica los riesgos asociados a una gama amplia de elecciones estratégicas y considera sus implicaciones.”(15:19)

“Riesgo aceptado. El riesgo aceptado puede expresarse en términos cualitativos o cuantitativos, por ejemplo:

- ¿Qué riesgos relativos al negocio está dispuesta a asumir la empresa y cuáles no?, ¿está la empresa preparada para aceptar pequeñas pérdidas de inventario físico debido a hurtos, pero no dispuesta a aceptar grandes pérdidas de inventario físico debido al deterioro, obsolescencia o catástrofes naturales?
- ¿Se encuentra preparada la organización para aceptar más riesgos del que actualmente admite? Y, en tal caso, ¿qué nivel de rendimiento se requiere?”(15:23)

• “Tolerancia al riesgo. Las tolerancias al riesgo son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivo. Operar dentro de las tolerancias al riesgo proporciona a la dirección una mayor confianza en que la entidad permanece dentro de su riesgo aceptado, que, a su vez, proporciona una seguridad más elevada de que la entidad alcanzará sus objetivos.”(15:26)

2.5.3 Identificación de eventos

“La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan

riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.”(15:29)

- “Técnicas de identificación de eventos. La metodología de identificación de eventos en una entidad puede comprender una combinación de técnicas y herramientas de apoyo.”(15:30)

“A continuación se presentan una serie de técnicas comunes de identificación de eventos:

- Inventario de eventos. Las direcciones utilizan listados de eventos posibles comunes a un sector o área funcional específica, los cuales son elaborados por el personal de la entidad.
- Talleres de trabajo. Los talleres o grupos de trabajo dirigidos para identificar eventos reúnen habitualmente a personal de muy diversas funciones o niveles, con el propósito de aprovechar el conocimiento colectivo del grupo.”(15:31)
- “Entrevistas. Su propósito es averiguar los puntos de vista y conocimientos sinceros del entrevistado en relación con los acontecimientos pasados y los posibles acontecimientos futuros.”(15:33)
- “Cuestionarios y encuestas. Los cuestionarios abordan una amplia gama de cuestiones que los participantes deben considerar, centrando su reflexión en los factores internos y externos que han dado, o pueden dar lugar, a eventos.”(15:34)
- “Principales indicadores de eventos e indicadores de alarma. Los principales indicadores de eventos, a menudo denominados principales indicadores de riesgos, son mediciones cualitativas o cuantitativas que proporcionan un mayor conocimiento de los riesgos potenciales, tales como el precio del combustible, la rotación de las cuentas de valores de los inversores y el tráfico de un sitio de internet.”(15:36)

2.5.4 Evaluación de riesgos

“La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva – probabilidad e impacto- y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

- Riesgo Inherente y residual. El riesgo inherente es aquel al que enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto. El riesgo residual es aquel que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.”(15:45)

“El riesgo residual refleja el riesgo remanente una vez se han implementado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente. Estas acciones pueden incluir las políticas y procedimientos que establezcan límites, autorizaciones y otros protocolos, el personal de supervisión para revisar medidas de rendimiento e implementar acciones al respecto o la automatización de criterios para estandarizar y acelerar la toma de decisiones recurrentes y la aprobación de transacciones.”(15:46)

- “Mapa de riesgo. Un mapa de riesgo es una representación gráfica de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos. Puede adoptar la forma de mapas de calor o diagramas de proceso que trazan estimaciones cuantitativas y cualitativas de la probabilidad e impacto del riesgo.”(15:60)

2.5.4.1 Técnicas cualitativas de evaluación de riesgos

“Si bien algunas evaluaciones cualitativas de riesgos se establecen en términos subjetivos y otras en términos objetivos, la calidad de estas evaluaciones

depende principalmente del conocimiento y juicio de las personas implicadas, su comprensión de los acontecimientos posibles y del contexto y dinámica que los rodea.” (15:48)

2.5.4.2 Técnicas cuantitativas de evaluación de riesgos

“Las técnicas cuantitativas pueden utilizarse cuando existe la suficiente información para estimar la probabilidad o el impacto del riesgo empleando mediciones de intervalo o razón. Los métodos cuantitativos incluyen técnicas probabilísticas, no probabilísticas y de benchmarking. Una consideración importante en la evaluación cuantitativa es la disponibilidad de información precisa, ya sea de fuentes internas o externas, y uno de los retos que plantea el uso de estas técnicas es el de obtener suficientes datos válidos.” (15:52)

En el caso de la evaluación de riesgos a los que está expuesto el proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, es conveniente utilizar las técnicas cualitativas, debido que a través de estas, se obtiene información directa sobre el conocimiento y experiencias de las personas implicadas y de los distintos panoramas y acontecimientos.

Según la metodología COSO, las técnicas cualitativas de evaluación de riesgos comprenden escalas de medición ordinal, dentro de las que forman parte la escala de probabilidad de acontecimientos y la escala de posibles impactos, asimismo se puede evaluar el riesgo por medio de la elaboración de un cuestionario, tal y como se utiliza en la identificación de eventos.

2.5.5 Respuesta a los riesgos

“Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar sus respuestas, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien

una perspectiva de la cartera de riesgos, determinado si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

Respuestas a los riesgos: Evitar, Reducir, Compartir y Aceptar. Para los riesgos significativos, una entidad considera típicamente las respuestas posibles dentro de una gama de opciones de respuestas.” (15:69)

- “Consideración de respuestas al riesgo. Al igual que en la evaluación del riesgo inherente, el riesgo residual puede ser valorado de manera cualitativa o cuantitativa. En términos generales, se utilizan las mismas mediciones en las evaluaciones del riesgo inherente y el riesgo residual.”(15:71)
- “Costos y Beneficios. Prácticamente todas las respuestas al riesgo implican algún tipo de costo directo o indirecto que se debe sopesar en relación con el beneficio que genera. Los costos y beneficios asociados pueden medirse cuantitativa o cualitativamente, empleando normalmente una unidad de medida coherente con la empleada para establecer el objetivo y las tolerancias al riesgo relacionado.”(15:74)

2.5.6 Actividades de Control

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades – tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Integración con la respuesta al riesgo. Después de haber seleccionado las respuestas al riesgo, la dirección identifica las actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo adecuada y oportunamente. Si bien las actividades de control se establecen, por norma general, para asegurar que se lleven a cabo de manera adecuada la

respuesta a los riesgos, en el caso de ciertos objetivos las propias actividades de control constituyen la respuesta al riesgo.”(15:79)

2.5.7 Información y Comunicación

“La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entregadas de fuentes externas facilitando la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.”(15:85)

“Información. La información se necesita a todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos. La información, tanto si procede de fuentes externas como internas, se recopila y analiza para establecer la estrategia y los objetivos, identificar eventos, analizar riesgos, determinar respuestas a ellos y, en general, llevar a cabo la gestión de riesgos corporativos y otras actividades de gestión.”(15:86)

- “Sistemas estratégicos e integrados. El diseño de una arquitectura de sistemas de información y la adquisición de la tecnología son aspectos importantes de la estrategia de una entidad y las decisiones respecto a la tecnología pueden resultar críticas para lograr los objetivos.”(15:88)
- “Profundidad y oportunidad de la información. Muchas organizaciones han establecido un enfoque estructurado de la gestión de la información, lo que permite a la dirección identificar el valor de ésta, clasificarla en categorías por su importancia y desarrollar procesos eficaces y adecuadas herramientas y métodos para la recolección, almacenamiento y distribución de los datos.

Disponer de la información adecuada en el momento y lugar adecuados resulta esencial para llevar a cabo la gestión de riesgos corporativos.”(15:93)

- “Comunicación. La dirección proporciona comunicaciones específicas y orientadas que se dirigen a las expectativas de comportamiento y las responsabilidades del personal. Esto incluye una exposición clara de la filosofía y enfoque de la gestión de riesgos corporativos de la entidad y una delegación clara de autoridad. La comunicación sobre procesos y procedimientos debería alinearse con la cultura deseada y reforzarla.”(15:97)

2.5.8 Supervisión

“La gestión de riesgos corporativos se supervisa – revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.”(15:103)

“Revisiones de auditoría interna. El departamento de auditoría interna proporciona una evaluación de los riesgos y actividades de control de una unidad de negocio, proceso o departamento. Estas evaluaciones proveen de una perspectiva objetiva sobre cualquiera de los componentes de la gestión de riesgos corporativos o sobre todos ellos, desde el ámbito interno de la empresa hasta la supervisión. En algunos casos, se presta especial atención a la identificación de riesgos, el análisis de probabilidad e impacto, la respuesta al riesgo, las actividades de control, la información y comunicación.”(15:105)

“Metodología. Se dispone de una variedad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo.”(15:107)

CAPÍTULO III

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

3.1 Definición

“Activos crediticios: son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución.” (13:1)

El departamento de créditos en una institución bancaria, es el encargado de colocar los recursos que la institución tiene a disposición, para el financiamiento a través de activos crediticios y observar que sean manejados apropiadamente de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos en la institución.

3.2 Propósito del departamento de créditos

El objetivo primordial del departamento de créditos, es el otorgamiento créditos y controlar el cumplimiento de los procesos crediticios, facilitar la labor de las unidades a su cargo, para simplificar la determinación de responsabilidades en su aplicación.

Este propósito se cumple a través de la consecución de los siguientes objetivos específicos:

- Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además, que permitan gozar de una buena rentabilidad y permanencia del mismo.

- Mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y obtener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- Detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.

Los objetivos mencionados, se logran en su mayoría, a través de la realización de un adecuado proceso de otorgamiento de créditos.

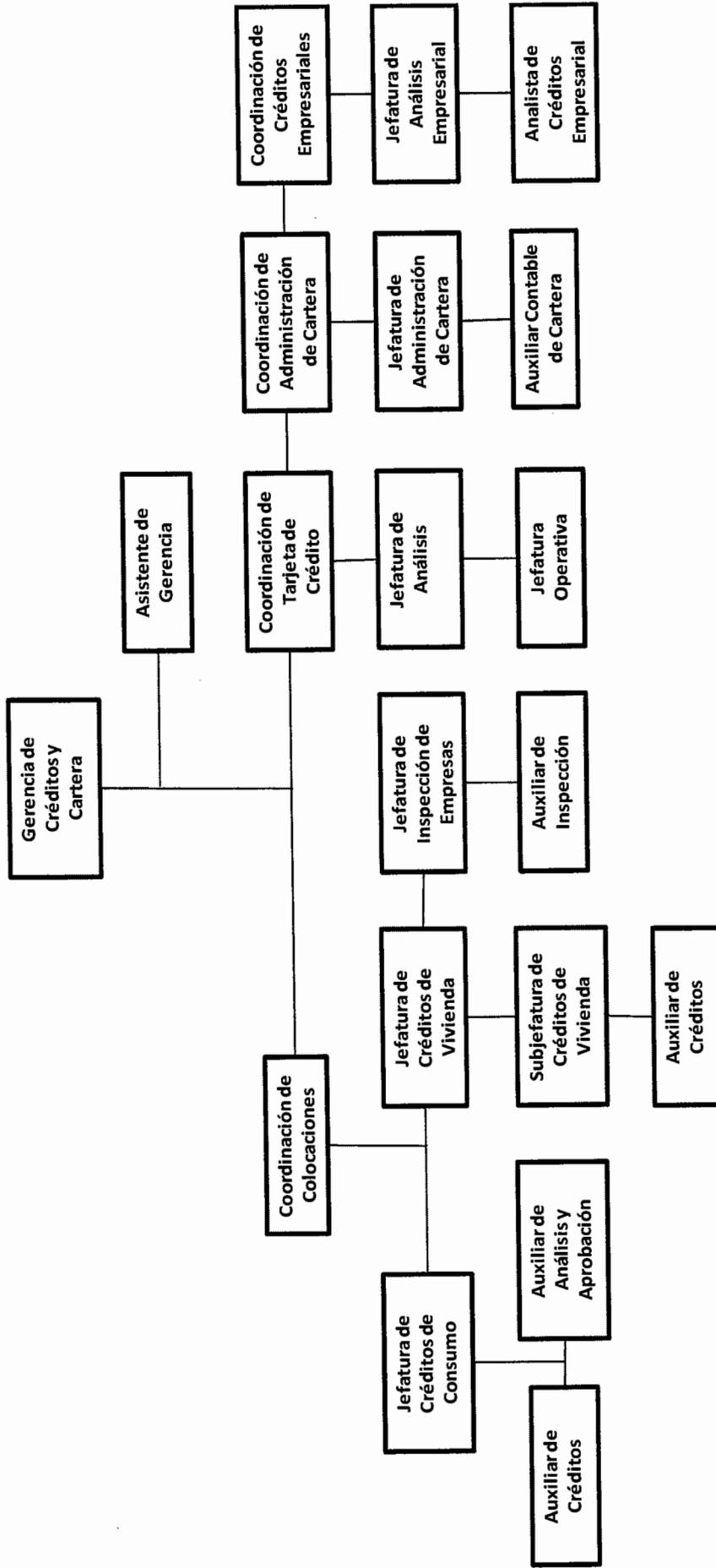
3.3 Estructura del departamento de créditos

El departamento de créditos de un banco está organizado de tal manera que, pueda administrar las distintas modalidades de créditos que los bancos están autorizados a otorgar, y un área especializada donde se contabilicen las operaciones de créditos, y se elaboren los informes que la Superintendencia de Bancos exige, además de atender a otros entes fiscalizadores, a continuación se presenta el organigrama de dicho departamento:

3.3.1 Organigrama del departamento de créditos

Estructura Organizacional

Organigrama sugerido al Banco del Crédito de Consumo, S.A. área de Créditos



Elaboración: Propia

3.3.2 Clasificación de los tipos de créditos

Según el anexo, a resolución de Junta Monetaria JM-93-2005, la clasificación de los créditos que los bancos están autorizados a otorgar son los siguientes:

3.3.2.1 Créditos empresariales

“Son aquellos activos crediticios otorgados a personas individuales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

Dentro de esta categoría también se incluye, para fines del presente reglamento, los activos crediticios otorgados al Gobierno Central, municipalidades y otras instituciones del Estado y todo activo crediticio, independientemente de su destino, que no reúna las características de crédito hipotecario de vivienda, de consumo ni de microcrédito.” (13:2)

Los créditos empresariales según la resolución descrita, se destinarán al financiamiento de las operaciones inherentes a cada empresa, según el sector económico al que ellas se encuentren dirigidas.

Estos créditos, se dividen en Empresariales Mayores y Empresariales Menores, y Microcréditos, los primeros se clasifican porque el saldo deudor de los mismos supera los cinco millones de quetzales (Q.5,000,000.00), o el equivalente de seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$650,000.00), los Empresariales Menores son los que tienen un endeudamiento menor o igual a los montos mencionados, por último los Microcréditos son aquellos activos crediticios otorgados a una sola persona individual o jurídica, que en su conjunto no sean mayores de ciento sesenta mil quetzales (Q160,000.00), si se trata de moneda nacional, o el equivalente de veinte mil ochocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$20,800.00). (13:2)

Los Microcréditos están dirigidos a la micro, pequeña y mediana empresa, conocidos también como Mipymes, su característica principal es que se

otorgan a pequeños empresarios que por el volumen de sus operaciones no necesitan de altos financiamientos para su funcionamiento como es el caso de los créditos empresariales mayores o menores.

3.3.2.2 Créditos hipotecarios para vivienda

“Son activos crediticios a cargo de personas individuales, garantizados con hipoteca sobre bienes inmuebles y destinados a financiar la adquisición, construcción, remodelación o reparación de vivienda, siempre que hayan sido otorgados al propietario final de dichos inmuebles; así como, los créditos otorgados para la liberación de gravámenes, cuando llenen las características mencionadas. De esta definición se excluyen las cédulas hipotecarias.” (13:4)

Los créditos hipotecarios para la vivienda en esencia son destinados a la adquisición y mejora de viviendas propias, con la finalidad de proporcionar a los clientes la oportunidad adquirir una vivienda propia o mejorar la que ya posee.

3.3.2.3 Créditos de consumo

“Son aquellos activos crediticios que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q3,000,000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$390,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta categoría las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas individuales.” (13:4)

Este tipo de créditos está destinado a personas individuales, para facilitar los medios para contribuir a satisfacer las necesidades crediticias de los clientes, que van desde compra de bienes y adquisición de servicios con el objetivo de mejorar la calidad de vida del individuo y su familia, hasta la unificación de deudas en una sola cuota.

3.4 Ciclo del departamento de créditos

El ciclo de un crédito, es el proceso complejo que inicia desde la intención de una persona (solicitante de crédito) de obtener financiamiento, posteriormente el banco (entidad que otorga el financiamiento) analiza la solicitud del crédito (análisis del crédito), después otorga el crédito (cliente deudor), y la administración del mismo por parte del banco (contabilización, atención al cliente, control de vencimiento) y finaliza con la cancelación del crédito.

Este ciclo se repite con la renovación del crédito, el cual inicia con una nueva solicitud de financiamiento del cliente deudor, y se analiza al agregar nuevos parámetros, como reciprocidad, capacidad de pago de acuerdo al nuevo monto, la solicitud de renovación puede llevarla a cabo el cliente deudor antes de cancelar el primer crédito, lo cual se llama ampliación de crédito, o bien puede solicitar una prórroga para poder cumplir con el pago de la deuda.

Varias definiciones de elementos que se deben tomar en cuenta en el proceso de análisis y otorgamiento de solicitud de créditos, según lo describe el anexo a la Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, se presentan a continuación:

“Avalúo reciente: en el caso de bienes inmuebles es el efectuado por valuador de reconocida capacidad y en los demás casos es el efectuado por terceros que sean expertos en la materia, con no más de un año de antigüedad respecto a la fecha de referencia de la valuación de activos crediticios a que se refiere este reglamento, excepto cuando se trate de créditos hipotecarios para vivienda, en cuyo caso se aceptará una antigüedad de hasta tres años.”(13:4)

“Informe reciente de actualización de avalúo: es el reporte que actualiza un avalúo. Dicho reporte, en el caso de bienes inmuebles, debe ser efectuado por valuador de reconocida capacidad y, en los demás casos, por terceros que sean expertos en la materia, con no más de un año de antigüedad respecto a la fecha de referencia de la valuación de activos crediticios, excepto cuando se

trate de créditos hipotecarios para vivienda, en cuyo caso se aceptará una antigüedad de hasta tres años.”(13:4)

“Informe de Inspección: es el realizado por la institución, por medio de personal calificado para este tipo de análisis, previo a conceder una prórroga, novación o reestructuración, para determinar el estado y valor del bien que constituye la garantía. Dicho informe deberá llevar el visto bueno del gerente general.”(13:4)

“Mora: es el atraso en el pago de una o más de las cuotas de capital, intereses, comisiones u otros recargos en las fechas pactadas, en cuyo caso se considerará en mora el saldo del activo crediticio. Para los activos crediticios que no tengan una fecha de vencimiento determinada, ésta se considerará a partir de la fecha en que se haya realizado la erogación de los fondos.”(13:5)

“Flujo de fondos proyectado: consiste en la información financiera que identifica en forma detallada todas las fuentes y usos de efectivo, así como, el momento de su recepción o desembolso durante un período determinado. Tiene por objeto predecir el saldo de los fondos disponibles o deficiencias de efectivo al final de cada mes.”(13.5)

“Capacidad de pago: es la capacidad económico-financiera de los deudores de generar flujos de fondos que provengan de sus actividades y que sean suficientes para atender oportunamente el pago de sus obligaciones.”(13:5)

“Valuación: es el resultado del análisis de los factores de riesgo crediticio que permite establecer la clasificación del activo crediticio y la constitución de reservas o provisiones, cuando corresponda, para llegar a determinar el valor razonable de recuperación de sus activos crediticios.”(13:5)

“Prórroga: es la ampliación del plazo originalmente pactado para el pago del activo crediticio.”(13:5)

“Novación: es el acto por medio del cual deudor y acreedor alteran sustancialmente una obligación, extinguiéndola mediante el otorgamiento de un

nuevo activo crediticio concedido por la misma institución, en sustitución del existente.”(13:5)

“Reestructuración: es la ampliación del monto, la modificación de la forma de pago o de la garantía de un activo crediticio.”(13:5)

“Reservas o provisiones: son las sumas que las instituciones deben reconocer contablemente para hacer frente a la dudosa recuperabilidad de activos crediticios, determinadas conforme a estimaciones establecidas mediante el análisis de riesgo y la valuación de dichos activos, en adición al monto de capital y reservas de capital mínimo requerido por ley.”(13:5)

“Estado Patrimonial: declaración escrita que contiene todos los bienes, derechos y obligaciones de una persona individual, para determinar su patrimonio neto.”(13:5)

“Estado de Ingresos y Egresos: declaración escrita que contiene todos los ingresos mensuales y anuales de una persona individual, de los cuales se deducen sus egresos en los mismos períodos para determinar su capacidad de contraer nuevas obligaciones.”(13:5)

3.4.1 Elementos del ciclo de otorgamiento de créditos

Los elementos que forman parte del ciclo del otorgamiento de créditos, se describen a continuación:

3.4.1.1 Solicitud

“Solicitantes: son las personas individuales o jurídicas que solicitan financiamiento o garantías a la institución.”(13:1)

Solicitud es la acción que lleva a cabo una persona individual o jurídica, con el fin de requerir financiamiento o garantías a una institución financiera, también se hace con el fin de servir de fiador, codeudor, garante u avalista de la persona que solicita el crédito.

3.4.1.2 Análisis

“La evaluación de las solicitudes que den lugar a activos crediticios, las prórrogas, las novaciones o las reestructuraciones, cuando se trate de solicitantes o deudores empresariales menores, microcréditos, créditos hipotecarios para vivienda o créditos de consumo, deberá considerar el análisis de los aspectos siguientes:

- a) Comportamiento financiero histórico, cuando el solicitante o deudor sea una persona jurídica, excepto cuando se trate de solicitantes o deudores de microcrédito;
- b) Capacidad de pago, conforme a las políticas aprobadas por el consejo de administración de cada institución, o quien haga sus veces, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones;

Las entidades deberán mantener, mientras el activo crediticio presente saldo, la información y documentación relativa a los análisis indicados en el presente artículo.” (13:7)

Esta la actividad la lleva a cabo el banco, con el propósito de evaluar la información y documentación que el solicitante presentó, y que le había sido solicitada de acuerdo a políticas de la institución, con la finalidad de emitir un juicio acerca de la capacidad de pago del solicitante, y determinar si se le puede otorgar financiamiento.

3.4.1.3 Autorización

“Las instituciones deberán observar sus políticas establecidas para la aprobación de solicitudes que den lugar a activos crediticios, las prórrogas, las novaciones o las reestructuraciones, conforme a la estructura y niveles jerárquicos definidos en su organización.” (13:8)

Esta función la llevan a cabo los funcionarios de la institución de acuerdo a los niveles de autorización que hayan sido definidos en las políticas de autorización de créditos, la persona encargada de la autorización debe leer el dictamen del analista de créditos y tomar en cuenta aspectos de las políticas y procedimientos establecidos, que de acuerdo a su experiencia sean importantes, posteriormente consignar su firma de autorización.

3.4.1.4 Formalización

“Las instituciones deberán establecer e implementar los procedimientos que procuren una adecuada formalización de las condiciones de los activos crediticios en los títulos y contratos respectivos, incluyendo sus garantías. El contrato debe responder a las condiciones y estructura de la operación y además, cuando sea aplicable, otorgar facultades a la institución para efectuar inspecciones periódicas que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas.” (13:8)

La formalización de un crédito que será otorgado, es la que contiene todas las condiciones establecidas preliminarmente, y dependerá del tipo de préstamo, y de los procedimientos y políticas establecidos para cada clase de financiamiento, los documentos a través de los cuales se pueden formalizar son los siguientes:

- Escritura pública
- Pagaré (9:90)
- Letra de Cambio (9:83)
- Carta de crédito

Todos estos documentos deben estipular las condiciones y estructura de la operación, y cuando sea aplicable otorgar facultades a la institución para efectuar inspecciones que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas.

“La estructuración de los activos crediticios incluirá, cuando sea aplicable, los elementos siguientes:

- a) Monto del activo crediticio;
- b) Programación de desembolsos;
- c) Forma de pago de capital e intereses;
- d) Período de gracia;
- e) Tasa de interés;
- f) Plazo;
- g) Destino del crédito;
- h) Garantías; e,
- i) Otras condiciones que se pacten.” (13:8)

Los documentos de formalización, deben incluir elementos como, tasa, plazo, forma de desembolso, fecha de vencimiento, periodicidad de pago de capital, periodicidad de pago de intereses, valor de la garantía, valor de las cuotas, tasa de mora, datos del deudor, datos del codeudor, fecha del documento y la potestad de la institución de acudir a los tribunales respectivos en el caso de existir necesidad de recurrir al cobro por la vía judicial.

3.5 El proceso de registro y clasificación

El registro y clasificación contable de las operaciones, es el proceso por medio del cual la institución bancaria registra todas las transacciones originadas de la actividad de otorgamiento de créditos que realiza, de una manera sistemática y estructurada, con el objetivo de: uniformar el registro, valuación, presentación y revelación de las operaciones que se realizan, que da como resultado información contable expresada en unidades monetarias, y que sirve para la toma de decisiones del banco.

La Superintendencia de Bancos emitió un manual para el registro contable de las instituciones bancarias, es el Manual de Instrucciones Contables para las Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, a través de resolución de Junta Monetaria JM-150-2006, y entró en vigencia el 1 de enero de 2008.

3.5.1 Registro de las operaciones

Las operaciones contables de créditos se registran de acuerdo a lo estipulado en el manual contable mencionado, así como la descripción de cuentas y procedimiento de registro de las operaciones de acuerdo a dicho instrumento técnico.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros hace referencia a la contabilización de las operaciones de dichas entidades como se describe en el artículo 59 de dicha ley:

“Registro contable. El registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas por la presente Ley deberá efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y en normas internacionales de contabilidad.

La Superintendencia de Bancos podrá autorizar el uso de sistemas de contabilidad, así como de anotaciones en cuenta relativos a títulos valores, en cuyo caso los registros contables y anotaciones en cuenta tendrán el mismo valor probatorio que la ley le asigna a los libros de contabilidad y a los títulos valores. La modalidad de anotaciones en cuenta deberá aplicarse a todos los títulos valores que integran una misma serie de determinada emisión.

La Superintendencia de Bancos fijará procedimientos de carácter general para la presentación de estados financieros y de cualquier otra información de las empresas sujetas a su vigilancia e inspección.

Los registros contables deberán reflejar fielmente todas las operaciones derivadas de los actos, contratos, operaciones y servicios realizados y prestados por las empresas autorizadas conforme esta Ley.

Los registros de contabilidad y los documentos legales que los respalden producen fe en juicio, salvo prueba en contrario.”(6:23)

3.5.2 Clasificación de las operaciones

Las operaciones de créditos de los bancos se clasifican contablemente de acuerdo a la moneda en que se otorgarán los fondos, a la clase de activo crediticio que se otorga, el primer criterio se clasifica de acuerdo al destino en el que invertirán los fondos y el segundo criterio se clasifica por el tipo de garantía otorgada, también por el tipo de activo crediticio, además de clasificarse bajo el criterio de la morosidad de los créditos.

De acuerdo al criterio de la moneda en que se otorgan los fondos, pueden ser en moneda nacional o en moneda extranjera.

Si se contabiliza bajo el criterio del destino en que serán invertidos los fondos, se pueden registrar como: Empresariales Mayores, Empresariales Menores, Microcréditos, Hipotecarios para Vivienda y De Consumo. (14)

Si las operaciones se clasifican de acuerdo tipo de crédito, estos se registran de la siguiente forma: Préstamos, Documentos Descontados, Documentos por Cobrar, Pagos por Cartas de Crédito, Tarjetas de Crédito, Arrendamiento Financiero, Factoraje, Créditos en Cuentas de Depósitos Monetarios, Deudores por Venta de Activos Extraordinarios, Deudores por Venta de Inmuebles y Muebles y Otros. (14)

La clasificación de acuerdo a la garantía otorgada por el deudor, y es la siguiente: Fiduciarios, Prendarios – Fiduciarios, Prendarios, Hipotecarios – Fiduciarios, Hipotecarios – Prendarios, Hipotecarios, Con Bono de Prenda, Hipotecarios - Prendarios – Fiduciarios, Con Garantía de Obligaciones Propias, Documentos por Cobrar, Anticipos sobre Exportaciones y Otros. (14)

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL OTORGAMIENTO DE PRÉSTAMOS FIDUCIARIOS DE CONSUMO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

4.1 Antecedentes de la Institución Bancaria

Con la finalidad de evaluar el proceso de análisis, aprobación, autorización, formalización y desembolso de préstamos fiduciarios de consumo, que se lleva a cabo en la Coordinación de Colocaciones, la Junta Directiva del Banco del Crédito de Consumo, S.A., ha decidido a través de su gerencia general, nombrar al personal de auditoría interna, para que revise dicho proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo, y determinar los causas que provocan deficiencias y errores en los procedimientos mencionados.

El Banco del Crédito de Consumo, S. A., inició operaciones el 1 de enero de 1980 y desde entonces ha otorgado esta modalidad de créditos; cabe mencionar que antes del 2002 no existían leyes o disposiciones que obligara a los bancos a remitir información de sus activos crediticios o de sus estados financieros, ni la posibilidad de formar parte de un grupo financiero que estuviera bajo la supervisión consolidada de la Superintendencia de Bancos; asimismo, no se contaba con leyes que evitaran el lavado de dinero u otros activos, por lo que, se regía únicamente por la competencia y las condiciones de mercado.

La decisión de incursionar en el mercado del otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo por parte del Banco de Crédito de Consumo, S.A., fue motivada por el propósito de proveer a nuestros clientes una fuente de financiamiento que permitiera promover el desarrollo de cada uno de ellos y de sus familias, así como satisfacer las necesidades que fortalecieran el mejoramiento de su nivel de vida, tales como, la adquisición de bienes y servicios, y tener la posibilidad de pagar sus deudas.

4.2 Evaluación de políticas y procedimientos

Para realizar la evaluación de políticas y procedimientos en el proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo, deben tomarse en cuenta aspectos que adquieren vital importancia en el proceso de solicitud, análisis, autorización, formalización y desembolso de los mismos.

Los procedimientos que se realizarán son los siguientes:

- Asignación de la realización del trabajo al departamento de auditoría interna.
- Nombramiento del personal de auditoría que llevará a cabo dicha tarea.
- Elaboración del plan de trabajo por parte de los auditores encargados de la evaluación de los procedimientos.
- Ejecución del trabajo asignado que incluye la realización de los papeles de trabajo y la elaboración del informe de auditoría que contiene las recomendaciones correspondientes para el mejoramiento del proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo.

A continuación se presentan los procedimientos realizados en la evaluación de políticas y procedimientos en el otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo:



Banco de Crédito de Consumo, S.A.

El infrascrito Secretario de la Junta Directiva de Banco de Crédito de Consumo, S.A. certifica:

Haber tenido a la vista la Resolución No. 23-2014 inserta en el punto 5° del acta 78-2014 de la sesión celebrada por la Junta Directiva el 31 de enero de 2014, que textualmente dice:

1. Asignar a la Auditoría Interna realizar la evaluación del proceso del otorgamiento de préstamos fiduciario de consumo, de los desembolsos realizados durante el año 2013.
2. La Auditoría Interna deberá presentar un informe sobre el trabajo realizado el cual incluirá las recomendaciones correspondientes.
3. La Gerencia de Créditos y Cartera deberá brindar todo el apoyo necesario para que la Auditoría Interna lleve a cabo la evaluación de políticas y procedimientos en el proceso mencionado.

Lic. Carlos Abel Chacón Juárez

Secretario de Junta Directiva

Gerencia General

Copias: Auditoría Interna

Gerencia de Créditos y Cartera

Coordinación de Colocaciones



Banco de Crédito de Consumo, S.A.

Auditoría Interna

Nombramiento No. 20-2014

A: Marco Antonio Reyes Paz
Coordinador de Auditoría Interna

Auditores: Celso Estuardo García Ortiz y América Socorro Pinto

De: José Luis Palacios
Auditor Interno

Asunto: Evaluación del proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo en la Coordinación de Colocaciones

Fecha: Guatemala, 1 de febrero de 2014

Por este medio se le nombra para llevar a cabo la evaluación del proceso del otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, para lo cual usted, ha sido elegido como supervisor y tendrá a su cargo el personal que se menciona en el encabezado:

Este trabajo tendrá una duración de 10 días laborables y sus responsabilidades serán las siguientes:

1. Planificación y programación de la auditoría.
2. Supervisión de la ejecución de la auditoría.
3. Evaluación de los procedimientos y las políticas sobre los cuales se otorgan actualmente los préstamos fiduciarios de consumo.
4. Ejecución de la auditoría aplicando procedimientos y técnicas de auditoría de conformidad con las Normas de Auditoría Interna.
5. Presentar un informe de su trabajo, el cual debe incluir las recomendaciones del caso.


Auditor Interno



Banco de Crédito de Guatemala, S.A.

Guatemala, 2 de febrero de 2014

Licenciado Luis Leonel Enríquez Agustín
Gerente de Créditos y Cartera
Su Despacho.

Estimado licenciado Enríquez:

Por este medio me permito informarle que a partir de la presente fecha, y en cumplimiento con la resolución de Junta Directiva No. 23/2014, el personal del Departamento de Auditoría Interna evaluará el proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, el cual se lleva a cabo en la Coordinación de Colocaciones.

Además, se solicita la colaboración del personal a su cargo para contribuir a lograr los objetivos planificados, proporcionando la información necesaria para el efecto.

Sin otro particular, me suscribo de usted,

Atentamente,



José Luis Palacios
Auditor Interno

c.c. Archivo



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Índice de Papeles de Trabajo

P. T.		I
H. P.	AP	Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 12-feb-14

No.	Descripción	No. Cédula	Página
1	Plan de Trabajo	A-1	62
2	Cédula Narrativa del Proceso de Otorgamiento de Créditos Fiduciarios de Consumo	A-2	72
3	Cuestionario de Control Interno de la Coordinación de Colocaciones	A-3	74
4	Arqueo de Expedientes de Créditos Fiduciarios de Consumo Empresas del Estado año 2013	A-3-1	75
5	Arqueo de Expedientes de Créditos Fiduciarios de Consumo Empresas Privadas año 2013	A-3-2	76
6	Arqueo de Expedientes de Créditos Fiduciarios de Consumo Jubilados año 2013	A-3-3	77
7	Revisión de capacidad de pago de clientes deudores créditos fiduciarios de consumo Empresas del Estado año 2013	A-3-4	78
8	Revisión de capacidad de pago de clientes deudores créditos fiduciarios de consumo Empresas Privadas año 2013	A-3-5	79
9	Revisión de capacidad de pago de clientes deudores créditos fiduciarios de consumo Jubilados año 2013	A-3-6	80
10	Clasificación de la probabilidad de riesgos que afectan el proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo	A-4	81
11	Clasificación del impacto de riesgos que afectan el proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo	A-5	82
12	Cuestionario para evaluar riesgos que afectan el proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo	A-6	83
13	Matriz de riesgo en el otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo	A-7	84
14	Cédula de Marcas	CM	86
15	Informe de Auditoría Interna	A-8	87
16	Plan de Acción de Hallazgos	A-9	98
17	Diagrama de Flujo del procedimiento de Otorgamiento de Créditos Fiduciarios de Consumo	A-10	100



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Plan de Trabajo

<i>P. T.</i>	<i>A-1</i>	<i>1/10</i>
<i>H. P.</i>	<i>AP</i>	<i>Fecha: 3-feb-14</i>
<i>R. P.</i>	<i>CO</i>	<i>Fecha: 6-feb-14</i>

Plan de Trabajo para revisar el proceso del Otorgamiento de Préstamos Fiduciarios de Consumo en el Banco de Crédito de Consumo, S.A., por el año que termina al 31 de diciembre de 2013.

1. Antecedentes

Las operaciones del departamento de créditos en el proceso del otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo, no han sido evaluadas adecuadamente por parte de la administración.

2. Objetivos

2.1 General

Emitir un informe sobre el proceso de otorgamientos de préstamos fiduciarios de consumo.

2.2 Específicos

2.2.1 Evaluar el proceso del otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo.

2.2.2 Desarrollar adecuadamente el proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo.

2.2.3 Verificar la existencia de políticas y procedimientos para un adecuado otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo.

2.2.4 Verificar que las políticas y procedimientos para el otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, se encuentren de acuerdo a las políticas generales de la entidad y que hayan sido elaboradas tomando en cuenta las leyes y reglamentos que rigen el negocio del otorgamiento de créditos bancarios, que permitan cumplir con las leyes y a su vez satisfacer las necesidades de crédito de los clientes de la institución.

2.2.5 Identificar las causas por las cuales existen rechazos en las solicitudes de préstamos fiduciarios de consumo que solicitan los clientes del banco.



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Plan de Trabajo

P. T.	A-1	2/10
H. P.	AP	Fecha: 3-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 6-feb-14

3. Alcance

Se evaluará el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.

4. Conocimiento del negocio

a) Factores económicos generales

Se discutió con la Gerencia General, respecto a la actividad económica, confirmando que la cartera de créditos fiduciarios de consumo es un rubro importante dentro de los activos del Banco del Crédito de Consumo, S.A., el otorgamiento de este tipo de créditos se ha llevado a cabo durante muchos años, motivo por el cual posee un amplio reconocimiento por parte de la población guatemalteca.

b) Condiciones potenciales que afectan al negocio de la empresa

- El mercado y la competencia.
- La competencia por productos similares.
- Cambios en la tecnología para los productos.

c) La entidad

Generalidades del Banco del Crédito de Consumo, S.A.

Es un banco de tradición en el otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo. Los productos son ofrecidos a los clientes en la red de agencias tanto a nivel de la ciudad capital como en los departamentos del país. Se evaluará el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Plan de Trabajo

P. T.	A-1	3/10
H. P.	AP	Fecha: 3-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 6-feb-14

Antecedentes

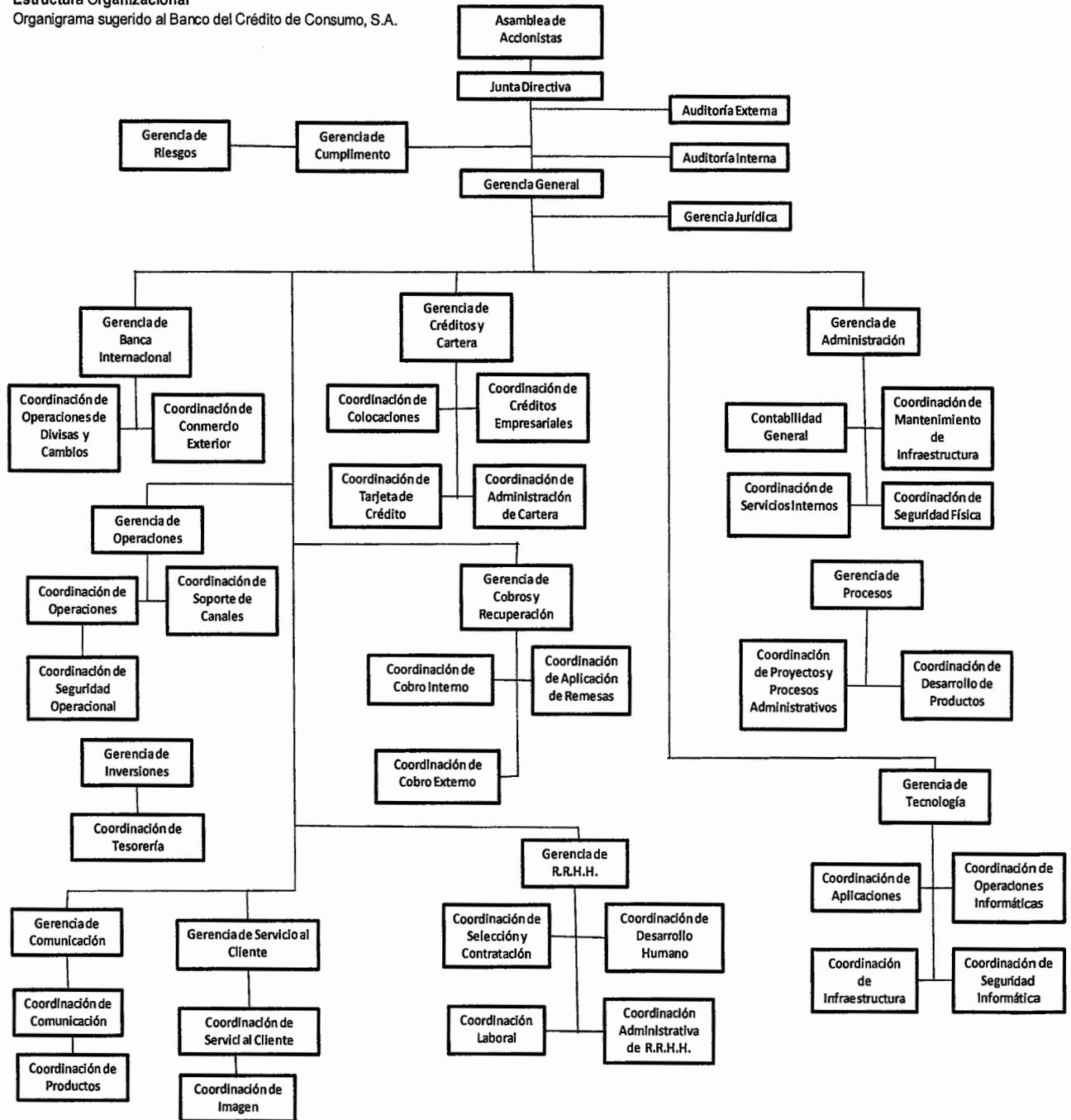
El Banco del Crédito de Consumo, S. A., inició operaciones el 1 de enero de 1980 y desde entonces ha otorgado créditos fiduciarios de consumo; su negocio principal ha sido el otorgamiento de este tipo de créditos, el cual ha sido su principal fuente de ingresos y representa el producto líder de la institución.

La decisión de incursionar en el mercado del otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo por parte del Banco de Crédito de Consumo, S.A., fue motivada por el propósito de proveer a nuestros clientes una fuente de financiamiento que permitiera promover el desarrollo de cada uno de ellos y de sus familias, así como satisfacer las necesidades que fortalecieran el mejoramiento de su nivel de vida, tales como, la adquisición de bienes y servicios de forma ágil y oportuna, y tener la posibilidad de pagar sus deudas.

Nuestra institución se encuentra plenamente comprometida con el logro de las metas y sueños de los guatemaltecos, motivo por el cual creemos que debemos participar en la consecución de los mismos, a través de la calidad de nuestros servicios y productos financieros, también estamos convencidos de que al preparar a nuestro personal de tal manera que se identifique y se encuentre adecuadamente capacitado e informado para el cumplimiento de nuestras metas trazadas en la planeación estratégica, y estimular de igual manera su desarrollo, estamos dando nuestro granito de arena para conseguir el engrandecimiento y desarrollo de nuestro país.

P. T.	A-1	4/10
H. P.	AP	Fecha: 3-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 6-feb-14

Estructura Organizacional
 Organigrama sugerido al Banco del Crédito de Consumo, S.A.



Elaboración: Propia



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Plan de Trabajo

P. T.	A-1	5/10
H. P.	AP	Fecha: 3-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 6-feb-14

Objetivos de la Administración

Garantizar el cumplimiento de las metas trazadas en la planeación estratégica, a corto, mediano y largo plazo, a través de darlas a conocer a todos y cada uno de los colaboradores de la entidad, y proveerles de todas las herramientas necesarias para el logro de las mismas.

Las principales políticas son:

- Ofrecer la mejor calidad de servicios bancarios en Guatemala.
- Ofrecer a los clientes productos innovadores que satisfagan sus necesidades.
- Modernizar los sistemas tecnológicos que permitan prestar un servicio de calidad.
- Optimizar los procesos y controles.

Marco Legal

El Banco de Crédito de Consumo, S.A., opera bajo la normativa legal por la que se rige el sistema financiero guatemalteco, además de otras leyes que rigen las relaciones mercantiles y las relaciones laborales, y otras que afectan el negocio bancario, dichas disposiciones legales se mencionan a continuación:

- Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, Decreto 19-2002 del Congreso de la República
- Ley de Lavado de Dinero y Otros Activos, Decreto 67-2001 del Congreso de la República
- Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 del Congreso de la República
- Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas, Decreto 27-92 del Congreso de la República



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Plan de Trabajo

<i>P. T.</i>	<i>A-1</i>	<i>6/10</i>
<i>H. P.</i>	<i>AP</i>	<i>Fecha: 3-feb-14</i>
<i>R. P.</i>	<i>CO</i>	<i>Fecha: 6-feb-14</i>

- Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles, Decreto 15-98 del Congreso de la República
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto 58-2005 del Congreso de la República
- Código de Comercio, Decreto 2-70 del Congreso de la República
- Código Civil, Decreto Ley No. 106 del Jefe del Gobierno de la República
- Código de Trabajo, Decreto 14-41 del Congreso de la República
- Código Tributario, Decreto 6-91 del Congreso de la República
- Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución de Junta Monetaria JM-93-2005
- Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez, Resolución de Junta Monetaria JM-117-2009
- Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio, Resolución de Junta Monetaria, JM-134-2009
- Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico, Resolución de Junta Monetaria, JM-102-2011
- Reglamento para la Administración Integral del Riesgo, Resolución de Junta Monetario JM-56-2011

Administración de Operaciones

Cuenta con un sistema automatizado instalado sobre un plataforma Unix con un manejador de Base de Datos Oracle, basada en la tecnología Cliente/Servidor, el cual está formado por diferentes módulos, donde se instalan las aplicaciones para administrar las operaciones en toda la red de agencias, unidades y puntos de servicio, donde la información se administra en un centro de datos central con una infraestructura tecnológica que permite la conectividad y aplicaciones en línea para consolidar todas las operaciones, así mismo cuenta con un centro de datos alterno para cubrir contingencias que puedan afectar la continuidad de las operaciones y el servicio.



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Plan de Trabajo

P. T.	A-1	7/10
H. P.	AP	Fecha: 3-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 6-feb-14

Personal

El Banco de Crédito de Consumo, S.A., cuenta actualmente con 1786 empleados, quienes se encuentran distribuidos en las distintas áreas de la institución. El nivel de salarios está diseñado para ofrecer beneficios adecuados, con la finalidad de poder contratar personal con experiencia suficiente en cada puesto que se ofrece.

Clientes y producto líder créditos fiduciarios de consumo

El Banco de Crédito de Consumo ofrece créditos fiduciarios de consumo en Guatemala, sus principales clientes son:

Personas Individuales que trabajan en relación de dependencia.

Productos:

- Créditos fiduciarios de consumo a empleados de empresas privadas.
- Créditos fiduciarios de consumo a empleados de empresas del estado y sus entidades descentralizadas.
- Créditos fiduciarios de consumo a jubilados del estado y sus entidades descentralizadas.

Información Financiera

La Gerencia General emite mensualmente información financiera que exige la Superintendencia de Bancos, además de publicar mensualmente el balance de situación general de la institución en dos diarios de mayor circulación nacional, asimismo publica las tasas que ofrece a los clientes tanto en colocaciones como en captaciones, además de la publicación anual de los estados financieros auditados por una firma de auditores independiente.



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Plan de Trabajo

<i>P. T.</i>	<i>A-1</i>	<i>8/10</i>
<i>H. P.</i>	<i>AP</i>	<i>Fecha: 3-feb-14</i>
<i>R. P.</i>	<i>CO</i>	<i>Fecha: 6-feb-14</i>

5. Funcionarios Principales

Nombres y Apellidos:

Lic. Juan Carlos Pérez
Lic. José Antonio Velásquez
Lic. José Luis Palacios
Lic. Nery Alberto Sánchez
Licda. María Teresa Ramírez
Lic. Luis Leonel Enríquez Agustín
Lic. Sergio Augusto Hernández
Lic. Julio Esteban García

Cargos:

Presidente
Gerente General
Auditor Interno
Gerente de Riesgos
Gerente de Banca Internacional
Gerente de Créditos y Cartera
Gerente de Administración
Gerente de Tecnología

6. Puntos relevantes para el trabajo a realizar

- Expedientes con información y documentación incompletas.
- La colocación de los créditos no está llenando el objetivo de las metas trazadas.

7. Identificación de las áreas de mayor riesgo

Existen áreas donde se concentra el desarrollo de las actividades y funciones de la cartera de créditos fiduciarios de consumo, dicha área es la siguiente:

Coordinación de Colocaciones

Expedientes de clientes con información incompleta. Deficiencias de control interno en el proceso del otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo, la implementación de políticas y procedimientos, para la mitigación de riesgo de deficiencias y errores en el proceso de otorgamiento de créditos, fortalece la cartera de créditos fiduciarios de consumo.

P. T.	A-1	9/10
H. P.	AP	Fecha: 3-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 6-feb-14

8. Muestra

Basado en la importancia relativa del rubro de créditos fiduciarios de consumo en el Balance General, se tomará una muestra de los expedientes de los créditos a evaluar, para la realización de las pruebas de cumplimiento y sustantivas.

9. Recurso Humano y tiempo estimado

Para el desarrollo del trabajo a realizar se requiere de 10 días y la participación de un coordinador y dos auditores, según la siguiente distribución:

RESPONSABLE	TRABAJO A REALIZAR	HORAS
Coordinador	Planificación y Programación	16
	Supervisión y revisión de PT	24
	Revisión del Plan de Trabajo	8
	Revisión del Informe	16
Auditor II	Análisis de la cartera	8
	Conclusiones y recomendaciones	8
	Comunicación preliminar de resultados	6
	Elaboración de informe	20
	Elaboración de Plan de Trabajo	20
Auditor I	Planificación de pruebas de auditoría	8
	Ejecución de pruebas de auditoría	24
	Hallazgos y recomendaciones	8
TOTAL		166

Comunicación de Resultados

El resultado final de la auditoría del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013, se comunicará a través de un informe, el que incluirá hallazgos y recomendaciones a los procesos y operaciones del otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo, específicamente a la Coordinación de Colocaciones.



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

P. T.	A-1	10/10
H. P.	AP	Fecha: 3-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 6-feb-14

Plan de Trabajo

Banco de Crédito de Consumo, S.A.

Cronograma de actividades del 6 al 20 de febrero de 2014

No.	Actividad	Semanas			
		1	2	3	4
1	Planificación				
1.1	Familiarización	■			
1.2	Revisión de Archivos	■			
1.3	Evaluación del Control Interno	■			
1.4	Memorando de Planificación	■			
1.5	Cuestionario y Programas de Auditoría		■		
2	Ejecución				
2.1	Elaboración de Cédulas			■	
2.2	Pruebas de Cumplimiento			■	
2.3	Pruebas Sustantivas			■	
3	Comunicación de Resultados				
3.1	Borrador del primer informe				■
3.2	Revisión del primer informe				■
3.3	Informe Final				■

Elaborado por:


Celso Estuardo García Ortiz

Auditor II

Revidado por:


Marco Antonio Reyes Paz

Coordinador de Auditoría Interna

Aprobado por:


José Luis Palacios
Auditor Interno



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

P. T.	A-2	1/2
H. P.	AP	Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 12-feb-14

Narrativa del proceso de otorgamiento créditos fiduciarios de consumo

Proceso de análisis de crédito

I. Objetivos

El objetivo de este procedimiento es conocer las operaciones y procesos que realiza Banco de Crédito de Consumo, S.A. correspondiente al otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo para lo cual se involucran las actividades desde el inicio del procedimiento en la solicitud por parte del cliente hasta su conclusión en el desembolso de crédito.

II. Procedimientos

Se solicitó entrevista con el señor Edgar Giovanni Arroyo (Coordinador de Colocaciones), para que nos detallara las actividades que corresponden al proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo.

III. Descripción de Operaciones

INICIO DE PROCESO

Solicitud: El cliente se presenta al banco y solicita información para optar a un crédito fiduciario de consumo, el auxiliar de créditos informa los requisitos al cliente, el cliente regresa al banco con la solicitud de crédito llena y la documentación necesaria para realizar el trámite.

Revisión de Documentación y Análisis: El auxiliar de créditos o el analista de créditos recibe la solicitud de crédito del cliente y verifica la documentación, procede a trasladar al auxiliar de créditos quien lleva a cabo el análisis de la capacidad de pago del solicitante del crédito.

Aprobación: El analista del crédito traslada expediente al auxiliar de créditos o al coordinador de colocaciones para la aprobación y autorización correspondiente. El Coordinador de Colocaciones revisa el expediente y aprueba y autoriza el crédito, algunas veces esta autorización la realiza el auxiliar de créditos.

Formalización: El Coordinador de Colocaciones emite pagaré para que firme el solicitante deudor y codeudor.

Desembolso: Con el Pagaré firmado, el Coordinador de Colocaciones, acredita los fondos del crédito en la cuenta del cliente deudor.

Conclusión

Las personas que participan en el proceso no dejan evidencia del traslado del expediente a la persona que continúa con el proceso, también se observó que no existe un archivo adecuado donde se resguarden los expedientes y los documentos de reconocimiento de deuda (pagarés), algunas veces la persona que analiza también autoriza, o la que autoriza, también desembolsa, es decir, no existe una adecuada segregación de funciones.



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

<u>P. T.</u>		<u>A-2</u>	<u>2/2</u>
<u>H. P.</u>	<u>AP</u>	<u>Fecha:</u>	<u>10-feb-14</u>
<u>R. P.</u>	<u>CO</u>	<u>Fecha:</u>	<u>12-feb-14</u>

Narrativa del proceso de otorgamiento créditos fiduciarios de consumo

TIPO DE PROCESO (Manual o sistema)

Solicitud de Crédito: El llenado de solicitud de crédito la realiza el cliente manualmente.

Revisión de la documentación: La revisión de la documentación se lleva a cabo de forma manual, debido a que el cliente la presenta en papel, los documentos legales en original y copia, asimismo el Número de Identificación Tributaria lo puede consultar el Auxiliar de Créditos en el sistema.

Análisis de Crédito: El análisis del crédito se lleva a cabo en el sistema, que es donde se registran los datos del cliente y se mide su capacidad de pago

Autorización de Crédito: La autorización del crédito se lleva a cabo en el sistema, donde se autoriza con clave, para poder validar el siguiente paso que es el desembolso.

Desembolso de Crédito: Desembolso del crédito el desembolso del crédito se lleva a cabo en el sistema, a través del cual se hace el acreditamiento de los fondos en la cuenta del cliente deudor.

REGISTROS CONTABLES

Control y administración de créditos fiduciarios de consumo: La Coordinación de Colocaciones envía diariamente un reporte de créditos autorizados y desembolsados a la Coordinación de Administración de Cartera.

La Coordinación de Administración de Cartera recibe la documentación y procede a darle ingreso por medio de partida contable.

REPORTES EMITIDOS

- Reporte de créditos fiduciarios de consumo autorizados
- Reporte de Créditos fiduciarios de consumo otorgados.



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Audiencia Interna

P. T. A - 3

H. P. AP Fecha: 10-feb-14

R. P. CO Fecha: 12-feb-14

Cuestionario Coordinación de Colocaciones

PLANTEAMIENTO	RESPUESTA			COMENTARIO
	SI	NO	N/A	
1.- Los créditos fiduciarios de consumo se han otorgado de acuerdo a las políticas establecidas por la institución?		x		No se tienen claras las políticas a seguir.
2.- Se lleva a cabo la verificación de la información y la documentación que se recibe por parte de los solicitantes de crédito?		x		El procedimiento de la documentación e información proporcionadas por el cliente, no se realiza en todos los casos.
3.- Se verifica el endeudamiento del solicitante deudor tanto con la institución como con otros acreedores?	x			En algunos casos se verifica el endeudamiento con la institución.
4.- Se verifican los datos y la documentación laboral por parte del cliente?	x			
5.- Se verifica la autenticidad de los documentos de identidad que presentan los clientes?		x		
6.- Se ingresa la información de las solicitudes y análisis de crédito al sistema, previo al otorgamiento de los mismos?	x			
7.- Se consigna firma de la persona que analizó el crédito, para el traslado al proceso de aprobación?	x			En algunos casos se consigna la firma, en otros no, debido a que no existe una instrucción por escrito para hacerlo
8.- Se revisa que el cliente no se encuentre en la lista negra del sistema bancario?		x		
9.- Los documentos de formalización del crédito (pagarés) son firmados por el responsable del otorgamiento?	x			En algunos casos se consigna la firma del empleado responsable
10.- El Coordinador de Colocaciones recibe un resumen de las actividades realizadas por los analistas de créditos?		x		

Conclusión: Existen deficiencias de control interno dentro del proceso de préstamos fiduciarios de consumo, las más importantes son: existen casos donde no se verifica el endeudamiento del cliente con el banco, en algunos casos no se lleva a cabo la verificación de los datos y documentos laborales del cliente, no es habitual verificar la autenticidad de los documentos de identidad presentados por el cliente, la verificación de lista negra no se lleva a cabo en todos los casos, en los documentos de formalización del préstamo no es consigna firma del responsable del otorgamiento como práctica recurrente.

Empresas del Estado

P. T. A - 3 - 1

H. P. AP Fecha: 10-feb-14

R. P. CO Fecha: 12-feb-14

A-3

No. Crédito	No. Deudor	Constancia de traslado de expedientes entre personal	Solicitud de crédito firmada por la empresa	Solicitud de crédito llena correctamente (no tachones)	Fotocopia de cédula de vecindad Deudor	Fotocopia de cédula de vecindad Codeudor	Fotocopia del camé del IGSS Deudor	Fotocopia del camé del IGSS Codeudor	Fotocopia del Camé del NIT Deudor	Fotocopia del Camé del NIT Codeudor	Lista de chequeo firmada y sellada	Constancia de ingresos Deudor	Constancia de ingresos Codeudor	Constancia de Verificación de la información	Análisis de Crédito	Resolución de Créditos Firma Responsable	Pagares firmados por responsable	Firmas Autorizadas Nota de Crédito	Firma de autorización del crédito
1	134456	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	137689	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
3	139174	X	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
4	141258	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
5	142879	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	145670	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
7	147963	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	149568	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	149356	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
10	150852	X	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	151378	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
12	151966	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
13	152233	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	152569	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
15	152946	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

A Total de Expedientes: 15

Conclusion:

Los expedientes descritos fueron revisados en presencia del responsable de su custodia Auxiliar de Créditos, y fueron de vultos a dicha persona, motivo por el cual firmamos la presente cédula a entera satisfacción.

Auxiliar de Créditos

Auditor

✓	Si cumple
X	No cumple
Λ	Sumado Vertical



Banco de Crédito de Colombia, S.A.
Auditoría Externa

A-3

Arqueo de Expedientes de Créditos Fiduciarios de Consumo
Empresas Privadas

P. T. A - 3 - 2
H. P. AP Fecha: 10-feb-14
R. P. CO Fecha: 12-feb-14

No. Crédito	Deudor	Constancia de traslado de expedientes entre personal	Solicitud de crédito firmada por la empresa	Solicitud de crédito llena correctamente (no tachones)	Fotocopia de cédula de vecindad Deudor	Fotocopia de cédula de vecindad Codeudor	Fotocopia del camé del IGSS Deudor	Fotocopia del camé del IGSS Codeudor	Fotocopia del Camé del NIT Deudor	Fotocopia del Camé del NIT Codeudor	Lista de chequeo firmada y sellada	Constancia de ingresos Deudor	Constancia de ingresos Codeudor	Constancia de Verificación de la Información	Análisis de Crédito	Resolución de Créditos Firma Responsable	Pagés firmados por responsable	Firmas Autorizadas Nota de Crédito	Firma de autorización del crédito
1	148987 Ana María Pérez Chávez	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	149173 Henry David Sulecio Yáñez	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
3	150874 Víctor Alfonso Argueta Juárez	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓
4	151092 Carlos Enrique Solórzano Paz	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	153447 Lester Domingo Téllez Lima	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	154876 Kristen Abigail Paiz Gutiérrez	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
7	158790 Sonia Jeaneth Chávez Ríos	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	160764 Jordi Alejandro Castillo Donado	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	161495 Guillermo Giovanni Colindres Flores	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
10	161850 Enrique Armando Tovar Téllez	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	162347 María Dolores Cuevas Godoy	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
12	162984 William Fernando Jimenez Suchille	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	163468 Harvey Daniel Amaya Aquino	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
14	164895 Winston Rodrigo Albarez Estrada	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	✓
15	165385 Nery Leonardo Abril Prado	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

A Total de Expedientes: 15

Conclusión:

Los expedientes descritos fueron revisados en presencia del responsable de su custodia Auxiliar de Créditos, y fueron de vuelta a dicha persona, motivo por el cual firmamos la presente cédula a entera satisfacción.

Auditor

Auditor

✓	Si cumple
X	No cumple
Λ	Sumado Vertical



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Inversa

A-3

Arqueo de Expedientes de Créditos Fiduciarios de Consumo

Jubilados

P. T. A - 3 - 3
H. P. AP Fecha: 10-feb-14
R. P. CO Fecha: 12-feb-14

No. Crédito	Deudor	Constancia de traslado de expedientes entre personal	Solicitud de crédito firmada por la empresa	Solicitud de crédito llena correctamente (no tachones)	Fotocopia de cédula de vecindad Deudor	Fotocopia del carné del IGSS Deudor	Fotocopia del Carné del NIT Deudor	Lista de chequeo firmada y sellada	Constancia de ingresos Deudor	Constancia de Verificación de la Información	Análisis de Crédito	Resolución de Créditos Firma Responsable	Pagarés firmados por responsable	Firmas Autorizadas Nota de Crédito	Firma de autorización del crédito
1	178543 Allan Fernando Figueroa Ruiz	X	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
2	183495 Angel Rafael Quiñones Azurdia	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
3	185291 Gabriel Gonzalo Amatisca Puyol	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
4	186874 María de la Luz Aguilar Figueroa	X	X	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	187543 Ingrid Azucel Ortiz Rivera	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓
6	188432 Juan José Prado Mendoza	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓
7	188865 Keneth Javier Archila Belletón	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	189325 Hansel Alberto Trujillo Moreno	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	189456 Samuel Alexander Rivera Medrano	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	X
10	190378 Gilmar Hermenegildo Gallardo Rodas	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	190724 Ana Teresa Cancinos Perez	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓
12	191385 Amanda Verónica López Guevara	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	191921 Mildred Amelia Paz Morataya	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
14	192482 Marco Antonio Escobar Alvarado	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
15	193005 Heidy Marisol Cospin Aveniadaño	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓

Total de Expedientes: 15

✓	Si cumple
X	No cumple
Λ	Sumado Vertical

Conclusión:

Los expedientes descritos fueron revisados en presencia del responsable de su custodia Auxiliar de Créditos, y fueron de vuelta a dicha persona, motivo por el cual firmamos la presente cédula a entera satisfacción.

Auditor

Auxiliar de Créditos

Revisión de capacidad de pago de clientes deudores créditos fiduciarios de
consumo Empresas del Estado

P. T. A - 3 - 4

H. P. AP

Fecha: 10-feb-14

R. P. CO

Fecha: 12-feb-14

No.	No. Crédito	Deudor	Monto Autorizado	Saldo de Préstamo Anterior	Monto Desembolsado	Plazo	Salario del Deudor	Salario del Codeudor	Tiempo laborado Deudor	Tiempo laborado Codeudor	Cantidad de Salarios Otorgados	Tasa de Interés	Cuota Nivelada	Índice de Endeudamiento
1	134456	Carlos Alfredo Urutia Gómez	110,000.00	0.00	1/ 110,000.00	120	11,000.00	11,000.00	2/ 2	2	10	3/ 15.00%	1,774.68	16.13
2	137689	Juan Carlos Reyes Martínez	97,000.00	0.00	97,000.00	120	5,000.00	5,000.00	14	12	19	18.00%	1,747.80	34.96
3	139174	Sergio Estuardo Martínez de la Cruz	25,000.00	4/ 3,000.00	22,000.00	72	4,500.00	4,700.00	7	6	5	20.00%	526.96	11.71
4	141258	Jorge Obdulio Hernández Quintana	50,000.00	5,000.00	45,000.00	60	15,000.00	15,500.00	2	3	3	3/ 17.00%	1,118.37	7.46
5	142879	José Antonio Vásquez Cotuc	36,500.00	4,000.00	32,500.00	84	3,500.00	3,800.00	2/ 1	2	9	20.00%	721.70	20.62
6	145670	Raúl Alberto García Villatoro	14,000.00	2,000.00	12,000.00	96	2,400.00	4,200.00	3	4	5	15.00%	215.34	8.97
7	147963	Joel de Jesús Cárcamo Vasquez	105,000.00	0.00	1/ 105,000.00	120	19,500.00	19,000.00	1	2	5	18.00%	1,891.94	9.70
8	149568	Elmar Rolando Bámaca Rodríguez	47,500.00	0.00	47,500.00	60	5,000.00	6,000.00	2/ 2	2	10	19.00%	1,232.18	24.64
9	149356	Lezly Karina Sosa Lopez	72,800.00	0.00	72,800.00	72	12,000.00	13,200.00	2	2	6	3/ 16.00%	1,579.17	13.16
10	150852	Gerson Estuardo García Gutierrez	15,600.00	4/ 11,000.00	15,600.00	36	3,500.00	4,000.00	1	1	4	20.00%	579.75	16.56
11	151378	Cesar Armando Montenegro Ríos	64,500.00	0.00	64,500.00	96	5,500.00	5,300.00	2/ 3	4	12	19.00%	1,311.53	23.85
12	151966	Jorge Antonio González Gómez	70,800.00	0.00	70,800.00	84	9,200.00	9,500.00	2	3	8	3/ 17.00%	1,446.85	15.73
13	152233	Cesar Alberto Quintanilla Suárez	16,000.00	4/ 5,000.00	16,000.00	24	3,000.00	3,500.00	2	4	5	20.00%	814.33	27.14
14	152569	Ernesto Anibal Figueroa Arriaza	21,000.00	0.00	21,000.00	24	2,500.00	2,500.00	2	5	8	18.00%	1,048.41	41.94
15	152946	Hugo René Pinto Chávez	42,000.00	0.00	42,000.00	36	6,000.00	5,800.00	2	6	7	3/ 17.00%	1,497.41	24.96

Total de Expedientes: 15

- 1/ No cumple con política de monto máximo a otorgar.
- 2/ No cumple con política de salarios otorgados con respecto a la antigüedad laboral.
- 3/ No cumple con política de tasa de interés.
- 4/ No descontaron el saldo del préstamo anterior.

Conclusión:

Los expedientes descritos fueron revisados en presencia del responsable de su custodia Auxiliar de Créditos, y fueron de vuelta a dicha persona, motivo por el cual firmamos la presente cédula a entera satisfacción.



Auxiliar de Créditos



Auditor

P. T. A - 3 - 5

H. P. AP Fecha: 10-feb-14

R. P. CO Fecha: 12-feb-14

Revisión de capacidad de pago de clientes deudores créditos fiduciarios de
consumo Empresas Privadas

No. No. Crédito	Deudor	Monto Autorizado	Saldo de Préstamo Anterior	Monto Desembolsado	Plazo	Salario del Deudor	Salario del Codeudor	Tiempo laborado Deudor	Tiempo laborado Codeudor	Cantidad de Salarios Otorgados	Tasa de Interés	Cuota Nivelada	Índice de Endeudamiento
1	148997 Ana María Pérez Chávez	75,000.00	0.00	75,000.00	48	10,000.00	9,000.00	4	3	8	25.00%	2,486.78	24.87
2	149173 Henry David Sulecio Yáñez	38,500.00	3,500.00	35,000.00	48	3,300.00	3,000.00	2	3	11	27.00%	1,199.88	36.36
3	150874 Víctor Alfonso Argueta Juárez	28,000.00	0.00	28,000.00	36	6,000.00	5,500.00	5	5	5	26.00%	1,128.14	18.80
4	151092 Carlos Enrique Solórzano Paz	42,500.00	4/ 11,000.00	42,500.00	36	9,000.00	8,900.00	3	4	5	26.00%	1,712.35	19.03
5	153447 Lester Domingo Téllez Lima	44,000.00	4/ 14,000.00	44,000.00	60	4,500.00	5,000.00	2	1	10	25.00%	1,291.46	28.70
6	154876 Kristen Abigail Paiz Gutiérrez	18,000.00	3,500.00	14,500.00	60	6,000.00	7,000.00	1	2	2	27.00%	442.76	7.38
7	158790 Sonia Jeaneth Chávez Ríos	101,000.00	0.00	1/ 101,000.00	72	8,000.00	39,900.00	4	3	13	3/ 24.00%	2,659.01	33.24
8	160764 Jordi Alejandro Castillo Donado	10,000.00	4/ 2,300.00	10,000.00	48	1,950.00	2,000.00	2	4	5	3/ 23.00%	320.51	16.44
9	161495 Guillermo Giovani Colindres Flores	120,000.00	0.00	1/ 120,000.00	120	10,000.00	9,000.00	2	6	12	25.00%	2,729.92	27.30
10	161850 Enrique Armando Tovar Téllez	33,800.00	0.00	33,800.00	60	5,500.00	5,000.00	2	1	6	25.00%	992.07	18.04
11	162347 María Dolores Cuevas Godoy	62,000.00	0.00	62,000.00	60	5,300.00	5,200.00	2	2	12	3/ 24.00%	1,783.61	33.65
12	162984 William Fernando Jimenez Suchite	23,500.00	0.00	23,500.00	36	6,000.00	6,500.00	5	5	4	27.00%	959.39	15.99
13	163456 Harvey Daniel Amaya Aquino	53,000.00	3,000.00	50,000.00	48	7,000.00	7,800.00	2	3	7	3/ 24.00%	1,630.09	23.29
14	164895 Winston Rodrigo Albanez Estrada	70,000.00	4/ 10,000.00	70,000.00	48	8,000.00	8,500.00	2	1	9	25.00%	2,321.00	29.01
15	165385 Nery Leonardo Abril Prado	48,200.00	0.00	48,200.00	36	9,000.00	8,600.00	3	4	5	26.00%	1,942.01	21.58

Total de Expedientes: 15

- 1/ No cumple con política de monto máximo a otorgar.
- 2/ No cumple con política de salarios otorgados con respecto a la antigüedad laboral.
- 3/ No cumple con política de tasa de interés.
- 4/ No descontaron el saldo del préstamo anterior.

Conclusión:

Los expedientes descritos fueron revisados en presencia del responsable de su custodia Auxiliar de Créditos, y fueron de vuelta a dicha persona, motivo por el cual firmamos la presente cédula a entera satisfacción.


Auxiliar de Créditos


Auditor

Revisión de capacidad de pago de clientes deudores créditos fiduciarios de consumo Jubilados

P. T. A - 3 - 6
H. P. AP Fecha: 10-feb-14
R. P. CO Fecha: 12-feb-14

No.	No. Crédito	Deudor	Monto Autorizado	Saldo de Préstamo Anterior	Monto Desembolsado	Plazo	Salario del Deudor	Tiempo laborado Deudor	Cantidad de Salarios Otorgados	Tasa de Interés	Cuota Nivelada	Índice de Endeudamiento
1	178543	Allan Fernando Figueroa Ruiz	45,000.00	0.00	1/ 45,000.00	60	3,500.00	2/ 2	13	17.00%	1,118.37	31.95
2	183495	Ángel Rafael Quiñones Azurdia	35,000.00	4/ 10,000.00	35,000.00	36	3,500.00	2/ 1	10	17.00%	1,247.85	35.65
3	185291	Gabriel Gonzalo Amavisca Puyol	12,700.00	4,700.00	8,000.00	36	2,500.00	3	3	17.00%	285.22	11.41
4	186874	María de la Luz Aguilar Figueroa	22,000.00	7,000.00	15,000.00	36	4,000.00	3	4	17.00%	534.79	13.37
5	187543	Ingríd Azucel Ortiz Rivera	40,000.00	0.00	1/ 40,000.00	36	4,500.00	3	9	3/ 16.00%	1,406.28	31.25
6	188432	Juan José Prado Mendoza	14,000.00	3,000.00	11,000.00	36	5,000.00	1	2	17.00%	392.18	7.84
7	188865	Keneth Javier Archilla Beitón	20,000.00	0.00	20,000.00	24	3,000.00	2	7	17.00%	988.85	32.96
8	189325	Hansel Alberto Trujillo Moreno	22,000.00	4/ 5,000.00	22,000.00	36	3,500.00	3	6	3/ 15.00%	762.64	21.79
9	189456	Samuel Alexander Rivera Medrano	17,000.00	0.00	17,000.00	12	4,500.00	4	4	17.00%	1,550.48	34.46
10	190378	Gilmar Hermegildo Gallardo Rodas	43,000.00	0.00	1/ 43,000.00	24	4,000.00	2/ 2	11	17.00%	2,126.02	53.15
11	190724	Ana Teresa Cancinos Perez	18,000.00	2,000.00	16,000.00	36	3,500.00	6	5	17.00%	570.44	16.30
12	191385	Amanda Verónica López Guevara	16,000.00	0.00	16,000.00	36	2,500.00	7	6	3/ 14.00%	546.84	21.87
13	191921	Mildred Amelia Paz Morataya	35,000.00	5,000.00	30,000.00	24	5,000.00	8	6	17.00%	1,483.27	29.67
14	192482	Marco Antonio Escobar Alvarado	17,000.00	4/ 3,000.00	17,000.00	36	3,500.00	9	5	17.00%	606.10	17.32
15	193005	Heidy Marisol Cospin Avedaño	40,000.00	0.00	40,000.00	36	3,000.00	2/ 3	13	17.00%	1,426.11	47.54

Total de Expedientes: 15

- 1/ No cumple con política de monto máximo a otorgar.
- 2/ No cumple con política de salarios otorgados con respecto a la antigüedad laboral.
- 3/ No cumple con política de tasa de interés.
- 4/ No descontaron el saldo del préstamo anterior.

Conclusión:

Los expedientes descritos fueron revisados en presencia del responsable de su custodia Auxiliar de Créditos, y fueron de vueltos a dicha persona, motivo por el cual firmamos la presente cédula a entera satisfacción.


Auxiliar de Créditos


Auditor



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

P. T.	A-4
H. P.	AP Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO Fecha: 12-feb-14

Clasificación de la probabilidad de riesgos que afectan el proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo

Nivel	Descripción	Probabilidad de Suceso	Riesgo
3	Posible	Moderada	No hacer las consultas en el buró de referencias crediticias.
3	Posible	Moderada	No realizar revisión y confirmación de información y documentos.
3	Posible	Moderada	Documentos de identificación y constancias de ingresos falsas.
3	Posible	Moderada	No verificar la vigencia de la constancia de ingresos
3	Posible	Moderada	Que la solicitud no contenga firmas del deudor, codeudor y responsable del ingreso.
3	Posible	Moderada	No evaluar correctamente la capacidad del pago del cliente.
1	Muy improbable	Muy baja	Ingresar incorrectamente el tipo de crédito.
1	Muy improbable	Muy baja	Ingreso incompleto de datos al sistema.
1	Muy improbable	Muy baja	Que el pagaré no esté firmado por el deudor.
1	Muy improbable	Muy baja	Extraviar los documentos de formalización.
1	Muy improbable	Muy baja	Que la información en el pagaré no esté correcta.
1	Muy improbable	Muy baja	Desembolsar un crédito sin validar si el cliente tiene saldos de otros créditos.
1	Muy improbable	Muy baja	Que se desembolsen los créditos en una cuenta de depósitos incorrecta.



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

P. T.	A-5		
H. P.	AP	Fecha:	10-feb-14
R. P.	CO	Fecha:	12-feb-14

Clasificación del impacto de riesgos en el proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo

Nivel	Impacto Relativo	Riesgo
2	Leve	No hacer las consultas en el buró de referencias crediticias.
2	Leve	No realizar revisión y confirmación de información y documentos.
2	Leve	Documentos de identificación y constancias de ingresos falsas.
2	Leve	No verificar la vigencia de la constancia de ingresos
2	Leve	Que la solicitud no contenga firmas del deudor, codeudor y responsable del ingreso.
2	Leve	No evaluar correctamente la capacidad del pago del cliente.
2	Leve	Ingresar incorrectamente el tipo de crédito.
2	Leve	Ingreso incompleto de datos al sistema.
4	Grave	Que el pagaré no esté firmado por el deudor.
4	Grave	Extraviar los documentos de formalización.
3	Moderado	Que la información en el pagaré no esté correcta.
3	Moderado	Desembolsar un crédito sin validar si el cliente tiene saldos de otros créditos.
3	Moderado	Que se desembolsen los créditos en una cuenta de depósitos incorrecta.

Cuestionario para evaluar riesgos en el otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo

Pregunta	Respuesta	Nivel
¿Se encuentra por escrito el procedimiento de consulta del buró de referencias crediticias?	No está incluido este procedimiento en el manual, pero se instruye verbalmente al nuevo personal para que lo realice.	Moderado
¿Se realiza adecuadamente la confirmación de información y documentos de los clientes	Se realiza la confirmación dentro del proceso, sin embargo no se encuentra incluido en el manual correspondiente	Moderado
¿Se verifica la autenticidad de los documentos de identificación y constancias de ingresos?	Se realiza la verificación de la autenticidad, sin embargo se hace a través de técnicas empíricas, sin herramientas necesarias.	Moderado
¿Se verifica la vigencia de la constancia de ingresos?	Se verifica la vigencia a través de confirmación telefónica al patrono del deudor, sin embargo dicha actividad no está plasmada en el manual correspondiente	Moderado
¿Se verifica que el deudor, codeudor y responsable del ingreso de la información firmen la solicitud de crédito?	En algunos casos se lleva a cabo dicha verificación en firma, debido a que no existe una instrucción escrita.	Moderado
¿La capacidad de pago del deudor se evalúa adecuadamente?	Han existido casos en los que se han otorgado montos que sobrepasan la capacidad de pago de los deudores.	Moderado
¿Se ingresa adecuadamente el tipo de crédito?	Rara vez sucede, debido a que el personal es instruido adecuadamente	Bajo
¿Se ingresan todos los datos del deudor al sistema?	Los datos del deudor si ingresan completamente al sistema, debido a que el mismo no deja terminar el proceso si existen datos incompletos.	Bajo
¿El deudor firma el pagaré de reconocimiento de deuda?	Si se verifica que el deudor firme el pagaré antes de desembolsar, pero dicho procedimiento no se encuentra descrito en el manual.	Alto
¿Existe un adecuado control de la documentación del deudor en el expediente correspondiente?	Se utiliza un check list, pero el mismo no se encuentra plasmado en el manual.	Alto
¿La información del pagaré se encuentra correcta?	Si, el pagaré es emitido por el sistema.	Moderado
¿Se valida saldo de préstamo anterior antes de desembolsar?	En algunas ocasiones no se ha hecho la verificación correspondiente, debido a que existe un instructivo que incluya este procedimiento.	Moderado
¿Los préstamos se acreditan en la cuenta del deudor?	Si, se verifica en el sistema de depósitos que el número de cuenta corresponda al deudor.	Moderado



Banco de Crédito de Consumo, S.A.

Auditoría Interna

P. T.	A-7	1/2
H. P.	AP	Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 12-feb-14

Matriz de Riesgo en otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo

No.	Macro Proceso	Base Legal	Evento de Riesgo	Efecto	Nivel del Riesgo	Acción de Control	Responsable	Expedientes con deficiencias (45 revisados)
1	Ingreso de solicitud	Resolución JM-93-2005, artículos 14, 20 y 23	No hacer las consultas en el buró de referencias crediticias.	Personas con record crediticio no apropiado tengan incapacidad de pago, que ocasionen cartera morosa.	Ocurrencia: Posible Impacto: Leve Nivel: Medio	Control mediante Check List.	Auxiliar de Créditos de Análisis y de aprobación	15 expedientes no cumplieron
			No realizar revisión y confirmación de información y documentos.	Conceder préstamos a personas que no llenan todos los requisitos.	Ocurrencia: Posible Impacto: Leve Nivel: Medio	Check List de documentos e información.	Auxiliar de Créditos	10 expedientes no cumplieron
			Documentos de identificación y constancias de ingresos falsas.	Pérdidas financieras por falta de validación de documentos e incapacidad para ejecutar cobro por la vía legal.	Ocurrencia: Posible Impacto: Leve Nivel: Medio	Validación de documentos y contar con lectores de DPI.	Auxiliar de Créditos	6 expedientes no cumplieron
			No verificar la vigencia de la constancia de ingresos	No tener información actualizada de la capacidad de pago del solicitante.	Ocurrencia: Posible Impacto: Leve Nivel: Medio	Validación de vigencias de constancias, previo al desembolso.	Auxiliar de Créditos	6 expedientes no cumplieron
2	Ingreso y análisis del expediente	JM-93-2005 artículo 7	Que la solicitud no contenga firmas del deudor, codeudor y responsable del ingreso.	No poder recuperar el monto de la deuda por no contar con validez jurídica.	Ocurrencia: Posible Impacto: Leve Nivel: Medio	Validación en el ingreso de solicitud previo al desembolso.	Auxiliar de Créditos de Análisis y de aprobación	7 expedientes no cumplieron
			No evaluar correctamente la capacidad del pago del cliente.	Aumento de la cartera morosa.	Ocurrencia: Posible Impacto: Leve Nivel: Medio	Evaluar el nivel de endeudamiento del cliente.	Auxiliar de Créditos de Análisis y de aprobación	7 expedientes no cumplieron
			Ingresar incorrectamente el tipo de crédito.	Gestionar un crédito incorrectamente.	Ocurrencia: Muy improbable Impacto: Leve Nivel: Bajo	Validación correcta del tipo de crédito.	Auxiliar de Créditos de Análisis y de aprobación	Todos cumplieron



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

P. T.	A-7	2/2
H. P.	AP	Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 12-feb-14

Matriz de Riesgo en otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo

No.	Macro Proceso	Base Legal	Evento de Riesgo	Efecto	Nivel del Riesgo	Acción de Control	Responsable	Expedientes con deficiencias (45 revisados)
2	Ingreso y análisis del expediente	JM-93-2005 artículo 7	Ingreso incompleto de datos al sistema.	Información incorrecta en base de datos, dificultades en el cobro.	Ocurrencia: Muy improbable Impacto: Leve Nivel: Bajo	Revisión de reporte de control de calidad.	Auxiliar de Créditos de Análisis y de aprobación	Todos cumplieron
3	Autorización y formalización	JM-93-2005 artículo 10	Que el pagaré no esté firmado por el deudor.	Incapacidad de ejecutar cobro por la vía legal por falta de pago.	Ocurrencia: Muy improbable Impacto: Grave Nivel: Alto	Validación de firmas de deudor y codeudor.	Auxiliar de Créditos de Análisis y de aprobación	Todos cumplieron
			Extraviar los documentos de formalización.	Incapacidad de ejecutar cobro por la vía legal.	Ocurrencia: Muy improbable Impacto: Grave Nivel: Alto	Elaborar conocimiento para el envío de información al archivo.	Jefe de Créditos de Consumo	Todos cumplieron
			Que la información en el pagaré no esté correcta.	Incapacidad de ejecutar cobro por la vía legal.	Ocurrencia: Muy improbable Impacto: Moderado Nivel: Medio	Revisión de reporte de control de calidad.	Auxiliar de Créditos de Análisis y de aprobación	Todos cumplieron
4	Desembolso	JM-93-2005 artículos 33, 35 y 38	Desembolsar un crédito sin validar si el cliente tiene saldos de otros créditos.	Sobrepasar la liquidez del cliente.	Ocurrencia: Muy improbable Impacto: Moderado Nivel: Medio	Validación en el sistema de créditos.	Auxiliar de Créditos	10 expedientes no cumplieron
			Que se desembolsen los créditos en una cuenta de depósitos incorrecta.	Pueden existir fraudes internos.	Ocurrencia: Muy improbable Impacto: Moderado Nivel: Medio	Validación en el sistema de la cuenta del deudor.	Jefe de Créditos de Consumo	Todos cumplieron



Banco de Crédito de Colombia, S.A.
Auditoría Interna

Cédula de Marcas de Auditoría Interna

P. T. CM
H. P. AP Fecha: 10-feb-14
R. P. CO Fecha: 12-feb-14

MARCA	DESCRIPCION
^	Sumatoria Vertical
√	Si cumple
X	No cumple
◇	Cotejado con DMG
✕	Cotejado con registros auxiliares
⌘	Cálculo efectuado

P. T.	A - 8		1/11
H. P.	AP	Fecha:	10-feb-14
R. P.	CO	Fecha:	12-feb-14

Informe de Auditoría Interna

De: José Luis Palacios - Auditor Interno

Para: Junta Directiva

Gerencia División de Operaciones y Finanzas

Gerencia de Créditos y Cartera

Referencia: Auditoría al Proceso de Otorgamiento de Créditos Fiduciarios de Consumo

De conformidad con instrucciones recibidas por Junta Directiva, descritas en el acta No. 23-2014, y de acuerdo a nuestro plan de trabajo, hemos concluido con la auditoría en referencia.

Nuestro trabajo de auditoría fue realizado de conformidad con estándares de auditoría generalmente aceptados, y la legislación aplicable a las entidades financieras en Guatemala.

La Coordinación de Colocaciones se encarga de recibir las solicitudes de créditos fiduciarios de consumo de los clientes, y llevar a cabo el proceso de análisis de y otorgamiento de los créditos mencionados.

Aspectos Principales

- Informar a los clientes los requisitos que deben cumplir para optar a obtener financiamiento a través de créditos fiduciarios de consumo.
- Recibir la solicitud de crédito del solicitante deudor y la información y documentación correspondiente.
- Revisar la documentación del solicitante deudor y codeudor.
- Analizar la capacidad de pago del solicitante deudor y codeudor.
- Aprobación, autorización, formalización y desembolso de créditos fiduciarios de consumo.

P. T.	A - 8	2/11
H. P.	AP	Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 12-feb-14

- Resguardar la documentación e información del deudor y codeudor, así como la custodia de la documentación legal que respalda la formalización de los créditos.

Hallazgo No. 1

Criterio

Según las políticas y procedimientos evaluados debe existir un control del traslado de la documentación que presenta el solicitante de crédito, entre los empleados que intervienen en el proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo.

Condición

Inexistencia de un documento donde se evidencie el traslado del expediente entre cada una de las personas que forman parte del proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, desde la solicitud hasta el traslado al archivo. (Ver PT A-3-1, A-3-2 y A-3-3)

Causa

No existe un documento escrito donde se deje evidencia de la entrega y traslado de los expedientes de créditos fiduciarios de consumo, entre las personas que intervienen en el proceso de otorgamiento.

Efecto

Extravío de documentación e información de los clientes que solicitan el crédito, otorgamiento de créditos a clientes que no tienen capacidad de pago suficiente, lo que provoca riesgo legal y de imagen al Banco, debido a no prestar un buen servicio al cliente, y poder ser objeto de demanda por el extravío de documentación de los clientes.

P. T.	A – 8	3/11
H. P.	AP	Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 12-feb-14

Recomendación:

Implementar un auxiliar donde se registre el traslado y la recepción del expediente del cliente entre cada una de las personas que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos.

Hallazgo No. 2

Criterio

Según el procedimiento evaluado, debe existir una adecuada segregación de funciones, de tal manera que una persona no intervenga en dos actividades del proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo.

Condición

No existe una adecuada segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo. (Ver PT A-2)

Causa

No existe un documento por escrito que contenga los controles necesarios que definan la intervención de personas diferentes en cada una de las partes del proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo.

Efecto

Riesgo de fraude o estafa debido a que una persona puede intervenir en el proceso completo de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo, lo que provoca incobrabilidad del monto otorgado a personas con documentos falsos.

Recomendación:

Implementar la política de la existencia de una adecuada segregación de funciones, donde en cada uno de las personas que intervienen en el proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo, sea diferente en cada etapa.

<i>P. T.</i>	<i>A - 8</i>	<i>4/11</i>
<i>H. P.</i>	<i>AP</i>	<i>Fecha:</i> 10-feb-14
<i>R. P.</i>	<i>CO</i>	<i>Fecha:</i> 12-feb-14

Hallazgo No. 3

Criterio

Según las políticas evaluadas, se debe confirmar la información y documentación laboral recibida de los clientes en el proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo.

Condición

Existen créditos otorgados donde no se confirmó la información y documentación laboral presentada por parte de los clientes. (Ver PT A-3-1, A-3-2 y A-3-3)

Causa

No existe una política escrita donde se estipule que se debe confirmar la información y documentación laboral con el patrono del cliente.

Efecto

Riesgo de fraude debido a que no se comprueba la veracidad de la información y documentos laborales que proporciona el cliente, lo que provoca se pueda otorgar un monto mayor a la capacidad de pago del deudor u otorgar fondos a personas que no laboran en las empresas.

Recomendación:

Implementar la política de confirmación telefónica o física de la documentación e información laboral proporcionada por el solicitante del crédito.

Hallazgo No. 4

Criterio

Según el procedimiento evaluado, el empleado que formaliza el préstamo fiduciario de consumo, debe firmar el pagaré que el cliente firma como reconocimiento de deuda y la hoja de aprobación correspondiente.

<i>P. T.</i>	A – 8		5/11
<i>H. P.</i>	<u>AP</u>	<i>Fecha:</i>	<u>10-feb-14</u>
<i>R. P.</i>	<u>CO</u>	<i>Fecha:</i>	<u>12-feb-14</u>

Condición

En algunos expedientes no se encontró la firma del empleado responsable de la formalización del crédito en el pagaré y hoja de aprobación correspondientes al crédito autorizado. (Ver PT A-3-1, A-3-2 y A-3-3)

Causa

No existe una política escrita donde se estipule que el empleado responsable de la formalización del crédito debe firmar el pagaré y la hoja de aprobación correspondientes donde el cliente adquiere el compromiso de deuda.

Efecto

Descontrol de quien está llevando a cabo la formalización de los créditos fiduciarios de consumo.

Recomendación:

Implementar la política donde se obligue a firmar tanto el pagaré como la hoja de aprobación del crédito por parte del empleado responsable de la formalización del crédito.

Hallazgo No. 5

Criterio

Según el procedimiento evaluado, el solicitante de crédito debe presentar en la solicitud correspondiente su información laboral y debe consignar firma y sello del patrono con el cual tiene dicha relación.

Condición

Algunas solicitudes de crédito no consignaban la firma ni sello del patrono en la sección de información laboral del deudor. (Ver PT A-3-1, A-3-2 y A-3-3)



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

P. T.	A – 8	6/11
H. P.	AP	Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 12-feb-14

Causa

No existe un procedimiento escrito donde estipule que el patrono debe firmar y sellar la solicitud de crédito en el apartado donde se detallan los ingresos mensuales del deudor.

Efecto

Riesgo de fraude debido a que no se comprueba la veracidad de la información laboral que proporciona el cliente, lo que provoca se pueda otorgar un monto mayor a la capacidad de pago del deudor u otorgar fondos a personas que pretenden estafar a la institución.

Recomendación:

Incluir dentro de las políticas a implementar, la obligación de consignar firma y sello del patrono del deudor en la solicitud de crédito en el apartado de información de ingresos y del patrono.

Hallazgo No. 6

Criterio

Según el procedimiento evaluado el solicitante de crédito debe presentar fotocopias de su documentación legal.

Condición

No se encontraron fotocopias de documentación legal en algunos expedientes: cédula de vecindad o D.P.I., carné del IGSS y carné de NIT. (Ver PT A-3-1, A-3-2 y A-3-3)

Causa

No existe política escrita que especifique la documentación que se debe solicitar al deudor.

<i>P. T.</i>	<i>A – 8</i>	<i>7/11</i>
<i>H. P.</i>	<i>AP</i>	<i>Fecha: 10-feb-14</i>
<i>R. P.</i>	<i>CO</i>	<i>Fecha: 12-feb-14</i>

Efecto

Riesgo financiero debido a que sin dicha documentación existe la posibilidad de no poder ejecutar el cobro por vía judicial en caso de ser necesario.

Recomendación:

Incluir en el manual de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo la obligación de solicitar el deudor que presente originales de cédula de vecindad o D.P.I., carné del I.G.S.S. y carné de N.I.T., y la directriz de fotocopiar dichos documentos e incluirlos en el expediente correspondiente.

Hallazgo No. 7

Criterio

Según la política evaluada existen límites de crédito establecidos para cada producto de los préstamos fiduciarios de consumo, para las empresas privadas y empresas del estado el monto máximo a otorgar es de Q.100,000.00 y para los jubilados del estado se pueden desembolsar hasta Q.40,000.00.

Condición

Se determinó que en algunos casos se está sobrepasando el límite de otorgamiento de monto de crédito. (Ver PT A-3-4, A-3-5 y A-3-6)

Causa

Se han otorgado montos mayores a los determinados en las políticas establecidas, debido a la falta de la existencia de un manual escrito donde se incluyan las mismas.

Efecto

Riesgo financiero debido a que se están otorgando montos que pueden exceder la capacidad de pago de los deudores.

Recomendación:

Incluir en el manual de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo las políticas que se recomiendan correspondientes a los montos máximos a otorgar por cada tipo de crédito específico.

Hallazgo No. 8

Criterio

Según las políticas para el otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, existen parámetros para analizar la cantidad de salarios a otorgar de acuerdo a la antigüedad de los solicitantes de crédito, según las siguientes tablas.

Empresas privadas	Cantidad
Relación Laboral	Salarios
1 año	6
2 años	7
3 años	9
4 años	11
5 años	12

Empresas privadas	Cantidad
Relación Laboral	Salarios
1 año	8
2 años	9
3 años	11
4 años	15
5 años	18
6 años	20
10 años	23

Jubilados	Cantidad
Relación Laboral	Salarios
1 año	8
2 años	9
3 años	11
4 años	15
5 años	18
6 años	20
10 años	23

Condición

Se determinó que en algunos créditos se otorgaron montos que sobrepasaron la cantidad de salarios a otorgar de acuerdo a la antigüedad laboral de los deudores. (Ver PT A-3-4, A-3-5 y A-3-6)

P. T.	A – 8	9/11
H. P.	AP	Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 12-feb-14

Causa

Se determinó que los montos otorgados en algunos casos no cumplen con la cantidad de salarios por año que debieron desembolsar, debido a la falta de la existencia de un manual escrito donde se incluyan estas políticas.

Efecto

Riesgo financiero debido a que se están otorgando montos que pueden exceder la capacidad de pago de los deudores.

Recomendación:

Incluir en el manual de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo las políticas correspondientes a la cantidad de salarios a otorgar con respecto a la antigüedad laboral de los deudores, por cada tipo de crédito específico.

Hallazgo No. 9

Criterio

Según las políticas evaluadas las tasas de interés para el otorgamiento de los préstamos fiduciarios de consumo, son las siguientes: empresas privadas entre 25 y 27%, empresas del estado entre 18 y 20% y jubilados tasa del 17%.

Condición

Se determinó que se otorgaron créditos con tasas de interés menores a las que se encuentran definidas en las políticas de otorgamiento. (Ver PT A-3-4, A-3-5 y A-3-6)

Causa

Existen políticas que definen las tasas de interés de acuerdo a cada uno de los productos de créditos fiduciarios de consumo existentes, sin embargo se determinó que existen créditos que no cumplen con las tasas que se otorgan actualmente, debido a la falta de cumplimiento con el manual escrito donde se incluyen estas políticas.

P. T.	A – 8		10/11
H. P.	AP	Fecha:	10-feb-14
R. P.	CO	Fecha:	12-feb-14

Efecto

Incumplimiento de políticas de manejo de tasas, situación que provoca riesgo financiero al banco debido al otorgamiento de tasas que no permiten cubrir el costo financiero que representa el manejo de los créditos correspondientes.

Recomendación:

Incluir en el manual de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo las políticas que se recomiendan correspondientes a las tasas de interés que se deben otorgar por cada tipo de crédito específico.

Hallazgo No. 10

Criterio

Según la política establecida, antes de otorgar un préstamo fiduciario de consumo, se debe verificar si posee préstamo anterior y cancelarlo con el nuevo que está otorgando.

Condición

Se determinó que se desembolsaron créditos sin haber verificado que debían un préstamo anterior. (Ver PT A-3-4, A-3-5 y A-3-6)

Causa

No existe una adecuada verificación de créditos anteriores, debido a la inexistencia de una instrucción escrita acerca de dicha tarea.

Efecto

Riesgo financiero debido a que se están otorgando montos que pueden exceder la capacidad de pago de los deudores, debido a que el cliente debe cubrir dos cuotas de dos créditos diferentes.

Recomendación:

Incluir en el manual de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo la verificación de saldos de créditos anteriores previo al desembolso de nuevo crédito que está solicitando el deudor.

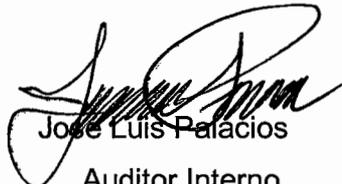


Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

P. T.	A - 8	11/11
H. P.	AP	Fecha: 10-feb-14
R. P.	CO	Fecha: 12-feb-14

Comentarios de la Administración

El personal de la Gerencia de Créditos y Cartera está de acuerdo con los hallazgos descritos y su correspondiente plan de acción relacionado, y se compromete a adoptar las medidas correctivas.



José Luis Palacios
Auditor Interno



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Plan de Acción de Hallazgos

P. T. A - 9	1/2
H. P. AP	Fecha: 10-feb-14
R. P. CO	Fecha: 12-feb-14

No.	Hallazgo	Fecha Cumplimiento	Compromiso	Responsable
1	Inexistencia de un documento donde se evidencie el traslado del expediente entre cada una de la personas que forman parte del proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo, desde la solicitud hasta el traslado al archivo.	17/04/2014	Se incluirá dentro del manual de políticas y procedimientos de créditos fiduciarios de consumo, un control de traslado y recepción del expediente del crédito solicitado por el cliente, en cada una de las fases del proceso.	Jefe de Créditos de Consumo
2	No existe una adecuada segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo.	29/04/2014	Se velará porque exista una adecuada segregación de funciones de tal manera que participen por lo menos tres personas diferentes en el proceso de otorgamiento de créditos fiduciarios de consumo.	Jefe de Créditos de Consumo
3	Existen créditos otorgados donde no se confirma la información y documentación laboral presentada por parte de los clientes.	15/05/2014	Se incluirá dentro del manual de políticas y procedimientos de créditos fiduciarios de consumo, la actividad de confirmar por los medios necesarios, la información y documentación laboral de los solicitantes de créditos y sus respectivos fiadores, este último cuando el caso lo amerite.	Jefe de Créditos de Consumo
4	En algunos expedientes no se encontró la firma del empleado responsable de la formalización del crédito en el pagaré y hoja de aprobación correspondientes al crédito autorizado.	20/05/2014	Se velará porque en el manual de políticas y procedimientos de créditos fiduciarios de consumo, se incluya la instrucción de consignar la firma del empleado responsable de la formalización tanto en el pagaré como en el hoja de aprobación correspondiente.	Jefe de Créditos de Consumo
5	Algunas solicitudes de crédito no consignaban la firma ni sello del patrono en la sección de información laboral del deudor.	25/05/2014	Se incluirá dentro del manual de políticas y procedimientos de créditos fiduciarios de consumo, el control donde se consigne en las solicitudes de créditos en la sección de la información del puesto e ingresos del solicitante, la firma y el sello del patrono, tanto del deudor como del fiador, cuando este último sea necesario.	Jefe de Créditos de Consumo



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Plan de Acción de Hallazgos

P. T. A - 9	2/2
H. P. AP	Fecha: 10-feb-14
R. P. CO	Fecha: 12-feb-14

No.	Hallazgo	Fecha Cumplimiento	Compromiso	Responsable
6	No se encontraron fotocopias de documentación legal en algunos expedientes: cédula de vecindad o D.P.I., carné del IGSS y carné de NIT.	31/05/2014	Se incluirá dentro del manual de políticas y procedimientos de créditos fiduciarios de consumo, el proceso de verificación de la documentación legal presentada por los solicitantes de crédito y su fiador correspondiente.	Jefe de Créditos de Consumo
7	Se determinó que en algunos casos se está sobrepasando el límite de otorgamiento de monto de crédito.	05/06/2014	Se incluirán dentro del manual de políticas y procedimientos de créditos fiduciarios de consumo, los límites de otorgamiento de monto de crédito de acuerdo a cada uno de los productos existentes.	Jefe de Créditos de Consumo
8	Se determinó que en algunos créditos se otorgaron montos que sobrepasaron la cantidad de salarios a otorgar de acuerdo a la antigüedad laboral de los deudores.	15/06/2014	Se incluirá dentro del manual de políticas y procedimientos de créditos fiduciarios de consumo, el monto a otorgar con base en la antigüedad laboral y el salario mensual, de acuerdo a cada uno de los tipos de crédito de consumo que se entregue.	Jefe de Créditos de Consumo
9	Se determinó se otorgaron créditos con tasas de interés menores a las que se manejan actualmente.	20/06/2014	Se incluirán dentro del manual de políticas y procedimientos de créditos fiduciarios de consumo, los rangos de tasas de interés que deben otorgarse por cada producto de créditos de consumo existentes.	Jefe de Créditos de Consumo
10	Se determinó que se desembolsaron créditos sin haber verificado que debían un préstamo anterior.	30/06/2014	Se incluirán dentro del manual de políticas y procedimientos de créditos fiduciarios de consumo, la verificación de la existencia del saldo de un crédito anterior previo al desembolso del crédito que solicita el cliente.	Jefe de Créditos de Consumo



Diagrama de Flujo del Proceso de Otorgamiento de Créditos Fiduciarios de Consumo

Banco de Crédito de Casumo, S.A.
Auditoría Interna

A - 10	1/4
H. P. AP	Fecha: 10-feb-14
R. P. CO	Fecha: 12-feb-14

No.	Descripción proceso	Cliente	Codeudor	Auxiliar de Créditos	Analista de Créditos	Jefe de Créditos
1	Solicitud de Crédito					
2	Proporcionar Información y Brindar Formularios					
3	Proporcionar Papelería Requerida y Presentarlos					
4	Corroborar contra Check List si la papelería está completa					
5	Revisar récord en burós de créditos, si el cliente posee mal récord, informar y negar crédito					
6	Archivar Expediente					
7	Si el cliente posee buen récord, continuar con el proceso de crédito					
8	Verificar si la empresa para la que labora está afiliada al banco, si es así, corroborar firmas autorizadas					
9	Si no está registrado el patrono, informar y entregar expediente a Jefe de Créditos					
10	Si el Jefe de Créditos autoriza, continuar con el proceso					
11	Ingreso de la información al sistema					



Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Diagrama de Flujo del Proceso de Otorgamiento de Créditos Fiduciarios de Consumo

A - 10	2/4
H. P. AP	Fecha: 10-feb-14
R. P. CO	Fecha: 12-feb-14

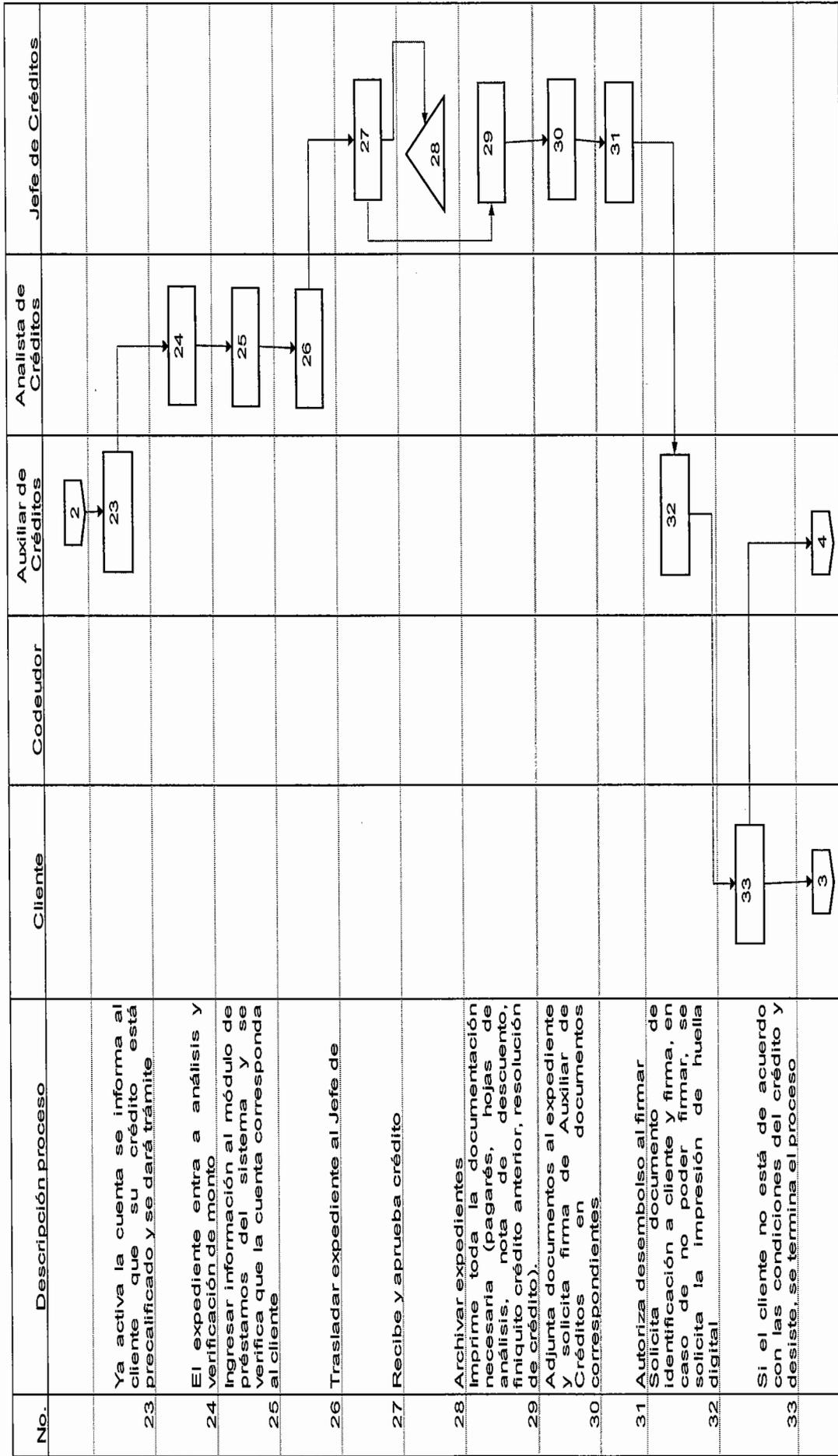
No.	Descripción proceso	Cliente	Codeudor	Auxiliar de Créditos	Analista de Créditos	Jefe de Créditos
12	Verificación de papelería requerida			1		
13	Cotejar fotocopias contra documentos originales			12		
14	Si existe anomalía en los documentos, informar y negar crédito al cliente			13		
15	Archivar Expedienter			14		
16	Si no cumple con algún requisito indicar al cliente que complete la información			15		
17	Si cumple todos los requisitos, verificar en sistema si posee tanto el cliente como el codeudor algún crédito vigente			16		
18	Si posee crédito vigente menor a 60 días, informar a cliente que debe liquidar			17		
19	Si posee crédito mayor a 60 días, continuar con el proceso, e indicar que con el nuevo crédito se liquidará el crédito vigente			18		
20	El crédito vigente deberá contar con por lo menos 3 meses de antigüedad			19		
21	Verificar estado de la cuenta del cliente: activa-inactiva			20		
22	Si la cuenta no está activa, dirigir al cliente a Servicio al Cliente para activarla			21		
				22		
				2		



Banco de Crédito de Colombia, S.A.
Auditoría Interna

Diagrama de Flujo del Proceso de Otorgamiento de Créditos Fiduciarios de Consumo

A - 10 3/4
H. P. AP Fecha: 10-feb-14
R. P. CO Fecha: 12-feb-14





Banco de Crédito de Consumo, S.A.
Auditoría Interna

Diagrama de Flujo del Proceso de Otorgamiento de Créditos Fiduciarios de Consumo

A - 10	4/4
H. P. AP	Fecha: 10-feb-14
R. P. CO	Fecha: 12-feb-14

No.	Descripción proceso	Cliente	Codeudor	Auxiliar de Créditos	Analista de Créditos	Jefe de Créditos	Jefe de Archivo	Jefe de Valores
34	Archivar Expediente Si el cliente está conforme, se procede a firmar documentos o imprimir huella digital en su defecto.	3		4 34				
35	Si no coinciden las firmas, se reimprimen los documentos y se indica al cliente que la firma debe ser la registrada para poder desembolsar	35	35	36				
36				37				
37	Si las firmas coinciden, se da trámite al desembolso en el sistema			38				
38	Se indica al cliente que los fondos fueron acreditados a su cuenta y se entrega nota de crédito original.			39				
39	Se traslada información pertinente a Jefe de Cobros para seguimiento y cobranza						40	
40	Recibe expediente con conocimiento, verifica que estén completos los documentos y acusa de recibido a Jefe de Créditos						41	
41	Archivar expedientes							
42	Recibe documento de reconocimiento de deuda y resguarda documento en Bóveda de Valores, acusa de recibido a Jefe de Créditos							42
43	Recibe conocimientos de Archivo y de Valores y los archiva			43				
44	Espera una nueva solicitud			44				

CONCLUSIONES

1. La institución bancaria sujeta de estudio en el caso práctico, forma parte del sistema financiero del país, respaldada por leyes creadas especialmente para su adecuado funcionamiento, lleva a cabo la función de intermediación financiera, la cual consiste en la obtención de recursos financieros del público, por medio de cuentas de depósitos, bonos hipotecarios y otros productos que se ofrecen, dichos fondos se colocan a través de operaciones tales como, inversión de los fondos en bonos de Banco de Guatemala, en valores de otras instituciones financieras y el financiamiento a clientes que lo soliciten, dentro de los que se encuentra el otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, el cual es realizado por medio de la entrega de fondos al cliente, después del debido proceso de análisis de la capacidad de pago del solicitante.
2. La auditoría interna es la actividad independiente de aseguramiento y consultoría que tiene lugar dentro de la empresa con el objetivo de evaluar y mejorar los procesos de la administración de riesgos, control y dirección.
3. El departamento de créditos en una institución bancaria, es el encargado de colocar los recursos financieros que la institución tiene a disposición, a través del financiamiento de los clientes que los solicitan por medio del otorgamiento de activos crediticios y dar el manejo adecuado de los fondos otorgados de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos en la institución.
4. En respuesta a la hipótesis planteada en el plan de investigación, y a los objetivos generales y específicos del mismo, se confirmó que las políticas y procedimientos en el proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo a cargo del departamento de préstamos para un banco privado nacional, deben ser evaluadas por el auditor interno para garantizar su cumplimiento y efectividad.

RECOMENDACIONES

1. El proceso del otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, llevado a cabo por el banco sujeto de análisis, debe ser ejecutado de una manera apropiada, por medio de la aplicación de políticas y procedimientos adecuadamente establecidos.
2. La auditoría interna, es el ente dentro de la institución que debe evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de la entidad, de manera independiente, dentro de los cuales se encuentra el otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo.
3. El departamento de créditos debe evaluar la capacidad de pago de los solicitantes de crédito en el proceso de la colocación de dichos recursos, a través un adecuado análisis de las solicitudes de crédito, y velar por la adecuada administración de dichos recursos financieros.
4. La alta gerencia de la institución debe velar por la implementación, el cumplimiento y la actualización de las políticas y procedimientos adecuadamente evaluados por auditoría interna, con el objeto de optimizar el proceso de otorgamiento de préstamos fiduciarios de consumo, y mitigar la posibilidad de pérdidas financieras para la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala, C.A. Mayo de 1985.
2. Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala. Agosto 2008.
3. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 34-96, Ley del Mercado de Valores y Mercancías y sus reformas, Mayo de 1996.
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala y sus reformas. Guatemala, C.A. Mayo de 2002.
5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 18-2002, Ley de Supervisión Financiera. Guatemala, C.A. Mayo de 2002.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas. Guatemala, C.A. Mayo de 2002.
7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1746, Ley de Almacenes Generales de Depósitos y sus reformas, Marzo de 1968.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 25-2010, Ley de la Actividad Aseguradora. Guatemala, C.A. Agosto de 2010.
9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70, Código de Comercio. Guatemala, C.A. Enero de 1970.
10. Jefe del Gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley No. 208, Ley de Sociedades Financieras Privadas y sus reformas. Guatemala, C.A. Mayo de 1964.
11. Información Financiera de las Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, publicación correspondiente a Septiembre 2013.
12. Marco Internacional para la Práctica Profesional, Instituto de Auditores Internos, Estados Unidos Americanos (The Institute of Internal Auditors). Edición 2011.
13. Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Anexo a la Resolución de Junta Monetaria JM-93-2005 y sus reformas.
14. Superintendencia de Bancos, Manual de Instrucciones Contables Para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de

- Bancos -MIC-, emitido por la Junta Monetaria a través de Resolución JM-150-2006 del 6 de diciembre de 2006. Vigencia a partir del 1 de enero de 2008
15. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) – Gestión de Riesgos Corporativos, Marco Integrado, Técnicas de Aplicación, Septiembre 2004.
 16. WWW.AULAFACIL.COM Análisis Estados Financieros
 17. WWW.INFOMIPYMEHONDURAS.COM
 18. ES.WIKIPEDIA.ORG Banco
 19. WWW.BANGUAT.GOB.GT
 20. WWW.MONOGRAFIAS.COM Institución Financiera