

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL DEPARTAMENTO FHA DE UN BANCO
PRIVADO NACIONAL**

TESIS

PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

CARLOS ALBERTO JUÁREZ GARCÍA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2011

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

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal 1°.	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal 2°.	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal 3°.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal 4°.	P.C. Edgar Arnoldo Quiché Chiyal
Vocal 5°.	P.C. José Antonio Vielman

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

Área Matemática-Estadística	Lic. Oscar Noé López Cordón
Área Contabilidad	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
Área Auditoría	Lic. Erik Roberto Flores López

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

Presidente	Lic. Juan José Rosales
Secretario	Lic. Felipe Hernández Sincal
Examinador	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas

Guatemala, 15 de febrero de 2011.

Licenciado

José Rolando Secaida Morales

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Su Despacho

Señor Decano:

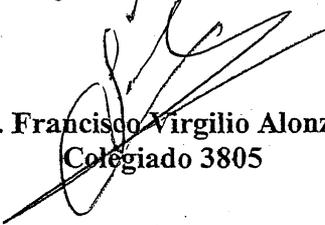
De conformidad con la designación para asesorar al señor **Carlos Alberto Juárez García**, contenida en **Oficio DIC. AUD. 046-2009**, del **25 de Febrero de 2009**, en su trabajo de tesis denominado **“AUDITORIA OPERACIONAL EN EL DEPARTAMENTO FHA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**, me permito informarle que de conformidad con la revisión efectuada, el trabajo mencionado, cumple con los requisitos reglamentarios de la Facultad a su cargo.

El trabajo desarrollado, constituye un valioso aporte a la bibliografía especializada en banca, para los profesionales de las Ciencias Económicas, Instituciones Financieras, entidades y personas interesadas en conocer y analizar sobre algunas técnicas y procedimientos que deben considerarse para el desarrollo de una Auditoria Operacional del Departamento FHA en un Banco Nacional.

En opinión del suscrito, el trabajo presenta una investigación cuyo contenido reúne los requisitos académicos que el tema de por sí interesante presenta.

Por lo expuesto anteriormente, me permito recomendar que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el señor **Juárez García**, en el examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de **Contador Público y Auditor**, en el grado de **Licenciado**.

Cordial y deferentemente,


Lic. Francisco Virgilio Alonzo Lopez
Colegiado 3805



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

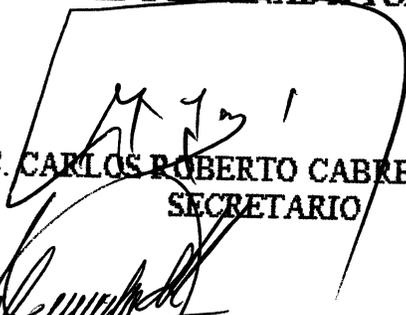
Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
SIETE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL ONCE.**

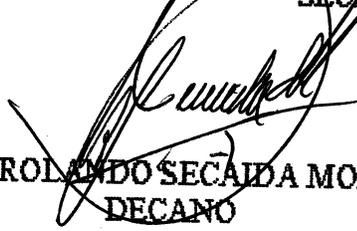
Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 30-2011 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 31 de octubre de 2011, se conoció el Acta AUDITORIA 146-2011 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 3 de agosto de 2011 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL DEPARTAMENTO FHA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó el estudiante **CARLOS ALBERTO JUÁREZ GARCÍA**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"D Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.
Ingrid
REVISADO

DEDICATORIA

A DIOS

Mi Señor y mi Rey, fuente divina de amor y sabiduría, que me bendice y me ayuda en todo momento y en todo lugar. Gracias por permitirme culminar mis estudios

A mis Padres

Francisco Juárez Higueros y Reina Esperanza García
Gracias por su amor incondicional y abnegado, por su apoyo y sus consejos. Que este logro sea una pequeña recompensa para ustedes.

A mi Esposa

Jacqueline Johanna Rodríguez Luna
Por estar a mi lado en todo momento

A mis Hijos

Christian Francisco, Gabriela Alejandra, Javier Andrés, Carlos Fernando y María José Isabel
Ustedes son el motivo que me da fuerzas para seguir adelante día a día. Este triunfo también es de ustedes.

A mis Hermanas

Glenda Judith, Nidia Guisela, Karina Zuzeth y Nora Elizabeth (†). Por su apoyo y ayuda.

A mi Asesor de Tesis

Lic. Francisco Virgilio Alonzo López
Con sincero agradecimiento por compartir conmigo sus conocimientos y experiencia, que fueron de suma importancia para el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala

Por brindarme la preparación académica necesaria para convertirme en un profesional.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EL SISTEMA BANCARIO GUATEMALTECO	
1.1	La Banca Guatemalteca 1
1.1.1	Reseña histórica 1
1.1.2	Marco legal regulatorio de la Banca Guatemalteca 3
1.2	El Sistema Financiero Guatemalteco 5
1.2.1	Integración del Sistema Financiero Guatemalteco 5
1.2.2	La Junta Monetaria 6
1.2.3	El Banco de Guatemala 7
1.2.3.1	Objeto fundamental 7
1.2.3.2	Funciones 7
1.2.4	La Superintendencia de Bancos 8
1.2.4.1	Dirección y representación legal 9
1.2.4.2	Funciones 9
1.2.4.3	Supervisión consolidada 12
1.2.5	Grupos Financieros 12
1.2.5.1	Organización de los Grupos Financieros 13
1.2.5.2	Facultades de las empresas del Grupo Financiero 13
1.2.5.3	Constitución de la Empresa Controladora o Empresa Responsable 14
1.2.5.4	Autorización de la Empresa Controladora o Empresa Responsable 15
1.2.5.5	Prohibiciones a las empresas de los Grupos Financieros 16
1.3	Bancos 16
1.3.1	Clasificación de los bancos 17
1.3.2	Intermediación financiera bancaria 17
1.3.3	Operaciones y servicios prestados por los bancos 18
1.3.4	Prohibiciones a los bancos 20
1.3.5	Sistemas de administración de riesgos 21
1.3.6	Control interno de los bancos 23
1.3.7	Registro contable de operaciones 23
1.3.8	Confidencialidad de operaciones 26
1.3.9	Empresas especializadas en servicios financieros 26
1.3.10	Empresas de apoyo al giro bancario 27
CAPÍTULO II	
EL INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS, SUS OPERACIONES Y EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA FHA	
2.1	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA- 29
2.1.1	Creación y objeto 29
2.1.2	Organización y gobierno 29

	Página	
2.1.3	Marco legal regulatorio	31
2.1.4	Régimen legal privativo	32
2.2	Integración del Sistema FHA	33
2.2.1	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-	34
2.2.2	Entidad Aprobada	34
2.2.3	Empresas Promotoras y Constructoras	35
2.2.4	Deudor Hipotecario	36
2.2.5	Relación del Sistema FHA con el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito	36
2.3	Descripción de Elementos del Sistema FHA	37
2.3.1	Resguardo de Asegurabilidad	37
2.3.2	Seguro de Hipoteca	40
2.3.3	Acreedor Hipotecario	43
2.3.4	Hipoteca Asegurada	43
2.3.5	Bonos FHA	43
2.4	Funcionamiento del Sistema FHA	44
2.4.1	Operaciones que se pueden realizar por medio del sistema FHA	44
2.4.2	Forma en que funciona el Sistema FHA	45
2.4.3	Pagos que debe realizar el deudor hipotecario	47
2.4.4	Ventajas del Sistema FHA	48
2.5	Requisitos y condiciones para la emisión del Seguro de Hipoteca	49
2.5.1	Características de los solicitantes	49
2.5.2	Estabilidad de la fuente de ingresos	50
2.5.3	Núcleos Familiares	50
2.5.4	Condiciones crediticias	50
2.5.5	Resguardo máximo de asegurabilidad	51
2.5.6	Proceso de análisis crediticio	52
2.6	Cédulas Hipotecarias	53
2.6.1	Requisitos que deben contener las cédulas hipotecarias	54
2.7	Instituciones que se relacionan con el Sistema FHA	55
2.7.1	El Registro General de la Propiedad Inmueble	55
2.7.1.1	Breve historia del Registro General de la Propiedad Inmueble	56
2.7.2	Las Municipalidades	56
2.7.2.1	Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI-	57
2.7.3	Las Compañías de Seguros	58
2.7.3.1	Clases de riesgos	59
2.7.3.2	Clases de seguros	59
2.7.3.3	El Seguro Contra Incendio	60

CAPÍTULO III

DEPARTAMENTO FHA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

3.1	Estructura administrativa de un banco	61
3.1.1	La Asamblea de Accionistas	62
3.1.2	El Consejo de Administración o Junta Directiva	62

	Página	
3.1.3	La Gerencia General	63
3.1.4	La Subgerencia de Créditos y Cobros	64
3.1.5	La Subgerencia de Operaciones	65
3.1.6	La Subgerencia Administrativa y de Recursos Humanos	65
3.1.7	La Subgerencia de Tecnología	66
3.1.8	La Subgerencia Financiera	66
3.1.9	La Subgerencia de Negocios	67
3.2	Departamento FHA de un Banco	67
3.2.1	Definición de Departamento FHA de un Banco	69
3.2.2	Estructura administrativa	69
3.2.2.1	Organización funcional	70
3.2.2.2	Perfiles de puestos del personal	72
3.2.2.3	Manuales de funciones del personal	74
3.2.2.4	Capacitación al personal	74
3.2.3	Principales operaciones del Departamento FHA	75
3.2.3.1	Detalle de las principales operaciones	75
3.2.3.2	Manuales de Normas y Procedimientos	76
3.3	Marco legal aplicable para sus operaciones	76
3.3.1	Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	77
3.3.2	Reglamento de la Ley del FHA	77
3.3.3	Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios dentro del Sistema FHA	77
3.3.4	Normativo para el Reclamo, Liquidación y Pago del Seguro de Hipoteca	77
3.3.5	Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles	78
3.3.6	Código de Comercio de Guatemala	78
3.3.7	Otras leyes aplicables	78
3.4	Registro contable de operaciones del Departamento FHA	78
3.4.1	Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos	78
3.4.2	Nomenclatura de cuentas	79
3.4.3	Contabilización de operaciones FHA	80

CAPÍTULO IV AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO

4.1	Definición de Auditoría	87
4.2	Clasificación de la Auditoría	87
4.2.1	Con base a las personas que la realizan	87
4.2.2	Con base a la fecha en que se realiza	88
4.2.3	Con base al objetivo que persigue	88
4.2.4	Otros tipos de auditoría	89
4.3	Departamento de Auditoría Interna de un Banco	89
4.3.1	Organización y nivel jerárquico	90
4.3.2	Objetivos de la Auditoría Interna	92

	Página	
4.3.3	Responsabilidad de la Auditoría Interna	93
4.3.4	Manual de Auditoría Interna	94
4.3.5	Plan Anual de Auditoría Interna	96
4.3.6	Programas de Auditoría	96
4.3.7	Técnicas de Auditoría	97
4.3.8	Procedimientos de Auditoría	98
4.3.9	Papeles de Trabajo	98
4.3.10	Informe de Auditoría Interna	99
4.4	Estándares Profesionales para la Práctica de la Auditoría Interna	101
4.4.1	Normas Internacionales de Auditoría Interna	101
4.4.2	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	102
4.4.2.1	Normas sobre Atributos	102
4.4.2.2	Normas sobre Desempeño	103
4.4.3	Código de Ética	104
4.5	Auditoría Operacional	105
4.5.1	Alcance de la Auditoría Operacional	105
4.5.2	Estándares profesionales para la práctica de la Auditoría Operacional	105
4.5.3	Metodología de la Auditoría Operacional	106
4.5.4	Objetivo de la Auditoría Operacional	106
4.5.5	Aplicación de la Auditoría Operacional	107
4.5.6	Justificaciones para desarrollar auditorías operacionales en un banco	108

CAPÍTULO V

AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL DEPARTAMENTO FHA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)

5.1	Presentación del caso	110
5.2	Nombramiento y plan de trabajo	113
5.2.1	Nombramiento del Auditor Interno para ejecutar la auditoría operacional.	113
5.2.2	Plan de trabajo diseñado para ejecutar la auditoría operacional	114
5.3	Papeles de trabajo para la ejecución de la auditoría operacional	118
5.4	Informe de resultados	160
5.5	Plan de acción de hallazgos	170
CONCLUSIONES		172
RECOMENDACIONES		174
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		176

INTRODUCCIÓN

La Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, autoriza a los bancos del sistema para realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la ejecución de actividades de captación de dinero del público para destinarlo al otorgamiento de préstamos para distintos destinos, que incluyen negocios de crédito para la adquisición de viviendas, mediante el ofrecimiento de garantía hipotecaria.

El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-, es una institución estatal descentralizada, con personalidad jurídica, creada en el año 1961 por medio del Decreto Número 1448 del Congreso de la República de Guatemala, con el objeto de ofrecer la oportunidad de adquirir vivienda a las familias guatemaltecas, bajo el sistema de hipotecas aseguradas, otorgado con intervención de las entidades aprobadas, promoviendo la inversión de capitales privados para la construcción de viviendas. De esta manera, el FHA cumple la función de avalista, garantizando los préstamos hipotecarios gestionados por las personas que compran casas.

Debido al proceso singular que conlleva el Sistema FHA, se hace necesario que los bancos del sistema, como entidades aprobadas por dicha institución, cuenten con un departamento exclusivo para la administración, trámite y control de estas operaciones. Para el efecto, deben diseñar e implementar las políticas y los procedimientos más adecuados, que garanticen la seguridad operativa, considerando que no sólo se trata del control de una cartera crediticia de características especiales, sino además se administran fondos que no pertenecen a la institución, y que deben ser entregados oportunamente a terceras personas, en concepto de seguro de hipoteca, seguro contra incendio y terremotos e Impuesto Único Sobre Inmuebles.

Por lo anterior, es preciso que el Departamento de Auditoría Interna, lleve a cabo auditorías operacionales periódicas al Departamento FHA de un banco privado guatemalteco, con el objeto de evaluar el grado de cumplimiento de las políticas y

procedimientos establecidos por la administración y por el FHA, dando a conocer los hallazgos y las recomendaciones que tiendan a mejorar la seguridad operativa.

El presente trabajo de investigación se denomina “**Auditoría Operacional en el Departamento FHA de un Banco Privado Nacional**”, y tiene por objeto enriquecer los conocimientos existentes sobre las operaciones del Sistema FHA, realizadas por los bancos del sistema, así como también, orientar al Auditor Interno bancario en el desarrollo de su trabajo, brindándole los aspectos más importantes que debe considerar para realizar auditorías operacionales en el Departamento FHA. Para tales efectos, se estructuró en cinco capítulos, brindando a continuación una breve reseña de cada uno de ellos.

El capítulo uno expone lo referente al **Sistema Bancario Guatemalteco**, presentando una reseña histórica de la banca nacional, su marco legal regulatorio y una descripción de las principales instituciones que integran el Sistema Financiero Nacional: la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala, la Superintendencia de Bancos, los Grupos Financieros y los Bancos.

En el segundo capítulo se desarrollan aspectos teóricos sobre el **Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas**, su marco legal regulatorio, sus operaciones y el funcionamiento del Sistema FHA, incluyendo explicaciones relacionadas con los entes que participan directa e indirectamente en el mismo.

El capítulo tres se refiere al **Departamento FHA de un Banco Privado Nacional**. Se presenta el detalle general de la estructura administrativa de un banco, la organización funcional del Departamento FHA, las principales funciones de cada colaborador, las operaciones de dicho Departamento y el marco legal aplicable.

El cuarto capítulo continúa con el desarrollo teórico del **Departamento de Auditoría Interna de un Banco**, su organización, nivel jerárquico, objetivos, responsabilidades, programas, informes y estándares profesionales para la

práctica de la auditoría interna. Concluye con la exposición de la auditoría operacional y las justificaciones para desarrollar este tipo de auditorías en un banco.

El capítulo cinco muestra **un caso práctico sobre la ejecución de una auditoría operacional en el Departamento FHA de un banco privado nacional**, con el objeto de evaluar si el personal está cumpliendo con las políticas y los procedimientos establecidos por la administración, para el desarrollo de sus actividades. Se inicia con la presentación del caso y seguidamente dan a conocer los papeles de trabajo del auditor que incluyen: el nombramiento del auditor interno, la planeación de la auditoría, las cédulas de trabajo (arqueos, entrevistas, verificaciones, inventarios y evaluación del riesgo operacional), y el informe final, conteniendo los hallazgos y las recomendaciones que se consideran pertinentes.

Como parte final del informe se presentan las conclusiones y recomendaciones acerca de los aspectos más importantes que se desarrollaron, las cuales involucran al personal que no cumple con las políticas y los procedimientos implementados para el Departamento FHA, y que pueden provocar pérdidas económicas para el banco, como entidad aprobada por el FHA, y la presentación de información financiera irreal.

CAPÍTULO I

EL SISTEMA BANCARIO GUATEMALTECO

1.1 La Banca Guatemalteca

1.1.1 Reseña histórica

El origen de la banca guatemalteca, conforme a registros históricos, se remonta al año 1872, durante el cual se fundó la primera institución financiera denominada Banco Agrícola Hipotecario, con un capital autorizado de dos millones de pesos, y cuyo objetivo consistió en facilitar dinero a los agricultores. Dos años más tarde se transformó en el “Banco Nacional de Guatemala”, habiendo gozado de la confianza pública.

Como consecuencia de la guerra de 1876, fueron tantas las solicitudes del público de cambiar billetes por metálico que no pudo cumplir con sus compromisos y se declaró en liquidación. Posteriormente surgieron los bancos siguientes:

- Banco Internacional, fundado en 1877;
- Banco Colombiano, fundado en 1878;
- Banco de Occidente, fundado en 1881 (para el año 2006, la Junta Monetaria, mediante resolución JM-69-2006, autorizó la fusión por absorción del Banco de Occidente, S.A. por Banco Industrial, S.A.);
- Banco Agrícola Hipotecario, fundado en 1893;
- Banco Americano de Guatemala, fundado en 1895; y
- Banco de Guatemala, fundado en 1895.

En el año 1924 se realizó la primera reforma monetaria del país, creando el Banco Central de Guatemala, que funcionó como una sociedad con participación accionaria del Estado y de particulares, que desempeñó algunas de las funciones inherentes a la banca central, pues era un banco mixto que además combinaba el privilegio de único emisor con la realización de operaciones de banca comercial.

Posteriormente, en el año 1944 dio inicio la segunda modernización económica en Guatemala, para la cual se creó el Ministerio de Economía y Trabajo, que aprobó los lineamientos de una reforma monetaria y bancaria integral. El Gobierno avaló y realizó dicho proyecto, promulgando tres leyes esenciales:

- Ley Monetaria, Decreto número 203 emitido el 29 de noviembre de 1945;
- Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto número 215 emitido el 11 de diciembre de 1945; y
- Ley de Bancos, Decreto número 315 emitido el 30 de noviembre de 1946.

No obstante, esta reforma comenzó a aplicarse formalmente el 1 de julio de 1946, con la fundación del Banco de Guatemala. Ese mismo año también fue instaurada la Superintendencia de Bancos, que inició sus labores el 2 de septiembre.

Dentro del nuevo sistema se instituyó la Junta Monetaria, cuya misión primordial consistió en dictar las medidas de política monetaria, cambiaria y crediticia, con entera autonomía respecto del Gobierno y de los grupos o gremios del sector privado. Además, el anterior Banco Central se convirtió en un banco comercial, bajo la denominación de Banco Agrícola Mercantil, cuya transición se completó en 1947, cuando se pusieron a la venta las acciones pertenecientes al Estado.

Al cumplirse los primeros 25 años de la reforma monetaria y bancaria, el sistema financiero guatemalteco se había extendido considerablemente, el cual estaba integrado, además del Banco de Guatemala, por 10 bancos comerciales, dos sociedades financieras privadas y un banco estatal de desarrollo, encontrándose en proceso de formación la Corporación Financiera Nacional -Corfina-. Más adelante, en 1990 el sistema bancario guatemalteco se conformaba por 27 bancos y financieras, mientras que se encontraban 6 más en proceso de formación y 4 en trámites de solicitud para su creación.

Con el objeto de adecuar la legislación bancaria vigente desde los años 1945 y 1946, a los cambios que se habían generado en los mercados financieros y a las

prácticas modernas de implementación de la política monetaria y financiera, durante el año 2002 fueron actualizadas y emitidas las leyes de modernización financiera del país.

Finalmente, según datos contenidos en el boletín de estadísticas del sistema financiero julio 2011, publicado en la página web de la Superintendencia de Bancos, las instituciones legalmente autorizadas para operar en Guatemala, que al mes de julio de 2011 se encuentran bajo la vigilancia e inspección del citado ente supervisor, son las siguientes: 18 instituciones bancarias, 15 sociedades financieras, 15 almacenes generales de depósitos, 28 compañías de seguros, 2 casas de cambio, 7 entidades fuera de plaza (off shore), 12 casas de bolsa, 7 empresas de emisión y/o autorización de tarjetas de crédito, 12 grupos financieros y otras 8 instituciones del sistema financiero nacional, dentro de las cuales está incluido el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-.

1.1.2 Marco legal regulatorio de la Banca Guatemalteca

En la actualidad, los bancos guatemaltecos y las oficinas de representación de bancos extranjeros (bancos off shore), se rigen, en su orden, por: (9:3)

- Sus leyes específicas, es decir, las leyes orgánicas de los bancos estatales y de los bancos de capital mixto, que constituyen los instrumentos que les dan vida y que norman los aspectos referentes a su estructura y funcionamiento;
- La Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, en vigencia desde el 1 de junio de 2002, la cual tiene por objeto 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;

- Las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria, que en su mayoría están constituidas por los reglamentos derivados de la Ley de Bancos y Grupos Financieros;
- La Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República, en vigencia desde el 1 de junio de 2002, cuyo objeto lo constituye normar lo atinente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala;
- La Ley Monetaria, Decreto Número 17-2002 del Congreso de la República, en vigencia desde el 1 de junio de 2002, que regula lo concerniente a la emisión y circulación legal de la moneda nacional;
- La Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República, en vigencia desde el 1 de junio de 2002, la cual constituye el marco regulatorio que dota a la Superintendencia de Bancos de la capacidad para desarrollar su labor de vigilancia e inspección a los bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras de seguros y las demás que la ley disponga;
- La Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República, en vigencia desde el 17 de diciembre de 2001, la cual tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deben observar las personas obligadas;
- La Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República, en vigencia desde el 5 de octubre de 2005, cuyo objeto consiste en adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo, es cual se considera un delito de lesa humanidad y contra el derecho internacional; y
- La Ley de la Actividad Aseguradora, Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República, en vigencia desde el 14 de agosto de 2010, la cual regula lo relativo a la constitución, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de

las aseguradoras o reaseguradoras, así como el registro y control de los intermediarios de seguros y reaseguros y de los ajustadores independientes de seguros que operan en el país.

En las materias no previstas en las leyes citadas con antelación, los bancos deben sujetarse a la legislación general de Guatemala (Código de Comercio, Código Civil, leyes tributarias, etc.).

1.2 El Sistema Financiero Guatemalteco

"El sistema financiero es el 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." (23)

El sistema financiero nacional es un mercado financiero organizado que comprende la oferta y la demanda de dinero y de valores de toda clase, en moneda nacional y extranjera.

1.2.1 Integración del Sistema Financiero Guatemalteco

El Sistema Financiero Guatemalteco está integrado por instituciones legalmente constituidas, autorizadas por la Junta Monetaria y vigiladas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos. El Sistema Financiero Guatemalteco se encuentra organizado bajo la estructura de banca central, y, según datos contenidos en el boletín de estadísticas del sistema financiero julio 2011 publicado en la página web de la Superintendencia de Bancos, está compuesto por las entidades siguientes: (27)

- Junta Monetaria
- Banco de Guatemala
- Superintendencia de Bancos

- Bancos del sistema
- Sociedades financieras
- Almacenes generales de depósito
- Casas de cambio
- Grupos financieros
- Entidades fuera de plaza o entidades off shore
- Compañías aseguradoras y reaseguradoras
- Casas de bolsa
- Empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito
- Empresas de arrendamiento financiero
- Empresas de factoraje
- Otras instituciones financieras, dentro de las cuales se encuentra incluido el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-

1.2.2 La Junta Monetaria

“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.” (1:28)

“Las actividades monetarias, bancarias y financieras, están organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirige este sistema la Junta Monetaria.” (1:27)

Conforme lo establecido en el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala, la Junta Monetaria se integra con las representaciones siguientes:

- El Presidente, quien también lo es del Banco de Guatemala, y es nombrado por el Presidente de la República;

- Los Ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación;
- Un miembro electo por el Congreso de la República;
- Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura;
- Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales; y
- Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Todos los miembros de la Junta Monetaria tienen suplentes, salvo el Presidente, a quien lo sustituye el Vicepresidente y los Ministros de Estado, que son sustituidos por su respectivo Viceministro.

1.2.3 El Banco de Guatemala

“El Banco de Guatemala, como Banco Central de la República, 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.” (6:2)

1.2.3.1 Objeto fundamental

El objeto fundamental del Banco de Guatemala consiste en 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. (6:2)

1.2.3.2 Funciones

El artículo 4 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, define las funciones que dicha institución tiene a su cargo, describiendo a continuación las principales:

- Ser el único emisor de la moneda nacional;

- Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en su Ley Orgánica;
- Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere su Ley Orgánica;
- Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y
- Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.

“Únicamente el Banco de Guatemala puede emitir billetes y monedas dentro del territorio de la República. La emisión está constituida por los billetes y monedas nacionales que no estén en poder del Banco de Guatemala.” (7:1)

1.2.4 La Superintendencia de Bancos

“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.” (8:2)

1.2.4.1 Dirección y representación legal

“El Superintendente de Bancos es la autoridad administrativa superior de la Superintendencia de Bancos. Ejerce su representación legal, tanto para actuar judicial como extrajudicialmente en el ámbito de su competencia; en consecuencia, tiene las facultades para ejecutar los actos, otorgar y revocar mandatos y celebrar los contratos que sean del giro ordinario de la Superintendencia de Bancos, según su naturaleza y objeto, de los que de él se deriven y de los que con ella se relacionan.” (8:5)

“El Superintendente de Bancos es nombrado por el Presidente de la República para un periodo de cuatro años, seleccionado de una terna propuesta por la Junta Monetaria, con el voto favorable de las tres cuartas partes de la totalidad de los miembros de dicha Junta.” (8:5)

1.2.4.2 Funciones

“Para cumplir con su objeto la Superintendencia de Bancos ejercerá, respecto de las personas sujetas a su vigilancia e inspección, las funciones siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables;
- Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes;
- Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare;
- Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley;
- Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los

comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.

Toda sociedad, empresa o persona particular que preste a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, servicios informáticos, contables, legales, de custodia, de intermediación de valores u otras operaciones, tiene la obligación de permitir el acceso a sus instalaciones a las personas nombradas por la Superintendencia de Bancos, así como de proporcionarles toda la información, documentos, registros o comprobantes que respaldan las operaciones, negocios, contratos o asuntos que tengan relación con la entidad supervisada a la que le prestan servicios;

- Solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente o de la sociedad, empresa o persona particular contratada para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa;
- Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada;
- Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada;
- Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo;
- Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos;

- Velar por el cumplimiento de manera general y uniforme de las operaciones de contabilidad, de conformidad con la normativa emitida por la Junta Monetaria;
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Junta Monetaria que norman las operaciones de confianza;
- Velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada;
- Publicar información suficiente, veraz y oportuna sobre la situación financiera de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en forma individual o consolidada;
- Normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos o firmas de auditoría en la realización de auditorías externas a las mismas;
- Llevar registros de los bancos, sociedades financieras, grupos financieros, empresas controladoras, empresas responsables, almacenes generales de depósito, casas de cambio, compañías de seguros y fianzas y otras entidades que, conforme la ley, estén sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; de los directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines;
- Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley;
- Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el Tribunal competente;

- Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por éstos, de conformidad con la ley;
- Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión;
- Denunciar, ante autoridad competente, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente;
- Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativa que ésta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley;
- Dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera; determinando el plazo y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida; y
- Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.” (8:3)

1.2.4.3 Supervisión consolidada

“Supervisión consolidada es la vigilancia e inspección que realiza la Superintendencia de Bancos sobre un grupo financiero, con el objeto de que las entidades que conformen el mismo, adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y otras disposiciones que le sean aplicables, y los riesgos que asumen las empresas de dicho grupo, que puedan afectar al banco, sean evaluados y controlados sobre una base por empresa y global.” (9:15)

1.2.5 Grupos Financieros

“Grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas debe ser banco,

entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.” (9:14)

1.2.5.1 Organización de los Grupos Financieros

Los grupos financieros pueden organizarse de dos maneras:

- Bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala específicamente para ese propósito; o
- Bajo el control de una empresa responsable del grupo financiero, que siempre deberá ser el banco. En este último caso, conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria.

Para los casos que se constituyan bajo la figura de una empresa controladora, los grupos financieros deben integrarse por ésta y por dos o más de las entidades siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria.

Cuando el control común lo tenga la empresa responsable, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por una o más de las empresas mencionadas en el párrafo anterior.

Todas las empresas que integran grupos financieros están sujetas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos. (9:15)

1.2.5.2 Facultades de las empresas del Grupo Financiero

“Solamente las empresas que formen parte de un grupo financiero pueden:

- Actuar de manera conjunta frente al público.

- Usar denominaciones iguales o semejantes, imagen corporativa común, símbolos, identificación visual o identidad visual, que las identifiquen frente al público como integrantes de un mismo grupo, o bien usar su propia razón social o denominación. En todo caso, deberán agregar la expresión “Grupo Financiero” y la denominación de dicho grupo; y
- Usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, la expresión “Grupo Financiero” u otras derivadas de dichos términos.” (9:16)

1.2.5.3 Constitución de la Empresa Controladora o Empresa Responsable

“La empresa controladora debe constituirse en forma de sociedad anónima con acciones nominativas y observar lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Su objeto social exclusivo será la dirección, administración, control y representación del grupo financiero. Las funciones de la empresa controladora deberán ser reglamentadas por la Junta Monetaria. La empresa controladora sólo podrá invertir en acciones de las empresas que se indican en los artículos 27 y 38 de la citada ley, y no podrá realizar operaciones que sean propias de dichas empresas.” (9:17)

La empresa controladora no puede participar en el capital de una empresa de naturaleza diferente de las que integran los grupos financieros y empresas de apoyo al giro bancario definidas en la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Asimismo, la empresa controladora debe velar porque las demás empresas integrantes del grupo financiero cumplan con las disposiciones relativas a grupos financieros contenidas en la ley en referencia, y con las que sobre dicha materia emita la Junta Monetaria. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad que cada una de las empresas miembros del grupo tiene respecto del cumplimiento de las disposiciones indicadas.

“Cuando la estructura organizativa del grupo financiero no incluya la constitución de una empresa controladora, el banco como empresa responsable del grupo tendrá las mismas atribuciones y obligaciones de la empresa controladora, descritas en los párrafos precedentes.” (9:17)

1.2.5.4 Autorización de la Empresa Controladora o Empresa Responsable

La Junta Monetaria es la responsable de otorgar o denegar la autorización para la constitución de la empresa controladora, con base en dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. Para la inscripción definitiva en el Registro Mercantil, deberá presentarse el testimonio de la escritura constitutiva junto con la certificación de la resolución que para el efecto haya emitido la Junta Monetaria.

“El trámite de esta autorización, y todo lo relativo a la escritura social, impedimentos, consejo de administración y gerencia, títulos de acciones y transferencia de acciones, se regirán por las disposiciones que regulan a los bancos, en lo aplicable.

La Superintendencia de Bancos ordenará la publicación en el diario oficial y en otro de amplia circulación en el país, de las solicitudes de autorización que le presenten, incluyendo los nombres de los organizadores y accionistas, a fin de que quien se considere afectado pueda hacer valer sus derechos ante la autoridad competente.” (9:18).

“La empresa controladora debe mantener una participación accionaria de más del cincuenta por ciento (50%) del capital pagado en cada una de las empresas del grupo que le permita el control efectivo de las mismas.

Los accionistas de las empresas que integren un grupo financiero podrán canjear su participación accionaria en las demás empresas que conforman el grupo financiero, por acciones de la empresa controladora o, en su caso, de la empresa responsable.” (9:18)

1.2.5.5 Prohibiciones a las empresas de los Grupos Financieros

“A las empresas de los grupos financieros les está prohibido:

- Otorgar financiamiento directo o indirecto para la adquisición de acciones representativas de su capital, de la empresa controladora, de la empresa responsable o de cualquier otra empresa financiera del grupo al que pertenezca;
- Efectuar operaciones financieras o de prestación de servicios entre sí, en condiciones de plazo, tasas, montos, garantías y comisiones diferentes a las que utilicen en operaciones similares con terceros. La Junta Monetaria reglamentará las operaciones que podrán efectuar dichas entidades entre sí; y
- Realizar operaciones y prestar servicios financieros que la Junta Monetaria considere incompatibles con el negocio financiero.” (9:24)

1.3 Bancos

Los bancos son instituciones financieras que realizan operaciones de captación de dinero con el público por medio de cuentas de depósitos e inversiones, y su colocación a través del otorgamiento de préstamos a personas y empresas que necesitan financiamiento.

“Banco es una institución financiera que se encarga de captar, administrar y prestar dinero. La banca o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco.” (22)

Para el caso exclusivo de Guatemala, el artículo 2 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto número 19-2002 del Congreso de la República, indica que la denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo.

“Únicamente los bancos autorizados conforme a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, pueden utilizar en su razón social o en su nombre comercial la palabra ‘banco’, ‘banquero’, ‘operaciones bancarias’ u otras derivadas de dichos términos.” (9:8)

“Toda persona individual o jurídica que utilice en su razón social o denominación, nombre comercial o descripción de sus negocios las palabras ‘banco’, ‘banquero’, ‘financiera’, ‘financiadora’, ‘operaciones bancarias’, ‘grupo financiero’ u otras derivadas de dichos términos, sin estar autorizada conforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros, será sancionada por la Superintendencia de Bancos, con una multa diaria no menor de cien, ni mayor de quinientas unidades de multa a partir de la fecha de notificación de la sanción y hasta que regularice su situación.” (9:55)

“El valor de cada ‘unidad de multa’ es de un dólar de los Estados Unidos de América, o su equivalente en Quetzales al tipo de cambio de referencia establecido por el Banco de Guatemala, vigente a la fecha de la imposición de la sanción.” (9:55)

1.3.1 Clasificación de los bancos

Existen distintas clases de bancos, sin embargo, de acuerdo al origen de su capital, los bancos pueden clasificarse de la manera siguiente:

- Bancos Públicos
- Bancos Privados
- Banco Mixtos

1.3.2 Intermediación financiera bancaria

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.
(9:2)

Solamente los bancos y entidades autorizadas por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, pueden realizar intermediación financiera. El artículo 96 de dicha Ley tipifica el “Delito de Intermediación Financiera“, como aquel cometido por toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, que sin estar autorizada por la mencionada ley o leyes específicas para realizar operaciones de tal naturaleza, efectúa habitualmente en forma pública o privada, directa o indirectamente, por sí misma o en combinación con otra u otras personas individuales o jurídicas, en beneficio propio o de terceros, actividades que consistan en, o que se relacionen con, la captación de dinero del público con el objeto de destinarlo a negocios de crédito o financiamiento de cualquier naturaleza.

1.3.3 Operaciones y servicios prestados por los bancos

Conforme al artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, los bancos están facultados para efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

➤ 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.

➤ **Operaciones activas**

- Otorgar créditos (que incluye las operaciones FHA);
- 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, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y
- Realizar operaciones de reporto como reportador

➤ **Operaciones de confianza**

- Cobrar y pagar por cuenta ajena (que incluye las operaciones FHA);
- 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.

➤ **Pasivos contingentes**

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

➤ **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.

No obstante las operaciones y servicios descritos con anterioridad, la Junta Monetaria puede autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios no contemplados en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza.

1.3.4 Prohibiciones a los bancos

Las prohibiciones a los bancos están definidas en el artículo 45 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, siendo las siguientes:

- Realizar operaciones que impliquen financiamiento para fines de especulación, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 342 del Código Penal;
- Conceder financiamiento para pagar, directa o indirectamente, total o parcialmente, la suscripción de las acciones del propio banco, de otro banco o en su caso, de las empresas que conforman su grupo financiero;
- Admitir en garantía o adquirir sus propias acciones;
- Adquirir o conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles que no sean necesarios para el uso de la entidad, excepto cuando les sean adjudicados activos extraordinarios o aquellos que se destinen a operaciones de arrendamiento financiero, de conformidad con la presente Ley;

- Transferir por cualquier título, los bienes, créditos o valores de la misma entidad a sus accionistas, directores, funcionarios y empleados, así como a las personas individuales o jurídicas vinculadas a dichas personas. Se exceptúan únicamente los bonos y títulos valores emitidos por la propia entidad cuando sean adquiridos en las mismas condiciones ofrecidas al público y las acciones cuando sean compradas en las mismas condiciones que se otorgan a otros accionistas;
- Empezar actividades comerciales, agrícolas, industriales y mineras u otras que no sean compatibles con su naturaleza bancaria, y participar en cualquier forma, directa o indirectamente, en empresas que se dediquen a tales actividades;
- Simular operaciones financieras y de prestación de servicios; y
- Realizar otras operaciones y prestar servicios financieros que la Junta Monetaria considere incompatibles con el negocio bancario.

1.3.5 Sistemas de administración de riesgos

El artículo 55 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que los bancos y las empresas que integran grupos financieros están obligados a contar con procesos integrales que incluyan la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y un comité de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.

Con el objeto de impulsar un marco regulatorio que promueva el desarrollo del sistema financiero guatemalteco conforme sanas prácticas de administración de riesgos, la Junta Monetaria ha emitido las disposiciones legales siguientes:

- Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución JM-93-2005 del 18 de mayo de 2005, en vigencia desde el 23 de mayo de

2005, modificada por las Resoluciones JM-62-2006 del 1 de junio de 2006 y JM-167-2008 del 30 de diciembre de 2008;

- Reglamento para la Administración del Riesgo de Liquidez, Resolución JM-117-2009 del 2 de diciembre de 2009, en vigencia desde el 1 de abril de 2010;
- Reglamento para la Administración del Riesgo Cambiario Crediticio, Resolución JM-134-2009 del 16 de diciembre de 2009, en vigencia desde el 28 de diciembre de 2009; y
- Reglamento para la Administración Integral de Riesgos, Resolución JM-56-2011 del 18 de mayo de 2011, en vigencia desde el 1 de junio de 2011.

La normativa descrita contiene los aspectos mínimos que los bancos deben observar para la administración integral de sus riesgos: de crédito, de liquidez, cambiario crediticio, de mercado, operacional y país.

Asimismo, los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. De igual forma, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los bancos y grupos financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas. (9:30)

Por su parte, el artículo 21, literal c), la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que el consejo de administración tiene la obligación de velar porque se implementen y se mantengan en adecuado funcionamiento las políticas, sistemas y procesos necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos.

1.3.6 Control interno de los bancos

“Los bancos 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.” (9:30)

El control interno es responsabilidad de la administración de cada banco. Un sólido sistema de control interno coadyuva a asegurar que las metas y objetivos de una organización bancaria sean alcanzados dentro de los plazos establecidos, asegura el cumplimiento de leyes externas y políticas internas, reduce el riesgo de pérdidas inesperadas o daño a sus activos y propicia la generación de información financiera confiable y oportuna.

1.3.7 Registro contable de operaciones

El registro contable de las operaciones que realizan los bancos debe efectuarse, en su orden, con base 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), modificada por Resoluciones JM-9-2008 del 16 de enero de 2008, JM-168-2008 del 30 de diciembre de 2008, JM-109-2009 del 18 de noviembre de 2009 y JM-14-2010 del 20 de enero de 2010; y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad. (9:31)

“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.” (19:14)

La Superintendencia de Bancos puede autorizar el uso de sistemas de contabilidad, así como de anotaciones en cuenta relativos a títulos valores. Los registros contables deben reflejar fielmente todas las operaciones derivadas de los actos, contratos, operaciones y servicios realizados y prestados por los bancos.

Los bancos tienen la obligación de llevar los libros o registros de contabilidad que determinen las leyes de la República. Sus operaciones deben registrarse el día en que ocurran o cuando se tenga conocimiento de ellas, debiendo contener la documentación de respaldo correspondiente, que llene los requisitos legales establecidos.

El Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos es de observancia obligatoria para bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, casas de cambio y las entidades que forman parte de un grupo financiero. En los casos no regulados específicamente, los bancos deben aplicar las normas internacionales de contabilidad y/o las normas internacionales de información financiera.

Los objetivos del manual contable son:

- Regular y uniformar el registro contable de las operaciones 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

Dentro del tratamiento contable de las principales operaciones realizadas por los bancos, resaltan principalmente los aspectos siguientes:

- El reconocimiento de los ingresos debe llevarse a cabo sobre la base de acumulación o devengo, no obstante deben aplicarse los criterios prudenciales siguientes:
 - Deberán registrarse en cuentas de resultados los ingresos obtenidos por intereses devengados no percibidos sobre documentos emitidos por el Banco de Guatemala y valores de otros emisores cuyos fondos de amortización controle el Banco de Guatemala, y los intereses devengados no percibidos sobre valores emitidos por gobiernos extranjeros que tengan como mínimo una calificación de riesgo de A-3 para corto plazo o BBB- para largo, otorgada por Standard & Poor's, o calificación equivalente otorgada por una calificadora de riesgo de reconocido prestigio; y
 - Los ingresos devengados por conceptos distintos de los indicados en el acápite anterior, deben registrarse en cuentas de balance, es decir, en Productos por Cobrar y Utilidades Diferidas, y serán registrados en resultados hasta el momento en que sean efectivamente percibidos.

- Las partidas monetarias en moneda extranjera deben ajustarse por lo menos al final de cada mes por su equivalente en moneda nacional, al tipo de cambio de referencia que calcule y publique el Banco de Guatemala. Por la variación neta determinada en el mes de que se trate, se afectará sólo una cuenta de resultados, la de gastos o la de productos según corresponda. Las partidas no monetarias no se ajustarán por variaciones.

- Las inversiones deben contabilizarse clasificándolas de acuerdo al destino para el cual fueron adquiridas en Títulos-Valores para Negociación, Títulos-Valores para la Venta o Títulos-Valores para su Vencimiento.

Finalmente, los bancos deben efectuar el cierre de sus operaciones al finalizar el período contable ordinario (31 de diciembre de cada año), salvo períodos contables extraordinarios por situaciones especiales, los que requerirán autorización previa de la Superintendencia de Bancos. También deben efectuar cierres contables parciales de sus operaciones al final de cada mes.

1.3.8 Confidencialidad de operaciones

“Salvo las obligaciones que les son establecidas por la normativa sobre lavado de dinero u otros activos, los directores, gerentes, representantes legales, funcionarios y empleados de los bancos, no pueden proporcionar información a ninguna persona, que tienda a revelar el carácter confidencial de la identidad de los depositantes de los bancos, instituciones financieras y empresas de un grupo financiero, así como las informaciones proporcionadas por los particulares a estas entidades.

Se exceptúa de la limitación a que se refiere el párrafo anterior, la información que los bancos deban proporcionar a la Junta Monetaria, al Banco de Guatemala y a la Superintendencia de Bancos, así como la información que se intercambie entre bancos e instituciones financieras.

Los miembros de la Junta Monetaria y las autoridades, funcionarios y empleados del Banco de Guatemala y de la Superintendencia de Bancos no pueden revelar la información mencionada, salvo que medie orden de juez competente.” (9:33)

1.3.9 Empresas especializadas en servicios financieros

“Las empresas especializadas en servicios financieros, que son parte de grupos financieros, están sometidas a supervisión consolidada por parte de la

Superintendencia de Bancos. Cada una de estas empresas debe tener como objeto social exclusivo, uno o más de los siguientes:

- Emitir y administrar tarjetas de crédito;
- Realizar operaciones de arrendamiento financiero;
- Realizar operaciones de factoraje; u
- Otros que califique la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos.” (9:19)

“Estas empresas pueden financiar sus operaciones con recursos provenientes de su propio capital, por medio de crédito bancario y mediante la creación y colocación de títulos valores en oferta pública bursátil, siempre que los mismos no sean susceptibles de redención anticipada, que sean creados en serie y que los títulos tengan las mismas características cuando formen parte de la misma serie, y otras fuentes de financiamiento que sean autorizadas por la Junta Monetaria.” (9:19)

1.3.10 Empresas de apoyo al giro bancario

“Las empresas de apoyo al giro bancario son aquellas que, sin asumir riesgo crediticio alguno, prestan a los bancos servicios de cajeros automáticos, procesamiento electrónico de datos u otros servicios calificados por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos. Las inversiones de la empresa controladora o del banco en empresas de apoyo al giro bancario deben ser autorizadas por la Junta Monetaria, y la empresa controladora o el banco, en su caso, deben consolidar la información financiera de dichas empresas dentro de sus estados financieros, de conformidad con las normas contables correspondientes.” (9:19)

Cuando las empresas referidas en el epígrafe anterior no formen parte de un grupo financiero, no están sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; sin embargo, tienen la obligación de proporcionar a dicho ente supervisor toda la información y reportes periódicos u ocasionales que les requiera.

Asimismo, deben brindar libre acceso a la Superintendencia de Bancos para verificar sus fuentes y sistemas de información, a efecto que ésta pueda comprobar las informaciones proporcionadas por ellas mismas, por un banco o por empresas que formen parte de grupos financieros a los cuales les presten servicios.

CAPÍTULO II

EL INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS, SUS OPERACIONES Y EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA FHA

2.1 Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-

2.1.1 Creación y objeto

El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-, es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica, patrimonio propio y capacidad para contratar. Fue creado en el año 1961, por medio del Decreto Número 1448 del Congreso de la República de Guatemala “Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas”.

El sistema FHA tiene por objeto primordial realizar operaciones en relación con hipotecas constituidas en garantía de préstamos otorgados con la intervención de las entidades aprobadas por dicho instituto. (2:2)

Asimismo, “el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas tiene por objeto:

- Efectuar el Seguro de Hipoteca que establece su Ley;
- Emitir el Resguardo de Asegurabilidad, el Seguro de Hipoteca y los Bonos Inmobiliarios FHA;
- Completar el Seguro de Hipoteca mediante la emisión o contratación del seguro de desgravamen o crear el fondo específico, para el mismo fin, siempre que la Junta Directiva del Instituto determine su factibilidad y conveniencia, y emita los reglamentos correspondientes; y
- Realizar todas las operaciones previstas en su Ley y cuantas sean necesarias para el cumplimiento de sus fines.” (2:2)

2.1.2 Organización y gobierno

El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas es dirigido por una Junta Directiva integrada por un Presidente y cinco Vocales. El Organismo Ejecutivo,

por conducto del Ministerio de Economía, es el encargado de nombrar a los miembros de dicha Junta, debiendo quedar representados en la forma siguiente:

- El Presidente y un Vocal por el Organismo Ejecutivo;
- Un vocal por la Junta Monetaria;
- Un vocal por el Banco Nacional de la Vivienda¹ ;
- Un vocal por las entidades aprobadas y afiliadas al sistema FHA; y
- Un vocal por la Cámara Guatemalteca de la Construcción. (2:4)

En igual forma deben ser nombrados cinco vocales suplentes. Los nombrados duran dos años en el ejercicio de sus funciones, y deben ser renovados en forma alterna cada año.

La Junta Directiva está facultada para nombrar a su secretario, a los jefes de división, auditor y asesores.

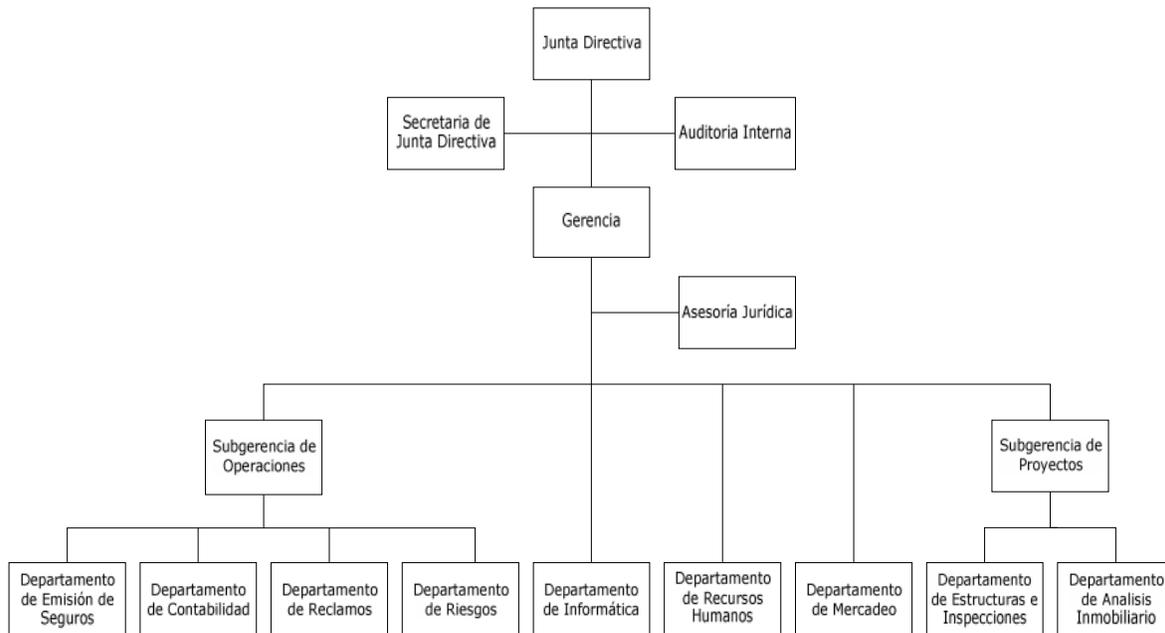
El FHA es administrado por un gerente, quien es nombrado por el Presidente de la República, entre una terna que le remite la Junta Directiva. En caso de ausencia o impedimento transitorios, debe hacerse cargo de la administración del FHA, la persona que la Directiva designe provisionalmente y cuyo ejercicio no puede exceder de sesenta días.

Además, el FHA cuenta con un departamento de Auditoría Interna, que tiene a su cargo la fiscalización de todas las operaciones del Instituto, debiendo comunicar a la Junta Directiva acerca de las irregularidades o infracciones que compruebe.

Seguidamente se presenta el organigrama administrativo y operativo del FHA:

¹ El Banco Nacional de la Vivienda fue liquidado el 31 de diciembre de 2003, no obstante, este punto no ha sido modificado en la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas.

ORGANIGRAMA FHA



Fuente: http://www.fha.gob.gt/main.php?id_area=405

2.1.3 Marco legal regulatorio

El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas se rige por las disposiciones contenidas en su Ley y en su Reglamento, así como también, por los reglamentos emitidos para sí mismo y por otras leyes ordinarias. A continuación se describe la normativa legal que enmarca al FHA:

- Decreto Número 1448 del Congreso de la República, emitido el 7 de junio de 1961, a través de la cual se dio vida a dicha institución y que regula todo lo concerniente a su creación, objeto, organización y funcionamiento;
- El Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, Acuerdo Gubernativo Número 232-2008 del 18 de septiembre de 2008, cuyo objeto consiste en desarrollar las normas sustantivas de la Ley del Instituto, así como los procedimientos para su efectiva aplicación, en concordancia con las leyes financieras vigentes en Guatemala;

- Los normativos y disposiciones internas del FHA, que regulan sus operaciones, tales como las Normas de Planificación y Construcción, el Normativo Para el Reclamo, Liquidación y Pago del Seguro de Hipoteca, el Manual Para la Emisión de Seguros Para Créditos Hipotecarios Dentro del Sistema FHA, etc.; y
- Otras leyes ordinarias relacionadas con las operaciones del FHA, dentro de las cuales se pueden mencionar el Código de Comercio, el Código Civil, la Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles, etc.

2.1.4 Régimen legal privativo

El régimen legal privativo del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas está contenido en el Capítulo VI de su Ley, brindando a continuación un extracto de los aspectos más significativos:

- Los registradores de la propiedad inmueble, por la inscripción o cancelación de las hipotecas aseguradas, sólo pueden percibir sus honorarios con relación al importe del crédito, sin recargo adicional por razón de que la deuda esté representada por bonos o cédulas hipotecarias.
- El procedimiento ejecutivo de las obligaciones hipotecarias aseguradas por el FHA, principia con señalamiento de día para el remate del inmueble hipotecado. En el mismo auto se debe señalar el plazo de un mes para la desocupación del inmueble, quien quiera que sea el ocupante. Vencido dicho plazo, que no puede ser interrumpido por recurso alguno, ni por ningún otro motivo, se procederá al lanzamiento, inmediatamente que lo pida el ejecutante.
- El FHA está sujeto a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, quien debe tomar en cuenta sus características especiales con el objeto que no se coarte el desenvolvimiento eficaz y dinámico de sus operaciones.
- No puede venderse ni gravarse un inmueble con hipoteca asegurada por el FHA, sin el consentimiento expreso del acreedor. Los Registros de la

Propiedad Inmueble no pueden inscribir las operaciones que no hayan obtenido expresamente tal consentimiento.

- Los préstamos para vivienda que hayan sido concedidos por las entidades aprobadas o las cédulas hipotecarias que hayan sido emitidas por conducto de dichas entidades, con seguro FHA, están sujetas exclusivamente a los límites y condiciones que fije el propio FHA, de acuerdo con su Ley y Reglamentos.
- El FHA está exonerado de impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones fiscales, directos o indirectos, establecidos o que se establezcan, y de arbitrios municipales, sobre sus bienes, muebles o inmuebles, rentas o ingresos de cualquier clase o sobre los actos, contratos o negocios que celebre, cuando el pago pudiera corresponderle.
- Los contratos de compraventa, de obra y construcción, los de liberación de gravamen hipotecario y los de créditos hipotecarios asegurados por el FHA, sean principales o accesorios, su traspaso, cesión o permuta, así como las cédulas hipotecarias emitidas en relación con las operaciones de seguro de hipoteca, su transferencia, pignoración, negociación o cancelación, están exentos de impuestos presentes y futuros.
- Los intereses que devengan los créditos hipotecarios asegurados bajo el sistema FHA, están exentos de toda clase de impuestos, contribuciones o recargos. Las personas individuales o jurídicas que los perciben pueden deducirlos de sus utilidades disponibles.

2.2 Integración del Sistema FHA

El sistema FHA está compuesto por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, como asegurador de las hipotecas; por las entidades aprobadas, en su calidad de financieras y administradoras de las hipotecas; por las empresas promotoras y constructoras, como ejecutoras de los proyectos; y por los deudores hipotecarios, como compradores de las viviendas.

A continuación se definen con mayor amplitud a los actores que intervienen en el sistema FHA:

2.2.1 Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-

Su objetivo principal es promover la construcción y adquisición de viviendas mediante el seguro de hipoteca. Este seguro tiene por objeto garantizarle al inversionista que otorga préstamos para vivienda, la recuperación de su capital, en caso de que el comprador deje de hacer sus pagos mensuales. Al minimizarse el riesgo de una posible pérdida de la inversión, por medio del seguro de hipoteca, se estimula la inversión de capitales en la construcción de viviendas y además se agiliza el otorgamiento de préstamos.

2.2.2 Entidad Aprobada

“Es la persona jurídica aprobada por el FHA para presentar solicitudes de seguro, constituir y administrar hipotecas aseguradas.” (18:22)

La entidad aprobada es una persona jurídica, de carácter público o privado, autorizada por el FHA para otorgar préstamos hipotecarios a través del sistema.

“Se consideran entidades aprobadas las que el FHA declare como tales entre las siguientes:

- Las entidades bancarias y sociedades financieras constituidas o aprobadas de conformidad con la ley;
- Las compañías aseguradoras y afianzadoras constituidas o aprobadas de conformidad con la ley; y
- Las cooperativas, sociedades mutualistas, cajas de ahorro y demás entidades cuyas actividades beneficien exclusivamente a sus asociados, y a las personas jurídicas cuyas actividades incluyan las de otorgar préstamos, realizar inversiones hipotecarias, administrar hipotecas propias o ajenas.” (18:22)

Es importante aclarar que el FHA no es una institución financiera que se encargue de brindar financiamientos para compra de vivienda mediante el otorgamiento de préstamos hipotecarios, por lo tanto éstos deben obtenerse en las entidades aprobadas, que son las únicas instituciones autorizadas para tal función.

Según información de la página web del FHA, al 31 de julio de 2011 existen 17 entidades bancarias aprobadas por el FHA, que son las siguientes: (24)

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

2.2.3 Empresas Promotoras y Constructoras

Son las empresas dedicadas a la construcción de viviendas por el sistema FHA. Cualquier vivienda individual o conjunto habitacional cuya venta se pretenda

realizar por medio del sistema FHA, deberá contar previamente a iniciar su construcción, con la aprobación del FHA.

“Para los fines del FHA, las viviendas deben de construirse en terrenos de buena calidad, con fáciles vías de comunicación, calles y aceras terminadas, instalaciones de energía eléctrica, agua y drenajes, de acuerdo con los requerimientos del FHA y de las leyes y disposiciones sobre urbanización.” (18:31)

Según información publicada en la página web del FHA, al mes de julio de 2010, existen 70 proyectos aprobados por el Instituto, ubicados en los departamentos de Guatemala, Chimaltenango, Sacatepéquez, Escuintla, Quetzaltenango, Santa Rosa y Jutiapa.

2.2.4 Deudor Hipotecario

“Es el prestatario original, sus sucesores o causahabientes de una obligación hipotecaria.” (18:22)

El deudor hipotecario es toda persona o grupo familiar integrado que compra una vivienda bajo el sistema FHA, mediante un préstamo contratado con una entidad aprobada (para nuestro caso en particular, con un banco del sistema, debidamente autorizado por el FHA), con garantía hipotecaria del propio bien inmueble adquirido.

2.2.5 Relación del Sistema FHA con el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito

El Sistema FHA mantiene una relación intrínseca con el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, aprobado por la Junta Monetaria mediante resolución JM-93-2005 del 18 de mayo de 2005. A continuación se explica dicha relación:

- Además del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas y las empresas constructoras, dentro del sistema FHA participan dos entes íntimamente

ligados: los bancos del sistema como entidades aprobadas por el FHA para otorgar financiamientos destinados a la adquisición de viviendas, y los deudores hipotecarios, quienes inician una relación como solicitantes de financiamiento, continúan con un proceso de crédito y al producirse el desembolso de los fondos pasan a convertirse en deudores de los bancos, permaneciendo como tales hasta la cancelación de sus préstamos.

- Por su parte, el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito norma los aspectos que deben observar los bancos, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios.

Como se observa en los párrafos precedentes, la relación existente entre el Sistema FHA y el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito consiste en que las operaciones crediticias realizadas por los bancos con sus solicitantes de financiamiento y sus deudores (hipotecarios), están sujetas a las regulaciones contenidas en el referido Reglamento.

2.3 Descripción de Elementos del Sistema FHA

A continuación se presenta una descripción de los elementos que participan en el Sistema FHA, así como las definiciones de los términos más importantes.

2.3.1 Resguardo de Asegurabilidad

“Es el documento que emite el FHA comprometiéndose a formalizar oportunamente el seguro de hipoteca, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en el mismo.” (18:22)

Cuando el FHA resuelve favorablemente la solicitud presentada por una entidad aprobada, procede a emitir el resguardo de asegurabilidad, el cual ampara la negociación concertada, y el correspondiente crédito hipotecario adquiere el derecho a los beneficios del seguro de hipoteca. El resguardo de asegurabilidad

debe contener todos los términos y condiciones bajo los cuales se extenderá el seguro de hipoteca.

Los resguardos de asegurabilidad deben contener como mínimo, los datos establecidos en el artículo 17 de la Ley del FHA, consistentes en:

- Nombre de la entidad aprobada que tramite la solicitud y del acreedor hipotecario beneficiario del seguro;
- Las especificaciones del inmueble y de la construcción objeto del seguro, su financiamiento y plan de amortización;
- Manifestación de que la escritura de hipoteca que será objeto del seguro estará constituida de acuerdo con las formalidades y requisitos que establezca el reglamento respectivo;
- Duración del seguro;
- Primas mensuales que deben pagarse;
- Manifestación de que el crédito hipotecario de que se trata, quedará definitivamente asegurado siempre que la entidad afiliada o aprobada cumpla con las condiciones fijadas sobre el particular en el resguardo de asegurabilidad;
- Manifestación de que el seguro de hipoteca será reclamable y pagadero conforme a las disposiciones de la Ley del FHA; y
- Cualesquiera otras condiciones del seguro.

“Los resguardos de asegurabilidad pueden ser:

- Con deudor específico; y
- Sin deudor específico.

El resguardo de asegurabilidad con deudor específico es aquel en el cual aparece designado el deudor hipotecario.

El resguardo de asegurabilidad sin deudor específico es aquel en el cual no aparece designado el deudor hipotecario, quedando sujeto a la condición de que el deudor hipotecario sea aceptado posteriormente por el FHA.” (18:25)

“El resguardo de asegurabilidad tiene vigencia de doce meses para construcciones proyectadas, y seis meses para construcciones existentes. Los resguardos pueden prorrogarse por una sola vez y por el mismo período para el cual fueron emitidos.” (18:26)

“Para extender el resguardo de asegurabilidad con deudor específico, el FHA debe examinar previamente que el deudor hipotecario tenga capacidad de pago para cumplir con los compromisos que se deriven de la operación crediticia y llene los demás requisitos establecidos por el FHA para ser calificado como sujeto de crédito.

En los casos de resguardo de asegurabilidad sin deudor específico, en los cuales se proponga posteriormente al deudor hipotecario, se exigirán a éste los mismos requisitos.” (18:26)

“Los préstamos objeto de resguardo de asegurabilidad, se concederán bajo las siguientes condiciones:

- A la tasa de interés acordada entre las partes;
- A plazos de amortización de hasta cuarenta años;
- Por el monto, plan de amortización y prima de seguro de hipoteca aprobados por el FHA; y
- Se garantizarán con la primera hipoteca sobre los respectivos inmuebles, los que deberán contar con seguro contra incendio, terremoto y líneas aliadas.” (18:26)

“Una vez cumplidos los requisitos establecidos en el resguardo de asegurabilidad e inscrita la primera hipoteca en el Registro General de la Propiedad Inmueble, el

FHA emitirá el seguro de hipoteca, previo pago de la prima correspondiente.” (18:28)

2.3.2 Seguro de Hipoteca

“Es el documento que emite el FHA garantizando al acreedor el pago de una obligación hipotecaria, en caso de incumplimiento del deudor.” (18:22)

El seguro de hipoteca fue creado por la Ley del FHA para “garantizar al titular y al legítimo tenedor de un crédito, préstamo o cédula hipotecaria, mediante el pago puntual de la prima pactada, el cobro íntegro del principal (capital), intereses y demás obligaciones de los préstamos, conforme y en la forma que se encuentre consignada en el documento o título que ampare las obligaciones hipotecarias aseguradas.” (2:7)

Esto quiere decir que, adicionalmente a la garantía hipotecaria del crédito otorgado por la entidad aprobada, el FHA se convierte en el fiador del deudor hipotecario (comprador de la propiedad), hasta que venza el plazo pactado en la escritura del préstamo, toda vez, el pago de la prima correspondiente se encuentre al día.

Para efectos de la emisión del seguro de hipoteca por parte del FHA, es condición indispensable que las solicitudes presentadas cumplan con todos los requisitos establecidos en la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, su Reglamento y otras disposiciones emitidas al respecto.

Podrán ser objeto de seguro de hipoteca, las obligaciones provenientes de los créditos hipotecarios concedidos por la construcción, reparación, ampliación, mejoras, compra y liberación de gravámenes hipotecarios de las viviendas

“Previo a la emisión del seguro de hipoteca, el préstamo y el plan de amortización deben ser aprobados bajo las condiciones siguientes:

- Que la capacidad de pago del sujeto de crédito sea suficiente, de conformidad con las normas establecidas por la Junta Directiva del FHA;
- Que el importe del principal no exceda de los porcentajes del valor del inmueble que establezcan las tablas fijadas por el FHA. El referido principal no excederá, en ningún caso, de la asignación máxima del préstamo que el FHA fije para cada inmueble, incluyendo en todo caso, el valor del terreno. El valor de los inmuebles objetos del seguro, será determinado por la valuación que efectúe el FHA;
- Que el crédito se garantice exclusivamente con primera hipoteca sobre el inmueble objeto del préstamo;
- Que el valor del seguro de hipoteca se encuentre dentro de los límites aprobados para el efecto por la Junta Monetaria, a propuesta de la Junta Directiva del FHA;
- Que la tasa de interés no exceda de la fijada por el FHA, de acuerdo a las disposiciones de la Junta Monetaria;
- Que el pago del principal, intereses, impuestos, arbitrios, tasas y contribuciones, cargos por concepto de primas de seguro, incluso el de hipoteca y cualquier otro gravamen, impuesto o tasa que afecten al inmueble, se efectúe mensualmente y que no exceda de los límites establecidos en las tablas aprobadas por el FHA; y
- Que la solicitud para el seguro de hipoteca sea sometida al FHA solamente por las entidades aprobadas.” (2:8)

De conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Reglamento de la Ley del FHA, la vigencia del seguro de hipoteca terminará por cualquiera de las siguientes causas:

- Por la falta de pago de la prima del seguro de hipoteca;
- Cuando llegue a su vencimiento normal;
- Cuando el préstamo hipotecario se liquide antes de su vencimiento;
- Cuando la entidad aprobada notifique al FHA que ha adquirido el inmueble por mutuo acuerdo con el deudor hipotecario;
- Cuando el inmueble hipotecado se traspase a otro deudor que no haya sido previamente aprobado por el FHA;
- Cuando el FHA reciba petición conjunta de la entidad aprobada y del deudor hipotecario para la terminación voluntaria del seguro de hipoteca;
- En caso de adjudicación en pago del inmueble por incumplimiento del deudor hipotecario;
- Por traspaso de la administración de la hipoteca asegurada sin la autorización previa del FHA, salvo en los casos de los fideicomisos de exclusión de activos y pasivos a que se refiere la Ley de Bancos y Grupos Financieros;
- Cuando el FHA determine que la entidad aprobada le presentó información incorrecta para la emisión del seguro de hipoteca; y
- Cuando el FHA declare improcedente un reclamo de seguro de hipoteca de conformidad con las normas aplicables.

La entidad aprobada está obligada a notificar al FHA todos los casos de terminación del seguro.

“Si por incumplimiento del deudor venciere la obligación hipotecaria asegurada, el titular o tenedor de la misma tendrá derecho al cobro del seguro, siempre que cumpla con los requisitos siguientes:

- Solicitar al FHA en forma escrita el cobro del seguro, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de la adjudicación del inmueble en caso de procedimiento judicial, o bien a la fecha del otorgamiento de la escritura traslativa de dominio, en caso de adjudicación en pago voluntaria realizada por el deudor;
- Presentar al FHA la liquidación correspondiente de la deuda, comprendiendo capital, intereses y gastos; y
- Traspasar al FHA todos los derechos sobre el inmueble que garantizaba la obligación hipotecaria objeto del seguro, entregándolo completamente desocupado, en estado de conservación aceptable a criterio del FHA y libre de toda carga o responsabilidad por deudas, embargos, gravámenes, contribuciones, impuestos o reclamaciones pendientes de seguros. En caso de controversia sobre el estado de conservación del inmueble, se obtendrá un dictamen técnico emitido por el perito que designen de común acuerdo el FHA y la entidad aprobada.” (18:30)

2.3.3 Acreedor Hipotecario

“Es el prestamista original, sus sucesores o causahabientes de una obligación hipotecaria.” (18:22)

2.3.4 Hipoteca Asegurada

“Es una obligación con garantía hipotecaria asegurada por el FHA.” (18:22)

2.3.5 Bonos FHA

“Son los valores que emite el FHA para el pago del seguro de hipoteca, en caso de incumplimiento del deudor.” (18:22)

Los bonos FHA son valores públicos y tienen los privilegios que las leyes conceden a los valores del Estado. (2:11)

“Los bonos FHA tienen la misma fecha de vencimiento que la obligación hipotecaria asegurada que dio origen a su emisión, pero el FHA tiene el derecho de redimirlos anticipadamente, cuando lo crea oportuno.” (2:12)

2.4 Funcionamiento del Sistema FHA

A continuación se presenta un detalle de las operaciones que pueden realizarse a través del Sistema FHA, la forma en que funciona el mismo y las ventajas ofrecidas por dicho sistema, tanto para los deudores hipotecarios (compradores de viviendas), como también para las entidades aprobadas y los constructores y promotores de viviendas.

2.4.1 Operaciones que se pueden realizar por medio del Sistema FHA

El artículo 16 del Reglamento de la Ley del FHA, refiere que los resguardos de asegurabilidad pueden emitirse en los casos de préstamos que se destinen a los fines siguientes:

- Viviendas proyectadas que ocuparán sus propietarios;
- Mejoras, reparaciones y ampliaciones de viviendas;
- Compra de vivienda ya construida, que ocupará el deudor hipotecario;
- Construcción de vivienda para alquiler;
- Cancelación de deuda hipotecaria sobre la vivienda ocupada por el deudor hipotecario; y
- Otros casos que apruebe la Junta Directiva del FHA.

Así pues, de conformidad con la normativa detallada anteriormente, el FHA brinda los siguientes servicios:

➤ Compra de vivienda nueva

Se puede obtener vivienda en cualquier proyecto aprobado por el FHA.

➤ **Compra de vivienda existente**

Se puede adquirir cualquier vivienda que no haya sido construida bajo el sistema FHA, la cual se debe someter a un avalúo realizado por el personal de inspecciones del Instituto. El FHA puede otorgar hasta el 85% del valor del avalúo en concepto de resguardo de asegurabilidad.

➤ **Construcción en lote propio**

El FHA puede otorgar financiamiento para la construcción de vivienda en un lote completamente cancelado, siempre y cuando sea aprobado por la Subgerencia de Proyectos y Vivienda y cumpla con los requisitos que el Instituto solicita, referentes a las normas de construcción.

➤ **Cesión de derechos**

Este servicio es funcional cuando un deudor hipotecario ya no desee continuar con la obligación contraída. Puede traspasar y ceder sus derechos y obligaciones a un nuevo comprador.

➤ **Liberación de gravamen hipotecario**

Con la liberación de gravamen hipotecario, el deudor puede optar a una mejor tasa de interés, o bien, a cambiar de entidad financiera de crédito.

➤ **Reestructura de la deuda**

Este servicio está dirigido a los deudores hipotecarios que desean evitar la pérdida de su vivienda a causa de haber caído en mora, toda vez demuestren que poseen los ingresos suficientes para continuar con su deuda. Lo anterior, es posible por medio de la modificación (reestructuración), o novación del préstamo concedido originalmente a través de las entidades aprobadas. (24)

2.4.2 Forma en que funciona el Sistema FHA

Seguidamente se brinda una breve explicación, en forma gráfica, del proceso que debe seguir toda solicitud de financiamiento, que incluye el análisis, aprobación y desembolso del crédito hipotecario, así como el reclamo del seguro de hipoteca.

2.4.3 Pagos que debe realizar el deudor hipotecario

Durante el proceso de gestión de financiamiento para adquisición de vivienda a través del Sistema FHA, el solicitante (deudor hipotecario), debe pagar por una sola vez lo siguiente:

- Los derechos de solicitud del resguardo de asegurabilidad, equivalentes al cinco por millar o fracción de millar, sobre el monto del préstamo solicitado;
- Los gastos de avalúo e inspección de la obra;
- Los honorarios y gastos notariales, impuestos, así como los honorarios del Registro General de la Propiedad Inmueble;
- La comisión por la concertación del préstamo; y
- Cualquier otro cargo o comisión que autorice la Junta Directiva del FHA.

Así mismo, durante la vigencia del plazo del préstamo hipotecario, el deudor hipotecario pagará una cuota mensual a la entidad aprobada, que incluirá los rubros siguientes:

- Amortización de capital e intereses del préstamo;
- Una doceava parte de la prima anual del seguro de hipoteca, equivalente al uno por ciento anual sobre los saldos de capital;
- Una doceava parte de la prima anual de seguro de la vivienda contra incendio, terremoto y líneas aliadas;
- Comisión por el servicio de administración de la hipoteca, sobre los saldos de capital que acuerde la Junta Directiva del FHA; e
- Impuestos fiscales y municipales a que estén sujetos los inmuebles (actualmente el Impuesto Único Sobre Inmuebles -I.U.S.I.-).

2.4.4 Ventajas del Sistema FHA

El sistema FHA presenta muchas ventajas para cada uno de los entes que participan dentro del mismo, siendo principalmente las siguientes:

➤ Ante los deudores hipotecarios

Los deudores hipotecarios, que están constituidos por las familias guatemaltecas, reciben muchos beneficios al comprar sus viviendas bajo dicho sistema, derivado que el FHA:

- Brinda seguridad legal en la compra de vivienda.
- Requiere efectuar una menor inversión inicial. El enganche o primer pago que el deudor hipotecario debe hacer al comprar su vivienda es bajo.
- Se constituye en el fiador del deudor hipotecario ante la entidad aprobada que otorga el préstamo.
- Logra préstamos con tasas de interés preferencial. Al ser el FHA quien respalda la solicitud del préstamo ante la entidad aprobada, éste otorga una tasa de interés más baja a la del mercado actual, que actualmente oscilan del 9.5% al 12%.
- Ofrece plazos de 5, 10, 15, 20 y hasta 25 años para pagar el préstamo;
- Permite incluir los ingresos del núcleo familiar para calificar la capacidad de pago.
- Garantiza la adquisición de viviendas que cumplen requisitos de calidad en su diseño y construcción, y que cuentan con todos los servicios básicos.
- Si se compra una casa en un proyecto aprobado por el FHA, las viviendas cuentan con los servicios de agua, luz, calles pavimentadas, planta de tratamiento de agua, áreas verdes, seguridad y urbanización.
- Logra pagos mensuales que incluyen seguro de hipoteca, seguro contra incendio, terremoto y líneas aliadas e Impuesto Único Sobre Inmuebles. La entidad aprobada tiene a su cargo efectuar los pagos correspondientes, por cuenta del deudor hipotecario.

➤ **Ante los constructores y promotores de vivienda**

- Inspecciona que la construcción cumpla con las normas establecidas.
- Verifica el uso de materiales de calidad adecuados.
- Genera mayor volumen de ventas, al respaldar la calidad de las viviendas construidas en los proyectos aprobados.

➤ **Ante las entidades aprobadas e inversionistas**

El FHA garantiza al banco o entidad financiera un menor riesgo de pérdida de su liquidez al otorgar un crédito hipotecario, a raíz de lo siguiente:

- Asegura y garantiza el pago del crédito hipotecario.
- En caso de incumplimiento por parte del deudor hipotecario, cancela saldo a capital, intereses generados por el saldo a capital y gastos legales incurridos por la institución financiera.
- Promueve créditos con plazos de hasta 25 años.
- Además de disminuir el riesgo de crédito, brinda los beneficios fiscales asociados a las cédulas hipotecarias.

2.5 Requisitos y condiciones para la emisión del Seguro de Hipoteca

Toda persona interesada en adquirir vivienda a través del Sistema FHA, debe cumplir los requisitos y llenar las condiciones estipuladas en el Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios, que se tratan a continuación.

2.5.1 Características de los solicitantes

Todo solicitante debe cumplir las características siguientes:

- El resguardo de asegurabilidad puede emitirse hasta por un monto máximo de Q.2,000,000.00.
- Los solicitantes de financiamiento deben generar ingresos a través de sus servicios en relación de dependencia, por medio de negocio propio,

profesionales o trabajadores independientes, o bien, provenientes de otras actividades que sean comprobables.

- Los solicitantes pueden destinar hasta un 40% de su ingreso familiar para el pago de su vivienda.
- Los solicitantes deben presentar todos los documentos y cumplir los requisitos generales y específicos establecidos en la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, su Reglamento y demás disposiciones emitidas para el efecto.

2.5.2 Estabilidad de la fuente de ingresos

“La estabilidad de la fuente de ingresos será como mínimo de un año. Si el porcentaje de enganche es superior al 30%, la estabilidad será como mínimo de 6 meses.” (12:6)

2.5.3 Núcleos Familiares

Es un grupo de personas unidas por algún tipo de parentesco reconocido por la ley. Para efectos de establecer el ingreso computable y determinar la capacidad de pago, el FHA reconoce los núcleos familiares siguientes:

- Cónyuges o unidos de hecho, con la participación de hijos solteros.
- Hijos casados con la participación del padre o la madre soltera.
- Hermanos solteros.
- Personas individuales. Este tipo de solicitantes no podrán aplicar para el otorgamiento de subsidios a través del FOGUAVI.
- Futuros cónyuges. (12:6)

2.5.4 Condiciones crediticias

El FHA puede autorizar la emisión de seguros de hipoteca en plazos que van desde 5 hasta 25 años, de acuerdo a la edad de los solicitantes, con base en la siguiente tabla:

Plazos para la Emisión de Seguros de Hipoteca

Plazo Máximo	Edad Máxima Permitida
05 años	Hasta 65 años
10 años	Hasta 60 años
15 años	Hasta 55 años
20 años	Hasta 50 años
25 años	Hasta 45 años

Fuente: Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios dentro del Sistema FHA

“Para los guatemaltecos viviendo en el extranjero que no presenten documento en el cual conste su estatus migratorio legal, el plazo máximo será de 15 años.

Si dentro del núcleo familiar existen solicitantes con diferentes edades máximas permitidas, se deberá utilizar la edad máxima permitida del solicitante que aporte el mayor porcentaje de ingresos.” (12:6)

2.5.5 Resguardo máximo de asegurabilidad

Los porcentajes máximos que el FHA puede autorizar para la emisión del resguardo de asegurabilidad son:

Para resguardos de asegurabilidad en quetzales:

Resguardo en Quetzales

Tipo de Caso	Porcentaje Máximo de Resguardo	
	Viviendo en Guatemala	Viviendo en el Extranjero
Caso Proyectado	100%	95%
Caso Existente	85%	85%

Fuente: Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios dentro del Sistema FHA

Para resguardos de asegurabilidad en dólares:

Resguardo en Dólares de los Estados Unidos

Ingresos Netos del Núcleo Familiar Obtenidos en US\$.	Tipo de Caso	Resguardo Máximo	
		Viviendo en Guatemala	Viviendo en el Extranjero
De 75.01% hasta 100.00%	Proyectado	95%	95%
	Existente	85%	85%
De 50.01% hasta 75.00%	Proyectado	90%	90%
	Existente	80%	80%
De 25.01% hasta 50.00%	Proyectado	85%	85%
	Existente	75%	75%
De 0.00% hasta 25.00%	Proyectado	80%	80%
	Existente	70%	70%

Fuente: Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios dentro del Sistema FHA

Para los guatemaltecos viviendo en el extranjero que no presenten documento en el cual conste su estatus migratorio legal, el resguardo de asegurabilidad máximo será de 5 puntos porcentuales menos, tanto para resguardos en quetzales como para resguardos en dólares de los Estados Unidos. (12:8)

El porcentaje máximo de resguardo se otorgará en función al precio de venta o al valor FHA, el que sea menor.

2.5.6 Proceso de análisis crediticio

Cuando el Departamento de Análisis de Crédito del FHA recibe los expedientes de solicitud de emisión de seguro de hipoteca por parte de la Subgerencia de Proyectos y Vivienda y de la División de Promoción y Mercadeo, debe llevar a cabo un análisis de riesgo, que incluye la evaluación de los factores que seguidamente se detallan: (12:14)

➤ Antecedentes de los solicitantes

- Experiencia crediticia en casos FHA (si el solicitante cuenta con una referencia por reclamo de seguro de hipoteca); y
- Se llevan a cabo consultas de referencias comerciales, crediticias y judiciales, en cualquier buró de información, así también se hacen confirmaciones en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos.

➤ **Validación de la información**

- Validación del formulario Lista de Chequeo de los Requisitos Generales;
- Validación del formulario de Solicitud de Resguardo de Asegurabilidad;
- Validación del formulario de Confirmación de Empleo e Ingresos, de las constancias de trabajo y de cualesquiera otros documentos en los cuales se certifican los ingresos; y
- Validación de los estados financieros y la constancia de ingresos.

➤ **Visitas de campo**

Se pueden realizar hasta un máximo de dos visitas de campo para un mismo solicitante en caso de presentarse una o más de las situaciones siguientes:

- La documentación presentada no permita corroborar los ingresos;
- La información presentada por los solicitantes contiene inconsistencias; y
- El o los solicitantes desarrollan actividades en el sector informal (solicitantes que no tengan declaraciones de impuestos).

➤ **Análisis de la capacidad de pago de los solicitantes**

Se presenta de forma resumida el procedimiento utilizado para determinar la capacidad de pago del o de los solicitantes:

- Definición de la cuota mensual del financiamiento (incluye capital, intereses y todos los rubros adicionales que la integran)
- Definición de los ingresos mensuales brutos.
- Descuentos aplicados sobre los ingresos mensuales brutos.
- Ingresos mensuales netos.
- Determinación de la capacidad de pago del o de los solicitantes.

2.6 Cédulas Hipotecarias

Es el documento o título de crédito mediante el cual el deudor hipotecario se compromete a cancelar el préstamo hipotecario de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato de compraventa.

“Las cédulas hipotecarias emitidas de conformidad con la ley, serán títulos de crédito y aunque son garantizadas con hipoteca, no perderán su calidad de muebles.” (3:132)

El monto máximo de emisión de las cédulas hipotecarias creadas por los bancos, se determinará con base en los avalúos practicados por dichas instituciones a los inmuebles hipotecados.

Las cédulas hipotecarias constituyen títulos de crédito que pueden ser utilizados por los bancos como garantía en operaciones de reporto. Además, para efectos de determinar el monto mínimo del patrimonio requerido a los bancos para exposición a los riesgos, los créditos con garantía del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas se ponderarán con el cero por ciento.

2.6.1 Requisitos que deben contener las cédulas hipotecarias

Los requisitos que deben contener las cédulas hipotecarias están regulados por el artículo 868 del Código Civil, y son los siguientes:

- Número de orden e indicación de la serie a que pertenecen;
- Un resumen de las disposiciones pertinentes de la escritura en que se constituya la hipoteca;
- El número de cupones y sus respectivos vencimientos;
- Lugar y fecha de la emisión de las cédulas;
- Firma del agente financiero;
- Firma del otorgante de la hipoteca; y
- Firma y sello del registrador de la Propiedad Inmueble.

Las cédulas emitidas por una institución bancaria, deben ser firmadas por el representante legal de la misma, sin los requisitos correspondientes a firma del otorgante de la hipoteca y firma y sello del registrador de la Propiedad Inmueble.

“Las cédulas hipotecarias se redactarán en español, irán impresos, grabados o litografiados, podrán contener traducciones a uno o varios idiomas extranjeros y no causarán impuesto de papel sellado ni timbre.” (16:77)

2.7 Instituciones que se relacionan con el Sistema FHA

Con el objeto de asegurar sus operaciones, garantizando que éstas se desarrollan con apego a la normativa legal aplicable, el Sistema FHA debe mantener relaciones permanentes con otras instituciones que no forman parte del mismo, siendo éstas el Registro General de la Propiedad Inmueble, las Municipalidades y las compañías de seguros. A continuación se expone un marco conceptual de cada una de ellas y su relación con el sistema FHA.

2.7.1 El Registro General de la Propiedad Inmueble

“Es una institución pública que tiene por objeto la inscripción, anotación y cancelación de los actos y contratos relativos al dominio y demás derechos reales sobre bienes inmuebles y muebles identificables. Son públicos sus documentos, libros y actuaciones.” (16:96)

“El Registro General de la Propiedad deberá ser organizado a efecto de que en cada departamento o región, que la ley específica determine, se establezca su propio registro de la propiedad y el respectivo catastro fiscal.” (1:56)

Es la institución encargada de realizar las actividades registrales relativas a los bienes inmuebles y muebles identificables.

La relación existente entre el Sistema FHA y el Registro General de la Propiedad Inmueble consiste principalmente en que esta institución es la encargada de la inscripción, anotación y cancelación en los libros respectivos, tanto de los derechos reales por las compras de viviendas, como también de las hipotecas constituidas como garantías de los préstamos otorgados por las entidades aprobadas.

2.7.1.1 Breve historia del Registro General de la Propiedad Inmueble

El inicio del funcionamiento del Registro General de la Propiedad en Guatemala data de la época del General Justo Rufino Barrios, en el año 1877. A través de los años y atendiendo las necesidades de cada época, se fueron creando registros en otros departamentos y a su vez eliminando registros de otros, hasta llegar hoy en día a tener dos registros: el Registro General de la Zona Central, con carácter de Registro General, con sede en la ciudad de Guatemala y el Segundo Registro de la Propiedad con sede en Quetzaltenango.

Desde 1976 el Registro General de la Propiedad se encuentra ubicado en el edificio situado en la 9ª Avenida 14-25 de la zona 1 de la capital de Guatemala, edificio que albergó por muchos años a la Corte Suprema de Justicia.

El proceso de modernización del Registro de la Propiedad dio inicio en el año 1996 con la implementación de un sistema de operación electrónico y la digitalización de los libros físicos, pero es a partir de 2004 que arranca una evidente modernización y remodelación de sus instalaciones físicas y equipo a utilizar, revisando integralmente todos sus procesos, lo que permite una atención y servicio ágil, en beneficio de los usuarios y de la sociedad guatemalteca en su conjunto. (26)

2.7.2 Las Municipalidades

“Municipalidad es la corporación autónoma integrada por el alcalde y por los síndicos y concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio, de conformidad con la ley de la materia, que ejerce el gobierno y la administración de los intereses del municipio.

Tiene su sede en la cabecera del distrito municipal, y es el órgano superior deliberante y de decisión de los asuntos municipales.” (4:2)

La relación existente entre el Sistema FHA y las municipalidades se desarrolla en dos vías principales: la primera, son las instituciones que otorgan las licencias o permisos para la construcción de viviendas a las empresas inmobiliarias; y la segunda, tienen a su cargo el cobro y la administración del Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI-, el cual va incluido en las cuotas mensuales de préstamos que pagan los deudores hipotecarios a las entidades aprobadas, siendo éstas últimas las responsables de la administración y pago puntual de dicho tributo.

2.7.2.1 Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI-

Es un impuesto único anual que debe pagarse sobre el valor de los bienes inmuebles rurales y urbanos situados en la República de Guatemala. El impuesto y las multas que puedan generarse, corresponden a las municipalidades del país, quienes deben destinarlo para el desarrollo local.

Los bienes inmuebles sujetos del impuesto están integrados por el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras, así como los cultivos permanentes.

La base del impuesto está constituida por los valores registrados en las matrículas fiscales, de los distintos inmuebles que pertenecen a un mismo contribuyente en calidad de sujeto pasivo del impuesto. (5:3)

En su artículo 11, la ley del IUSI establece que el impuesto anual a pagar debe determinarse con base en las escalas y tasas contenidas en la tabla siguiente:

Tabla para Determinar el Monto del I.U.S.I Anual a Pagar

Valor Registrado en la Matrícula Fiscal			Impuesto
Hasta	Q. 2,000.00		Exento
De	Q. 2,000.01	a Q.20,000.00	2 por millar
De	Q.20,000.01	a Q.70,000.00	6 por millar
De	Q.70,000.01	en adelante	9 por millar

Fuente: Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles -I.U.S.I.-

Las municipalidades son las encargadas de emitir los requerimientos de pago del impuesto, los cuales pueden fraccionarse en cuatro cuotas trimestrales iguales, que el contribuyente debe pagar en las tesorerías municipales o en los bancos del sistema autorizados para tal efecto. Los pagos trimestrales deben enterarse de la siguiente forma:

- Primera cuota en el mes de abril;
- Segunda cuota en el mes de julio;
- Tercera cuota en el mes de octubre; y
- Cuarta cuota en el mes de enero del siguiente año.

Los contribuyentes también pueden pagar uno o más trimestres anticipadamente, hasta un máximo de cuatro trimestres. En el caso de los pagos anticipados, cualquier modificación al valor del inmueble registrado en la matrícula se aplicará a partir del trimestre posterior al último pago. (5:3)

2.7.3 Las Compañías de Seguros

Las empresas privadas, estatales y semiestatales de seguros de naturaleza mercantil son aquellas que se dedican al negocio del seguro, del reaseguro o de ambas actividades.

“Por el contrato de seguro, el asegurador se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma de dinero al realizarse la eventualidad prevista en el contrato, y el asegurado o tomador del seguro, se obliga a pagar la prima correspondiente.” (3:93)

La relación entre el Sistema FHA y las compañías de seguros consiste en que éstas son las instituciones encargadas de emitir las pólizas de cobertura de seguro contra incendios y terremotos para las viviendas adquiridas por los deudores hipotecarios, que constituyen garantía de los préstamos hipotecarios otorgados por las entidades aprobadas.

Las cuotas por concepto de seguro contra incendio y terremoto están incluidas dentro las cuotas mensuales de préstamos que pagan los deudores hipotecarios a las entidades aprobadas, siendo éstas últimas las responsables de la administración y pago puntual de dichas cuotas.

2.7.3.1 Clases de riesgos

Los riesgos cubiertos por los seguros se clasifican en Personales, Materiales y Patrimoniales.

- **Riesgos personales.** Son aquellos que amenazan a las personas, dentro de los cuales se encuentran los accidentes, las enfermedades y el fallecimiento.
- **Riesgos materiales.** Son los que afectan a las cosas o a los animales, por ejemplo el robo, el incendio y el transporte.
- **Riesgos patrimoniales.** Son los que amenazan el patrimonio de las personas, como ejemplo de los cuales están la responsabilidad civil y los créditos.

2.7.3.2 Clases de seguros

De acuerdo al tipo de riesgo que cubren, los seguros se clasifican en Personales, de Cosas, de Daños o Reales y Patrimoniales o Abstractos.

- **Seguros personales.** Son aquellos que cubren los riesgos a que están expuestas las personas. Como ejemplo de estos seguros puede mencionarse el seguro de vida.
- **Seguros de cosas, de daños o reales.** Cubren los riesgos a que están sometidos los objetos y los animales. Como ejemplo de estos seguros tenemos el seguro contra incendio.
- **Seguros patrimoniales o abstractos.** Aseguran los riesgos a los que está sometido el patrimonio del asegurado. Dentro de estos seguros se pueden

mencionar el seguro de responsabilidad civil de automóvil, el seguro de responsabilidad civil patronal y el seguro de crédito.

2.7.3.3 El Seguro Contra Incendio

“En el seguro contra incendio, el asegurador responderá no solo de los daños materiales ocasionados por un incendio o principio de incendio, de los objetos comprendidos en el seguro, sino por las medidas de salvamento y por la desaparición de los objetos asegurados que sobrevenga durante el incendio.”

(3:100)

El seguro contra incendio responde a la necesidad de cubrir las pérdidas ocasionadas por la acción directa o indirecta del fuego. Las pólizas de seguro contra incendio incluyen la cobertura de daños producidos por terremotos y erupciones volcánicas.

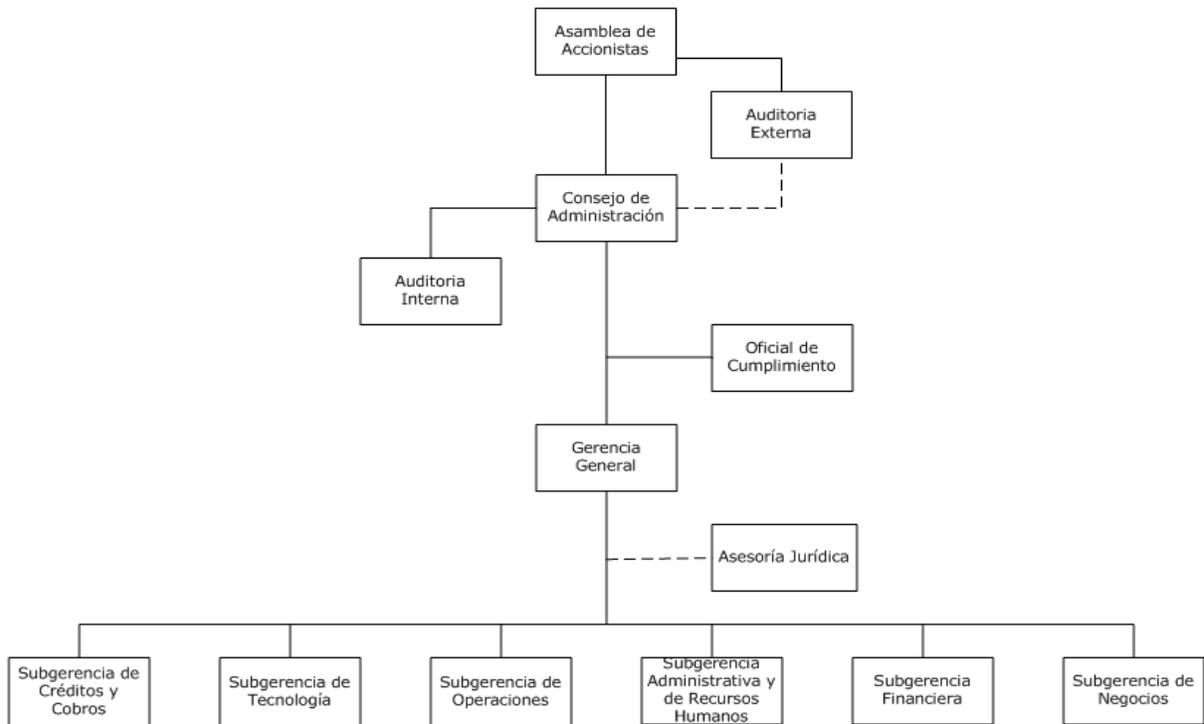
CAPÍTULO III

DEPARTAMENTO FHA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

3.1 Estructura administrativa de un banco

La estructura administrativa de un banco puede variar de acuerdo al tamaño de cada institución, sus principales negocios, el nicho de mercado hacia el cual dirigen sus productos y servicios y el volumen de sus operaciones. No obstante, el máximo órgano de administración de todo banco lo constituye el Consejo de Administración o Junta Directiva, quien regularmente es el ente encargado de nombrar al Gerente General y al Auditor Interno.

A continuación se presenta un organigrama que ilustra la estructura administrativa en general de un banco considerado de tamaño mediano, de acuerdo al número y monto de operaciones que realiza.



Fuente: Elaboración propia

3.1.1 La Asamblea de Accionistas

Es la máxima autoridad del banco y debe reunirse en forma ordinaria una vez al año, durante los meses de enero y febrero, y en forma extraordinaria de acuerdo a los criterios establecidos en la escritura de constitución de la institución. En la asamblea ordinaria los accionistas deben conocer y aprobar o improbar, entre otros asuntos que indique la escritura de constitución, los estados financieros y la memoria de labores del ejercicio anterior, el informe del auditor externo, el presupuesto anual del año en curso, el proyecto de distribución de utilidades y las disposiciones importantes adoptadas por la Gerencia General.

La Asamblea de Accionistas es el órgano facultado para nombrar y remover al Presidente y a los miembros del Consejo de Administración.

3.1.2 El Consejo de Administración o Junta Directiva

Es el ente responsable de dirigir el buen funcionamiento del banco, debiendo aprobar las políticas, normas y reglamentos que le ayuden a cumplir tal cometido. Dentro de sus principales atribuciones, el Consejo de Administración debe de acatar y observar las disposiciones emitidas por la Asamblea de Accionistas, nombrar al Gerente General, al Auditor Interno y demás funcionarios de la institución, conocer, aprobar o improbar asuntos de relevancia, así como otras obligaciones contenidas en la escritura de constitución.

Por su parte, la Ley de Bancos y Grupos Financieros, en su artículo 20, refiere que todo banco debe de contar con un Consejo de Administración integrado por tres o más administradores, quienes tienen la responsabilidad de la dirección general de los negocios. También indica que los miembros del Consejo de Administración y Gerentes Generales, deben ser personas solventes, honorables, con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros.

El artículo 22 de la citada Ley señala que los miembros del Consejo de Administración tienen responsabilidad civil, administrativa y penal con respecto a las acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones, contenidos en el artículo 21 de la misma, y que se detallan a continuación:

- Ser responsable de la liquidez y solvencia del banco;
- Definir la política financiera y crediticia del banco y controlar su ejecución;
- Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos;
- Velar porque las operaciones activas y contingentes no excedan los límites establecidos en la referida Ley;
- Conocer y disponer lo que sea necesario para el cumplimiento y ejecución de las medidas de cualquier naturaleza que la Junta Monetaria o la Superintendencia de Bancos, en el marco de sus respectivas competencias, dispongan en relación con el banco;
- Conocer los estados financieros mensuales y aprobar los estados financieros anuales de la entidad bancaria y del grupo financiero, en su caso, los cuales deben estar respaldados por Auditoría Interna y, anualmente, por el informe de los Auditores Externos, con su correspondiente dictamen y notas a los estados financieros. Así como resolver sobre las recomendaciones derivadas de los mismos; y
- En general, cumplir y hacer cumplir las disposiciones y regulaciones que sean aplicables al banco.

3.1.3 La Gerencia General

La Gerencia General tiene a su cargo la gestión administrativa del banco, debiendo delegar funciones específicas y responsabilidades a cada Gerencia o Subgerencia de área. Normalmente el Gerente General tiene la representación

legal del banco para asuntos de carácter jurídico, fiscal y ante la Superintendencia de Bancos.

Al igual que los miembros del Consejo de Administración, los artículos 20 y 22 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros refieren que los Gerentes Generales deben ser personas solventes, honorables, con conocimientos y experiencia en el ámbito bancario, financiero y de gestión de riesgos, teniendo las mismas responsabilidades civiles, administrativas y penales en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones.

Dentro de las principales atribuciones del Gerente General se pueden mencionar:

- Asistir a las reuniones del Consejo de Administración y brindarle toda la asesoría necesaria;
- Mantener informado al Consejo de Administración acerca de asuntos importantes para desarrollar un buen gobierno corporativo;
- Velar por el cumplimiento de los derechos y obligaciones del banco;
- Representar al banco de forma legal en asuntos de carácter jurídico y fiscal;
- Contratar y remover al personal cuya designación no le corresponde al Consejo de Administración;
- Preparar el presupuesto anual del banco; y
- Ejercer las demás funciones que le confieren las leyes y los reglamentos aplicables a los bancos.

3.1.4 La Subgerencia de Créditos y Cobros

Es la encargada de administrar el proceso crediticio del banco, debiendo emitir y dar seguimiento a las políticas y procedimientos que garanticen la adecuada documentación, análisis, verificación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento, recuperación y valuación de los distintos activos crediticios de la institución, contribuyendo de esta manera a mitigar el riesgo de crédito. Deben entenderse como activos crediticios, a los financiamientos

otorgados por el banco a través de préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, tarjetas de crédito, arrendamiento financiero, factoraje, créditos en cuentas de depósitos monetarios, deudores por venta de activos extraordinarios y de bienes muebles e inmuebles, administración de la cartera FHA, y cualquier otro tipo de negocio crediticio.

3.1.5 La Subgerencia de Operaciones

Se encarga de investigar, dirigir, controlar y asegurar las operaciones y los servicios brindados por el banco, principalmente por medio de las áreas de caja, depósitos, agencias e internacional. Para tales efectos debe elaborar y someter a aprobación del Consejo de Administración, todos los reglamentos relacionados con:

- Los distintos tipos de cuentas de depósitos: monetarios, de ahorro y a plazo fijo;
- Los servicios de banca extranjera: compra y venta de divisas, transferencias internacionales, emisión de giros, otorgamiento de cartas de crédito, etc.;
- La diversa gama de servicios prestados por las agencias: pago de cheques, emisión de cheques de caja, cobro de servicios (agua, luz y teléfono), cobro de impuestos, pagos y envíos de remesas locales, etc.; y
- Otras operaciones y servicios, tales como arrendamiento de cajillas de seguridad, emisión de tarjetas de débito, compensación de cheques, etc.

3.1.6 La Subgerencia Administrativa y de Recursos Humanos

Es responsable de la planificación, dirección, evaluación y control de los sistemas y procesos administrativos del banco, así como de la eficiente gestión del talento humano. Dentro de sus principales funciones se pueden mencionar:

- Planificar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de las áreas de su competencia, tales como servicios diversos, correspondencia, archivo, proveeduría, recursos humanos, etc.;

- Elaborar políticas, normas y procedimientos encaminados a mejorar la gestión administrativa de la institución (maximización de recursos y minimización de costos);
- Dirigir una adecuada administración del recurso humano, que incluye la evaluación, selección, contratación y capacitación constante del personal;
- Suministrar a las áreas del banco el personal idóneo para cada puesto de trabajo, con base en los perfiles de puestos previamente elaborados;
- Desarrollar y aplicar el sistema de evaluaciones de desempeño;
- Realizar campañas de información en materia de higiene, salud y seguridad industrial; y
- Otras funciones asignadas por la alta gerencia.

3.1.7 La Subgerencia de Tecnología

Tiene bajo su responsabilidad la administración de la tecnología de información del banco, la cual comprende los sistemas, los programas y el equipo de cómputo (software y hardware). Dentro de sus principales funciones se encuentran el desarrollo de programas electrónicos, la implementación de soluciones tecnológicas, la administración y el aseguramiento de la información y el soporte a los usuarios de los sistemas.

3.1.8 La Subgerencia Financiera

Su objetivo primordial lo constituye el manejo óptimo de los recursos financieros de la institución. Es responsable de dirigir una eficiente estrategia financiera respetando criterios prudenciales de riesgo y rentabilidad. Sus estrategias deben estar orientadas a mantener índices adecuados de liquidez, garantizar la disponibilidad de fuentes de financiamiento e invertir recursos monetarios en títulos valores emitidos por entidades de reconocido prestigio.

Con el objeto de coadyuvar a la toma adecuada de decisiones, las áreas bajo su cargo (contabilidad, tesorería, presupuesto e inversiones), deben suministrarle información financiera actualizada, confiable y oportuna. En tal virtud, se deben

desarrollar los manuales de políticas y procedimientos necesarios que contribuyan a dicho fin.

3.1.9 La Subgerencia de Negocios

Tiene bajo su responsabilidad todo lo relacionado con los negocios del banco, tanto de captación como de colocación de recursos financieros. Dirige y coordina las estrategias de mercado del banco a través de los departamentos de Mercadeo y Publicidad. Es la Subgerencia encargada de colocar los productos y servicios del banco (cuentas de depósitos, inversiones, préstamos, operaciones internacionales, etc.), brinda servicios de banca empresas y banca de personas.

3.2 Departamento FHA de un Banco

El Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA-, es una entidad estatal descentralizada, que fue creado en el año 1961, por medio del Decreto Número 1448 del Congreso de la República de Guatemala “Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas”. Su objeto primordial consiste en promover la adquisición de viviendas a través de financiamientos otorgados por parte de las entidades aprobadas. Para garantizar los préstamos hipotecarios concedidos por las entidades aprobadas, el FHA emite el seguro de hipoteca, convirtiéndose en el avalista de estas operaciones.

El artículo 5 del Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, refiere que las entidades aprobadas son las únicas que pueden realizar las siguientes operaciones relacionadas con el FHA:

- Solicitar resguardos de asegurabilidad y seguros de hipoteca;
- Otorgar préstamos hipotecarios para los fines que determina el artículo 16 de dicho reglamento, consistentes en:
 - Viviendas proyectadas que ocuparán sus propietarios;
 - Mejoras, reparaciones y ampliaciones de viviendas;
 - Compra de vivienda ya construida, que ocupará el deudor hipotecario;
 - Construcción de vivienda para alquiler;

- Cancelación de deuda hipotecaria sobre la vivienda ocupada por el deudor hipotecario; y
 - Otros casos que apruebe la Junta Directiva del FHA.
- Administrar y negociar hipotecas aseguradas;
 - Participar en la emisión de cédulas hipotecarias aseguradas; y
 - Cualesquiera otras operaciones que autorice el FHA, conforme el artículo 3, inciso d) de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas.

Por su parte, el artículo 6 del citado Reglamento indica que las entidades aprobadas deben contabilizar las operaciones del FHA en cuentas separadas y deben utilizar los fondos que reciban de parte del deudor hipotecario solamente para aquellos fines para los cuales fueron destinados.

Finalmente, el artículo 7 del mismo Reglamento señala que las entidades aprobadas pueden ser amonestadas o sujetas de suspensión temporal de operaciones o cancelación de las mismas, en caso de incurrir en cualquiera de las causas siguientes:

- Transferir la administración de hipotecas aseguradas a una entidad no aprobada;
- Incumplimiento en la contabilización específica de las operaciones FHA;
- Destinar los fondos a otros fines distintos de aquellos para los que fueron recibidos;
- Cobrar a los deudores hipotecarios sumas o recargos no aprobados por la Junta Directiva del FHA;
- La omisión en el envío de la información y documentación a que se refieren los artículos 26 y 28 de Reglamento citado, consistentes en:
 - Información mensual de deudores que hayan incurrido en mora y la intención de iniciar el proceso judicial correspondiente, por lo menos 15 días antes de la presentación de la demanda (artículo 26);

- El inicio del proceso ejecutivo en la vía de apremio, adjuntado copia de la demanda (artículo 28);
- La omisión en el envío de los informes de auditoría externa, a que se refiere el artículo 3 del mismo Reglamento; y
- Por otras causas que determine la Junta Directiva del FHA, que afecten negativamente la administración de los créditos hipotecarios asegurados.

Como puede observarse en la normativa expuesta con anterioridad, el sistema FHA conlleva procesos singulares para cada una de sus operaciones, lo que hace necesario que los bancos, como entidades aprobadas por dicha institución, cuenten dentro de sus estructuras administrativas con un departamento encargado exclusivamente de la adecuada gestión, administración y control de estas operaciones.

3.2.1 Definición de Departamento FHA de un Banco

El Departamento FHA de un Banco puede definirse como la unidad o división encargada de la adecuada dirección, gestión, administración, control y liquidación de las operaciones que el banco realiza a través del Sistema FHA, con los entes y personas que integran el mismo (Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, empresas desarrolladoras, constructoras e inmobiliarias, y deudores hipotecarios), así como también, con las instituciones que se relacionan con dicho Sistema (municipalidades, compañías aseguradoras y Registro General de la Propiedad Inmueble).

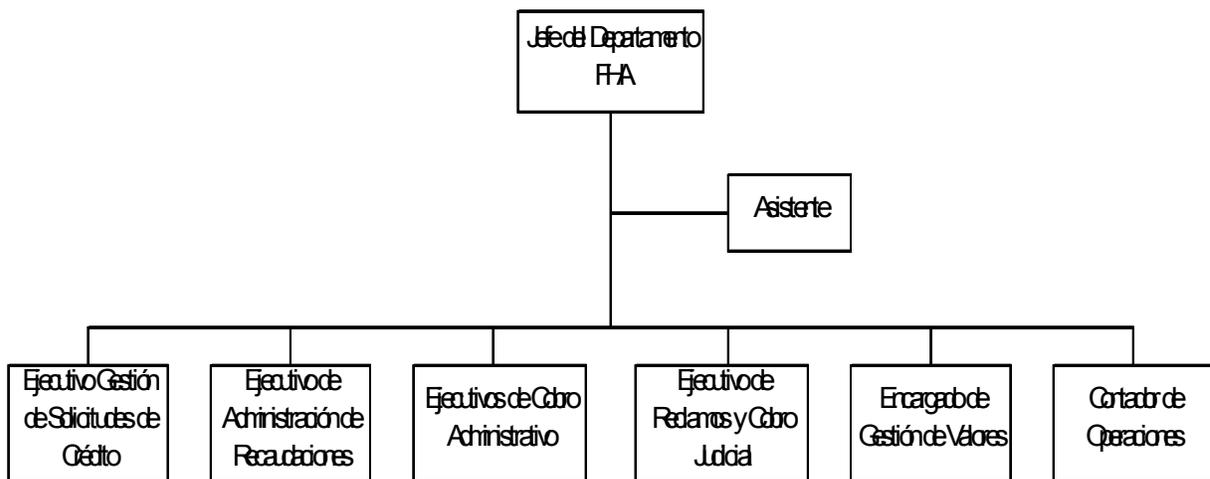
3.2.2 Estructura administrativa

La estructura administrativa del Departamento FHA dependerá principalmente del volumen de operaciones realizadas por cada banco, el tamaño de su cartera crediticia y el número de cédulas hipotecarias que administra. No obstante, a continuación se brinda un criterio personal acerca de la organización administrativa mínima que todo Departamento FHA necesita para cumplir en forma apropiada con sus funciones.

3.2.2.1 Organización funcional

Cada banco tiene plena libertad de ubicar administrativamente su Departamento FHA a cargo de la Subgerencia que estime más conveniente, sin embargo, tomando en cuenta el tipo de operaciones que éste realiza y las relaciones que mantiene con distintas entidades y personas, se considera que dicha unidad debe depender de la Subgerencia de Negocios.

Aunque no existe un patrón establecido para la organización funcional de un Departamento FHA, se considera que toda institución que registre una cartera igual o mayor a dos mil créditos FHA, debería contar con un Departamento FHA estructurado de la manera que se muestra en el organigrama siguiente:



Fuente: Elaboración propia.

A continuación se detallan las principales funciones de cada puesto indicado en el organigrama anterior:

- **Jefe del Departamento FHA.** Es el encargado de la dirección administrativa y operativa del Departamento. Debe coordinar y mantener control permanente de las operaciones realizadas por cada uno de sus colaboradores. Realiza, en forma conjunta con el Subgerente de Negocios, negociaciones con las empresas inmobiliarias y constructoras. Presenta informes mensuales a la alta gerencia acerca de las gestiones de su Departamento.

- **Asistente de la Jefatura.** Desarrolla las labores secretariales del Departamento. Además, brinda asesoría a los clientes respecto de todo lo relacionado con los servicios FHA, que incluyen proyectos financiados por el banco, información sobre trámites, cuotas, requisitos para obtener un préstamo, y lugares para efectuar los pagos respectivos. Emite cheques para el pago de recaudaciones.
- **Encargado de Gestión de Solicitudes de Crédito.** Es el enlace directo entre el banco y los solicitantes de financiamiento. Su trabajo consiste en dar seguimiento a las solicitudes de crédito presentadas por los clientes, requerir la información y documentación que sea necesaria, hasta lograr obtener el desembolso de los fondos al vendedor, toda vez que el solicitante sea sujeto de crédito.
- **Ejecutivo de Administración de Recaudaciones.** Su función consiste en mantener un minucioso control y liquidación oportuna de los montos recaudados en concepto de seguros de hipoteca, seguros contra incendio y terremoto e impuestos fiscales. Realiza los pagos correspondientes ante cada institución.
- **Ejecutivo de Cobro Administrativo.** Realiza las gestiones de cobro administrativo a los deudores hipotecarios. Para el efecto envía recordatorios de pagos mensuales, y efectúa el cobro de cuotas atrasadas por medio de la vía telefónica, electrónica y del envío de telegramas. Así también, coordina el cobro personalizado a través de empresas particulares de cobranza.
- **Ejecutivo de Reclamos y Cobro Judicial.** Controla las gestiones de cobro judicial y realiza los reclamos del seguro de hipoteca ante el FHA. Debe dar seguimiento a cada caso hasta la adjudicación del bien inmueble a favor del FHA y el pago del seguro de hipoteca al banco por parte de dicha institución.
- **Encargado de Gestión de Valores.** Mantiene el control de las entradas y salidas de documentos y títulos resguardados en bóveda de valores, consistentes en cédulas hipotecarias, resguardos de asegurabilidad, seguros de hipoteca, escrituras de préstamos, títulos de agua y expedientes administrativos de créditos.

- **Contador de Operaciones.** Es el encargado de contabilizar las operaciones del Departamento, que incluyen: gastos de investigación del solicitante, la autorización, formalización y desembolso de préstamos, registro de las garantías de los préstamos, ingreso a bóveda de valores de los resguardos de asegurabilidad, cédulas hipotecarias y escrituras de préstamos, pagos de cuotas de los deudores hipotecarios, pagos por cuenta ajena, pagos de seguros e impuestos fiscales, etc. Así también, es el responsable de elaborar las integraciones mensuales de saldos de cuentas contables.

Es importante señalar que, como un sano principio de control interno, debe existir segregación de funciones entre los colaboradores, de manera que una sola persona no sea la encargada de desarrollar una operación desde su inicio hasta su finalización. Esto contribuirá a garantizar en mayor medida la seguridad operativa, previniendo pérdidas económicas a las instituciones por fraudes.

3.2.2.2 Perfiles de puestos del personal

Todo departamento FHA debe contar con perfiles bien definidos para cada uno de sus puestos de trabajo, los cuales le ayudarán a seleccionar a las personas idóneas para ocupar un cargo en particular. A través de los perfiles de puestos se puede evaluar dentro de un grupo de aspirantes, quién se ajusta más a los requerimientos y a las competencias del puesto de trabajo.

Los perfiles de puestos también son una herramienta útil para que los empleados conozcan sus atribuciones, su nivel jerárquico dentro de la organización y las relaciones laborales con otras áreas; de esta manera la persona contratada tendrá claramente definidas sus funciones y responsabilidades.

Por lo general, los perfiles de puestos deben ser elaborados por el área de Organización y Métodos, sin embargo, también puede desarrollarlos el departamento de Recursos Humanos. Para el efecto deben contar con el apoyo de la Subgerencia que tiene a su cargo el Departamento FHA. Es importante

señalar que cada banco debe diseñar los perfiles de puestos que se ajusten a sus necesidades.

Aún cuando no existe un diseño estándar, todo perfil de puestos puede incluir los aspectos siguientes:

- **Función genérica del puesto.** Hace una síntesis de la responsabilidad general de cada puesto. Se formula en tres partes: ¿Qué se hace? (acción), ¿Cómo se hace? (método) y ¿Para qué se hace? (resultado final esperado).
- **Principales atribuciones del puesto.** En esta sección deben enunciarse las diferentes responsabilidades del puesto de forma específica. Se debe indicar de forma clara y concisa la frecuencia de tiempo en que debe realizarse cada atribución.
- **Relaciones de trabajo con otras áreas.** Este punto debe describir las relaciones más importantes del puesto con todos los departamentos o áreas con las cuales recibe o proporciona servicios.
- **Habilidades y actitudes.** Aquí se deben enumerar en orden de importancia las habilidades y actitudes que se requieren del candidato para el desarrollo de sus funciones en un puesto determinado.
- **Áreas de conocimiento.** Es importante detallar claramente los conocimientos generales y específicos requeridos para el desarrollo de las funciones. Cada puesto exige distintos niveles académicos de preparación, así como conocimientos de áreas específicas.
- **Experiencia laboral.** En este punto deben indicarse el nivel jerárquico, los puestos ocupados y las áreas donde es recomendable que el candidato hubiese trabajado antes.
- **Requisitos generales del puesto.** Este apartado considera los requerimientos específicos para el desarrollo de las funciones del puesto, tales como: género, edad, vehículo propio, si el puesto exige viajar, etc.

3.2.2.3 Manuales de funciones del personal

Es un documento que describe las labores, los procedimientos y rutinas de un puesto en particular. Cuando un descriptor de puesto no sólo contiene el detalle de las labores sino además explica cómo deben ejecutarse, se convierte en un Manual de Organización y de Procedimientos a la vez.

Los manuales de funciones del personal deben explicar de manera precisa y mostrar preferiblemente de forma gráfica, cada una de las actividades que deben desarrollar los colaboradores, de acuerdo con cada perfil de puestos.

3.2.2.4 Capacitación al personal

Es sumamente importante que los bancos capaciten al personal que desarrolla sus funciones en cualquier área, incluyendo el Departamento FHA, si se pretende que las operaciones se desarrollen de la mejor manera posible. Existen dos tipos de capacitaciones: la capacitación inicial o inducción y la capacitación continua o permanente:

- **Capacitación inicial o inducción.** Comprende la introducción general a la entidad y al área de trabajo:
 - La introducción a la empresa suele llevarse a cabo en el departamento de Recursos Humanos, y para los bancos normalmente comprende la historia de la institución, su organización funcional, las operaciones que realiza, prevención y detección de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, sus deberes y derechos como trabajador, etc.
 - La introducción al área de trabajo comprende las explicaciones detalladas acerca de su trabajo, dándole a conocer su perfil de puesto, los Manuales de Funciones y los Manuales de Normas y Procedimientos acerca de las actividades que desarrolla su departamento. Así mismo, se ponen en práctica los conocimientos adquiridos.
- **Capacitación continua o permanente.** Consiste en capacitar constantemente al personal a través de cursos, seminarios, talleres, congresos, becas, etc.,

sobre políticas, procedimientos operativos, leyes, reglamentos y cualquier tipo de tema que se relacionen, dirijan o regulen el desarrollo de su trabajo.

3.2.3 Principales operaciones del Departamento FHA

3.2.3.1 Detalle de las principales operaciones

Seguidamente se presenta un inventario de las principales operaciones desarrolladas por el Departamento FHA de un Banco:

- Negociaciones con empresas constructoras y desarrolladores inmobiliarios, para brindar opciones de financiamiento a los compradores de viviendas;
- Gestión de solicitudes de financiamiento presentadas por los clientes;
- Requisición de información y documentación complementaria para el trámite de solicitudes de financiamiento;
- Gestiones ante el FHA para la emisión de seguros de hipotecas;
- Control y liquidación oportuna de los montos recaudados en concepto de seguros de hipoteca, seguros contra incendio y terremoto e impuestos fiscales;
- Emisión de cheques de caja para el pago de recaudaciones ante cada institución (FHA, municipalidades y compañías aseguradoras);
- Control en el pago por cuenta de terceros, por conceptos de seguros e impuestos fiscales, así como su cobro a los deudores hipotecarios;
- Cobro administrativo de créditos FHA por medio de recordatorios de pagos, llamadas telefónicas, envíos de correos electrónicos y telegramas, así como cobro personalizado a través de empresas externas de cobranza;
- Control de las gestiones de cobro judicial de créditos FHA (desde la demanda de cada caso hasta su recuperación);
- Control de gastos judiciales por demandas de créditos FHA;
- Reclamos de seguros de hipoteca ante el FHA;
- Gestión de liquidaciones finales de casos con el FHA;
- Administración y negociación de bienes inmuebles recibidos o adjudicados como pago de préstamos FHA (activos extraordinarios);

- Control de ingresos y egresos de documentos resguardados en bóveda de valores, correspondientes a expedientes administrativos de créditos, escrituras de préstamos, cédulas hipotecarias, resguardos de asegurabilidad, seguros de hipoteca y títulos de agua;
- Gestiones de devolución de documentos por pago total de créditos por parte de los deudores hipotecarios;
- Gestiones para la reestructuración de créditos FHA;
- Contabilización de todas las operaciones del Departamento FHA;
- Elaboración de integraciones mensuales de saldos de cuentas contables; y
- Otras operaciones a través del Sistema FHA.

3.2.3.2 Manuales de Normas y Procedimientos

Los Manuales de Normas y Procedimientos son documentos que regulan y contienen información sistemática, clara y precisa para el desarrollo de una actividad u operación específica. Señalan la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades que deben realizarse para conseguir un objetivo establecido. Constituyen el conjunto de normas e instrucciones que guían al personal en la ejecución de sus funciones. Toda operación debe contar con su manual, debidamente aprobado por la administración del banco.

Por lo tanto, es imprescindible que el personal del Departamento FHA lea y conozca los Manuales de Normas y Procedimientos de dicha área, con el objeto de ejecutar su trabajo de manera ordenada, segura y con apego a las políticas establecidas por el banco.

3.3 Marco legal aplicable para sus operaciones

Las operaciones del Departamento FHA deben llevarse a cabo con apego a distintas leyes y reglamentos. A continuación se brinda un breve detalle de la principal normativa que regula su actuación:

3.3.1 Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas

Por medio de esta ley se dio vida al Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas. La misma contiene el objeto, organización, gobierno y régimen legal privativo de dicha institución. Asimismo, crea y regula el Seguro de Hipoteca y el Resguardo de Asegurabilidad.

3.3.2 Reglamento de la Ley del FHA

Desarrolla las normas contenidas en la Ley del FHA, referentes al Seguro de Hipoteca y al Resguardo de Asegurabilidad. Además explica todo lo relativo a las entidades aprobadas, los pagos del deudor hipotecario y los requisitos mínimos que deben cumplir los inmuebles sujetos a la emisión del seguro de hipoteca.

3.3.3 Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios Dentro del Sistema FHA

Informa y regula acerca de las condiciones generales bajo las cuales puede emitirse el seguro de hipoteca, consistentes en:

- Los requisitos generales y específicos que debe presentar el solicitante de financiamiento;
- La estabilidad de la fuente de ingresos del solicitante;
- Los núcleos familiares;
- Las condiciones crediticias;
- Los requisitos para obtener el subsidio otorgado por el FOGUAVI;
- El proceso de análisis de crédito; y
- La aprobación, suspensión o rechazo de una solicitud de financiamiento.

3.3.4 Normativo para el Reclamo, Liquidación y Pago del Seguro de Hipoteca

Este documento contiene las normas establecidas por el FHA para el trámite del reclamo, liquidación y pago del seguro de hipoteca a las entidades aprobadas. Con dicha normativa, el FHA agiliza el pago del seguro de hipoteca, mediante la apertura de procedimientos que garantizan a las entidades aprobadas la recuperación del capital.

3.3.5 Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles

Esta ley norma el Impuesto Único Sobre Inmuebles, dando a conocer las escalas y tasas que deben aplicarse para su cálculo, la forma de liquidación y las fechas de pago del mismo. En virtud que las cuotas mensuales del deudor hipotecario incluyen una doceava parte del Impuesto Único Sobre Inmuebles, el Departamento FHA está obligado a administrar y satisfacer oportunamente este tributo, de conformidad con la Ley.

3.3.6 Código de Comercio de Guatemala

Los bancos guatemaltecos son personas jurídicas con la calidad de comerciantes, por lo tanto, deben regirse por las disposiciones de este Código.

“Los bancos,... se regirán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone este Código en lo que no contravenga sus leyes y disposiciones especiales.” (3:2)

3.3.7 Otras leyes aplicables

Otras leyes ordinarias aplicables a los bancos y las operaciones que realizan con el FHA, entre ellas el Código Civil, la normativa sobre seguros, disposiciones emitidas por la Junta Monetaria, etcétera.

3.4 Registro contable de operaciones del Departamento FHA

“Las entidades aprobadas deberán contabilizar las operaciones del FHA en cuentas separadas y deberán utilizar los fondos recibidos del deudor hipotecario solamente para aquellos fines para los cuales fueron destinados.” (18:24)

3.4.1 Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos

Las operaciones del Departamento FHA de un Banco deben registrarse con base en las normas especializadas de contabilidad contenidas 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), modificada por resoluciones JM-9-2008 del 16 de enero de 2008, JM-168-2008 del 30 de diciembre de 2008, JM-109-2009 del 18 de noviembre de 2009 y JM-14-2010 del 20 de enero de 2010. Este manual es de observancia obligatoria para los bancos.

3.4.2 Nomenclatura de cuentas

El Manual de Instrucciones Contables incluye un catálogo completo de cuentas para el registro de las distintas operaciones realizadas por el Departamento FHA. La codificación y denominación de la clase, grupo, subgrupo, cuenta, subcuenta, sub-subcuenta, sub-sub-subcuenta, sub-sub-subsubcuenta, previstas en el catálogo de cuentas, han sido estructuradas sobre la base de un sistema que contempla los diferentes niveles de los grupos y de las cuentas, tal como se muestra a continuación:

Clasificación	Grupo	Cantidad de dígitos
Clase		1
Grupo	Grupo de Primer Grado	3
Subgrupo	Grupo de Segundo Grado	4
Cuenta	Cuenta de Primer Grado	6
Subcuenta	Divisionaria de Primer Grado	8
Sub-subcuenta	Divisionaria de Segundo Grado	10
Sub-sub-subcuenta	Divisionaria de Tercer Grado	12
Sub-sub-sub-subcuenta	Divisionaria de Cuarto Grado	14

La codificación debe interpretarse tal como se indica en el ejemplo siguiente:

1	Activo
103	Cartera de Créditos
1031	Moneda Nacional
103102	Vencida
103102.01	En Proceso de Prórroga
103102.0102	Empresariales Menores
103102.0102.01	Préstamos
103102.0102.0101	Fiduciarios

Como ayuda visual debe anotarse un punto luego del sexto y décimo dígito, es decir, después de la cuenta de primer grado y después de la divisionaria de segundo grado.

El sistema de codificación establecido en el Manual de Instrucciones Contables, incluye el cuarto dígito para diferenciar las operaciones en distintas monedas, considerando los códigos siguientes:

- Uno (1): Para el registro de las operaciones en moneda nacional.

- Seis (6): Para el registro de las operaciones en moneda extranjera, contabilizadas a su equivalente en moneda nacional.

El primer dígito de cada cuenta contable, identifica la sección del balance general o del estado de resultados a la cual corresponde, siendo las siguientes:

Código	Clasificación de la cuenta
1	Activo
2	Cuentas Regularizadoras de Activo
3	Pasivo
4	Otras Cuentas Acreedoras
5	Capital Contable
6	Productos
7	Gastos
8	Contingencias, Compromisos y Otras Responsabilidades
9	Cuentas de Orden

3.4.3 Contabilización de operaciones FHA

En su apartado de “Jornalización”, el Manual de Instrucciones Contables muestra algunos ejemplos que pueden servir de guía para la contabilización de las operaciones más comunes realizadas a través el Sistema FHA.

Como parte final del presente capítulo se detallan las principales partidas contables que el Departamento FHA debe elaborar de acuerdo al Manual de

Instrucciones Contables, para el registro de los créditos hipotecarios FHA y su cancelación.

- Por la recepción del resguardo de asegurabilidad:

914 Cuentas de Registro
914101 Documentos y Valores en Custodia
914101.01 Propios

999999 Cuentas de Orden Por Contra

Registro de la recepción del resguardo de asegurabilidad, al valor de un Quetzal.

- Por la autorización del crédito:

913 Otras Cuentas de Orden
913101 Créditos Aprobados No Formalizados
913101.01 Préstamos

999999 Cuentas de Orden por Contra

Valor del crédito autorizado pendiente de su formalización.

- Por la recepción de la escritura del crédito:

914 Cuentas de Registro
914101 Documentos y Valores en Custodia
914101.01 Propios

999999 Cuentas de Orden Por Contra

Ingreso del testimonio de la escritura pública, al valor de un Quetzal.

- Por el registro de la garantía del crédito:

902 Garantía Cartera de Créditos
902102 Hipotecas

999999 Cuentas de Orden Por Contra

Registro de la garantía a favor de la entidad.

- Por la entrega de los fondos:

103	Cartera de Créditos
103101	Vigente
103101.04	Hipotecarios para Vivienda
103101.0401	Préstamos
103101.0401.06	Hipotecarios
305	Cuentas por Pagar
305102	Obligaciones Emisión de Documentos y Órdenes de Pago
305102.01	Cheques de Caja

Entrega de fondos por el crédito concedido.

- Por los pagos de primas de seguro y de escrituración:

305	Cuentas por Pagar
305105	Obligaciones por Administración
305105.04	Recaudaciones por Sistema de Hipotecas Aseguradas
305	Cuentas por Pagar
305102	Obligaciones Emisión de Documentos y Órdenes de Pago
305102.01	Cheques de Caja

Pago de primas a la aseguradora y gastos de escrituración.

- Por el registro de la póliza de seguro contra incendio y terremoto:

914	Cuentas de Registro
914101	Documentos y Valores en Custodia
914101.01	Propios
999999	Cuentas de Orden Por Contra

Recepción de la póliza de seguro contra incendio y terremoto.

- Adquisición de la cédula hipotecaria:

- i) Cancelación del resguardo de asegurabilidad:

999999 Cuentas de Orden Por Contra
914 Cuentas de Registro
914101 Documentos y Valores en Custodia
914101.01 Propios

Regularización del registro del resguardo de asegurabilidad (valor de un Quetzal)

ii) Recepción de la cédula hipotecaria:

914 Cuentas de Registro
914101 Documentos y Valores en Custodia
914101.01 Propios

999999 Cuentas de Orden Por Contra

Registro de la custodia de la cédula hipotecaria (valor de un Quetzal)

• Cancelación del préstamo hipotecario y traslado a inversiones

102 Inversiones
102102 En Títulos-Valores para la Venta
102102.04 De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -

103 Cartera de Créditos
103101 Vigente
103101.04 Hipotecarios para Vivienda
103101.0401 Préstamos
103101.0401.06 Hipotecarios

Regularización del préstamo hipotecario por la emisión de la cédula hipotecaria.

Nota: En este caso debe revertirse la partida por el registro de la garantía del crédito.

• Registro de intereses y comisiones por servicios devengadas no percibidas:

102 Inversiones
102199 Productos Financieros por Cobrar
102199.01 Intereses
102199.0102 En Títulos-Valores para la Venta
102199.0102.04 De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -

104	Cuentas por Cobrar
104199	Productos por Cobrar
104199.02	Productos por Servicios por Cobrar
104199.0299	Otros
401	Utilidades Diferidas
401101	Intereses Devengados No Percibidos
401101.02	Inversiones
401104	Productos por Servicios, Devengados No Percibidos

Intereses y comisiones devengados no percibidos por servicios prestados durante el mes.

Nota: El tratamiento contable de intereses y comisiones no percibidos se realizará conforme la política contable de Reconocimiento de Ingresos.

- Recepción de las cuotas mensuales de los financiamientos:

i) Por el pago recibido:

101101	Caja
107	Otras Inversiones
107103	Fondos Especiales
107103.02	Del Sistema de Hipotecas Aseguradas
102	Inversiones
102102	En Títulos-Valores para la Venta
102102.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -
102199	Productos Financieros por Cobrar
102199.01	Intereses
102199.0102	En Títulos-Valores para la Venta
102199.0102.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -
104	Cuentas por Cobrar
104199	Productos por Cobrar
104199.02	Productos por Servicios por Cobrar
104199.0299	Otros

305	Cuentas por Pagar
305105	Obligaciones por Administración
305105.04	Recaudaciones por Sistema de Hipotecas Aseguradas

Valor de las cuotas recibidas.

ii) Por la regularización de los intereses y comisiones:

401	Utilidades Diferidas
401101	Intereses Devengados No Percibidos
401101.02	Inversiones
401104	Productos por Servicios, Devengados No Percibidos
601	Productos Financieros
601101	Intereses
601101.02	Inversiones
601101.0202	En Títulos-Valores para la Venta
601101.0202.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -
602	Productos por Servicios
602101	Comisiones por Servicios Diversos
602101.03	Recaudaciones por Cuenta de Terceros
602101.0301	De Gobierno y Entidades Oficiales

Regularización de intereses y comisiones.

- Pago de las primas de seguro:

305	Cuentas por Pagar
305105	Obligaciones por Administración (1)
305105.04	Recaudaciones por Sistema de Hipotecas Aseguradas
104	Cuentas por Cobrar
104101	Deudores Varios (2)
104101.05	Primas de Seguros
305	Cuentas por Pagar
305102	Obligaciones Emisión de Documentos y Órdenes de Pago
305102.01	Cheques de Caja

Pagos efectuados a favor de la compañía aseguradora por primas de seguros.

- (1) Primas cubiertas oportunamente por los deudores
- (2) Primas pagadas por la entidad pendientes de cobro a los deudores

- Por la cancelación del financiamiento:

Al recibirse la última cuota además de las partidas correspondientes, deberán asentarse la siguiente:

Por la devolución de la cédula hipotecaria y la escritura

999999	Cuentas de Orden Por Contra
914	Cuentas de Registro
914101	Documentos y Valores en Custodia
914101.01	Propios

Por el egreso de la cédula hipotecaria y de la escritura pública (al valor de un Quetzal cada documento).

El resto de partidas contables pueden ser consultadas en el Manual de Instrucciones Contables Para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, Sección V “Jornalización”.

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO

4.1 Definición de Auditoría

“Es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros.” (17:2)

La norma internacional de auditoría número 110, refiere que el objetivo de una auditoría de estados financieros es hacer posible al auditor expresar una opinión sobre si los estados financieros están preparados, respecto de todo lo sustancial, de acuerdo a un marco de referencia para reportes financieros identificado o a otros criterios.

4.2 Clasificación de la Auditoría

La auditoría puede clasificarse de distintas maneras, mostrando a continuación las formas más conocidas en nuestro medio:

4.2.1 Con base a las personas que la realizan

➤ **Auditoría Externa.** “La auditoría externa tiene como principal propósito examinar los estados financieros de una entidad durante el período determinado, con el objeto de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los mismos.” (14:1)

Este tipo de auditoría es realizada por profesionales que no tienen relación laboral con la entidad auditada, por lo tanto es completamente independiente.

➤ **Auditoría Interna.** “Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus

objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (20:1)

“La auditoría interna forma parte de la estructura organizativa de la empresa y debe estar ubicada organizacionalmente a un nivel jerárquico, que le permita cumplir con los objetivos que se le asignan.” (14:1)

4.2.2 Con base a la fecha en que se realiza

- **Auditoría Preliminar.** “Es la auditoría que se efectúa dentro del año normal de operaciones cada tres o cuatro meses, con el fin de adelantar el trabajo de la auditoría final. Esta auditoría permite examinar con más detenimiento las diferentes áreas que integran los estados financieros.” (17:4)
- **Auditoría Final.** “Es la revisión en la que se conectan los saldos de la auditoría preliminar y los del cierre del ejercicio, verificando aquellas partidas que hayan tenido variaciones importantes durante el período.” (17:4)

4.2.3 Con base al objetivo que persigue

- **Auditoría Financiera.** Es el examen a los estados financieros con el objeto de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los mismos, mediante la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría (Auditoría Externa).
- **Auditoría Operacional.** “Es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, actividad o función, para facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.” (13:3)

“Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo

políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y económica.” (25)

La auditoría operacional es una revisión de cualquier parte de los procedimientos y métodos operativos de una empresa, con el fin de evaluar su eficiencia y efectividad.

- **Auditoría Administrativa.** “Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.” (25)

- **Auditoría Integral.** “Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimiento de los objetivos de una organización, de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos.” (25)

4.2.4 Otros tipos de auditoría

- **Auditoría Recurrente.** “Es la auditoría que se efectúa al período actual y uno o más períodos consecutivos anteriores al actual.” (17:6)

- **Auditoría Forense.** “Es el examen efectuado por el auditor independiente para determinar las causas jurídico-contables que provocan la extinción de una entidad.” (17:6)

4.3 Departamento de Auditoría Interna de un Banco

El Departamento de Auditoría Interna de un banco constituye un órgano independiente que tiene a su cargo de manera permanente, la labor de fiscalización de todas las actividades de la institución, que incluye la supervisión y

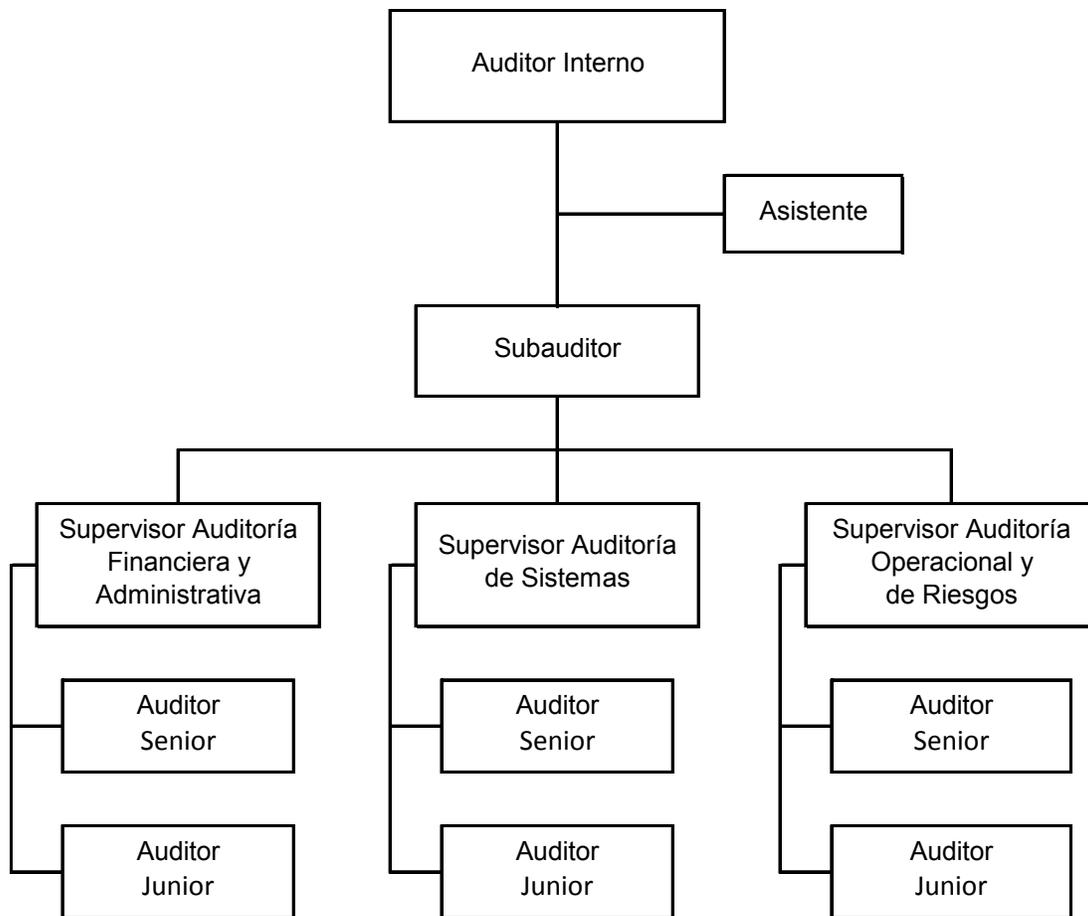
evaluación periódica del sistema de control interno para mantener la seguridad, corrección y eficacia de todas las operaciones que se realicen, así como asegurar el buen uso de los bienes propiedad del banco y de aquellos que tenga la obligación de administrar. Asiste a los miembros de la Dirección como base de apoyo y asesoría en relación al cumplimiento de sus responsabilidades al facilitar el análisis, evaluaciones, asesorías funcionales y de servicio, emitiendo las recomendaciones, comentarios y proponiendo las mejoras a los controles detectivos, preventivos y correctivos que considere más convenientes.

Por su parte, el artículo 57 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, refiere que los bancos deben contar con una apropiada auditoría interna independiente. La independencia es una característica muy importante, que les permite a los auditores internos emitir juicios imparciales. En todo lo relativo al cumplimiento de sus funciones, el departamento de Auditoría Interna debe actuar con objetividad e independencia de criterio, mismas que deben ser respetadas por los diferentes órganos y dependencias del banco.

4.3.1 Organización y nivel jerárquico

El departamento de Auditoría Interna como parte de la estructura organizativa de la entidad, debe estar situado en un nivel jerárquico que le permita el cumplimiento de sus objetivos y responsabilidades. Para tal efecto, el Auditor Interno debe reportar al Consejo de Administración o Junta Directiva, quienes a su vez deben brindarle todo el apoyo para obtener la colaboración del personal. Los niveles de autoridad y responsabilidad de la auditoría interna deben quedar plasmados en un documento debidamente aprobado por el Consejo de Administración, que por lo general se denomina Reglamento de Auditoría Interna.

Cada banco debe contar con un departamento de Auditoría Interna organizado acorde a la naturaleza y escala de sus negocios. En la siguiente figura se muestra un organigrama con la estructura más general de un departamento de auditoría interna:



Fuente: Elaboración propia.

En la actualidad, el nombre del cargo de quien dirige el Departamento de Auditoría Interna se conoce como: Auditor Interno, Gerente de Auditoría, Director de Auditoría o Jefe de Auditoría.

El Auditor Interno ejerce la función administrativa y organizacional del departamento de Auditoría Interna, y la responsabilidad asignada se enmarca así:

- Que el departamento de Auditoría Interna cumpla con los propósitos y las responsabilidades aprobadas por el Consejo de Administración.
- Que los recursos asignados al departamento sean utilizados en forma eficiente.

- Que el trabajo de auditoría se lleve a cabo con apego a estándares para la práctica profesional de la auditoría interna.

Los Auditores Internos deben cumplir con las normas generales personales de conducta y apegarse a las normas de ética para graduados de Contaduría Pública y Auditoría.

4.3.2 Objetivos de la Auditoría Interna

El objetivo tradicional de la Auditoría Interna consiste en evaluar el control interno, a efecto de establecer que éste contribuye a:

- Garantizar información financiera confiable y oportuna.
- Salvaguarda de los activos.
- Promover la eficiencia operativa de la entidad.
- Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
- El uso eficiente y económico de los recursos.

En la época moderna, los objetivos y alcances de la auditoría interna se han ampliado en forma muy significativa. La misión de todo departamento de Auditoría Interna consiste en proporcionar un amplio rango de servicios concebidos para ayudar a la entidad a cumplir sus objetivos.

La actividad de auditoría interna se define como: “Un departamento, división, equipo de consultores, u otro/s practicante/s que proporciona/n servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (20:15)

Los servicios de aseguramiento comprenden la tarea de evaluación objetiva de las evidencias para proporcionar una opinión o conclusión independiente respecto de un proceso, sistema u otro asunto. Los servicios de consultoría son por naturaleza consejos, y son desempeñados, por lo general, a pedido de la administración.

4.3.3 Responsabilidad de la Auditoría Interna

La principal responsabilidad del departamento de Auditoría Interna consiste en ejercer vigilancia y fiscalización permanente de todas las operaciones y actividades del banco. El departamento de Auditoría Interna tiene otras responsabilidades que se derivan de la principal, las cuales deben quedar plasmadas en un documento denominado Manual de Auditoría Interna, y que consisten en:

- Comprobar y verificar que las operaciones de la Organización se ajusten a las leyes aplicables y a las disposiciones emitidas por los Órganos Supervisores;
- Desarrollar y ejecutar un programa de auditoría para evaluar los controles internos sobre las actividades del banco;
- Recomendar a la Gerencia General mejoras para el control interno;
- Revisar los procedimientos y verificar el correcto funcionamiento del sistema operativo y contable, estableciendo que la contabilidad se lleva en forma legal y de conformidad con las disposiciones del Manual de Instrucciones Contables emitido por la Junta Monetaria;
- Practicar auditorías al cumplimiento de los programas para la prevención y detección del lavado de dinero y otros activos, y del financiamiento del terrorismo;
- Evaluar la gestión de riesgos;
- Rendir informes mensuales de actividades al Consejo de Administración;
- Examinar y verificar los estados financieros mensuales y anuales, con las notas o aclaraciones pertinentes, cuando proceda;
- Revisar que los convenios y manejos de fideicomisos se efectúan con base en la legislación vigente y los acuerdos o contratos suscritos con los fideicomitentes;

- Revisar que los convenios con el FHA, se manejan y atienden conforme los acuerdos suscritos, para la adquisición de casas habitacionales para quienes las requieren;
- Anualmente, rendir un informe financiero al Consejo de Administración, previo a la celebración de Asamblea General de Accionistas;
- Informar al Consejo de Administración y Gerencia General cualquier irregularidad de carácter grave que se determine, proponiendo inmediatamente las medidas y recomendaciones para su corrección;
- Velar por el cumplimiento de las resoluciones y disposiciones adoptadas por la Asamblea General de Accionistas, Consejo de Administración o Gerencia General;
- Prestar asesoría en aspectos administrativos, contables, financieros, tributarios, laborales, de seguros, de procedimientos y de sistemas, al Consejo de Administración, Gerencia General y funcionarios que lo requieran;
- El Auditor Interno puede asistir con voz pero sin voto, a las reuniones del Consejo de Administración y a las Asambleas de Accionistas, cuando le sea requerido por el Consejo de Administración; y
- En general, ejercer las funciones de fiscalización que le fija la Escritura Constitutiva de la Organización y que le encargue el Consejo de Administración.

4.3.4 Manual de Auditoría Interna

Documento a través del cual se establecen y definen con precisión tanto la organización del departamento y las responsabilidades de cada integrante, como los estándares de trabajo en el desarrollo de sus actividades. Es un compendio que define los propósitos, autoridad y responsabilidad del departamento de Auditoría Interna, asimismo, describe normas y procedimientos mínimos que deben ser observados por el personal del Departamento.

“El estatuto de auditoría interna es un documento formal que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna. El estatuto 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; y define el alcance de las actividades de auditoría interna. La aprobación final del estatuto de auditoría interna corresponde al Consejo.” (20:3)

El objetivo del Manual de Auditoría Interna constituye la base para que el personal de Auditoría Interna cuente con los elementos suficientes para la realización de su trabajo, sin descuidar los aspectos técnicos y profesionales que lo caracterizan en el uso de su buen juicio y criterio.

El Manual de Auditoría Interna cumple las funciones siguientes:

- Establece la posición del departamento de Auditoría Interna dentro de la Institución;
- Faculta el acceso irrestricto a documentos, registros, sistemas y propiedades de la institución;
- Estandariza las revisiones del trabajo realizado a través de normas generales, normas específicas y cuestionarios de evaluación; y
- Ayuda a la Dirección en la elaboración del trabajo de auditoría interna estableciendo normas relativas a:
 - Planificación del trabajo;
 - Ejecución del trabajo; y
 - Emisión del informe y su seguimiento.

El Manual de Auditoría Interna debe ser aprobado por el Consejo de Administración, y el Auditor Interno debe evaluarlo periódicamente a efecto de establecer que su contenido sigue siendo adecuado para que el Departamento cumpla con sus objetivos técnicos y profesionales.

4.3.5 Plan Anual de Auditoría Interna

Planeación significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El auditor debe planear el trabajo de auditoría de modo que sea desempeñado en una manera efectiva y oportuna.

“Planear el trabajo de Auditoría, es decidir previamente cuáles son los objetivos y procedimientos de auditoría que se van a emplear, cuál es la extensión que se dará a esas pruebas, en qué oportunidad se van a aplicar y cuáles son los papeles de trabajo en que se van a registrar sus resultados.” (17:27)

“La planeación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se presta atención adecuada a áreas importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es completado en forma expedita. La planeación también ayuda para la apropiada asignación de trabajo a los auxiliares y para la coordinación del trabajo hecho por otros auditores y expertos.” (10:70)

“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.” (20:7)

El Plan Anual de Auditoría Interna es un documento que describe los objetivos del Departamento, las actividades a desarrollar, el tiempo y la asignación de recursos (humanos, materiales y financieros), así como el detalle de las capacitaciones del personal. Dicho documento debe ser presentado a la Gerencia General para su conocimiento y debe ser aprobado por el Consejo de Administración.

4.3.6 Programas de Auditoría

“Es una lista detallada y una explicación de los procedimientos específicos, que tienen que ejecutarse en el curso de un trabajo de auditoría. Los programas de

auditoría proporcionan una base para asignar y planear el trabajo y para determinar lo que falta por hacer. Los programas de auditoría se ajustan especialmente a cada trabajo.” (17:27)

“Un programa de auditoría expone la naturaleza, tiempos y grado de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. El programa de auditoría sirve como un conjunto de instrucciones para los auxiliares involucrados en la auditoría y como un medio para controlar la ejecución apropiada del trabajo.” (10:17)

Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.

Los programas de auditoría deben contemplar los aspectos siguientes:

- Especificación del trabajo a desarrollar;
- Lugar, fecha y hora de realización del trabajo;
- Objetivos (generales y específicos);
- Procedimientos a aplicar;
- Designación de los auditores que realizarán el trabajo;
- Estimación de los recursos materiales y económicos; y
- Elaboración del informe de resultados.

“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.” (20:11)

4.3.7 Técnicas de Auditoría

“Constituyen las herramientas de trabajo del Auditor. Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesarias para su opinión.” (17:35)

4.3.8 Procedimientos de Auditoría

“Son el conjunto de técnicas que forman el examen de una partida, hecho o circunstancia, es decir, son la combinación que se hace de esas herramientas (técnicas de auditoría), para un estudio particular.” (17:35)

4.3.9 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo constituyen los registros que el auditor mantiene de los procedimientos seguidos, las pruebas efectuadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas en la auditoría.

“Son el conjunto de análisis, sumarios, resúmenes, comentarios y correspondencia formada e integrada por el Auditor durante el desarrollo de un examen de Estados Financieros de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría.” (17:51)

“Los papeles de trabajo pueden ser en la forma de datos almacenados en papel, película, medios electrónicos, u otros medios. El auditor deberá preparar papeles de trabajo que sean suficientemente completos y detallados para proporcionar una comprensión global de la auditoría.” (10:52)

Dentro de una enorme cantidad de documentos, los papeles de trabajo pueden incluir:

- Los programas y planes de auditoría;
- Cuestionarios, narrativas y diagramas de flujo;
- Notas y memorandos resultantes de las entrevistas;
- Información relativa a la estructura interna como diagramas organizacionales y descripciones de puestos;
- Manuales de procedimientos operativos;
- Evaluaciones de control interno;
- Copias de contratos y convenios que se consideren importantes;
- Información relativa a las políticas financieras y operativas;
- Extractos o copias de documentos;

- Cartas de confirmación y representación;
- Análisis y pruebas sobre las operaciones, procesos y saldos de las cuentas; y
- Resultados de los procedimientos analíticos de revisión.

Cada papel de trabajo de auditoría debe contar con un número de referencia. Los papeles de trabajo de auditoría son propiedad del banco.

4.3.10 Informe de Auditoría Interna

“Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo. Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción.”
(20:12)

Cada informe de auditoría debe orientarse a incrementar la eficiencia y rentabilidad de las operaciones.

Un informe efectivo depende de la calidad del trabajo realizado y que lo soporta; sin embargo, habrá que reconocer que un buen trabajo de auditoría puede quedar anulado por un informe pobre. El informe es, en consecuencia, uno de los aspectos de mayor interés a cualquier nivel de auditores, en especial para el Auditor Interno, quien es en última instancia el responsable por la eficiencia del Programa Total de Auditoría Interna.

“Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.” (20:13)

Las comunicaciones precisas están libres de errores y distorsiones y son fieles a los hechos que describen. Las comunicaciones objetivas son justas, imparciales y sin desvíos y son el resultado de una evaluación justa y equilibrada de todos los hechos y circunstancias relevantes. Las comunicaciones claras son fácilmente comprensibles y lógicas, evitando el lenguaje técnico innecesario y

proporcionando toda la información significativa y relevante. Las comunicaciones concisas van a los hechos y evitan elaboraciones innecesarias, detalles superfluos, redundancia y uso excesivo de palabras. Las comunicaciones constructivas son útiles para el cliente del trabajo y la organización, y conducen a mejoras que son necesarias. A las comunicaciones completas no les falta nada que sea esencial para los receptores principales e incluyen toda la información y observaciones significativas y relevantes para apoyar a las recomendaciones y conclusiones. Las comunicaciones oportunas son realizadas en el tiempo debido y son pertinentes, dependiendo de la relevancia del tema, permitiendo a la dirección tomar la acción correctiva apropiada.

La estructura del informe debe contener además del número correlativo de registro y destinatario, los siguientes elementos:

- **Fecha.** El informe preliminar debe presentar la fecha en la que se concluyó la revisión. No obstante, el informe definitivo puede contener la fecha máxima de entrega contenida en el nombramiento de auditoría.
- **Destinatario.** El informe debe dirigirse al funcionario responsable de la actividad que estuvo sujeta a revisión. Normalmente deberá ser un Gerente o Subgerente de Área, por tratarse del funcionario de máxima jerarquía.
- **Introducción.** Dirigida al lector, refiriéndose a los objetivos e instrucciones que se giraron al asistente para efectuar el trabajo.
- **Alcance de la revisión.** Contiene la expresión de la profundidad de la investigación, las áreas que se han examinado y evaluado y cuando proceda, una descripción de las técnicas utilizadas, si la ocasión lo amerita, se describirá brevemente el trabajo desarrollado por el auditor designado.
- **Limitaciones.** Debe contener este párrafo, la descripción de las limitaciones causadas por la oficina que se audita y que el auditor designado afrontó en el desarrollo de su trabajo, referentes a la falta de atención y colaboración del

personal, registros atrasados, información no verificable o confiable. Dejar evidencia, constituye una salvaguarda del auditor.

- **Resultados.** Parte del informe donde se detalla el resultado del trabajo, el cual debe estar debidamente claro y documentado con todos los anexos pertinentes.
- **Conclusiones.** El informe debe contener si fuera necesario, las conclusiones del auditor, referente a los resultados obtenidos, exponiendo clara y objetivamente su opinión.
- **Recomendaciones.** Como parte final, el auditor presentará las recomendaciones que estime adecuadas en consistencia con los resultados anotados en el informe derivado de la auditoría realizada.
- **Nombres y firmas.** Del auditor que llevó a cabo la auditoría y del Supervisor de Auditoría que revisó el trabajo y del Auditor Interno que aprobó los resultados contenidos en el informe.

4.4 Estándares profesionales para la práctica de la Auditoría Interna

Son los criterios que permiten el desarrollo, control y evaluación de las actividades de un departamento de auditoría interna. En Guatemala están reconocidos algunos estándares nacionales e internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna, los cuales se presentan a continuación.

4.4.1 Normas Internacionales de Auditoría Interna

“Las Declaraciones sobre Normas de Auditoría Interna (SIAS), son emitidas por el Comité de Normas y Responsabilidades Profesionales, que es el comité técnico superior nombrado por el Instituto de Auditores Internos para que promulgue pronunciamientos sobre Normas de Auditoría. Estas declaraciones constituyen interpretaciones autorizadas de las Normas para la Práctica Profesional de Organizaciones de Auditoría Interna. El cumplimiento de los conceptos enunciados en las normas es esencial para que los auditores internos puedan a su vez cumplir con sus responsabilidades.” (11:1)

4.4.2 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Estas normas son emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés), asociación internacional dedicada al desarrollo profesional continuado del auditor interno y de la profesión de auditoría interna.

Las actividades de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían en propósitos, tamaño y estructura, y por personas dentro o fuera de la organización. Estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente, sin embargo, el cumplimiento de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos.

Los propósitos de estas Normas son: (20:1)

- “Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como este debería ser;
- Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido;
- Establecer las bases para medir el desempeño de la auditoría interna; y
- Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.”

La estructura de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna está constituida por las Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño y las Normas de Implantación. “Las Normas de Implantación amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría.” (20:1)

4.4.2.1 Normas sobre Atributos

“Las Normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna.” (20:1)

A continuación se presenta un breve resumen de las normas sobre atributos.

- **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.” (20:3)
- **Independencia y objetividad.** “La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.” (20:3)
- **Aptitud.** “Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales. La actividad de auditoría interna, colectivamente, debe reunir u obtener los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.” (20:5)
- **Cuidado profesional.** “Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la aptitud que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El cuidado profesional adecuado no implica infalibilidad.” (20:5)
- **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.” (20:6)

4.4.2.2 Normas sobre Desempeño

“Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.” (20:1)

Seguidamente se describe una síntesis acerca de las normas sobre desempeño.

- **Administración de la actividad de auditoría interna.** “El director ejecutivo de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización.”
- **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.” (20:9)
- **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.” (20:11)
- **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.” (20:12)
- **Comunicación de resultados.** “Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos.” (20:13)
- **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.” (20:14)

4.4.3 Código de Ética

Es necesario que la profesión de auditoría interna cuente con un código de ética, debido a que el desarrollo de dicha actividad se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección de la entidad.

El Código de Ética es emitido por el Instituto de Auditores Internos (IIA), y su propósito es promover una cultura de ética en la profesión de auditoría interna. Está compuesto por dos componentes esenciales que son:

- Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna; y

- Reglas de Conducta que describen las normas de comportamiento que deben ser observadas por los auditores internos, cuya intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.

4.5 Auditoría Operacional

“Es el examen crítico de las operaciones de una empresa, con el objeto de medir y evaluar su grado de eficacia y eficiencia, presentando en un informe las observaciones, conclusiones y recomendaciones para mejorarlo.” (17:5)

Una operación puede definirse como el conjunto de actividades orientadas al logro de un fin u objetivo particular dentro de la entidad. Con base en dicho concepto, se puede inferir que la auditoría operacional examina las actividades desarrolladas por una entidad para el logro de sus objetivos, dando a conocer los hallazgos y las recomendaciones que considere más convenientes para su mejora, incluyendo el refuerzo del control interno existente, para brindar una adecuada seguridad operativa.

Por aparte, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, en su boletín número uno de auditoría operacional define a la auditoría operacional como “el servicio que presta el contador público cuando examina una entidad”.

4.5.1 Alcance de la Auditoría Operacional

El alcance de la auditoría operacional es ilimitado. Todas las operaciones o actividades de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea una operación financiera o no, y cada hallazgo de auditoría operacional cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan.

4.5.2 Estándares profesionales para la práctica de la Auditoría Operacional

Aunque existen diversas normas y procedimientos para la práctica de la auditoría operacional, los principales estándares están constituidos por los Boletines de Auditoría Operacional, emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Estos boletines tienen como propósito definir el concepto, objetivo, alcance y aplicación de la auditoría operacional, así como brindar un marco de consulta para desarrollar distintas actividades de auditoría operacional.

4.5.3 Metodología de la Auditoría Operacional

La metodología de la auditoría operacional se simplifica en cuatro pasos fundamentales:

- **Familiarización.** El auditor debe familiarizarse con las operaciones que revisará en la entidad, a través del estudio de los problemas inherentes a la actividad que se revisa, la estructura organizacional establecida para hacer frente a la administración de las operaciones y los antecedentes respecto a deficiencias detectadas.
- **Investigación y Análisis.** Su objetivo es el de analizar la información y examinar la documentación obtenida para determinar la eficiencia y efectividad de las operaciones que se revisan.
- **Diagnóstico.** Una vez estudiada y evaluada la infraestructura administrativa deben sumarse los hallazgos y señalar la interpretación que se hace de ellos.
- **Informe.** El informe sobre auditoría operacional es el producto terminado del trabajo realizado. Su contenido debe enfocarse a mostrar objetivamente los problemas detectados en relación con la eficiencia operativa de la entidad y con los controles operacionales establecidos.

4.5.4 Objetivo de la Auditoría Operacional

“El objetivo de la auditoría operacional se cumple al presentar recomendaciones que tiendan a incrementar la eficiencia en las entidades a que se practique.” (15:1)

El boletín número 1 de Auditoría Operacional indica que existen tres niveles en los que el contador público puede participar de apoyo en las entidades, siendo los siguientes:

Primero: En la emisión de opiniones sobre el estado actual de lo examinado (diagnóstico de obstáculos);

Segundo: En la participación para la creación o diseño de sistemas, procedimientos, etc., interviniendo en su formación; y

Tercero: En la implantación de los cambios e innovaciones (implantación de sistemas, etc.).

La auditoria operacional persigue: detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos; prever obstáculos a la eficiencia; presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades, en la consecución de la óptima productividad

Es importante señalar que en la práctica de una auditoria operacional, el auditor debe circunscribirse al primer nivel de apoyo, ya que su participación en los demás niveles queda nula de la práctica de auditoría operacional. Los niveles segundo y tercero quedan enmarcados dentro de lo que se conoce como trabajos de reorganización, desarrollo de sistemas y consultoría administrativa. (15:2)

4.5.5 Aplicación de la Auditoría Operacional

Aunque no pueden establecerse reglas fijas que determinen cuándo debe practicarse la auditoria operacional, si se pueden mencionar aquellas que habitualmente los administradores de entidades, los auditores internos y los consultores, han determinado como más frecuentes:

- Para aportar recomendaciones que resuelven un problema conocido;
- Cuando se tienen indicadores de ineficiencia pero se desconocen las razones;
y
- Para contar con un respaldo para la prevención de ineficiencias o para el sano crecimiento de las entidades.

“La auditoría operacional puede realizarse en cualquier época y con cualquier frecuencia; lo recomendable es que se practique periódicamente, a fin de que rinda sus mejores frutos.” (15:3)

4.5.6 Justificaciones para desarrollar auditorías operacionales en un banco

La definición de auditoría operacional refiere que es el examen crítico de las operaciones de una empresa, con el objeto de medir y evaluar su grado de eficacia y eficiencia. Como puede observarse, dicha definición no hace discriminación entre operaciones desarrolladas por empresas productoras de bienes y por entidades generadoras de servicios.

El negocio de las instituciones bancarias no es la producción fabril sino la prestación de servicios financieros, cuya ejecución conlleva distintos tipos de operaciones que deben estar reguladas y contenidas en manuales de normas y procedimientos, debidamente aprobados por la administración de cada entidad.

Los boletines de auditoría operacional emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, regulan el desarrollo de este tipo de auditorías en áreas no solamente productivas, sino también de servicios, tales como cobranzas, administración de recursos humanos, centros de proceso electrónico de datos, otorgamiento de crédito, etc.

Se debe considerar además, que la auditoría operacional busca medir y evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones, brindando las recomendaciones necesarias para lograr dicho objetivo.

En la actualidad, el Consejo de Administración y la Alta Gerencia requieren asistencia de consultoría de parte del Departamento de Auditoría Interna, en tres áreas básicas:

- Desarrollo de procesos para acomodarse a nuevas tecnologías;
- Renovación de procesos existentes para hacerlos más eficientes; y

- Solución a problemas organizacionales, proceso, procedimientos, etc.

Dichas áreas se relacionan directamente con las operaciones diarias de las instituciones.

Una función importante del Departamento de Auditoría Interna consiste en identificar, evaluar y prevenir los riesgos potenciales a que están expuestas las operaciones y procedimientos desarrollados por cada unidad del banco, y que pueden causarle pérdidas económicas. La auditoría operacional constituye una herramienta de gran utilidad para ayudarle a cumplir dicho objetivo.

Con base en los argumentos planteados con anterioridad, se puede observar que, aún y cuando los bancos no son empresas fabriles, es procedente que el Departamento de Auditoría Interna lleve a cabo auditorías operacionales a los diversos procedimientos desarrollados por los departamentos operativos, a efecto de evaluar la eficacia y eficiencia de éstos, tal y como lo establece la definición de auditoría operacional. Asimismo, como parte del valor agregado al trabajo del Auditor Interno, también deben ser medidos los riesgos inherentes a dichos procedimientos.

CAPÍTULO V

AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL DEPARTAMENTO FHA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

CASO PRÁCTICO

En el presente capítulo se expone un caso práctico referente a la ejecución de una auditoría operacional en el Departamento FHA del Banco Solidario, S. A., por parte de su Departamento de Auditoría Interna. La documentación ilustrativa, contenida en esta sección, se compone por el nombramiento del Auditor Interno, la planeación de la auditoría, los papeles de trabajo y el informe de resultados, con el detalle de los hallazgos y las recomendaciones que se consideran pertinentes.

5.1 Presentación del caso

El Banco Solidario, S. A. se constituyó el 1 de febrero de 2000, con un capital autorizado de Q.200.0 millones, dividido en 2.0 millones de acciones por valor nominal de Q.100.00 cada una, encontrándose pagados un total de Q.102.0 millones. Su conformación fue aprobada por la Junta Monetaria el 30 de marzo de 2000. El objeto principal del Banco consiste en promover el ahorro y financiar la adquisición de vivienda para las familias de Guatemala. Tiene su domicilio en la ciudad de Guatemala y cuenta con 30 agencias distribuidas en las distintas regiones del país. Inició operaciones con el público a partir del 1 de abril de 2000, actualmente ofrece la mayoría de los servicios, pasivos contingentes y operaciones activas y pasivas que le permite la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Los órganos superiores del Banco lo constituyen: la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración y la Gerencia General. La Auditoría Interna depende directamente del Consejo de Administración, no obstante, brinda servicios de consultoría a la Gerencia General y realiza trabajos especiales a requerimiento del Consejo de Administración.

Al 30 de septiembre de 2010, el Banco Solidario, S. A. registraba las siguientes cifras en sus estados financieros:

ACTIVO NETO	Cifras en Quetzales	PASIVO Y CAPITAL	Cifras en Quetzales
Disponibilidades	271,288,583.34	Obligaciones Depositarias	875,765,204.69
Inversiones	510,975,583.24	Créditos Obtenidos	86,108,939.52
Cartera de Créditos	598,301,398.03	Obligaciones Financieras	189,941,314.88
Productos Finan. por Cobrar	9,672,036.72	Gastos Finan. por Pagar	2,495,492.42
Cuentas por Cobrar	11,453,142.09	Cuentas por Pagar	42,084,982.47
Bienes Realizables	5,849,619.94	Provisiones	1,139,730.45
Inversiones Permanentes	40,187,996.75	Créditos Diferidos	1,058,538.24
Inmuebles y Muebles	37,308,521.39	Otras Cuentas Acreedoras	4,601,612.31
Cargos Diferidos	14,589,732.98	Capital Contable	296,430,799.50
Suma del Activo	1,499,626,614.48	Suma del Pasivo y Capital	1,499,626,614.48

En el año 2002, el Consejo de Administración autorizó el inicio de operaciones de financiamiento para la vivienda bajo el Sistema FHA. Como resultado de las gestiones realizadas, con fecha 15 de junio de 2002, el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas acordó declarar al Banco Solidario, S. A., como Entidad Aprobada número 99, para realizar las operaciones que determinan el Decreto Número 1448 del Congreso de la República “Ley del FHA”, y su Reglamento.

Al 30 de septiembre de 2010 se administran 2,729 casos, por un total de Q.518,697.1 miles de los valores faciales de las cédulas hipotecarias, con un saldo de capital de Q.460,603.2 miles, montos integrados así:

Descripción	Número de Casos	Valor Cédulas Hipotecarias	Saldo Capital
		Cifras en Miles de (Q.)	
FHA en Quetzales	2,581	489,393.1	436,900.9
FHA en Dólares	148	29,304.0	1/ 23,702.3
Totales	2,729	518,697.1	460,603.2

1/ Equivalentes a US\$.2,962.8 miles (tasa de cambio US\$.1.00 x Q.8.00000).

Los saldos de capital de los financiamientos otorgados están registrados en la cuenta contable de Inversiones (corrientes), cuyo monto disminuye en la medida en que los clientes realizan sus pagos mensuales.

El total de ingresos obtenidos por operaciones FHA, durante el período comprendido del 1 de enero al 30 de septiembre de 2010, fue de Q.39,599.6 miles, correspondiendo a intereses de las Cédulas Hipotecarias FHA, comisiones, concertación e inspección y descuentos cedularios, que representan el 55% del total de los productos financieros del Banco.

Para la totalidad de los financiamientos concedidos a través del Sistema FHA (vigentes y vencidos), se administran recaudaciones y pagos por cuenta de terceros, consistentes en seguros de hipotecas, seguros contra incendio y terremoto, e Impuesto Único Sobre Inmuebles; que deben ser liquidados oportunamente a cada institución (FHA, compañías aseguradoras y municipalidades, respectivamente).

El registro contable de las operaciones realizadas por el Departamento FHA se lleva a cabo con base en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.

En consideración a la materialidad de la cifra registrada en la cuenta de Inversiones, correspondiente a los financiamientos otorgados por el Banco mediante del Sistema FHA; en consideración a la materialidad de los ingresos obtenidos por estas operaciones, que representan un alto porcentaje del total de productos financieros; y en consideración al elevado número de casos que requieren una correcta administración de los montos recaudados y pagados por cuenta de terceros; se hace necesario y oportuno que el Departamento de Auditoría Interna ejecute una auditoría operacional en el Departamento FHA del Banco Solidario, S. A. (la cual está incluida en el Plan Anual de Auditoría), con el objeto de determinar si las operaciones se llevan a cabo con base en políticas, normas y procedimientos que garanticen la eficiencia y seguridad operativa.

5.2 Nombramiento y plan de trabajo

5.2.1 Nombramiento del Auditor Interno para ejecutar la auditoría operacional

**BANCO SOLIDARIO, S. A.
AUDITORÍA INTERNA**

NOMBRAMIENTO AI-100/2010

Para: Sres. Christian Javier Juárez (**Coordinador**)
Gabriela María Rodríguez
Asistentes de Auditoría

Actividad: Auditoría operacional en el Departamento FHA.

Fecha: Guatemala, 30 de noviembre de 2010

Señores Asistentes:

Sírvanse tomar nota que se les ha designado con el propósito que, durante el período comprendido del 1 al 31 de diciembre del corriente año, de 8:00 a 17:00 horas, lleven a cabo la actividad de referencia. Para tal fin deberán aplicar los criterios contenidos en el Plan de Trabajo adjunto.

Con el resultado del trabajo desarrollado deberán elaborar el informe correspondiente, el cual tendrá que ser presentado al suscrito como fecha límite el 5 de enero de 2011, debiendo adjuntar el expediente con los papeles de trabajo y la documentación de soporte.

Atentamente,



Lic. Carlos Fernando García Luna
Auditor Interno

cc. Correlativo

5.2.2 Plan de Trabajo diseñado para ejecutar la auditoría operacional

**BANCO SOLIDARIO, S. A.
AUDITORÍA INTERNA**

AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL DEPARTAMENTO FHA DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

PLAN DE TRABAJO

I. OBJETIVOS

a) Generales

1. Verificar que las operaciones realizadas por el Departamento FHA, se ejecutan con apego al contenido de los manuales de normas, procedimientos y políticas vigentes, autorizados por la administración del Banco Solidario, S. A., así como también, con observancia de las leyes, reglamentos y normativa legal correspondiente.
2. Establecer que el personal del Departamento FHA es el idóneo, y que conoce sus manuales de funciones y la normativa interna y externa vigente para llevar a cabo sus actividades.

b) Específicos

1. Comprobar que el Departamento FHA cuente con una estructura administrativa adecuada para el desarrollo de sus funciones.
2. Verificar la existencia de descriptores de puestos y manuales de funciones, y que estos documentos sean del conocimiento del personal del área.
3. Verificar que todas las operaciones realizadas por el Departamento FHA cuentan con manuales de normas y procedimientos, autorizados por la administración.
4. Determinar el cumplimiento, por parte del personal, de los manuales de normas, procedimientos, instructivos y reglamentos, que le permitan realizar su trabajo con eficiencia y eficacia.
5. Comprobar que existe adecuada custodia y administración de las cédulas hipotecarias, testimonios de escrituras de préstamos, resguardos de asegurabilidad y seguros de hipoteca. Así mismo, que dichos títulos-valores y documentos, coincidan con los registros auxiliares y contables.

6. Verificar que el personal cuenta con el hardware y software necesarios para realizar sus labores diarias.
7. Confirmar que las claves de acceso y autorización del sistema electrónico se utilicen de manera personal e intransmisible.

II. PROCEDIMIENTOS

FASE I: FAMILIARIZACIÓN

Los objetivos primordiales de esta fase los constituyen comprender de qué manera está organizado el Departamento FHA para llevar a cabo sus operaciones, así como también, conocer cada uno de sus procesos operativos. Para tal efecto, deberán desarrollar los procedimientos que seguidamente se detallan:

1. Obtener fotocopia de la autorización emitida por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, para que el Banco pueda operar como entidad aprobada.
2. Solicitar organigramas organizacional y funcional del Departamento FHA, debiendo evaluar si la estructura administrativa es adecuada para el desarrollo de sus funciones.
3. Solicitar los perfiles de puestos del área y verificar si el personal cumple con los requisitos establecidos en los mismos.
4. Obtener los manuales de funciones del personal, debiendo verificar que las actividades están bien definidas, que no hay duplicidad de labores y que existe delimitación de responsabilidades y distribución equitativa del trabajo. Asimismo, evaluar si estos documentos han sido divulgados a los colaboradores.
5. Elaborar un inventario de las leyes, reglamentos y disposiciones legales externas, en poder del Departamento FHA, que regulan las operaciones que el Banco ejecuta a través del Sistema FHA, y establecer si los mismos han sido leídos por el personal del área.
6. Obtener copia de los manuales de procedimientos, normas y políticas que regulan el desarrollo de todas las operaciones ejecutadas por el Departamento FHA, y evaluar si son del conocimiento del personal.
7. Verificar si existe algún programa de incentivos al personal, que impulse el cumplimiento de metas y objetivos, y si se cumple el mismo.

FASE II: INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS

La información y documentación obtenidas en la Fase I deberán ser sujetas de análisis, para determinar las áreas débiles del Departamento FHA que necesiten

mejorar la eficiencia y efectividad en las operaciones, así como una mayor seguridad operativa. Para este fin, deberán desarrollar los procedimientos siguientes:

8. Evaluar las actividades desarrolladas por el personal del Departamento FHA, estableciendo si las mismas se llevan a cabo con base en manuales de procedimientos o por medio de instrucciones verbales.
9. Confirmar que el personal ha sido capacitado sobre temas y aspectos relacionados con su quehacer diario, y que existen evaluaciones de desempeño.
10. Solicitar la nomenclatura contable utilizada en el área FHA y verificar si está acorde con lo estipulado en el Manual de Instrucciones Contables Para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.
11. Verificar que cada colaborador cuenta con clave personal de acceso a los distintos sistemas electrónicos de información.
12. Establecer si el personal del departamento FHA cuenta con el software necesario para realizar sus labores diarias de manera eficiente.
13. Examinar la asignación de espacio físico, así como las instalaciones, mobiliario y equipo, equipo de cómputo, información al cliente e imagen del Departamento FHA, necesarios para el correcto desarrollo de las actividades del personal.
14. Realizar arqueo de cédulas hipotecarias, testimonios de escrituras de préstamos, seguros de hipoteca y resguardos de asegurabilidad, y comparar los resultados obtenidos con los registros auxiliares y del mayor contable.
15. Sobre el total de la cartera FHA, seleccionar una muestra de expedientes de créditos concedidos, para verificar que se haya cumplido con lo establecido en el Manual de Créditos y en el Manual de Gestión y Aprobación de Créditos FHA.

FASE III: DIAGNÓSTICO

16. Los hallazgos determinados como producto del análisis y la evaluación de toda la información y documentación obtenidas en la auditoría, deberán quedar contenidos en los papeles de trabajo.
17. Desarrollar una cédula de análisis del riesgo operacional, donde se den a conocer, por cada hallazgo, los riesgos inherentes a las operaciones examinadas, su nivel de exposición, las acciones de control sugeridas para mitigarlos y los funcionarios y/o colaboradores responsables de implementarlas.

FASE IV: INFORME

18. Como producto final del trabajo realizado deberán preparar y presentar el informe de auditoría, el cual debe contener de forma objetiva cada uno de los hallazgos, debidamente discutidos con el Jefe del Departamento FHA, conjuntamente con las recomendaciones que se crean necesarias para mejorar la eficiencia y seguridad operativa en dicha área.
19. Como un anexo al informe, deberán elaborar un plan de acción de hallazgos, que incluya el hallazgo determinado, el funcionario a quien va dirigido, el compromiso adquirido para subsanar las deficiencias operativas y los responsables de implementar las medidas correctivas

III. RECURSO HUMANO

Para desarrollar el trabajo de referencia se requiere de dos auditores: un encargado o responsable de la auditoría y un asistente.

IV. MATERIALES Y EQUIPO

Para llevar a cabo la presente designación se requiere el material y equipo siguientes:

- Dos computadoras tipo notebook para la elaboración de cédulas de auditoría.
- Sellos de auditoría para resguardar los documentos y títulos-valores sujetos a arqueos.
- Sellos personales de auditores.

Atentamente,



Lic. Carlos Fernando García Luna
Auditor Interno

5.3 Papeles de trabajo para la ejecución de la auditoría operacional

Auditoría Operacional en el Departamento FHA Guía de procedimientos realizados

No.	Procedimiento	Hecho por	Fecha	Ref.	Pág.
	Fase I: Familiarización				
1.	Obtener fotocopia de la autorización emitida por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, para que el Banco pueda operar como entidad aprobada.	CJJ	01/10/2010	A-1	122
2.	Solicitar organigramas organizacional y funcional del Departamento FHA, debiendo evaluar si la estructura administrativa es adecuada para el desarrollo de sus funciones.	CJJ	01/10/2010	A-2	123
3.	Solicitar los perfiles de puestos del área y verificar si el personal cumple con los requisitos establecidos en los mismos.	GMR	01/10/2010	A-3	126
4.	Obtener los manuales de funciones del personal, debiendo verificar que las actividades están bien definidas, que no hay duplicidad de labores y que existe delimitación de responsabilidades y distribución equitativa del trabajo. Asimismo, evaluar si estos documentos han sido divulgados a los colaboradores.	CJJ CJJ	07/10/2010 07/10/2010	O-1 O-2	131 142
5.	Elaborar un inventario de las leyes, reglamentos y disposiciones legales externas, en poder del Departamento FHA, que regulan las operaciones que el Banco ejecuta a través del Sistema FHA, y establecer si los mismos han sido leídos por el personal del área.	GMR	07/10/2010	O-4	153
6.	Obtener copia de los manuales de procedimientos, normas y políticas que regulan el desarrollo de todas las operaciones ejecutadas por el Departamento FHA, y evaluar si son del conocimiento del personal.	CJJ CJJ	07/10/2010 07/10/2010	O-1 O-2	131 142
7.	Verificar si existe algún programa de incentivos al personal, que impulse el cumplimiento de metas y objetivos, y si se cumple el mismo.	CJJ CJJ	07/10/2010 07/10/2010	O-1 O-2	131 142

Guía de procedimientos realizados

No.	Procedimiento	Hecho por	Fecha	Ref.	Pág.
	Fase II: Investigación y Análisis				
8.	Evaluar las actividades desarrolladas por el personal del Departamento FHA, estableciendo si las mismas se llevan a cabo con base en manuales de procedimientos o por medio de instrucciones verbales.	CJJ CJJ CJJ-GMR	07/10/2010 07/10/2010 13/10/2010	O-1 O-2 O-3-1 a O-3-10	131 142 143 a la 152
9.	Confirmar que el personal ha sido capacitado sobre temas y aspectos relacionados con su quehacer diario, y que existen evaluaciones de desempeño.	CJJ CJJ	07/10/2010 07/10/2010	O-1 O-2	131 142
10.	Solicitar la nomenclatura contable utilizada en el área FHA y verificar si está acorde con lo estipulado en el Manual de Instrucciones Contables Para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.	GMR	08/10/2010	O-7	157
11.	Verificar que cada colaborador cuenta con clave personal de acceso a los distintos sistemas electrónicos de información.	CJJ	08/10/2010	O-5	154
12.	Establecer si el personal del departamento FHA cuenta con el software necesario para realizar sus labores diarias de manera eficiente.	CJJ	08/10/2010	O-5	154
13.	Examinar la asignación de espacio físico, así como las instalaciones, mobiliario y equipo, equipo de cómputo, información al cliente e imagen del Departamento FHA, necesarios para el correcto desarrollo de las actividades del personal.	CJJ	08/10/2010	O-6	155
14.	Realizar arqueo de cédulas hipotecarias, testimonios de escrituras de préstamos, seguros de hipoteca y resguardos de asegurabilidad, y comparar los resultados obtenidos con los registros auxiliares y del mayor contable.	GMR GMR GMR GMR	06/10/2010 06/10/2010 06/10/2010 06/10/2010	I I-1 I-2 I-3	127 128 129 130
15.	Sobre el total de la cartera FHA, seleccionar una muestra de expedientes de créditos concedidos, para verificar que se haya cumplido con lo establecido en el Manual de Créditos y en el Manual de Gestión y Aprobación de Créditos FHA.	GMR	15/10/2010	O-8	159

Guía de procedimientos realizados

No.	Procedimiento	Hecho por	Fecha	Ref.	Pág.
	Fase III: Diagnóstico				
16.	Los hallazgos determinados como producto del análisis y la evaluación de toda la información y documentación obtenidas en la auditoría, deberán quedar contenidos en los papeles de trabajo.	CJJ-GMR	31/12/2010	Ver los papeles de trabajo	121 a la 159
17.	Desarrollar una cédula de análisis del riesgo operacional, donde se den a conocer, por cada hallazgo, los riesgos inherentes a las operaciones examinadas, su nivel de exposición, las acciones de control sugeridas para mitigarlos y los funcionarios y/o colaboradores responsables de implementarlas.	CJJ-CFG	29/12/2010	RO-1-1 RO-1-2	124 125
	Fase IV: Informe				
18.	Como producto final del trabajo realizado, deberán preparar y presentar el informe de auditoría, el cual debe contener de forma objetiva cada uno de los hallazgos, debidamente discutidos con el Jefe del Departamento FHA, conjuntamente con las recomendaciones que se crean necesarias para mejorar la eficiencia y seguridad operativa en dicha área.	CJJ-GMR	05/01/2011	AI-007-2011	160
19.	Como un anexo al informe, deberán elaborar un plan de acción de hallazgos, que incluya el hallazgo determinado, el funcionario a quien va dirigido, el compromiso adquirido para subsanar las deficiencias operativas y los responsables de implementar las medidas correctivas.	CJJ-GMR	05/01/2011	Anexo AI-007-2011	170

	M
Elaboró:	CJJ
Fecha:	01/12/2010
Revisó:	CFG
Fecha:	01/12/2010

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Cédula de Marcas

X	Si cumple
✓	No cumple
O	No Aplica

Guatemala, 1 de diciembre de 2010.

BANCO SOLIDARIO, S. A.
AUDITORÍA INTERNA

	A-1
Elaboró:	CJJ
Fecha:	01/12/2010
Revisó:	CFG
Fecha:	03/12/2010

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Verificación de la autorización del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas FHA, para que el Banco Solidario, S. A. pueda operar como Entidad Aprobada

Procedimiento:

Obtener fotocopia de la autorización emitida por el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, para que el Banco pueda operar como entidad aprobada.

<p>EL INSTITUTO DE FOMENTO DE HIPOTECAS ASEGURADAS -FHA-</p> <p>Hace constar que:</p> <p>BANCO SOLIDARIO, S. A.</p> <p>Ha cumplido con los requisitos establecidos para relizar operaciones relacionadas con el FHA, que determinan el Decreto Número 1448 del Congreso de la República "Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas", y su Reglamento, en virtud de lo cual acuerda declararlo como:</p> <p>ENTIDAD APROBADA NÚMERO 99</p> <p>Guatemala, 15 de junio de 2002</p> <p> Presidente</p> <p> Gerente</p>

De acuerdo con el documento examinado, el Banco Solidario, S. A. fue declarado entidad aprobada por parte del FHA el 15 de junio de 2002.

Guatemala, 1 de diciembre de 2010

	A-2
Elaboró:	CJJ
Fecha:	01/12/2010
Revisó:	CFG
Fecha:	03/12/2010

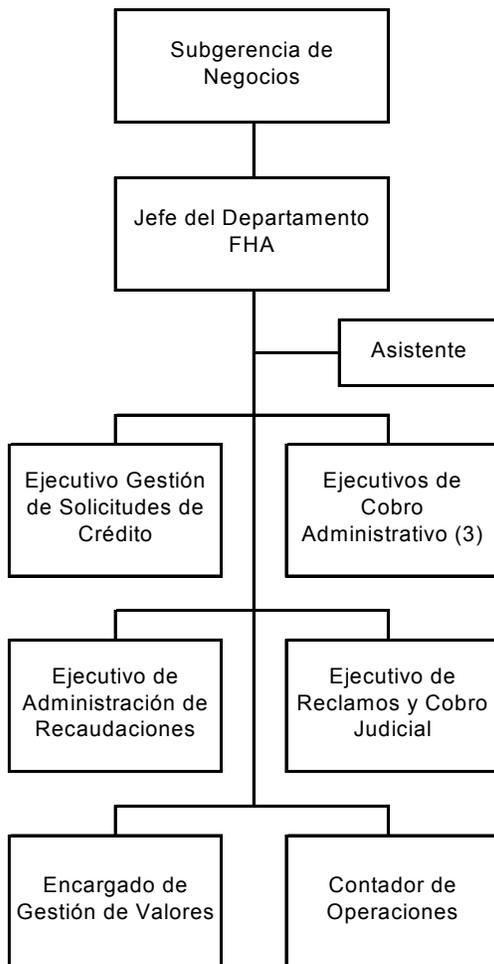
Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Verificación de la estructura organizacional y funcional del Departamento FHA

Procedimiento:

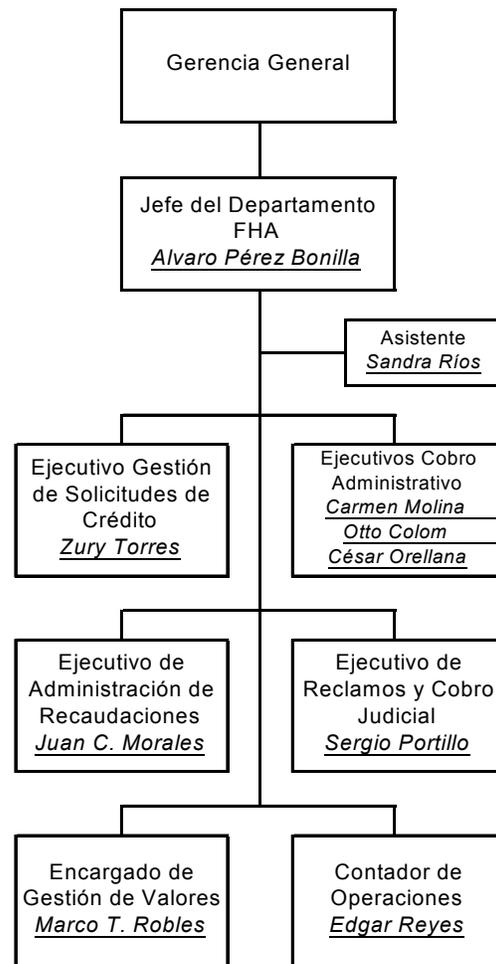
Solicitar organigramas organizacional y funcional del Departamento FHA, debiendo evaluar si la estructura administrativa es adecuada para el desarrollo de sus funciones.

Estructura Organizacional



Fuente: Departamento de O&M

Estructura Funcional



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la estructura organizacional el Departamento FHA depende de la Subgerencia de Negocios, sin embargo, funcionalmente está a cargo de la Gerencia General.

Guatemala, 1 de diciembre de 2010.

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró:	CJJ
Fecha:	29/12/10
Revisó:	CFG
Fecha:	30/12/10

Cédula de Análisis del Riesgo Operacional

No.	Hallazgo	Riesgo inherente	Nivel de riesgo	Acción de control	Responsable
1	Diferencias entre saldos físico y contable de cédulas hipotecarias y primeros testimonios de escrituras de préstamos FHA, por no retirar ni ingresar oportunamente dichos documentos de bóveda de valores.	a) Incumplimiento al Manual de Normas y Procedimientos para la Custodia y Administración de Títulos-Valores y Documentos. b) Presentación de información contable inexacta. c) Robo o extravío de documentos.	Alto	Instruir al Encargado de Gestión de Valores para que ingrese y retire oportunamente de bóveda los títulos-valores y documentos.	Jefe del Departamento FHA Encargado de Gestión de Valores
2	Inadecuada segregación de funciones del personal	Pueden existir fraudes o estafas por parte del personal, debido a que una sola persona realiza todo el proceso operativo, desde su inicio hasta su finalización.	Alto	Con el objeto de evitar situaciones fraudulentas, todo proceso operativo debe ser ejecutado como mínimo por dos personas.	Jefe y colaboradores del Departamento FHA
3	El control de las recaudaciones del sistema FHA se lleva a cabo utilizando hojas electrónicas de Excel, no obstante que se cuenta con un software diseñado especialmente para dicho efecto.	a) Imposición de multas por el pago extemporáneo de impuestos (I.U.S.I.). b) Pérdidas originadas porque los bienes inmuebles no se encuentren protegidos al momento de suscitarse algún siniestro en virtud de no haber pagado el seguro respectivo. c) Pérdidas originadas por no poder realizar el reclamo del seguro de hipoteca de aquellos casos que los clientes dejen de pagar al Banco, a raíz de encontrarse atrasados los desembolsos de dicho seguro. d) Fraudes o estafas por parte del personal, debido a que la información de Excel es de fácil manipulación y puede contribuir a la presentación de resultados irreales.	Alto	Instruir al Ejecutivo de Administración de Recaudaciones para que cargue la información en el sistema electrónico diseñado para tal efecto, sustituyendo las hojas de Excel por dicha herramienta de control.	Jefe del Departamento FHA Ejecutivo de Administración de Recaudaciones
4	Personal que no cumple con los requisitos mínimos establecidos en sus perfiles de puestos.	Deficiencias operativas debido a que el personal no cuenta con los conocimientos y experiencia suficientes para desarrollar las funciones del puesto que ocupa.	Medio	Los responsables de la evaluación, selección y contratación del personal, deben asegurarse que el candidato a elegir cumple con los requisitos mínimos exigidos por los perfiles de puestos.	Departamento de Recursos Humanos Jefe del Departamento FHA
5	Falta de leyes, políticas administrativas y manuales de normas y procedimientos, necesarios para que el Departamento FHA realice sus operaciones de manera correcta y segura.	Contribuye a que las operaciones del área no se desarrollen de manera adecuada y segura, pudiendo repercutir en pérdidas económicas para el banco.	Medio	Se debe obtener la totalidad de leyes, políticas administrativas y manuales de normas y procedimientos que contribuyan a garantizar la correcta y segura ejecución de las operaciones desarrolladas por el Departamento FHA.	Jefe del Departamento FHA

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró:	CJJ
Fecha:	29/12/10
Revisó:	CFG
Fecha:	30/12/10

Cédula de Análisis del Riesgo Operacional

No.	Hallazgo	Riesgo inherente	Nivel de riesgo	Acción de control	Responsable
6	Manuales con procedimientos desactualizados y operaciones que no cuentan con sus respectivos manuales.	a) Errores operativos que pueden causar pérdidas económicas al banco. b) Multas impuestas por incumplimiento de pago de impuestos.	Medio	Verificar todos sus manuales y solicitar la actualización de los procedimientos que considere necesarios, así como la emisión de los manuales que hacen falta para brindar cobertura a todas las operaciones realizadas en el área.	Jefe del Departamento FHA
7	Desconocimiento de leyes, falta de capacitaciones y carencia de un plan de incentivos para los colaboradores.	a) El desconocimiento de leyes y la falta de capacitaciones pueden provocar la comisión de errores que causarían pérdidas económicas al banco. b) La carencia de un plan de incentivos repercute en el incumplimiento de metas y objetivos del departamento.	Medio	a) El personal debe leer y conocer las leyes y reglamentos que se relacionan con su quehacer diario. b) Deben brindarse capacitaciones periódicas al personal. c) Es recomendable crear un plan de incentivos al personal por cumplimiento de metas y objetivos.	Jefe del Departamento FHA
8	Falta de evidencia de lectura de leyes y manuales de procedimientos.	Constituye un obstáculo para el buen desarrollo de las operaciones del Departamento FHA, debido que en caso de coberturas temporales de plazas, cada colaborador desconocería el detalle de los procedimientos desarrollados por los demás empleados del Departamento.	Medio	El personal del Departamento FHA debe dar lectura a todos los manuales de normas y procedimientos del área, así como de los artículos correspondientes a las leyes y reglamentos que regulan las operaciones del Sistema FHA.	Jefe y Colaboradores del Departamento FHA
9	Falta de documentación en expedientes de préstamos FHA.	a) Imposición de multas por falta de documentos requeridos por los reglamentos. b) Desconocimiento de información relevante de los clientes.	Medio	Solicitar los documentos pendientes y completar cada uno de los expedientes, a efecto que cumplan con los reglamentos y manuales respectivos.	Jefe del Departamento FHA
10	Discrepancia entre las estructuras administrativa y funcional del Departamento FHA.	Evasión de responsabilidades en el cumplimiento de objetivos y metas, así como también al suscitarse algún problema que implique pérdidas económicas al banco.	Bajo	Se deben regular las estructuras administrativa y funcional del Departamento FHA, a través de la emisión de una resolución del Consejo de Administración, que regule dicho aspecto.	Consejo de Administración
11	Deterioro de las instalaciones y desperfectos mecánicos en el mobiliario y equipo.	a) Incomodidades para los clientes. b) Mala imagen del Departamento FHA. c) Daños al equipo electrónico. d) Retraso en el flujo de operaciones.	Bajo	Se deben realizar las gestiones necesarias a efecto de corregir estos aspectos, con el objeto de brindar buen servicio al cliente, mostrar una imagen agradable del área y se minimizar daños al equipo electrónico.	Jefe del Departamento FHA

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 3/12/10
Revisó: CJJ
Fecha: 7/12/10

Evaluación del Cumplimiento de Perfiles de Puestos del Personal

Procedimiento:

Solicitar los perfiles de puestos del área y verificar si el personal cumple con los requisitos establecidos en los mismos.

<p style="text-align: center;">Nombre del Colaborador</p> <p style="text-align: center;">Requisitos del Perfil</p>	Alvaro David Pérez Bonilla Jefe Departamento FHA	Sandra Nineth Ríos Alejos Asistente de la Jefatura FHA	Zury Roxana Torres Montenegro Ejec. Gestión de Solicitudes	Carmen Adela Molina Caballeros Ejecutiva Cobro Administrativo	Oto Eduardo Colom Cabrera Ejecutivo Cobro Administrativo	César Daniel Orellana Villegán Ejecutivo Cobro Administrativo	Sergio Rolando Porfílo Baldizón Ejecutivo Cobro Judicial	Juan Carlos Morales Arzú Ejec. Admon. Recaudaciones	Marco Tulio Robles Arévalo Encargado Gestión de Valores	Edgar Efraín Reyes López Contador de Operaciones
1. Título a nivel medio (profesión requerida)	✓	✓	a)	✓	✓	b)	✓	c)	✓	✓
2. Estudios universitarios:										
2.1 Segundo año		X	X	✓	X	X		d)	✓	
2.2 Tercer año							X			
2.3 Cuarto año										X
2.4 Pensum cerrado	X									
2.5 Licenciatura										
2.6 Maestría										
3. Conocimiento de computación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Conocimiento de leyes bancarias y financieras	✓	0	X	X	X	✓	X	X	X	✓
5. <u>Experiencia bancaria</u>										
5.1 Un año		0	X	X	X	✓		X	X	
5.2 Dos años							X			
5.3 Tres años o más	✓									✓
6. <u>Experiencia en puesto similar</u>										
6.1 Un año			X	X	✓	✓		X	X	
6.2 Dos años	X	X					X			
6.3 Tres años o más										✓
7. Conocimiento de inglés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8. Género	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9. Estado Civil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10. Edad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11. Necesita Viajar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Licencia para conducir	✓	0	0	0	0	0	✓	0	0	0
13. Vehículo propio	✓	0	0	0	0	0	✓	0	0	0
14. Experiencia en manejo de personal	✓	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15. Experiencia en uso de equipo de oficina	✓	✓	X	X	X	✓	✓	✓	X	✓

Observaciones: a) El perfil indica que debe ser Perito Contador o Secretaria, y su título es de Bachiller en Computación. b) El perfil indica que debe ser Perito Contador o Secretaria, y su título es de Maestro de Educacio Primaria Urbana. c) El perfil indica que debe ser Perito Contador, y su título es de Perito en Administración de Empresas. d) El perfil indica que debe tener segundo año en las carreras de Auditoría o Administración Empresas, el colaborador estudia Psicología.

Guatemala, 3 de diciembre de 2010.

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 7/12/10
Revisó: CJJ
Fecha: 9/12/10

Arqueo físico de títulos-valores y documentos resguardados en bóveda de valores

Procedimiento:

Realizar arqueo de cédulas hipotecarias, testimonios de escrituras de préstamos, seguros de hipoteca y resguardos de asegurabilidad, y comparar los resultados obtenidos con los registros auxiliares y el mayor contable.

Títulos-Valores o Documentos Arqueados	Saldo Físico	Saldo Auxiliar	Diferencia	Saldo Contable	Diferencia	Ref.
Cédulas Hipotecarias	2,713	2,729	-16	2,729	-16	I-1
Testimonios de Escrituras de Préstamos FHA	2,730	2,729	1	2,729	1	I-2
Resguardos de Asegurabilidad	2,698	2,698	0	2,698	0	I-3
Seguros de Hipoteca	31	31	0	31	0	I-3

El señor Marco Tulio Robles Arévalo, Encargado de Gestión de Valores del Departamento FHA, declara que puso a disposición del Departamento de Auditoría Interna la totalidad de documentos a su cargo, detallados en esta cédula, los cuales fueron arqueados en su presencia, siéndole devueltos íntegramente al finalizar el recuento físico por parte del auditor responsable, por lo que firma de conformidad.

Observaciones:

Guatemala, 7 de diciembre de 2010.


Marco Tulio Robles A.
Encargado Gestión Valores


Alvaro David Pérez Bonilla
Jefe del Departamento FHA


Christian Javier Juárez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró:	GMR
Fecha:	7/12/10
Revisó:	CJJ
Fecha:	9/12/10

Arqueo físico de cédulas hipotecarias resguardadas en bóveda de valores

Procedimiento:

Realizar arqueo de cédulas hipotecarias, testimonios de escrituras de préstamos, seguros de hipoteca y resguardos de asegurabilidad, y comparar los resultados obtenidos con los registros auxiliares y del mayor contable

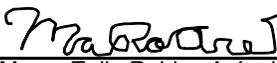
<i>Descripción</i>	<i>Cantidad Arqueada</i>
Cédulas Hipotecarias FHA en quetzales, resguardadas en bóveda	2,558
Cédulas Hipotecarias FHA en quetzales resguardadas en bóveda, correspondientes a préstamos cancelados.	8
Cédulas Hipotecarias FHA en dólares, resguardadas en bóveda	146
Cédulas Hipotecarias FHA en dólares resguardadas en bóveda, correspondientes a préstamos cancelados.	1
Total de cédulas hipotecarias resguardadas en bóveda	2,713
Saldo según integración contable del Departamento FHA	2,729
Saldo según contabilidad al 30 de noviembre de 2010	2,729
Diferencia	a) -16

a) Diferencia integrada así:

Cédulas hipotecarias FHA en quetzales, correspondientes a préstamos otorgados durante noviembre 2010, contabilizadas el 30/11/2010, no ingresadas a bóveda (están en poder el Encargado de Gestión de Valores),	23
Cédulas hipotecarias FHA en dólares, correspondientes a préstamos otorgados durante noviembre 2010, contabilizadas el 30/11/2010, no ingresadas a bóveda (están en poder el Encargado de Gestión de Valores),	2
Cédulas hipotecarias en quetzales, correspondientes a préstamos cancelados, contabilizadas el 30/11/2010, no retiradas de bóveda.	-8
Cédulas hipotecarias en dólares, correspondientes a préstamos cancelados, contabilizadas el 30/11/2010, no retiradas de bóveda.	-1
Total Diferencia	16

El señor Marco Tulio Robles Arévalo, Encargado de Gestión de Valores del Departamento FHA, declara que puso a disposición del Departamento de Auditoría Interna la totalidad de documentos a su cargo, los cuales fueron arqueados en su presencia, siéndole devueltos íntegramente al finalizar el recuento físico por parte del auditor responsable, por lo que firma de conformidad.

Guatemala, 7 de diciembre de 2010.



Marco Tulio Robles Arévalo
Encargado de Gestión de Valores



Gabriela María Rodríguez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró:	CJJ
Fecha:	7/12/10
Revisó:	CFG
Fecha:	9/12/10

Arqueo físico de primeros testimonios de escrituras de préstamos FHA resguardados en bóveda de valores

Procedimiento:

Realizar arqueo de cédulas hipotecarias, testimonios de escrituras de préstamos, seguros de hipoteca y resguardos de asegurabilidad, y comparar los resultados obtenidos con los registros auxiliares y del mayor contable

<i>Descripción</i>	<i>Cantidad Arqueada</i>
Testimonios de escrituras de préstamos FHA en quetzales	2,582
Testimonios de escrituras de préstamos FHA en dólares	148
Total de testimonios de escrituras de préstamos resguardadas en bóveda	2,730
Saldo según integración contable del Departamento FHA	2,729
Saldo según contabilidad al 30 de noviembre de 2010	2,729
Diferencia	a) <u><u>1</u></u>

a) Corresponde a testimonio de escritura pública número 111, autorizada el 15/02/2004 por el notario Aquiles Esquivel Madrazo, crédito en dólares número 2004-5-000747-2, cancelado en agosto de 2010. Se contabilizó la baja de este testimonio, sin embargo no se retiró de bóveda.

El señor Marco Tulio Robles Arévalo, Encargado de Gestión de Valores del Departamento FHA, declara que puso a disposición del Departamento de Auditoría Interna la totalidad de documentos a su cargo, los cuales fueron arqueados en su presencia, siéndole devueltos íntegramente al finalizar el recuento físico por parte del auditor responsable, por lo que firma de conformidad.

Guatemala, 7 de diciembre de 2010.



Marco Tulio Robles Arévalo
Encargado de Gestión de Valores



Christian Javier Juárez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 7/12/10
Revisó: C.JJ
Fecha: 9/12/10

Arqueo físico de títulos-valores y documentos resguardados en bóveda de valores

Procedimiento:

Realizar arqueo de cédulas hipotecarias, testimonios de escrituras de préstamos, seguros de hipoteca y resguardos de asegurabilidad, y comparar los resultados obtenidos con los registros auxiliares y del mayor contable

Arqueo físico de seguros de hipoteca resguardados en bóveda de valores

<i>Descripción</i>	<i>Cantidad Arqueada</i>
Seguros de hipoteca de préstamos FHA en quetzales	2,552
Seguros de hipoteca de préstamos FHA en dólares	146
Total de seguros de hipoteca de préstamos resguardadas en bóveda	2,698
Saldo según integración contable del Departamento FHA	2,698
Saldo según contabilidad al 30 de noviembre de 2010	2,698
Diferencia	0

Arqueo físico de resguardos de asegurabilidad resguardados en bóveda de valores

<i>Descripción</i>	<i>Cantidad Arqueada</i>
Resguardos de asegurabilidad FHA en quetzales	29
Resguardos de asegurabilidad FHA en dólares	2
Total de seguros de hipoteca de préstamos resguardadas en bóveda	31
Saldo según integración contable del Departamento FHA	31
Saldo según contabilidad al 30 de noviembre de 2010	31
Diferencia	0

El señor Marco Tulio Robles Arévalo, Encargado de Gestión de Valores del Departamento FHA, declara que puso a disposición del Departamento de Auditoría Interna la totalidad de documentos a su cargo, los cuales fueron arqueados en su presencia, siéndole devueltos íntegramente al finalizar el recuento físico por parte del auditor responsable, por lo que firma de conformidad.

Guatemala, 7 de diciembre de 2010.



Marco Tulio Robles Arévalo
Encargado de Gestión de Valores



Gabriela María Rodríguez
Asistente de Auditoría

Resultados de las Entrevistas Realizadas a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			RESULTADO
		SI	NO	% RESPUESTAS POSITIVAS	
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	0	10	0%	No satisfactorio
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	10	0	100%	Satisfactorio
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	10	0	100%	Satisfactorio
4.	Indicar el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos	7	3	70%	Satisfactorio
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	10	0	100%	Satisfactorio
6.	Describir el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos	7	3	70%	Satisfactorio
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros. (refirieron que de las 2 maneras)	10	0	100%	Satisfactorio
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas.	10	0	100%	Satisfactorio
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	0	10	0%	No satisfactorio
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida.	0	10	0%	No satisfactorio
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	0	10	0%	No satisfactorio
12.	Indicar cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos	0	10	0%	No satisfactorio

Guatemala, 10 de diciembre de 2010.


Christian Javier Juárez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: CJJ
Fecha: 8/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 14/12/10

Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <u>Manual para la gestión de solicitudes de créditos, manual de cobro administrativo, manual de asignación de casos demandados a mandatarios del banco y manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena.</u>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <u>Ley del FHA, Reglamento del FHA, Reglamento para la emisión del seguro de hipoteca Ley de Bancos y Grupos Financieros.</u>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <u>En su mayoría con base en manuales de normas y procedimientos, sin embargo hay situaciones donde se debe actuar por criterio propio.</u>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <u>Administra y controla todas las operaciones del departamento FHA. Verifica que todo se haga conforme a las leyes y los reglamentos. Resuelve dudas y da instrucciones al personal. Hace negociaciones de proyectos y ventas de activos extraordinarios. Todo con base en las leyes y manuales vigentes.</u>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <u>En el FHA, retroalimentación sobre operaciones del sistema FHA, en febrero de 2010.</u>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <u>No existe ningún plan de incentivos aprobado, sólo hay uno en proyecto por la colocación de créditos y recuperación de cartera en mora.</u>		

Nombre del colaborador Alvaro David Pérez Bonilla
Cargo que desempeña Jefe del Departamento FHA
Lugar y fecha Guatemala, diciembre 8 de 2010
Firma 


Christian Javier Juárez
Auditor que realizó la entrevista

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró:	CJJ
Fecha:	8/12/10
Revisó:	CFG
Fecha:	14/12/10

Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <u>Manual para gestión de créditos, manual de cobranza, reglamento de caja chica</u>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <u>Ley del FHA, Reglamento del FHA, Ley de Bancos y Grupos Financieros</u>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <u>De las dos maneras</u>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <u>Elabora cartas, memos, informes, archivo y control de documentos, recibe correspondencia, envía correspondencia, para estas actividades no cuenta con manuales. Brinda información a los clientes sobre proyectos, requisitos, tramites, tasa de interes, etc., esto lo hace con información que le da el jefe. Caja chica con base al manual.</u>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <u>No ha recibido capacitaciones, solo instrucciones del Jefe</u>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <u>No conoce ningún plan de incentivos</u>		
	Nombre del colaborador <u>Sandra Nineth Ríos Alejos</u>		
	Cargo que desempeña <u>Asistente de la Jefatura FHA</u>		
	Lugar y fecha <u>Guatemala, diciembre 8 de 2010</u>		
	Firma <u></u>		
		<u></u>	
		Cristian Javier Juárez Auditor que realizó la entrevista	

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: CJJ
Fecha: 8/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 14/12/10

Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <u>Manual para la gestión de solicitudes de créditos, manual para la gestión del seguro de hipoteca ante el FHA, manual para la administración de recaudaciones y manual para la cobranza de créditos.</u>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <u>Ley del FHA, Reglamento del FHA, Reglamento para la emisión del seguro de hipoteca y Ley de Bancos y Grupos Financieros.</u>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <u>De las dos formas</u>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <u>Recibe solicitudes de créditos, revisa la papelería, arma el expediente, lo verifica el jefe y luego lo traslada al departamento de créditos para su análisis. Da seguimiento por si se necesita papelería y la completa, finaliza su función cuando se desembolsa el crédito. Utiliza el manual para gestión de solicitudes de financ. FHA.</u>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <u>No ha recibido capacitaciones, solo instrucciones del Jefe y de algunos compañeros</u>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <u>No conoce ningún plan de incentivos</u>		
	Nombre del colaborador <u>Zury Roxana Torres Montenegro</u>		
	Cargo que desempeña <u>Ejecutiva de Gestión de Solicitudes de Crédito</u>		
	Lugar y fecha <u>Guatemala, diciembre 8 de 2010</u>		
	Firma 		
			
		Christian Javier Juárez	
		Auditor que realizó la entrevista	

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: C.JJ
Fecha: 8/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 14/12/10

Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <u>Manual para la gestión de cobranza, manual para la asignación de casos a las empresas de cobranza, manual para la gestión de créditos FHA y manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena</u>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <u>Ley del FHA, Reglamento del FHA, Ley de Bancos y Grupos Financieros y Ley del IUSI</u>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <u>Con base en procedimientos y con base en explicaciones del jefe y compañeros</u>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <u>Envía recordatorios electrónicos de pago a los clientes morosos y también les envía telegramas y avisos electrónicos, cuando cumplen mas de 45 días de mora los traslada a una empresa de cobranza y brinda seguimiento, cuando cumplen mas de 90 días de mora los traslada a cobro judicial. Manuales de cobro administrativo y empresas de cobranza.</u>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <u>No ha recibido capacitaciones, solo instrucciones del Jefe y de algunos compañeros</u>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <u>No conoce ningún plan de incentivos</u>		
	Nombre del colaborador <u>Carmen Adela Molina Caballeros</u>		
	Cargo que desempeña <u>Ejecutiva de Cobro Administrativo</u>		
	Lugar y fecha <u>Guatemala, diciembre 8 de 2010</u>		
	Firma <u>Carmela</u>		
			<u>Christián Javier Juárez</u> Auditor que realizó la entrevista

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: C.JJ
Fecha: 9/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 14/12/10

Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <u>Manual de cobranza, Manual para la asignación de créditos morosos a las empresas de cobranza, manual para la gestion de creditos FHA y manual para reclamo del seguro de hipoteca al FHA.</u>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <u>Ley del FHA, Reglamento del FHA, Ley del IVA y Ley de Bancos y Grupos Financieros</u>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <u>Con base en procedimientos y con base en explicaciones del jefe y compañeros</u>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <u>Envía recordatorios electrónicos de pago a los clientes morosos y también les envía telegramas y avisos electrónicos, cuando cumplen mas de 45 días de mora los traslada a una empresa de cobranza y brinda seguimiento, cuando cumplen mas de 90 días de mora los traslada a cobro judicial. Manuales de cobro administrativo y empresas de cobranza.</u>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <u>No ha recibido capacitaciones, solo instrucciones del Jefe y de algunos compañeros</u>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <u>No conoce ningún plan de incentivos</u>		
	Nombre del colaborador <u>Otto Eduardo Colom Cabrera</u>		
	Cargo que desempeña <u>Ejecutivo de Cobro Administrativo</u>		
	Lugar y fecha <u>Guatemala, diciembre 9 de 2010</u>		
	Firma <u></u>		
		<u></u>	
		Christian Javier Juárez	
		Auditor que realizó la entrevista	

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró:	CJJ
Fecha:	9/12/10
Revisó:	CFG
Fecha:	14/12/10

Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <u>Manual para la gestión de cobranza, manual para la asignación de casos a las empresas de cobranza, manual para la gestión de créditos FHA y manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena</u>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <u>Ley del FHA, Reglamento del FHA, Ley de Bancos y Grupos Financieros y Ley del IUSI</u>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <u>Con base en procedimientos y con base en explicaciones del jefe y compañeros</u>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <u>Envía recordatorios electrónicos de pago a los clientes morosos y también les envía telegramas y avisos electrónicos, cuando cumplen mas de 45 días de mora los traslada a una empresa de cobranza y brinda seguimiento, cuando cumplen mas de 90 días de mora los traslada a cobro judicial. Manuales de cobro administrativo y empresas de cobranza.</u>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <u>No ha recibido capacitaciones, solo instrucciones del Jefe y de algunos compañeros</u>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <u>No conoce ningún plan de incentivos</u>		
	Nombre del colaborador <u>César Daniel Orellana Villagrán</u>		
	Cargo que desempeña <u>Ejecutivo de Cobro Administrativo</u>		
	Lugar y fecha <u>Guatemala, diciembre 9 de 2010</u>		
	Firma <u></u>		
		<u></u>	
		Christian Javier Juárez Auditor que realizó la entrevista	

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: CJJ
Fecha: 9/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 14/12/10

Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <i>Manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena, manual para la gestión de créditos, manual de cobranza</i>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <i>Ley de Bancos y Grupos Financieros, Ley del FHA, Reglamento del FHA</i>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <i>Con base en procedimientos y con base en explicaciones del jefe del departamento.</i>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <i>Lleva el control de las recaudaciones por concepto de seguro de hipoteca, IUSI y seguro de incendio. Realiza los pagos mensuales al FHA, compañías aseguradoras y a las municipalidades. Controla pagos hechos por el banco por cuenta de los deudores atrasados, elabora integraciones contables. Manual de administración de recaudaciones cuenta ajena.</i>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <i>No ha recibido capacitaciones, solo instrucciones del Jefe y de algunos compañeros</i>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <i>No conoce ningún plan de incentivos</i>		
	Nombre del colaborador <i>Juan Carlos Morales Arzú</i>		
	Cargo que desempeña <i>Ejecutivo de Admon. de Recaudaciones</i>		
	Lugar y fecha <i>Guatemala, diciembre 9 de 2010</i>		
	Firma 		
			
		Christian Javier Juárez	
		Auditor que realizó la entrevista	

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: CJJ
Fecha: 9/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 14/12/10

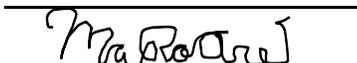
Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <u>Manual para la asignación de casos en demanda a mandatarios del banco, manual de cobranza administrativa, manual de asignación de casos a empresas de cobranza y manual para la gestión de créditos FHA.</u>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <u>Ley del FHA, Reglamento del FHA, Ley de Bancos y Grupos Financieros y Reglamento para el Reclamo del Seguro de Hipoteca.</u>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <u>Con base en procedimientos y algunas operaciones con explicaciones del jefe del departamento.</u>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <u>Arma los expedientes con más de 90 días de mora y los asigna a los mandatarios dando el seguimiento mensual respectivo. Hace los reclamos de seguro de hipoteca, controla los gastos judiciales y elabora la integración mensual, recibe y contabiliza los cheques de liq. final del FHA. Manuales de cobro judicial y de administración de demandas a mandatarios.</u>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <u>No ha recibido capacitaciones, solo instrucciones del Jefe y de algunos compañeros</u>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <u>No conoce ningún plan de incentivos</u>		
	Nombre del colaborador <u>Sergio Rolando Portillo Baldizón</u>		
	Cargo que desempeña <u>Ejecutivo de Reclamos y Cobro Judicial</u>		
	Lugar y fecha <u>Guatemala, diciembre 9 de 2010</u>		
	Firma 		
			
		Christian Javier Juárez	
		Auditor que realizó la entrevista	

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: CJJ
Fecha: 10/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 14/12/10

Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <u>Manual para custodia y administración de títulos valores y documentos, manual de cobranza, manual de gestión de créditos</u>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <u>Ley de Bancos y Grupos Financieros, Reglamento del FHA, Ley del FHA</u>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <u>Con base en ambas cosas</u>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <u>Mantiene el control de los títulos-valores y documentos que se ingresan y retiran de bóveda, así también de los expedientes administrativos de los créditos. Elabora las integraciones contables de los documentos en custodia. Manual para la administración de títulos valores.</u>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <u>No ha recibido capacitaciones, solo instrucciones del Jefe y de algunos compañeros</u>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <u>No conoce ningún plan de incentivos</u>		
	Nombre del colaborador <u>Marco Tulio Robles Arévalo</u>		
	Cargo que desempeña <u>Encargado de Gestión de Valores</u>		
	Lugar y fecha <u>Guatemala, diciembre 10 de 2010</u>		
	Firma <u></u>		
		<u></u>	
		Christian Javier Juárez	
		Auditor que realizó la entrevista	

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: CJJ
Fecha: 10/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 14/12/10

Entrevista a los Colaboradores del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce el contenido del descriptor del puesto que usted desempeña?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Conoce el contenido del manual de funciones del puesto que usted desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Conoce los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de 4 manuales de normas, políticas y procedimientos: <u>Nomenclatura contable del banco, manual para la elaboración de integraciones contables, normativo de caja chica y manual para administración de documentos y títulos valores.</u>		
5.	¿Conoce las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, describa el nombre de 4 leyes, reglamentos y manuales externos: <u>Ley de Bancos y Grupos Financieros, Ley del FHA, Reglamento del FHA, Código de Comercio</u>		
7.	¿Su trabajo lo desarrolla con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por su jefe o compañeros? <u>Con base en los manuales y con base en instrucciones del Jefe.</u>		
8.	Brinde un breve detalle de las operaciones que usted realiza e indique si cuenta con el manual de normas, procedimientos y políticas. <u>Contabiliza las operaciones del Departamento FHA: desembolso y cancelación de créditos, pagos de los deudores hipotecarios, pagos por cuenta ajena, movimiento de documentos en custodia, etc. Elabora y contabiliza cheque de caja, hace certificaciones. Todo con base en la nomenclatura contable del banco.</u>		
9.	¿Recibe capacitación permanente sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el tema y la fecha de la última capacitación recibida: <u>No ha recibido capacitaciones, solo instrucciones del Jefe y de algunos compañeros</u>		
11.	¿Conoce o cuenta con algún plan de incentivos por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos. <u>No conoce ningún plan de incentivos</u>		

Nombre del colaborador Edgar Efraín Reyes López
Cargo que desempeña Contador de Operaciones
Lugar y fecha Guatemala, diciembre 10 de 2010

Firma

Edgar Reyes


Cristian Javier Juárez
Auditor que realizó la entrevista

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: CJJ
Fecha: 10/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 14/12/10

Entrevista al Jefe del Departamento FHA

No.	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Conoce cada colaborador el contenido de su descriptor de puesto?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	¿Cada colaborador conoce el contenido del manual de funciones del puesto que desempeñan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	¿Se dan a conocer al personal los manuales de normas, procedimientos y políticas internas del Departamento FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique de qué forma se dan a conocer estos documentos al personal y ponga a la vista del auditor las respectivas constancias de lectura <i>Se circula el documento entre los colaboradores para que lo lean y deben firmar en la última hoja, anotando su nombre, cargo y fecha de lectura.</i>		
5.	¿Se da a conocer al personal las leyes, reglamentos y manuales externos que regulan las operaciones del Sistema FHA?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique de qué forma se dan a conocer estos documentos al personal y ponga a la vista del auditor las respectivas constancias de lectura <i>Cuando se contrata a los colaboradores, se les dan a conocer como parte de la inducción a su puesto de trabajo.</i>		
7.	¿El personal desarrolla su trabajo con base en manuales de normas y procedimientos o con base en explicaciones verbales brindadas por la jefatura o compañeros de área? <i>Si la operación cuenta con manual deben realizarla con base en dicho documento, de lo contrario se les dan instrucciones verbales.</i>		
8.	¿Se brindan capacitaciones permanentes al personal sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique el nombre de los tres últimos temas desarrollados y las fechas en que fueron impartidos al personal: <i>Sólo se les dan a leer cuando son contratados, sin embargo los manuales siempre están a disposición del personal para cualquier consulta.</i>		
10.	¿Cuenta con algún plan de incentivos al personal por el cumplimiento de metas y objetivos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique cómo se denomina el plan y si ha cumplido con los incentivos establecidos: <i>No existe ningún plan de incentivos, sin embargo hay un proyecto para elaborar un plan por colocación de créditos y recuperación de cartera morosa.</i>		
12.	¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, indique con qué periodicidad y qué medidas se adoptan para reforzar las áreas débiles del personal: <i>Se realizan una vez al año y se habla con los colaboradores para hacerles ver en qué fallaron y se les solicita su colaboración para mejorar.</i>		

Lugar y fecha: Guatemala, 10 de diciembre de 2010

F. 
Alvaro David Pérez Bonilla
Jefe del Departamento FHA


Christian Javier Juárez
Auditor que realizó la entrevista

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 13/12/10
Revisó: CJJ
Fecha: 17/12/10

Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

Nombre del Colaborador: Alvaro David Pérez Bonilla
Puesto que desempeña: Jefe del Departamento FHA
Fecha de la entrevista: 13 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza administrativa y operativa, encargado de la dirección administrativa y operacional del Departamento FHA. Debe coordinar y mantener control permanente de las operaciones realizadas por cada uno de sus colaboradores

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Realiza negociaciones con empresas constructoras y desarrolladores inmobiliarios, para brindar opciones de financiamiento a los compradores de viviendas.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
2	Lleva a cabo la negociación de bienes inmuebles recibidos o adjudicados como pago de préstamos FHA (activos extraordinarios).	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
3	Dirige administrativa y operacionalmente el Departamento, girando las instrucciones que considera necesarias para que las operaciones se desarrollen de forma segura y con base en los manuales autorizados.	No cuenta con manual de procedimientos para estas actividades.
4	Firma cheques de gerencia, verifica y da su visto bueno a las pólizas contables, presenta informes a la Gerencia General, elabora información financiera y estadística.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
5	Participa en el proceso de selección y contratación del personal de su área.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
6	Asiste a reuniones informativas y de trabajo en el FHA.	Esta actividad no requiere manual de procedimientos.


Firma del colaborador


Gabriela María Rodríguez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: CJJ
Fecha: 13/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 17/12/10

Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

Nombre del Colaborador: Sandra Nineth Ríos Alejos
Puesto que desempeña: Asistente de la Jefatura del Departamento FHA
Fecha de la entrevista: 13 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza operativa, cuyas funciones básicas consisten en desarrollar las labores secretariales del Departamento FHA, brinda asesoría a los clientes sobre aspectos relacionados con los servicios FHA y mantener el control de la caja chica.

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Recibe la correspondencia diaria, la ordena y la traslada al jefe del departamento para su revisión.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
2	Elabora las cartas, memorándums e informes que le dicta el jefe del departamento.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
3	Con base en las instrucciones marginadas por el jefe, distribuye documentos al personal del departamento. Cuando el jefe lo requiere, entrega la documentación por medio de memorándums.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
4	Mantiene el control del archivo de documentos, tanto recibidos como entregados.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
5	Traslada documentación interna por medio de los mensajeros y envía comunicaciones externas a través del área de correspondencia.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
6	Brinda información a los clientes sobre proyectos habitacionales financiados por el banco, requisitos y trámites para obtener un préstamo FHA, así como tasas de interés, plazos y lugares para realizar sus pagos.	Esta actividad la desarrolla con base en documentos que le ha entregado el jefe del departamento.
7	Se encarga del control de la caja chica del departamento: recibe los fondos, hace entregas de efectivo para gastos, recibe las facturas, las revisa y las razona, elabora la liquidación, tramita la firma del jefe y la traslada a la sección de control de pagos para su contabilización.	Esta actividad la desarrolla con base en el Manual de Normas y Procedimientos de Caja Chica.


Firma del colaborador


Christian Javier Juárez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: C.JJ
 Fecha: 13/12/10
 Revisó: CFG
 Fecha: 17/12/10

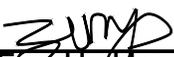
Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

Nombre del Colaborador: Zury Roxana Torres Montenegro
Puesto que desempeña: Ejecutiva de Gestión de Solicitudes de Crédito
Fecha de la entrevista: 13 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza operativa, cuyas funciones básicas consisten en dar trámite y seguimiento a las solicitudes de financiamiento trasladadas por el FHA, gestionar los seguros de hipoteca ante el FHA y brindar atención y asesorías a los clientes.

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Recibe las solicitudes de financiamiento junto con la documentación legal y financiera, el análisis y las recomendaciones del FHA.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de solicitudes de financiamiento FHA
2	Revisa toda la documentación, arma los expedientes, los presenta al Jefe del Departamento para su verificación y visto bueno, y finalmente lo traslada al Departamento de Créditos para su análisis, autorización y desembolso.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de solicitudes de financiamiento FHA
3	Brinda seguimiento al trámite de los financiamientos, con el objeto de requerir a los clientes la información y documentación complementaria que solicite el Departamento de Créditos.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de solicitudes de financiamiento FHA
4	Realiza las gestiones ante el FHA, correspondientes a la emisión de los resguardos de asegurabilidad y los seguros de hipoteca.	Manual de procedimientos para la gestión del seguro de hipoteca ante el FHA
5	Posterior al desembolso de los créditos, recibe los expedientes administrativos, los revisa y entrega al Encargado de Gestión de Valores para su archivo.	Manual Para la Emisión de Seguros Para Créditos Hipotecarios Dentro del Sistema FHA
6	Brinda información a los clientes sobre proyectos habitacionales financiados por el banco, requisitos y trámites para obtener un préstamo FHA, así como tasas de interés, plazos y lugares para realizar sus pagos.	Esta actividad la desarrolla con base en documentos que le ha entregado el jefe del departamento.
7	Presenta informes semanales al Jefe del Departamento, sobre la cantidad de solicitudes ingresadas, trámites de documentación, resguardos de asegurabilidad y seguros de hipoteca, cantidad y montos de créditos FHA desembolsados.	Esta actividad la desarrolla con base en instrucciones verbales del Jefe del Departamento FHA.


 Firma del colaborador


 Christian Javier Juárez
 Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: C.JJ
Fecha: 13/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 17/12/10

Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

Nombre del Colaborador: Carmen Adela Molina Caballeros
Puesto que desempeña: Ejecutiva de Cobro Administrativo
Fecha de la entrevista: 13 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza operativa, cuyas funciones básicas consisten en realizar la gestión de cobro administrativo a los deudores hipotecarios, incluyendo la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza, así como documentar y trasladar casos con más de 90 días de mora a cobro judicial.

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Realiza el envío mensual de recordatorios de pago de cuotas de préstamos a los deudores hipotecarios, por medio de correo electrónico, mensajes a través de telefonía celular, llamadas telefónicas y envío de telegramas.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
2	Lleva a cabo el cobro administrativo de cuotas a los deudores hipotecarios, cuyos préstamos presentan de uno a cuarenta y cinco días de atraso en el pago de las cuotas mensuales de sus préstamos. Para el efecto utiliza el correo electrónico, envía mensajes a través de telefonía celular, realiza llamadas telefónicas y remite telegramas.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza.
3	Brinda asesoría personal, telefónica y por correo electrónico a los deudores hipotecarios para el pago de sus cuotas atrasadas.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
4	Emite recibos de pago de cuotas atrasadas a los deudores hipotecarios. Para el caso de los deudores que se presenta a alguna agencia, brinda la asesoría necesaria para la emisión de los recibos respectivos.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
5	Tramita convenios de pago de cuotas atrasadas con los deudores hipotecarios. Dichos convenios deben estar autorizados por el Jefe del Departamento FHA y el Subgerente de Negocios.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
6	Traslada a las empresas de cobranza, los casos de préstamos que presentan más de 45 días de atraso en el pago de sus cuotas, debiendo solicitar el visto bueno del Jefe del Departamento FHA.	Normas para la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza
7	Brinda el seguimiento respectivo de los casos asignados a las empresas de cobranza.	Normas para la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza
8	Documenta las gestiones de cobro administrativo de los préstamos con más de 90 días de atraso en el pago de sus cuotas, los entrega al Jefe del Departamento FHA para su revisión y aprobación, y los traslada al Ejecutivo de Cobro Judicial.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
9	Presenta informes semanales al Jefe del Departamento FHA, sobre los montos recuperados, los convenios de pago celebrados, las gestiones de cobro administrativo de los créditos su cargo, el seguimiento de casos asignados a las empresas de cobranza y los casos trasladados a cobro judicial.	Esta actividad la desarrolla con base en requerimiento verbal del Jefe del Departamento FHA


Firma del colaborador


Christian Javier Juárez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: C.JJ
Fecha: 14/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 17/12/10

Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

Nombre del Colaborador: Otto Eduardo Colom Cabrera
Puesto que desempeña: Ejecutivo de Cobro Administrativo
Fecha de la entrevista: 14 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza operativa, cuyas funciones básicas consisten en realizar la gestión de cobro administrativo a los deudores hipotecarios, incluyendo la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza, así como documentar y trasladar casos con más de 90 días de mora a cobro judicial.

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Realiza el envío mensual de recordatorios de pago de cuotas de préstamos a los deudores hipotecarios, por medio de correo electrónico, mensajes a través de telefonía celular, llamadas telefónicas y envío de telegramas.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
2	Lleva a cabo el cobro administrativo de cuotas a los deudores hipotecarios, cuyos préstamos presentan de uno a cuarenta y cinco días de atraso en el pago de las cuotas mensuales de sus préstamos. Para el efecto utiliza el correo electrónico, envía mensajes a través de telefonía celular, realiza llamadas telefónicas y remite telegramas.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
3	Brinda asesoría personal, telefónica y por correo electrónico a los deudores hipotecarios para el pago de sus cuotas atrasadas.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
4	Emite recibos de pago de cuotas atrasadas a los deudores hipotecarios. Para el caso de los deudores que se presenta a alguna agencia, brinda la asesoría necesaria para la emisión de los recibos respectivos.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
5	Tramita convenios de pago de cuotas atrasadas con los deudores hipotecarios. Dichos convenios deben estar autorizados por el Jefe del Departamento FHA y el Subgerente de Negocios.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
6	Traslada a las empresas de cobranza, los casos de préstamos que presentan más de 45 días de atraso en el pago de sus cuotas, debiendo solicitar el visto bueno del Jefe del Departamento FHA.	Normas para la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza
7	Brinda el seguimiento respectivo de los casos asignados a las empresas de cobranza.	Normas para la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza
8	Documenta las gestiones de cobro administrativo de los préstamos con más de 90 días de atraso en el pago de sus cuotas, los entrega al Jefe del Departamento FHA para su revisión y aprobación, y los traslada al Ejecutivo de Cobro Judicial.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
9	Presenta informes semanales al Jefe del Departamento FHA, sobre los montos recuperados, los convenios de pago celebrados, las gestiones de cobro administrativo de los créditos su cargo, el seguimiento de casos asignados a las empresas de cobranza y los casos trasladados a cobro judicial.	Esta actividad la desarrolla con base en requerimiento verbal del Jefe del Departamento FHA


Firma del colaborador


Christian Javier Juárez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: C.JJ
Fecha: 14/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 17/12/10

Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

Nombre del Colaborador: César Daniel Orellana Villagrán
Puesto que desempeña: Ejecutivo de Cobro Administrativo
Fecha de la entrevista: 14 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza operativa, cuyas funciones básicas consisten en realizar la gestión de cobro administrativo a los deudores hipotecarios, incluyendo la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza, así como documentar y trasladar casos con más de 90 días de mora a cobro judicial.

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Realiza el envío mensual de recordatorios de pago de cuotas de préstamos a los deudores hipotecarios, por medio de correo electrónico, mensajes a través de telefonía celular, llamadas telefónicas y envío de telegramas.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
2	Lleva a cabo el cobro administrativo de cuotas a los deudores hipotecarios, cuyos préstamos presentan de uno a cuarenta y cinco días de atraso en el pago de las cuotas mensuales de sus préstamos. Para el efecto utiliza el correo electrónico, envía mensajes a través de telefonía celular, realiza llamadas telefónicas y remite telegramas.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
3	Brinda asesoría personal, telefónica y por correo electrónico a los deudores hipotecarios para el pago de sus cuotas atrasadas.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
4	Emite recibos de pago de cuotas atrasadas a los deudores hipotecarios. Para el caso de los deudores que se presenta a alguna agencia, brinda la asesoría necesaria para la emisión de los recibos respectivos.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
5	Tramita convenios de pago de cuotas atrasadas con los deudores hipotecarios. Dichos convenios deben estar autorizados por el Jefe del Departamento FHA y el Subgerente de Negocios.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
6	Traslada a las empresas de cobranza, los casos de préstamos que presentan más de 45 días de atraso en el pago de sus cuotas, debiendo solicitar el visto bueno del Jefe del Departamento FHA.	Normas para la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza
7	Brinda el seguimiento respectivo de los casos asignados a las empresas de cobranza.	Normas para la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza
8	Documenta las gestiones de cobro administrativo de los préstamos con más de 90 días de atraso en el pago de sus cuotas, los entrega al Jefe del Departamento FHA para su revisión y aprobación, y los traslada al Ejecutivo de Cobro Judicial.	Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza
9	Presenta informes semanales al Jefe del Departamento FHA, sobre los montos recuperados, los convenios de pago celebrados, las gestiones de cobro administrativo de los créditos su cargo, el seguimiento de casos asignados a las empresas de cobranza y los casos trasladados a cobro judicial.	Esta actividad la desarrolla con base en requerimiento verbal del Jefe del Departamento FHA


Firma del colaborador


Christian Javier Juárez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 14/12/10
Revisó: CJJ
Fecha: 17/12/10

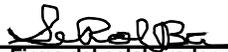
Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

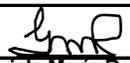
Nombre del Colaborador: Juan Carlos Morales Arzú
Puesto que desempeña: Ejecutivo de Administración de Recaudaciones
Fecha de la entrevista: 14 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza operativa, cuyas funciones básicas consisten en mantener un minucioso control y liquidación oportuna a cada institución, de los montos recaudados en concepto de seguros de hipoteca, seguros contra incendio y terremoto e Impuesto Único Sobre Inmuebles.

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Diariamente verifica los pagos realizados por los deudores hipotecarios, tanto en oficinas centrales como en agencias, por concepto de seguro de hipoteca, seguro contra incendio y terremoto e Impuesto Único Sobre Inmuebles.	Manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena
2	Ingresa los pagos de los deudores hipotecarios en su control de hojas electrónicas de excel y cuadra contra el saldo de las cuentas contables de "Obligaciones por Administración, Recaudaciones por Sistema de Hipotecas Aseguradas, 305105.04".	Este procedimiento no está contenido en ningún manual.
3	Mantiene estricto control de los montos pendientes de pago por parte de los deudores hipotecarios, por medio de hojas de excel, registrados en la cuenta contable "Deudores Varios,104101".	Manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena
4	Cinco días anteriores a la fecha de pago de cada tipo de recaudación, tramita ante el Contador de Operaciones la emisión de los cheques de gerencia, tanto para el pago de recaudaciones por cuenta ajena como también para el pago de las primas e impuestos no cubiertos oportunamente por los deudores hipotecarios.	Manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena
5	Cuando le entregan los cheques de gerencia, acude a cada institución (FHA, compañías aseguradoras y municipalidades), y realiza los pagos respectivos.	Manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena
6	Archiva los comprobantes de cada pago y devuelve al Contador de Operaciones los vouchers de los cheques de caja, con firma y sello de recibido de cada institución.	Manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena
7	Traslada informe pormenorizado a los Ejecutivos de Cobro Administrativo de los pagos realizados por cuenta de deudores hipotecarios que no han cubierto oportunamente sus cuotas.	Este procedimiento lo desarrolla con base a requerimiento de los Ejecutivos de Cobro Administrativo
8	Elabora las integraciones mensuales de las cuentas contables de Recaudaciones por Sistema de Hipotecas Aseguradas (pasivo), y Deudores Varios (activo). Las traslada al Jefe del Departamento FHA para su verificación y aprobación, y finalmente las entrega en el Departamento de Contabilidad General, quedándose con una copia de las mismas, que facilita al Contador del Operaciones.	Procedimiento para la elaboración de integraciones mensuales de cuentas contables


Firma del colaborador


Gabriela María Rodríguez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 14/12/10
Revisó: CJJ
Fecha: 17/12/10

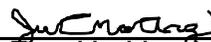
Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

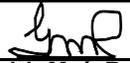
Nombre del Colaborador: Sergio Rolando Portillo Baldizón
Puesto que desempeña: Ejecutivo de Reclamos y Cobro Judicial
Fecha de la entrevista: 14 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza operativa, cuyas funciones básicas consisten en controlar las gestiones de cobro judicial y realizar los reclamos ante el FHA para obtener el pago del seguro de hipoteca.

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Recibe casos para demanda de parte de los Ejecutivos de Cobro Administrativo, los revisa y si están correctos inicia la gestión de cobro judicial, caso contrario los devuelve para que los completen.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
2	Asigna los casos a los distintos mandatarios judiciales contratados por el Banco, a quienes solicita informes mensuales para efectuar el seguimiento de cada caso	Manual para asignación de casos en demanda a mandatarios del Banco
3	Lleva control de las cuentas por cobrar correspondientes a desembolsos por concepto de gastos judiciales (inicio de demanda, procuración, edictos, honorarios, etc.), y elabora las integraciones contables mensuales.	Procedimiento para la elaboración de integraciones mensuales de cuentas contables
4	Prepara las liquidaciones finales para presentar en el juzgado, tramitando la certificación del Contador.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
5	Verifica la adjudicación del bien inmueble a favor del FHA.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
6	Realiza las gestiones para el reclamo del seguro de hipoteca ante el FHA, hasta obtener el reembolso respectivo.	Normativo Para el Reclamo Liquidación y Pago del Seguro de Hipoteca
7	Recibe y contabiliza los cheques de liquidación del FHA.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.


Firma del colaborador


Gabriela María Rodríguez
ASISTENTE DE AUDITORIA

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 15/12/10
Revisó: CJJ
Fecha: 17/12/10

Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

Nombre del Colaborador: Marco Tulio Robles Arévalo
Puesto que desempeña: Encargado de Gestión de Valores
Fecha de la entrevista: 15 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza operativa, cuyas funciones básicas consisten en controlar las entradas y salidas de títulos-valores y documentos FHA, resguardados en bóveda de valores.

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Mantiene el control de las entradas y salidas de documentos y títulos resguardados en bóveda de valores, consistentes en cédulas hipotecarias, resguardos de asegurabilidad, seguros de hipoteca y primeros testimonios de escrituras de préstamos. Para el efecto elabora controles en hojas de Excel.	Manual de normas y procedimientos para la custodia y administración de títulos-valores y documentos.
2	Se encarga del resguardo de los expedientes administrativos de créditos FHA, actualiza la información y documentación de los mismos, y controla sus entradas y salidas del archivo.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
3	Realiza la gestión de devolución de títulos y documentos a los deudores hipotecarios que cancelan sus préstamos FHA.	Manual de normas y procedimientos para la custodia y administración de títulos-valores y documentos.
4	Lleva control de las cuentas de orden por los títulos-valores y documentos resguardados en bóveda de valores, por el valor de Q.1.00 cada uno, elabora las integraciones contables mensuales y las traslada a la Contabilidad General con copia al Contador de Operaciones.	Procedimiento para la elaboración de integraciones mensuales de cuentas contables
5	Reporta al Contador de Operaciones las entradas y salidas diarias de documentos para que lleve a cabo su registro contable.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.


Firma del colaborador


Gabriela María Rodríguez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró:	GMR
Fecha:	15/12/10
Revisó:	CJJ
Fecha:	17/12/10

Cédula narrativa de actividades desarrolladas por el personal del Departamento

Nombre del Colaborador: Edgar Efraín Reyes López
Puesto que desempeña: Contador de Operaciones
Fecha de la entrevista: 15 de diciembre de 2010

Actividades generales del puesto:

Puesto de naturaleza operativa, cuyas funciones básicas consisten en contabilizar todas las operaciones ejecutadas por el Departamento FHA, y elaborar las integraciones contables de todas las cuentas que maneja dicha área.

No.	Procedimiento o actividad	Manual de normas, procedimientos o políticas
1	Contabilizar las operaciones del Departamento FHA, que incluyen: gastos de investigación del solicitante, la autorización, formalización y desembolso de préstamos, registro de las garantías de los préstamos, ingreso y egreso de bóveda de los títulos-valores, pagos de cuotas de préstamos FHA, pagos por cuenta ajena, pagos de seguros e impuestos fiscales, etc.	Nomenclatura Contable del Banco
2	Elabora las certificaciones de saldos de préstamos FHA, incluyendo intereses y gastos judiciales, para su presentación en los juzgados.	No cuenta con manual de procedimientos para esta actividad.
3	Elabora las integraciones mensuales de saldos de cuentas contables y las traslada al Jefe del Departamento para revisión, y luego las envía al Departamento de Contabilidad General.	Procedimiento para la elaboración de integraciones mensuales de cuentas contables.
4	Resguarda, emite y contabiliza los cheques de gerencia a cargo del Departamento FHA.	Aún cuando existe el manual de procedimientos, no cuenta con dicho documento.
5	Prepara los informes financieros y estadísticos que le son requeridos por parte del Jefe del Departamento FHA.	No hay procedimiento, son elaborados a requerimiento del Jefe del Departamento FHA.


 Firma del colaborador


 Gabriela María Rodríguez
 Asistente de Auditoría

Inventario de normativa legal externa y manuales de normas, procedimientos y políticas internas

Procedimientos:

1. Elaborar un inventario de las leyes, reglamentos y disposiciones legales externas en poder del Departamento FHA, que regulan las operaciones que el Banco ejecuta a través del Sistema FHA, y establecer si los mismos han sido leídos por el personal del área.
2. Obtener copia de los manuales de procedimientos, normas y políticas que regulan el desarrollo de todas las operaciones ejecutadas por el Departamento FHA, y evaluar si son del conocimiento del personal.

	Indique si cuenta con el documento		¿Existe constancia de lectura por parte del personal?		¿Están autorizados por la Administración?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
A) Leyes, Reglamentos y Disposiciones Legales Externas						
1	✓		✓		O	
2	✓		✓		O	
3	✓		✓		O	
4	✓			X	O	
5	✓			X	O	
6	✓			X	O	
7		X		O	O	
8		X		O	O	
9	✓			a)	O	
10	✓			b)	O	
11		X		O	O	
12	Otros (detallar): Ninguna otra ley, reglamento o disposición legal externa.					
B) Manuales de procedimientos, normas y políticas internas						
1	✓		✓		✓	
2	✓			c)	✓	
3	✓		✓		✓	
4	✓			d)	✓	
5	✓			c)	✓	
6		X	O		O	
7		X	O		O	
8		X	O		O	
9		X	O		O	
10	✓			e)	✓	
11		X	O		O	
12	✓			b)	✓	
13		X	O		O	
14		X	O		O	
15	✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓	
18	Otros (detallar): Ningún otro manual de normas, procedimientos y políticas internas.					

Observaciones

a) Sólo se evidenció lectura por parte del Jefe y el Ejecutivo de Gestión de Solicitudes. b) Sólo se evidenció lectura por parte del Jefe y el Ejecutivo de Cobro Judicial y Reclamos. c) Sólo se evidenció lectura por parte del Jefe y los Ejecutivos de Cobro Administrativo. d) Se evidenció que sólo la conocen el Jefe y el Contador de Operaciones. e) Sólo se evidenció lectura por parte del Jefe y el Ejecutivo de Administración de Recaudaciones.

Guatemala, 16 de diciembre de 2010.



Alvaro David Pérez Bonilla
Jefe del Departamento FHA



Gabriela María Rodríguez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: C.JJ
Fecha: 17/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 21/12/10

Evaluación de Software Instalado y Claves de Acceso del Personal

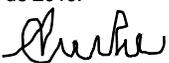
Procedimientos

1. Establecer si el personal del Departamento FHA cuenta con el software necesario para realizar sus labores diarias de manera eficiente.
2. Verificar que cada colaborador cuenta con clave personal de acceso a los distintos sistemas electrónicos de información.

<p style="text-align: center;">Nombre del Colaborador</p> <p style="text-align: center;">Software y Claves de Acceso</p>	Alvaro David Pérez Bonilla Jefe Departamento FHA	Sandra Nineth Ríos Alejos Asistente de la Jefatura FHA	Zury Roxana Torres Montenegro Ejec. Gestión Solic. Crédito	Carmen Adela Ríos Caballeros Ejecutiva Cobro Administrativo	Otto Eduardo Colom Cabrera Ejecutivo Cobro Administrativo	César Daniel Orellana Villagrán Ejecutivo Cobro Administrativo	Sergio Rolando Portillo Baldizón Ejec. Reclamos y Cobro Judicial	Juan Carlos Morales Arzú Ejec. Admon. Recaudaciones	Marco Tulio Robles Arévalo Encargado Gestión de Valores	Edgar Efraín Reyes López Contador de Operaciones
1. Sistema electrónico en red	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1 ¿Cuenta con clave de acceso personal? (Observar ingreso de clave personal)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Microsoft Office: Word, Excel, Access y Power Point	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Sistema de captaciones (cuentas bancarias)	0	0	✓	✓	✓	✓	✓	0	0	0
3.1 ¿Cuenta con clave de acceso personal? (Observar ingreso de clave personal)	0	0	✓	✓	✓	✓	✓	0	0	0
4. Sistema de colocaciones (créditos)	✓	0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0
4.1 ¿Cuenta con clave de acceso personal? (Observar ingreso de clave personal)	✓	0	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0
5. Sistema de contabilidad	✓	0	0	0	0	0	0	0	0	✓
5.1 ¿Cuenta con clave de acceso personal? (Observar ingreso de clave personal)	✓	0	0	0	0	0	0	0	0	✓
6. Correo electrónico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. Intranet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. Internet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	0
¿Los puntos de red se consideran suficientes?	Si									
¿Los puntos de red están instalados en sitios estratégicos?	Si									

Observaciones: Ninguna.

Guatemala, 17 de diciembre de 2010.


Alvaro David Pérez Bonilla
Jefe del Departamento FHA


Christian Javier Juárez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: CJJ
Fecha: 20/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 23/12/10

Verificación de instalaciones, mobiliario y equipo, equipo de cómputo e imagen del Departamento

Procedimiento:

Examinar la asignación de espacio físico del área, así como del mobiliario y equipo necesarios para el correcto desarrollo de las actividades del personal.

1. ¿Espacio físico asignado e instalaciones en general acordes a necesidades del Departamento FHA?

	SI	NO		SI	NO
1.1 Espacio físico asignado es suficiente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.2 Las oficinas están bien distribuidas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Sistema eléctrico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.4 Líneas telefónicas En total 5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Aire Acondicionado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.6 Piso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Techo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.8 Paredes y tabicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 Puertas interiores y exteriores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.10 Pintura interior y exterior	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1.11 Iluminación interior y exterior	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.12 Lámparas de emergencia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones

1) Las paredes interiores necesitan pintura nueva. 2) Las lámparas de emergencia no funcionan.

2. ¿Mobiliario y equipo de oficina acorde a necesidades del Departamento FHA?

	SI	NO		SI	NO
2.1 Escritorios o estaciones de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.2 Sillas para el personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Archivos metálicos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.4 Teléfonos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Fax	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.6 Sumadoras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 Fotocopiadora	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2.8 Protectora de cheques	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9 Sillas de espera para clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.10 Escritorios de servicio al cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones

1) La fotocopiadora presenta desperfectos mecánicos, lo que genera molestias a los clientes porque deben reproducir sus documentos fuera del banco.

3. ¿Equipo de cómputo acorde a necesidades del Departamento FHA?

	SI	NO		SI	NO
3.1 PC Jefe del Departamento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.2 PC Asistente de la Jefatura	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 PC Ejecutivo Gestión Créditos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.4 PC Ejec. Admon. Recaudaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 PC Ejecutivos Cobro Admon.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.6 PC Ejecutivo Cobro Judicial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7 PC Encarg. Gestión de Valores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.8 PC Contador de Operaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.9 Impresoras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.10 Escáner	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.11 UPS En total 7	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3.12 Reguladores de voltaje	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones

1) No hay UPS para las computadoras de los Ejecutivos de Cobro Administrativo.

2) La regulación de corriente no cubre el área de Cobro Administrativo.

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: C.JJ
Fecha: 20/12/10
Revisó: CFG
Fecha: 23/12/10

Verificación de instalaciones, mobiliario y equipo, equipo de cómputo e imagen

Procedimiento:

Examinar la asignación de espacio físico del área, así como del mobiliario y equipo necesarios para el correcto desarrollo de las actividades del personal.

4. Información al cliente e imagen del Departamento FHA y sus colaboradores

	SI	NO		SI	NO
4.1 Rótulo Departamento FHA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.2 Rótulo Jefe de Departamento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Rótulo de Información	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.4 Rótulo Gestión de Créditos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 Rótulo Cobro Administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.6 Rótulo Cobro Judicial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7 Rotulación en paredes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.8 Rotulación en puertas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.9 Rotulación en ventanas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.10 ¿La rotulación está actualizada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.11 ¿El personal cuenta con uniforme?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.12 ¿El personal cuenta con gafete?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones

1) El Encargado de Gestión de Valores no cuenta con gafete de identificación.

Guatemala, 20 de diciembre de 2010

Alvaro David Pérez Bonilla
Jefe del Departamento FHA

Christian Javier Juárez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 22/12/10
Revisó: CJJ
Fecha: 28/12/10

Verificación de la Nomenclatura Contable Utilizada en el Departamento FHA

Procedimiento:

Solicitar la nomenclatura contable utilizada en el Departamento FHA y verificar si está acorde con lo estipulado en el Manual de Instrucciones Contables Para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.

No. de Cuenta	Descripción	Está acorde con el MIC	
		SI	NO
1	ACTIVO	✓	
101	DISPONIBILIDADES	✓	
1011	MONEDA NACIONAL	✓	
101101	CAJA	✓	
101101.04	Caja Chica	✓	
1016	MONEDA EXTRANJERA	✓	
101601.04	Caja Chica	✓	
101601.80	Diferencial Cambiario	✓	
102	INVERSIONES	✓	
1021	MONEDA NACIONAL	✓	
102101	EN TITULOS-VALORES PARA NEGOCIACIÓN	✓	
102101.01	De Gobierno y Entidades Oficiales	✓	
102101.0104	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
102102	EN TITULOS-VALORES PARA LA VENTA	✓	
102102.01	De Gobierno y Entidades Oficiales	✓	
102102.0104	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
102102.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -	✓	
102103	EN TITULOS-VALORES PARA SU VENCIMIENTO	✓	
102103.01	De Gobierno y Entidades Oficiales	✓	
102103.0104	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
102103.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -	✓	
102104	OPERACIONES DE REPORTE	✓	
102104.01	De Gobierno y Entidades Oficiales	✓	
102104.0104	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
102104.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -	✓	
102199	PRODUCTOS FINANCIEROS POR COBRAR	✓	
102199.01	Intereses	✓	
102199.0101	En Títulos-Valores para Negociación	✓	
102199.0101.01	De Gobierno y Entidades Oficiales	✓	
102199.0102	En Títulos-Valores para la Venta	✓	
102199.0102.01	De Gobierno y Entidades Oficiales	✓	
102199.0102.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -	✓	
102199.0103	En Títulos-Valores para su Vencimiento	✓	
102199.0103.01	De Gobierno y Entidades Oficiales	✓	
102199.0103.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -	✓	
1026	MONEDA EXTRANJERA	✓	
102601	EN TITULOS-VALORES PARA NEGOCIACION	✓	
102601.01	De Gobierno y Entidades Oficiales	✓	
102601.0104	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
102601.80	Diferencial Cambiario	✓	
102602	EN TITULOS-VALORES PARA LA VENTA	✓	
102602.0104	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
102602.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -	✓	
102602.80	Diferencial Cambiario	✓	
102603	EN TITULOS-VALORES PARA SU VENCIMIENTO	✓	
102603.0104	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
102603.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -	✓	
102603.80	Diferencial Cambiario	✓	
102604	OPERACIONES DE REPORTE	✓	
102604.0104	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
102604.04	De Personas Individuales - Cédulas Hipotecarias -	✓	
102604.80	Diferencial Cambiario	✓	
102699.01	Intereses	✓	
102699.0101	En Títulos-Valores para Negociación	✓	
102699.0101.01	De Gobierno y Entidades Oficiales	✓	
102699.0102	En Títulos-Valores para la Venta	✓	

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 22/12/10
Revisó: CJJ
Fecha: 28/12/10

Verificación de la Nomenclatura Contable Utilizada en el Departamento FHA

No. de Cuenta	Descripción	Está acorde con el MIC	
		SI	NO
903601.01	Inversiones	✓	
903601.80	Diferencial Cambiario	✓	
903602	CARTERA DE CRÉDITOS	✓	
903602.01	Categoría "A"	✓	
903602.0104	Hipotecarios para Vivienda	✓	
903602.02	Categoría "B"	✓	
903602.0204	Hipotecarios para Vivienda	✓	
903602.03	Categoría "C"	✓	
903602.0304	Hipotecarios para Vivienda	✓	
903602.04	Categoría "D"	✓	
903602.0404	Hipotecarios para Vivienda	✓	
903602.05	Categoría "E"	✓	
903602.0504	Hipotecarios para Vivienda	✓	
903602.80	Diferencial Cambiario	✓	
905	ADMINISTRACIONES AJENAS	✓	
9051	MONEDA NACIONAL	✓	
905102	ADMINISTRACIÓN CÉDULAS HIPOTECARIAS	✓	
905102.01	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
905102.99	Otras	✓	
9056	MONEDA EXTRANJERA	✓	
905602	ADMINISTRACIÓN CÉDULAS HIPOTECARIAS	✓	
905602.01	Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas	✓	
905602.80	Diferencial Cambiario	✓	
905602.99	Otras	✓	
913	OTRAS CUENTAS DE ORDEN	✓	
9131	MONEDA NACIONAL	✓	
913101	CRÉDITOS APROBADOS NO FORMALIZADOS	✓	
913101.01	Préstamos	✓	
913103	INTERESES POR LUCRO CESANTE EN CUENTAS	✓	
913103.01	Por Inversiones	✓	
913103.02	Por Cartera de Créditos	✓	
913104	COMISIONES POR LUCRO CESANTE EN CUENTAS	✓	
913104.01	Por Inversiones	✓	
913104.02	Por Cartera de Créditos	✓	
9136	MONEDA EXTRANJERA	✓	
913601	CRÉDITOS APROBADOS NO FORMALIZADOS	✓	
913601.01	Préstamos	✓	
913601.80	Diferencial Cambiario	✓	
913601.99	Otros	✓	
913603	INTERESES POR LUCRO CESANTE EN CUENTAS	✓	
913603.01	Por Inversiones	✓	
913603.02	Por Cartera de Créditos	✓	
913603.80	Diferencial Cambiario	✓	
913604	COMISIONES POR LUCRO CESANTE EN CUENTAS	✓	
913604.01	Por Inversiones	✓	
913604.02	Por Cartera de Créditos	✓	
913604.80	Diferencial Cambiario	✓	
914	CUENTAS DE REGISTRO	✓	
914101	DOCUMENTOS Y VALORES EN CUSTODIA	✓	
914101.01	Propios	✓	
914101.02	Ajenos	✓	
914103	FORMAS EN BLANCO	✓	
914103.02	Cheques de Caja	✓	
999999	CUENTAS DE ORDEN POR CONTRA	✓	

Guatemala, 22 de diciembre de 2010


Alvaro Pérez Bonilla
Jefe Depto. FHA


Gabriela María Rodríguez
Asistente de Auditoría

Auditoría Operacional en el Departamento FHA
Del 1 al 31 de diciembre de 2010

Elaboró: GMR
Fecha: 27/12/10
Revisó: CJJ
Fecha: 29/12/10

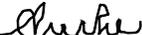
Revisión de Expedientes de Créditos FHA

Procedimiento:

Sobre el total de la cartera FHA, seleccionar una muestra de expedientes de créditos concedidos, para verificar que se haya cumplido con lo establecido en el Manual de Créditos y en el Manual de Gestión y Aprobación de Créditos FHA.

Número de Crédito	Número de Crédito									
	05-2002-000025	05-2003-000235	05-2004-000571	05-2005-000809	05-2006-001103	05-2007-001440	05-2008-001733	05-2009-002121	05-2010-002503	06-2010-000137
Requerimientos de Información y Documentación										
1. Análisis crediticio y capacidad de pago										
1.1 Análisis crediticio del FHA.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 Capacidad de pago, conforme a las políticas aprobadas por el FHA, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3 Análisis crediticio del Banco.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.4 Capacidad de pago, conforme a las políticas aprobadas por el Consejo de Administración del Banco, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Información General de los Solicitantes										
2.1 Datos generales del solicitante de financiamiento.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2 Solicitud debidamente firmada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3 Fotocopia completa de la cédula de vecindad o pasaporte.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.4 Si es comerciante individual obligado legalmente a llevar contabilidad, fotocopia de la patente de comercio de empresa.	0	0	0	0	✓	0	0	0	✓	0
2.5 Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias.	✓	0	0	✓	✓	✓	✓	0	✓	✓
2.6 Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios de conformidad con la normativa aplicable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Información Financiera de los Solicitantes										
3.1 Estado patrimonial y estado de ingresos y egresos con antigüedad no mayor de cuatro (4) meses a la fecha de la solicitud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3.2 Si el solicitante labora en relación de dependencia, certificación reciente de ingresos y de antigüedad laboral, la cual debe estar debidamente verificada.	✓	✓	✓	✓	0	✓	✓	✓	0	✓
4. Información de las Garantías Hipotecarias										
4.1 Avalúo del bien inmueble e informe del valuador.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.2 Certificación del Registro General de la Propiedad con antigüedad no mayor de 6 meses, que contenga la inscripción de dominio, así como la hipoteca registrada en primer lugar a favor del banco.	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	X	✓	✓
4.3 Fotocopia del resguardo de asegurabilidad.	✓	X	X	X	X	✓	✓	X	X	✓
4.4 Fotocopia de la póliza de seguro de hipoteca .	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	X	✓	✓
4.5 Fotocopia de la póliza de seguro contra incendio y terremoto.	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
5. Documentación Complementaria										
5.1 Resolución de autorización del crédito, emitida por el órgano competente de la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.2 Fotocopia del primer testimonio de la escritura del préstamo hipotecario y sus ampliaciones si proceden.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.3 Comprobantes donde conste la entrega de los fondos.	✓	X	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓
5.4 Fotocopia de la cédula hipotecaria.	✓	✓	X	✓	✓	✓	X	✓	X	✓
5.5 Fotocopia del título de agua del bien inmueble.	X	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓	X

Guatemala, 27 de diciembre de 2010


Alvaro David Pérez Bonilla
Jefe del Departamento FHA


Gabriela María Rodríguez
Asistente de Auditoría

5.4 Informe de resultados

BANCO SOLIDARIO, S. A
AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-007-2011

Guatemala, 5 de enero de 2011

Auditoría operacional practicada en el Departamento FHA, durante el período del 1 al 31 de diciembre de 2010.

Licenciado
José Iván Mérida Ochoa
Subgerente de Negocios
Oficinas Centrales

La actividad descrita se realizó durante el período comprendido del 1 al 31 de diciembre de 2010, con base a nombramiento del Auditor Interno, referencia AI-100/2010, el cual contiene los lineamientos para su desarrollo, trasladando a continuación los resultados obtenidos.

I. LIMITACIONES EN EL ALCANCE

No existieron factores o circunstancias que limitaran el desarrollo de nuestro trabajo de auditoría.

II. ANTECEDENTES

Con fecha 15 de febrero de 2002, el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas acordó declarar **entidad aprobada número 99 a Banco Solidario, S.A.**, para realizar las operaciones que determinan el Decreto número 1448 del Congreso de la República “Ley del FHA” y su Reglamento.

Para el desarrollo de sus actividades, el Departamento FHA cuenta con un funcionario y nueve colaboradores, quienes están nombrados en los siguientes cargos:

Álvaro David Pérez Bonilla
Sandra Nineth Ríos Alejos
Zury Roxana Torres Montenegro

Juan Carlos Morales Arzú

Jefe del Departamento FHA
Asistente de la Jefatura FHA
Ejecutiva de Gestión de Solicitudes de Crédito
Ejecutivo de Administración de Recaudaciones

Marco Tulio Robles Arévalo
 Carmen Adela Molina Caballeros
 Otto Eduardo Colom Cabrera
 César Daniel Orellana Villagrán
 Sergio Rolando Portillo Baldizón

Edgar Efraín Reyes López

Encargado de Gestión de Valores
 Ejecutiva de Cobro Administrativo
 Ejecutivo de Cobro Administrativo
 Ejecutivo de Cobro Administrativo
 Ejecutivo de Reclamos y Cobro Judicial
 Contador de Operaciones

III. OBSERVACIONES

1. Discrepancia entre las estructuras administrativa y funcional

El Departamento FHA funciona en relación de dependencia directa de Gerencia General, no obstante, dentro del organigrama administrativo del Banco figura a cargo de la Subgerencia de Negocios. No se logró obtener ninguna información o resolución emitida por parte del Consejo de Administración que regule esta situación.

En tal virtud, se recomienda regular las estructuras administrativa y funcional del Departamento FHA, a través de la emisión de una resolución del Consejo de Administración, que indique el nombre de la gerencia que tendrá dicha área a su cargo.

2. Personal que no cumple con los requisitos establecidos en sus perfiles de puestos

En la evaluación de perfiles de puestos del personal se determinó que los colaboradores incumplen uno o más de los requisitos establecidos en los mismos, tal y como se muestra a continuación:

Nombre	Cargo	Incumplimientos					
		1	2	3	4	5	6
Álvaro David Pérez Bonilla	Jefe Departamento FHA		X			X	
Sandra Nineth Ríos Alejos	Asistente Jefatura FHA		X			X	
Zury Roxana Torres Montenegro	Ejec. Gestión Solicit. de Crédito	X	X	X	X	X	X
Carmen Adela Molina Caballeros	Ejecutiva Cobro Administrativo			X	X	X	X
Otto Eduardo Colom Cabrera	Ejecutivo Cobro Administrativo		X	X	X		X
César Daniel Orellana Villagrán	Ejecutivo Cobro Administrativo	X	X				
Sergio Rolando Portillo Baldizón	Ejec. Reclamos y Cobro Judicial		X	X	X	X	
Juan Carlos Morales Arzú	Ejec. Admón. Recaudaciones	X	X	X	X	X	
Marco Tulio Robles Arévalo	Encargado Gestión de Valores			X	X	X	X
Edgar Efraín Reyes López	Contador de Operaciones		X				

Referencias de incumplimientos:

- 1 = Profesión a nivel medio distinta a la requerida.
- 2 = Estudios universitarios mínimos
- 3 = Conocimientos de leyes bancarias y financieras

- 4 = Experiencia bancaria
- 5 = Experiencia en puesto similar
- 6 = Experiencia en uso de equipo de oficina

La contratación de personas que no llenan los requisitos establecidos en los perfiles de puestos puede generar deficiencias operativas, debido a que no cuentan con los conocimientos y experiencia suficientes para desarrollar las funciones de un puesto específico.

Por lo tanto, se recomienda que en adelante, los responsables de la evaluación y selección del personal, se aseguren que el candidato a elegir cumple con los requisitos mínimos exigidos por los perfiles de puestos.

3. Falta de leyes, manuales de normas, procedimientos y políticas administrativas

Se elaboró un inventario de leyes y reglamentos, así como de manuales de normas, procedimientos y políticas administrativas internas, que se consideran necesarios para que el Departamento FHA desarrolle sus operaciones de manera correcta y segura. El resultado obtenido mostró que dicho Departamento no cuenta con la totalidad de leyes, manuales, normativos y políticas que contribuyan a garantizar el adecuado desarrollo de las operaciones del área, dentro de los cuales se encuentran:

- Manual de Instrucciones Contables
- Código Civil
- Manual de Créditos del Banco Solidario, S. A.
- Manual de normas y procedimientos para la administración de cheques de gerencia
- Política para la asignación y uso de claves del sistema
- Manual de normas y procedimientos para el manejo de cheques ajenos rechazados
- Política crediticia del año 2010

En tal virtud, se recomienda que el Jefe del Departamento FHA obtenga el resto de leyes, manuales, normativos y políticas que contribuyan a garantizar la correcta y segura ejecución de las operaciones desarrolladas en el área a su cargo, reduciendo de esta forma riesgos operativos.

4. Desconocimiento de leyes, falta de capacitaciones y carencia de incentivos para los colaboradores

Se entrevistó al jefe y colaboradores del área, acerca de diversos temas que contribuyen a la mejora operativa, cuyos resultados mostraron las debilidades que se describen a continuación:

- a) El 100% de entrevistados manifestó que no conoce su descriptor de puesto.
- b) El 30% presentó cierto grado de desconocimiento sobre las leyes y reglamentos internos y externos que regulan las operaciones del Sistema FHA, debido a que no lograron completar la información que se les solicitó.
- c) El 100% refirió que desarrolla parte de su trabajo con base en instrucciones verbales emanadas del jefe o compañeros.
- d) El 100% del personal indicó que no recibe capacitación constante sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente, aplicable a las operaciones FHA.
- e) La totalidad de entrevistados coincidió en que desconocen acerca de la existencia de algún plan de incentivos que motive el cumplimiento de metas y objetivos del Departamento.

Es recomendable que el Jefe del Departamento FHA realice las gestiones necesarias para fortalecer las debilidades arriba detalladas, lo que redundará en la mejora operativa, la reducción de riesgos y el logro de metas y objetivos, debido a que contará con personal capacitado y motivado.

5. Falta de evidencia de lectura de leyes y manuales de procedimientos

Las siguientes leyes no evidencian haber sido leídas por el personal, puntualmente los artículos que se relacionan con el desarrollo de su trabajo:

- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles
- Código de Comercio

Así mismo, los siguientes manuales de normas y procedimientos muestran que han sido leídos únicamente por los colaboradores que tienen a su cargo la actividad que dichos documentos regulan, no así por el resto del personal:

- Manual de normas y procedimientos para la gestión de cobranza;
- Nomenclatura Contable del Banco;
- Normas para la asignación y seguimiento de casos a empresas de cobranza;
- Manual para la administración de recaudaciones por cuenta ajena; y
- Manual de procedimientos para la gestión del seguro de hipoteca ante el FHA.

Dichas situaciones podrían constituir un obstáculo para el buen desarrollo de las operaciones del Departamento FHA, debido que en caso de coberturas temporales de plazas, el resto de colaboradores desconocerían el detalle de los procedimientos a desarrollar, generando un mayor grado de riesgo operativo.

Con el objeto que las operaciones siempre se desarrollen de forma fluida y segura, el Jefe del Departamento FHA debe requerir a su personal, la lectura de todos los manuales de normas y procedimientos del área, así como de los artículos

correspondientes a las leyes y reglamentos que regulan las operaciones del Sistema FHA.

6. Inadecuada segregación de funciones del personal

Seguidamente se presentan los principales incumplimientos relacionados con la segregación de funciones del personal.

- El Jefe del Departamento FHA no solamente es el encargado de evaluar los proyectos inmobiliarios y presentar las propuestas a la Gerencia General (ente encargado de brindar la aprobación respectiva), sino además tiene a su cargo las operaciones del entorno general que aplican a su área.

Consideramos que para reducir el riesgo que las compañías inmobiliarias paguen comisiones a los funcionarios involucrados, al beneficiarse por dichas aprobaciones, los proyectos ofrecidos deberían ser visitados por personal con conocimiento en este tipo de negociaciones, nombrado por la Subgerencia de Negocios, y no así por el Jefe de FHA, a fin de no ligarlo en este proceso, proyectos que deberán ser aprobados por el Consejo de Administración, con base a un cupo anual previamente elaborado y los casos individualmente considerados, ser autorizados por el Comité de Créditos con base en el cupo autorizado por el Consejo de Administración.

- El Contador de Operaciones es el encargado de emitir cheques de gerencia o de caja, habilitarlos en el sistema, contabilizarlos y en algunas ocasiones pagarlos. Esta situación contraviene principios de control interno referente a la segregación de funciones, de manera que una sola persona no tenga a su cargo la ejecución completa de una operación.

Se recomienda que la emisión de cheques de gerencia o de caja recaiga en otro colaborador, que podría ser la Asistente de la Jefatura FHA, quien tiene esa actividad en su manual de funciones, de manera que el Contador no realice la operación completa

- El Ejecutivo de Reclamos y Cobro Judicial es el responsable de recoger los cheques emitidos por el FHA a favor del Banco en concepto de pagos de seguro de hipoteca. Así mismo los ingresa a caja y realiza la contabilización, utilizando para el efecto la computadora y la clave del Contador de Operaciones.

Con el objeto de evitar situaciones fraudulentas, el retiro de los cheques en el FHA, su depósito y contabilización, deben ser ejecutadas por distintas personas.

7. Manuales con procedimientos desactualizados

La revisión de manuales de procedimientos mostró desactualización de algunos documentos, principalmente:

- El manual para la gestión de cobranza no incluye el cobro por correo electrónico y mediante mensajes en teléfonos celulares.
- El manual para control de recaudaciones por cuenta ajena no incluye los procedimientos que deben efectuarse para la gestión de los pagos que el Banco hace por cuenta propia para mantener al día los impuestos y seguros de los préstamos cuyos deudores hipotecarios están morosos.
- No existe manual de procedimientos para regularizar el control de la cobranza por la vía judicial, los procesos se desarrollan con base en instrucciones del Jefe del Departamento FHA.
- Aún cuando las cuentas incluidas en la nomenclatura contable están de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables emitido por la Superintendencia de Bancos, el Departamento FHA no cuenta con dicho manual, que no sólo presenta un catálogo de cuentas, sino además muestra ejemplos prácticos de contabilizaciones.

A raíz de lo anterior se recomienda que el Jefe del Departamento FHA verifique todos sus manuales y solicite la actualización de los procedimientos que considere necesarios, así como la emisión de los manuales que hacen falta para brindar cobertura a todas las operaciones realizadas en el área.

8. Diferencias en arqueo físico de cédulas hipotecarias y primeros testimonios de escrituras de préstamos FHA

Se efectuó arqueo físico de títulos-valores y documentos resguardados en bóveda de valores, cuyos resultados, al ser cotejados contra registros auxiliares y contables, mostraron las diferencias siguientes:

Título-Valor o Documento	Saldo Arqueado	Saldo Auxiliar	Saldo Contabilidad	Diferencia
Cédulas Hipotecarias	2,713	2,729	2,729	16
Primeros testimonios	2,730	2,729	2,729	1

- La diferencia en cédulas hipotecarias se originó como producto neto de un faltante por 25 y un sobrante de 9 títulos-valores. El faltante se integra por 23 cédulas hipotecarias en quetzales y 2 cédulas hipotecarias en dólares, pertenecientes a préstamos otorgados durante septiembre 2010, las cuales fueron contabilizadas el 30/09/2010 y aún no habían sido ingresadas a bóveda de valores, encontrándose en poder del Encargado de Gestión de Valores. El

sobrante se integra por 3 cédulas hipotecarias en quetzales y 1 cédula hipotecaria en dólares, pertenecientes a préstamos cancelados por los deudores hipotecarios, que fueron contabilizadas el 30/09/2010 y aún no habían sido retiradas de la bóveda de valores

- La diferencia en primeros testimonios corresponde a escritura pública número 111, autorizada el 15/02/2004 por el notario Aquiles Esquivel Madrazo, crédito en dólares número 2004-5-000747-2, cancelado en agosto de 2010. Se contabilizó la baja de este testimonio, sin embargo no se retiró de bóveda.

Dichas inconsistencias fueron corregidas durante la auditoría, mediante el ingreso y egreso de los documento respectivos a bóveda de valores, dejando resguardados solamente los casos vigentes.

La situación anterior constituye:

- a) Incumplimiento al Manual de Normas y Procedimientos Para la Custodia y Administración de Títulos-Valores y Documentos, el cual refiere que todo documento debe ser ingresado o retirado de bóveda el día de su contabilización;
- b) Presentación de información contable inexacta; y
- c) Genera riesgo de robo o extravío de documentos, por estar guardados dentro de un escritorio sin llave.

Por lo anterior se recomienda que el Jefe del Departamento FHA instruya al Encargado de Gestión de Valores, que ingrese y retire oportunamente de bóveda los títulos-valores y documentos, absteniéndose de resguardarlos en su escritorio. De esta forma dará cumplimiento al respectivo manual de procedimientos, se presentará información contable exacta y se reducirá el riesgo de robo o extravío de documentos.

9. Saldos capital de la cartera FHA

Fueron confrontados los valores actuales de las cédulas hipotecarias FHA contra el reporte auxiliar emitido al 30 de septiembre de 2010, sin encontrar diferencias en los montos de capital. Asimismo, la sumatoria total de los importes de capital coincide con el saldo contable registrado en la cuenta de Inversiones (corrientes), a la misma fecha.

10. Deficiencia en la administración de recaudaciones por cuenta de terceros

El control de las recaudaciones del sistema FHA está a cargo del Ejecutivo de Administración de Recaudaciones del Departamento FHA, quien para el efecto utiliza hojas electrónicas de Excel. Esta situación genera el riesgo que se deje de cancelar algún seguro o impuesto, viéndose afectados los intereses del banco por:

- Imposición de multas por el pago extemporáneo de impuestos (I.U.S.I.);

- Pérdidas originadas porque los bienes inmuebles no se encuentren protegidos al momento de suscitarse algún siniestro en virtud de no haber pagado el seguro respectivo; y
- Pérdidas originadas por no poder realizar el reclamo del seguro de hipoteca de aquellos casos que los clientes dejen de pagar al Banco, a raíz de encontrarse atrasados los desembolsos de dicho seguro.

Así también, genera riesgo de fraudes o estafas por parte del personal, debido a que la información de Excel es de fácil manipulación, y puede contribuir a la presentación de resultados irreales.

Al ser consultado, el Gerente de Sistemas y Procesos indicó que esta información se encuentra en el sistema electrónico (el cual facilita su control y minimiza riesgos), sin embargo no está actualizada.

En tal sentido, el Jefe del Departamento de FHA debe instruir al Ejecutivo de Administración de Recaudaciones para que actualice la información en el sistema electrónico, sustituyendo las hojas de Excel por dicha herramienta, con el objeto de mantener un adecuado control de las cuentas por pagar, cuentas por cobrar y lograr la generación oportuna de reportes.

11. Inconsistencias en expedientes de préstamos FHA

Se efectuó revisión selectiva de expedientes de préstamos FHA, cuyo resultado mostró las inconsistencias que se aprecian en el cuadro siguiente:

Inconsistencia	Número de Préstamo									
	05-2002-000025-3	05-2003-000235-1	05-2004-000571-4	05-2005-000809-2	05-2006-001103-7	05-2007-001440-8	05-2008-001733-0	05-2009-002121-6	05-2010-002503-5	03-2010-000137-9
Certificación del Registro de la Propiedad con más de 6 meses de emisión			X		X			X		
Falta fotocopia del resguardo de asegurabilidad		X	X	X	X			X	X	
Falta fotocopia de la póliza del seguro de hipoteca			X			X		X		
Falta fotocopia de la póliza del seguro contra incendio y terremoto		X					X			
Faltan los comprobantes del desembolso de fondos		X		X			X			
Falta fotocopia de la cédula hipotecaria			X				X		X	
Falta fotocopia del título de agua del inmueble	X				X	X	X	X		X

Por lo anterior, se recomienda que el Jefe del Departamento FHA solicite los documentos pendientes y complete cada uno de los expedientes, a efecto que cumplan con los reglamentos y manuales respectivos.

12. Instalaciones, mobiliario y equipo e imagen del Departamento FHA

Se detectaron los siguientes aspectos, que repercuten en incomodidades para los clientes, mala imagen del Departamento FHA y riesgo de daños al equipo electrónico.

- a) Las paredes interiores del Departamento FHA muestran deterioro en su pintura, situación que brinda mal aspecto al público que lo visita.
- b) La fotocopiadora presenta desperfectos mecánicos, lo que genera molestias a los clientes porque deben reproducir sus documentos fuera del Banco.
- c) Las computadoras de los Ejecutivos de Cobro Administrativo no cuentan con UPS ni corriente regulada, situación que puede provocar daños a dicho equipo en caso de producirse sobrecargas eléctricas.
- d) El Encargado de Gestión de Valores no tiene gafete de identificación.

Se recomienda que el Jefe del Departamento FHA realice las gestiones necesarias a efecto de corregir estos aspectos, con el objeto que se brinde buen servicio al cliente, se muestre una imagen agradable del área y se minimice el riesgo de daños al equipo electrónico.

El contenido del presente informe fue discutido con el Jefe del Departamento FHA el 4 de enero de 2011, quien manifestó su conformidad con el contenido del mismo.

IV. CONCLUSIONES

El Departamento FHA presenta debilidades operativas que deben ser corregidas si se quiere promover la eficiencia y eficacia operativa y reducir el riesgo que los intereses del Banco se vean afectados a raíz de la comisión errores, irregularidades o fraudes internos. Dichas debilidades son originadas principalmente por los siguientes factores:

- 1. Contratación de personas que no cumplen con los requisitos mínimos establecidos en los perfiles de puestos;
- 2. Ausencia o falta de capacitación permanente al personal, respecto de las políticas y los procedimientos operativos, así como de la normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA;
- 3. Inadecuada segregación de funciones del personal;
- 4. Manuales con políticas y procedimientos desactualizados; e
- 5. Inexistencia de un plan de incentivos para el personal.

V. RECOMENDACIONES GENERALES

1. La Gerencia General y la Subgerencia de Negocios, emitan instrucciones al Jefe del Departamento FHA, con el objeto que se corrijan las deficiencias detalladas en el presente informe, fijándole un plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de recepción de este informe.
2. Sobre la atención de las recomendaciones así como las medidas implementadas para subsanar las inconsistencias, se informe a esta Auditoría Interna, acompañando copia de los documentos de respaldo.

Atentamente,

Gabriela María Rodríguez
Auditora Junior

Christian Javier Juárez
Auditor Senior
Coordinador

Vo.Bo.

Lic. Carlos Fernando García Luna
AUDITOR INTERNO

c.c. Gerencia General
Correlativo

5.5 Plan de acción de hallazgos

Anexo al informe AI-007-2011, emitido por el Departamento de Auditoría Interna el 5 de enero de 2011, como resultado de la auditoría operacional practicada en el Departamento FHA del Banco Solidario, S. A., durante el período del 1 al 31 de diciembre de 2010.

No.	Hallazgo	Dirigido a	Fecha	Compromiso	Responsable
1	Discrepancia entre las estructuras administrativa y funcional del Departamento FHA.	Subgerente de Negocios	01/12/2010	Se solicitará la aprobación del Consejo de Administración para que el Departamento FHA trabaje en relación de dependencia directa de la Subgerencia de Negocios.	Jefe del Departamento FHA y Consejo de Administración
2	Personal que no cumple con los requisitos mínimos establecidos en sus perfiles de puestos.	Subgerente de Negocios	03/12/2010	Se velará por seleccionar y contratar colaboradores que cumplan con los requisitos mínimos exigidos por los perfiles de puestos.	Jefe del Departamento de Recursos Humanos y Jefe del Departamento FHA
3	Diferencias entre saldos físico y contable de cédulas hipotecarias y primeros testimonios de escrituras de préstamos FHA, por no retirar ni ingresar oportunamente dichos documentos de bóveda de valores.	Subgerente de Negocios	07/12/2010	Se instruirá al Encargado de Gestión de Valores para que ingrese y retire oportunamente de bóveda los títulos-valores y documentos, requiriendo las respectivas contabilizaciones.	Jefe del Departamento FHA y Encargado de Gestión de Valores
4	Desconocimiento de leyes, falta de capacitaciones y carencia de un plan de incentivos para los colaboradores.	Subgerente de Negocios	10/12/2010	El personal dará lectura a las leyes y reglamentos que se relacionan con su que hacer diario.	Jefe del Departamento FHA
				Se brindarán capacitaciones periódicas al personal sobre políticas, procedimientos operativos y normativa legal vigente.	Jefe del Departamento FHA y Jefe del Departamento de Recursos Humanos
				Se elaborará un plan de incentivos por cumplimiento de metas y objetivos, elevándolo a consideración y aprobación del Consejo de Administración o la Gerencia.	Jefe del Departamento FHA y Jefe Organización y Métodos
5	Manuales con procedimientos desactualizados y operaciones que no cuentan con sus respectivos manuales.	Subgerente de Negocios	13/12/2010	Se solicitará la actualización de los procedimientos que se consideren necesarios, así como también la emisión de los manuales que hacen falta para brindar cobertura a todas las operaciones desarrolladas por el área.	Jefe del Departamento FHA y Jefe Organización y Métodos

No.	Hallazgo	Dirigido a	Fecha	Compromiso	Responsable
6	Inadecuada segregación de funciones del personal.	Subgerente de Negocios	14/12/2010	Se harán las correcciones a los distintos procesos operativos, a efecto que dentro de cada uno intervengan como mínimo dos colaboradores.	Jefe y colaboradores del Departamento FHA
7	El control de las recaudaciones del sistema FHA se lleva a cabo utilizando hojas electrónicas de Excel, no obstante que se cuenta con un software diseñado especialmente para dicho efecto.	Subgerente de Negocios	14/12/2010	Se instruirá al Ejecutivo de Administración de Recaudaciones para que cargue la información en el software diseñado para tal efecto, sustituyendo las hojas de Excel por dicho programa electrónico.	Jefe del Departamento FHA y Ejecutivo de Administración de Recaudaciones
8	Falta de leyes, manuales de normas, procedimientos y políticas administrativas, necesarios para que el Departamento FHA realice sus operaciones de manera correcta y segura.	Subgerente de Negocios	16/12/2010	Se solicitará y se obtendrá el resto de leyes, políticas administrativas y manuales de normas y procedimientos necesarios para las operaciones del Departamento FHA.	Jefe del Departamento FHA
9	Falta de evidencia de lectura de leyes y manuales de procedimientos.	Subgerente de Negocios	16/12/2010	El personal dará lectura a los manuales de normas y procedimientos del área, así como a los artículos correspondientes a las leyes y reglamentos que regulan las operaciones del Sistema FHA.	Jefe y Colaboradores del Departamento FHA
10	Deterioro de las instalaciones, desperfectos en el equipo de oficina y falta de protección al equipo electrónico.	Subgerente de Negocios	20/12/2010	Se harán las gestiones necesarias a efecto de corregir los aspectos detallados.	Jefe del Departamento FHA y Jefe de Servicios Diversos
11	Falta de documentación en expedientes de préstamos FHA.	Subgerente de Negocios	27/12/2010	Se requerirán los documentos que hacen falta para completar cada uno de los expedientes de créditos.	Jefe del Departamento FHA

CONCLUSIONES

1. De conformidad con lo establecido en el Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, la institución bancaria que fue objeto de investigación, es una entidad aprobada por dicho instituto para realizar las operaciones y cumplir las obligaciones relacionadas con el Sistema FHA, sin embargo, no cuenta con una estructura administrativa adecuada que le permita el pleno cumplimiento de las operaciones y obligaciones que le confiere el referido Reglamento.
2. El Departamento FHA del banco sujeto del presente estudio, es la unidad que se encarga en forma exclusiva, de la dirección, gestión, administración, control y liquidación de las operaciones que la institución realiza por medio del Sistema FHA, conforme a los Manuales de Normas y Procedimientos aprobados por la administración. No obstante, el Departamento FHA realiza procedimientos que no cuentan con los manuales respectivos, que contribuyan a garantizar el adecuado desarrollo de sus operaciones.
3. Los Manuales de Normas y Procedimientos son documentos que contienen información sistemática, clara y precisa para el correcto desarrollo de una actividad, operación o procedimiento específico, debiendo ser sujetos de actualizaciones frecuentes, de acuerdo a los cambios en las normativas externas e internas. Los manuales existentes en el Departamento FHA de la entidad bancaria investigada, contienen procedimientos desactualizados.
4. El Departamento de Auditoría Interna del banco evaluado es un órgano independiente que realiza la fiscalización anual de las actividades de la institución, incluyendo la supervisión y evaluación periódica del sistema de control interno para mantener la seguridad, corrección y eficacia de todas las operaciones que se realicen, así como asegurar el buen uso de los bienes propiedad del banco y de aquellos que tenga la obligación de administrar.

Asimismo, brinda servicios de asesoría para ayudar a la administración a cumplir con sus objetivos, agregando valor y mejorando las operaciones de la entidad.

5. La auditoría operacional constituye el examen crítico de las operaciones de una entidad, sean éstas de tipo productivo o generadoras de servicios, con el objeto de medir y evaluar su grado de eficacia y eficiencia, así como también, los riesgos inherentes a las mismas, brindando las recomendaciones que se consideren necesarias.

6. Con el desarrollo del presente trabajo de tesis, se pudo comprobar la hipótesis planteada en el plan de investigación, la cual establece que las causas que provocan la falta de atención y cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el control de las operaciones realizadas por el departamento FHA del banco estudiado son:
 - La contratación de personas que no cumplen con los requisitos mínimos establecidos en los perfiles de puestos;
 - La ausencia o falta de capacitación permanente al personal, respecto de las políticas y los procedimientos operativos, así como de la normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA;
 - La inadecuada segregación de funciones del personal;
 - Manuales con políticas y procedimientos desactualizados; y
 - La inexistencia de un plan de incentivos para el personal.

RECOMENDACIONES

1. El Consejo de Administración de la institución bancaria objeto de investigación, debe aprobar en el corto plazo, una reestructura administrativa en el Departamento FHA. Para el efecto debe solicitar al área encargada, la presentación de una propuesta donde se observe y justifique que el Departamento FHA quedará organizado de forma tal que le permitirá el pleno cumplimiento de las operaciones y obligaciones que le confiere el Reglamento de la Ley del FHA.
2. El Departamento FHA del banco sujeto del presente estudio, debe implementar, en el corto plazo, la totalidad de Manuales de Normas y Procedimientos, aprobados por la administración, que contengan información sistemática, clara y precisa para la correcta dirección, gestión, administración, control y liquidación de todas las operaciones del área. Para cumplir este fin, el Departamento FHA debe elaborar dichos documentos, someterlos a aprobación de la Gerencia General o el Consejo de Administración, y finalmente ponerlos en funcionamiento.
3. La entidad bancaria investigada debe revisar y actualizar, por lo menos una vez al año, sus Manuales de Normas y Procedimientos, con el objeto que siempre estén adecuados a los cambios que pueda sufrir la normativa legal interna y externa, así como las estructuras administrativas y los sistemas de tecnología de información.
4. El Departamento de Auditoría Interna del banco evaluado, siempre debe estar situado a un nivel jerárquico que le permita la independencia necesaria para cumplir sus objetivos y responsabilidades. Esta unidad debe incluir dentro de su plan de trabajo anual, la fiscalización de todas las operaciones del banco, el seguimiento de las recomendaciones contenidas en sus informes y la prestación de servicios de asesoría, que contribuyan para que la

administración logre alcanzar las metas trazadas, agregando valor y mejorando las operaciones de la institución.

5. El Departamento de Auditoría Interna del banco objeto de estudio, debe llevar a cabo frecuentemente, auditorías operacionales a los diversos procedimientos desarrollados en los departamentos operativos, a efecto de medir y evaluar su eficacia y eficiencia, así como la identificación de los riesgos inherentes a los mismos, dando a conocer las recomendaciones que considere necesarias. Deberán utilizar los estándares profesionales emitidos para tales efectos.

6. Con el objeto que el personal del Departamento FHA del banco investigado, brinde la debida atención y cumpla con las políticas y los procedimientos establecidos para el control de las operaciones realizadas por dicha área, es necesario que la administración evalúe y refuerce, por lo menos de forma anual, los sistemas de control interno, a efecto que éstos garanticen:
 - La contratación de personas que cumplan con los requisitos establecidos en los perfiles de puestos;
 - La capacitación permanente al personal, respecto de las políticas y los procedimientos operativos, así como de la normativa legal vigente aplicable a las operaciones FHA;
 - Una adecuada segregación de funciones del personal;
 - Contar con manuales con políticas y procedimientos actualizados; y
 - La creación de planes de incentivos para los colaboradores, por el cumplimiento de metas y objetivos del Departamento.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala, C.A. Mayo de 1985.
2. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 1448, Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas. Guatemala, C.A. 1961.
3. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 2-70, Código de Comercio de Guatemala. Guatemala, C.A. Abril de 1970.
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 58-88, Código Municipal. Guatemala, C. A. Octubre de 1988.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 15-98, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles. Guatemala, C.A. Febrero de 1998.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Guatemala, C.A. Mayo de 2002.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 17-2002, Ley Monetaria. Guatemala, C. A. Mayo de 2002
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 18-2002, Ley de Supervisión Financiera. Guatemala, C.A. Mayo de 2002.
9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros. Guatemala, C.A. Mayo de 2002.
10. Federación Internacional de Contadores (IAPC). Comité Internacional de Contadores (IFAC). Normas Internacionales de Auditoría (NIAs). Edición 2000.
11. Instituto de Auditores Internos. Comité de Normas y Responsabilidades Profesionales. Declaraciones Sobre Normas Internacionales de Auditoría Interna (SIAS).
12. Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas. Manual para la Emisión de Seguros para Créditos Hipotecarios Dentro del Sistema -FHA- .
13. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Conferencia sobre Auditoría Operacional. Lic. Víctor Pérez Arévalo. Guatemala, C.A. 2001.
14. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Guía de Auditoría Interna No. 1.

15. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Boletín número uno de Auditoría Operacional.
16. Jefe del Gobierno de la República de Guatemala. Decreto Ley 106, Código Civil. Guatemala, C.A. Noviembre de 1985.
17. Pérez Orozco, Gilberto Rolando. Perdomo Salguero, Mario Leonel. Normas y Procedimientos de Auditoría. Segunda Edición. Marzo 1997.
18. Presidencia de la República de Guatemala. Acuerdo Gubernativo Número 232-2008. Reglamento de la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas. Guatemala, C.A. Octubre de 2008.
19. Superintendencia de Bancos. Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos. Aprobado por Junta Monetaria mediante resolución JM-150-2006 del 6 de diciembre de 2006, modificada por resoluciones JM-9-2008 del 16 de enero de 2008, JM-168-2008 del 30 de diciembre de 2008, JM-109-2009 del 18 de noviembre de 2009 y JM-14-2010 del 20 de enero de 2010. Vigencia a partir de enero de 2008.
20. The Institute of Internal Auditors. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. Florida, USA. 2009. Vigencia a partir de enero 2010.
21. Universidad de San Carlos de Guatemala. Centro de Estudios Urbanos y Regionales –CEUR-. Guía General de Estilo para la Presentación de Trabajos Académicos. Enrique Gordillo Castillo. Guatemala, C.A. Febrero de 2002.
22. <http://es.wikipedia.org/wiki/Banco>
23. <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/analisisestadosfinancieros/Leccion7.htm>
24. <http://www.fha.gob.gt/>
25. <http://www.mitecnologico.com/Main/TiposDeAuditoria>
26. <http://www.registro-propiedad.org.gt/>
27. <http://www.sib.gob.gt/web/sib/inicio>