

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL
ÁREA DE COLOCACIÓN DE CARTERA CREDITICIA DE
CONSUMO CON GARANTÍA FIDUCIARIA EN UN
BANCO PRIVADO NACIONAL”**



GUATEMALA, MARZO DE 2017

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

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

Matemática-Estadística	Lic. José Luis Reyes Donis
Contabilidad	Lic. Marco Antonio Oliva Orellana
Auditoría	Lic. Manuel Fernando Morales García

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

Presidente:	MSc. Erick Orlando Hernández Ruíz
Secretario:	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
Examinador:	Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez

Guatemala 13 de septiembre de 2016

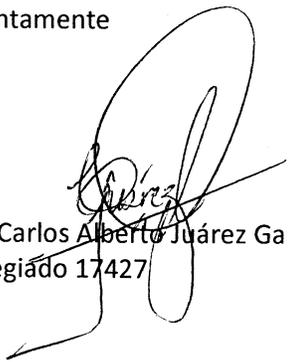
Licenciado
Luis Antonio Suarez Roldan
DECANO
Facultad de Ciencias Económicas,
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado Señor Decano:

En atención al nombramiento DIC. AUD. 388-2013 de fecha 14 de noviembre de 2013, emitido por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas, me es grato informarle que he asesorado a la Señorita EMMA BEATRIZ BOCH SIAN, en la preparación del trabajo de tesis titulado "EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COLOCACIÓN DE CARTERA CREDITICIA DE CONSUMO CON GARANTÍA FIDUCIARIA EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL ", el que presentará para someterse al examen de graduación profesional, previo a optar al Título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Considero que el contenido de este trabajo es satisfactorio y reúne los requisitos profesionales requeridos por la Universidad de San Carlos de Guatemala, a la vez que constituye un aporte útil para los estudiantes interesados en el tema en mención.

Atentamente



Lic. Carlos Alberto Juárez García
Colegiado 17427

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA



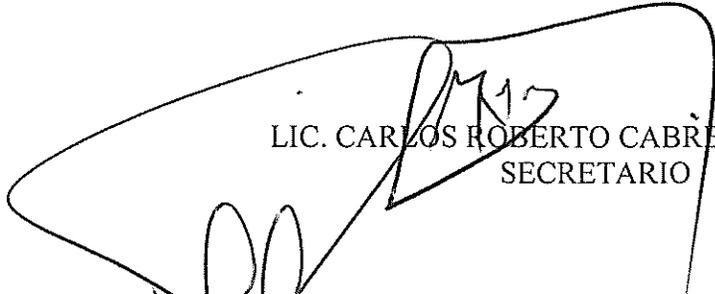
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO S-3
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

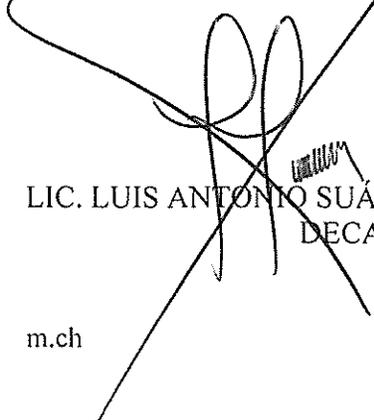
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,
QUINCE DE FEBRERO DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.5, subinciso 6.5.1 del Acta 24-2016 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 29 de noviembre de 2016, se conoció el Acta AUDITORÍA 253-2016 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 25 de octubre de 2016 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE COLOCACIÓN DE CARTERA CREDITICIA DE CONSUMO CON GARANTÍA FIDUCIARIA EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó la estudiante **EMMA BEATRIZ BOCH SIAN**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO


LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



ACTO QUE DEDICO

- A Dios** Por darme la vida, salud, ser misericordioso en mi vida y proveerme de sabiduría y conocimiento para alcanzar este objetivo. Infinitas gracias.
- A mis padres** José Boch y Paula Sian de Boch; como reconocimiento por todo el esfuerzo, consejos y apoyo incondicional, Dios los Bendiga.
- A mis hermanos** Verónica, Flor de María, Elías y Paola, por sus muestras de cariño y apoyo, Bendiciones.
- A mis abuelos** Por sus oraciones constantes para mi vida y la de mi familia, siempre los llevaré en mi corazón, José Sian Zet y Estefana Canel de Sian (Q.E.P.D); Julio Boch y Tomasa Sinay de Boch (Q.E.P.D).
- A toda mi familia** Por sus oraciones y muestras de cariño, en especial a mis tías Joaquina, Lucila y Angelina.
- A mis amigos** Ericka, Clara Luz, Thelma, Francisco, Abelino, por su amistad y su apoyo, en especial a Moisés y Reina por su apoyo, consejos y motivación en alcanzar el objetivo.
- A la Universidad de San Carlos** Facultad de Ciencias Económicas, por haberme formado profesionalmente.

ÍNDICE

	Página
Introducción	i

CAPÍTULO I BANCOS PRIVADOS NACIONALES

1.1	Antecedentes de la Banca en Guatemala	1
1.2	Antecedentes de créditos bancarios en Guatemala	4
1.3	Definición de Bancos	4
1.4	Clases de Bancos	4
1.5	Operaciones que realizan los Bancos	5
1.5.1	Operaciones pasivas	5
1.5.2	Operaciones activas	5
1.5.3	Operaciones de confianza	6
1.5.4	Pasivos contingentes	6
1.5.5	Servicios	7
1.5.6	Bancos autorizados en Guatemala	7
1.5.7	Grupo Financiero	8
1.6	Constitución y autorización de Bancos en Guatemala	9
1.7	Marco legal aplicable a los Bancos privados	16

CAPÍTULO II CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

2.1	Definición de crédito	19
2.2	Elementos que intervienen en el crédito	19
2.2.1	Institución o instituciones	19
2.2.2	Solicitantes de crédito	19
2.2.3	Deudores de crédito	20

2.2.4	Endeudamiento directo	20
2.2.5	Endeudamiento indirecto	20
2.2.6	Endeudamiento total	21
2.2.7	Créditos empresariales	21
2.2.8	Riesgo de crédito	21
2.3	Clasificación de los activos crediticios	21
2.3.1	Deudores empresariales mayores	22
2.3.2	Deudores empresariales menores	22
2.3.3	Créditos de consumo	22
2.3.4	Microcréditos	22
2.3.5	Créditos hipotecarios para vivienda	23
2.4	Créditos de consumo	23
2.5	Clasificación de los créditos de consumo	24
2.5.1	Garantía fiduciaria	24
2.5.2	Garantía hipotecaria	25
2.5.3	Garantía prendaria	25
2.5.4	Garantía mixta	25
2.6	Proceso en el otorgamiento de créditos de consumo con garantía fiduciaria	25
2.6.1	Recepción de solicitudes de crédito	26
2.6.2	Evaluación de los créditos	28
2.6.3	Estructuración del activo crediticio	29
2.6.4	Aprobación	29
2.6.5	Formalización	30
2.6.6	Desembolso	30
2.6.7	Monitoreo	30
2.6.8	Recuperación	31

CAPITULO III
AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO

3.1	Definición de Auditoría Interna	32
3.2	Objetivos de la Auditoria Interna	32
3.3	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoria Interna	33
3.3.1	Normas sobre atributos	33
3.3.2	Normas sobre desempeño	35
3.4	Plan de auditorías individuales	37
3.5	Realización del trabajo de auditoría	38
3.6	Papeles de trabajo	38
3.6.1	Objetivos de los papeles de trabajo	38
3.7	Comunicación de resultados	39
3.8	Definición de control interno	39
3.9	Importancia del control interno	40
3.10	Métodos de Evaluación de Control Interno	41
3.11	COSO-ERM Gestión de Riesgos Corporativos	41
3.12	Componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos –ERM-	42

CAPÍTULO IV
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE
COLOCACIÓN DE CARTERA CREDITICIA DE CONSUMO CON GARANTÍA
FIDUCIARIA EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL

4.1	Antecedentes	45
4.2	Nombramiento de Auditoría Interna	47
4.3	Planificación de Auditoría Interna	48
4.4	Índice de papeles de trabajo	50
4.5	Programa de trabajo	51

4.6	Papeles de trabajo	53
4.7	Informe de control interno	102
	CONCLUSIONES	108
	RECOMENDACIONES	109
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1	Constitución y autorización de Bancos de Guatemala	10
2	Proceso en el otorgamiento de créditos con garantía fiduciaria	26

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Nombre	Página
1	Evolución de la cartera de créditos	24
2	Evolución mensual de la cartera de créditos	24

INTRODUCCIÓN

La concentración de créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria es alta a nivel guatemalteco y en su mayoría los usuarios de dicho crédito los utilizan para necesidades básicas. Por lo que la Cartera crediticia de Consumo con garantía fiduciaria representa una de las partidas del activo con crecimiento en las instituciones bancarias privadas en Guatemala.

Derivado de lo anterior un banco debe contar con un adecuado control interno establecido en los procedimientos realizados al otorgar préstamos, los que deben realizar en base a las políticas y procedimientos internos de la institución y para ello la participación del Contador Público y Auditor es importante para efectuar evaluaciones en el proceso mencionado, con el objetivo de validar que el personal de la institución este llevando a cabo el procedimiento adecuado en el otorgamiento de préstamos.

El presente trabajo se ha desarrollado para mostrar a través de aplicar una metodología sistemática disciplinada evaluar un sistema de control interno utilizando el marco de referencia de Gestión de Riesgos Corporativos de la Organización COSO y que el Contador Público y Auditor puede aplicar en la revisión de la Cartera de Créditos de Consumo, mediante el desarrollo de cuatro capítulos, los cuales se describen seguidamente:

El capítulo I, trata de los antecedentes de la Banca en Guatemala, menciona la constitución y autorización de Bancos en Guatemala, marco legal aplicable y las operaciones que realizan.

El capítulo II, define la cartera de consumo de un Banco Privado Nacional, así mismo se puede observar la evolución que está teniendo la cartera de créditos a nivel nacional y describe los requisitos mínimos que las instituciones deben tener en cuenta en el proceso de otorgamiento de créditos, de acuerdo a lo descrito en la Resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005.

En el capítulo III, se menciona a la Auditoría Interna como una actividad independiente que contribuye con la administración en la evaluación de los controles diseñados y que se estén llevando a cabo de manera tal que minimicé errores y fraudes y Control Interno que abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad y promover la eficacia operacional, así también describen las directrices que el Contador Público y Auditor debe tomar en cuenta en la revisiones como Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna.

El capítulo IV da a conocer la determinación del enfoque, alcance específico y tipos de revisiones para alcanzar los objetivos de la Evaluación del Sistema de Control Interno misma que es de soporte al auditor para emitir su informe definitivo.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones derivado de la investigación realizada, así como las referencias bibliográficas utilizadas.

CAPÍTULO I

BANCOS PRIVADOS NACIONALES

1.1 Antecedentes de la Banca en Guatemala

“Durante la época Precolombina y Colonial no hubo bancos comerciales ni de emisión. De la colonia española se heredó la moneda denominada Peso de Plata emitida por la Casa Real” (22:6).

A raíz de los años 1650 con la falsificación de las monedas, tuvo que transcurrir más de un siglo para que en el año de 1826 fuera el primer intento en abrir una institución bancaria que controlara y rigiera la circularización de la moneda en Guatemala, el intento no se llevó a cabo debido a que los prestamistas y la propia iglesia tenían el control de la moneda y el sistema financiero en esa época, por lo que durante mucho tiempo las casas de préstamos se enriquecieron de esa manera, derivado de esto, el país se vio en la necesidad de crear entidades bancarias cuyo objetivo era controlar la circulación de la moneda y los préstamos monetarios.

Fue así como el 17 de Septiembre de 1864 se emitió el Decreto Ley número 22 del Gobierno, para que se fundara en Guatemala el primer Banco Nacional, para que operara durante 30 años, el proyecto fue un fracaso y no logro abrir sus puertas.

El 27 de agosto de 1873 según Decreto-Ley 104-1873 se estableció que la expropiación de los bienes de la Iglesia y las organizaciones religiosas fuera destinada para la fundación del primer Banco Agrícola Hipotecario de Guatemala.

El 23 de marzo de 1874 por medio de Decreto 121-1874 el presidente dispuso sustituir el Banco Agrícola Hipotecario de Guatemala por un banco de emisión y descuentos con el nombre de Banco Nacional de Guatemala el cual abrió sus puertas el 1 de julio de 1874 capital obtenido de la subasta de la expropiación de bienes de la iglesia así como recuperación de préstamos que tenían con la iglesia; sin embargo, únicamente operó 32 meses siendo la liquidación del banco el 24 de noviembre de 1876.

Posterior a la aprobación del Código de Comercio de 1876, en el cual permitieron las sociedades anónimas dio inicio a la banca privada en Guatemala.

El 3 de septiembre de 1877 fue fundado el banco más antiguo, el Banco Internacional de Guatemala, S.A., quien se ocuparía de comprar y vender letras de cambio, llevar cuentas corrientes entre otras hacer las operaciones acostumbradas por esta clase de establecimientos.

El 27 de agosto de 1878 se fundó el Banco Colombiano, S.A., a quien se le autorizó emitir billetes pagaderos al portador y a la vista, en monedas corrientes. El Banco podría llevar a cabo todas las operaciones que la ley no prohibiera a los bancos de emisión, giro, depósito y descuento, eso quiere decir que podían hacer operaciones ilimitadas.

El 25 de mayo de 1881 fue fundado el Banco de Occidente, S.A. “Fue un banco de emisión, giro, depósitos, y descuento, organizado por medio de una sociedad anónima cuyas acciones estuviesen lo más al alcance del pueblo.” (22:36)

El banco de Occidente sobrevivió distintas crisis económicas, financieras, geológicas y políticas, incluidas dos intervenciones administrativas por parte del gobierno de Ubico (1931-1932; y 1938-1944), fue en el año 2006 se concluyó con la venta del 70% de sus acciones al Banco Industrial.

Habiéndose extendido la banca en Guatemala en el término de 5 años de 1877 a 1882, en el mes de Diciembre de este último año, se estableció por medio de Decreto emitido por el gobierno interino de José María Orantes, el Banco Popular y Caja de Ahorros de Guatemala a quien se le otorgo por parte del gobierno de Justo Rufino Barrios, una exención de diez años del pago de todo tipo de impuestos.

El 30 de mayo de 1886, por medio de decreto de la Asamblea Legislativa fue aprobada la Sociedad de Crisanto Medina la cual fue denominada como Banco Hipotecario de Guatemala, fue creado con la intención de crear y negociar obligaciones o cedulas hipotecarias las cuales podrían ser a plazo fijo, admitir depósitos, con interés ó sin él, llevar cuentas corrientes, emitir

billetes al portador, y hacer toda operación bancaria que autoricen sus estatutos, prestar a largo plazo, bajo primera hipoteca, a los propietarios de inmuebles, valores en metálico y en cédulas reembolsables.

En abril de 1891 se presentaron al gobierno los estatutos del Banco Comercial de Guatemala y en el año 1892 abrió sus puertas.

“Tanto el Banco Comercial como el Internacional prestaron importantes servicios al gobierno, actuando como agentes financieros del Estado, en el periodo 1892-1895. Estos servicios fueron también prestados posteriormente por el Banco de Occidente. El Banco no logró llegar al siglo XX, pues fue liquidado”. (22:41)

Con el Decreto Legislativo número 208-1893, del 24 de abril de 1893, la Asamblea Nacional Legislativa de la República de Guatemala concede la autorización para fundar una sociedad anónima de Crédito que se denominará Banco Agrícola Hipotecario. Abrió sus puertas en 1894, aceptando depósitos a plazo fijo además de hacer las operaciones de su ramo.

“El Banco anunció Aceptar depósitos a plazo fijo y a tipo convencional. Además de hacer todas las operaciones de su ramo, tiene un departamento de Cajillas de Seguridad que alquila al público en condiciones ventajosas”. (22:43)

La Asamblea Legislativa por Decreto 175-1892 del 8 de mayo de 1892, autorizó fundar un banco de emisión y descuento denominado Banco Americano de Guatemala, abriendo sus puertas el 2 de septiembre de 1895.

El 17 de diciembre de 1894 fueron publicados los estatutos y el 15 de julio de 1895 fue la apertura del Banco de Guatemala (distinto al Banco Central de Guatemala).

1.2 Antecedentes de créditos bancarios en Guatemala

Antes que se diera el primer intento de establecer la primera institución bancaria en Guatemala en 1826, existían los establecimientos que funcionaban como los montes de piedad que eran los lugares donde se podía acudir en necesidad de dinero por medio del empeño o hipotecar sus bienes.

En el siglo XIX las fuentes de crédito más importantes provenían de los comerciantes (75%) y de la Iglesia Católica, incluidas las congregaciones religiosas (25%), quienes hacían préstamos con recursos propios.

Con la fundación del Banco Agrícola Hipotecario en 1873, podría dar fondos solo sobre fincas agrícolas, previo avalúo y en ningún caso más de la mitad del valor que representen.

1.3 Definición de Bancos

Son instituciones que funcionan como intermediarios entre quienes cuentan con dinero y diferentes sectores que lo necesitan, ayudan a administrar y disponer de él.

El Decreto número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, en su Artículo 3 establece que “podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente 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”.(3:2)

1.4 Clases de Bancos

Las clases de bancos no es más que su clasificación, según el origen del capital, pueden ser:

- Banca pública: el capital es aportado por el Estado.

- Banca privada: el capital es aportado por accionistas particulares.
- Banco mixto: su capital se forma con aportes privados y públicos.

1.5 Operaciones que realizan los Bancos

De acuerdo al Decreto Ley número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en el Artículo 41 indica que los bancos podrán efectuar operaciones pasivas, activas, de confianza, pasivos contingentes y servicios.

1.5.1 Operaciones pasivas

Son aquellas operaciones que el banco recibe de otras personas o entidades, los servicios que pueden prestar son los siguientes:

- a. Recibir depósitos monetarios
- b. Recibir depósitos a plazo
- c. Recibir depósitos de ahorro
- d. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria
- e. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste
- f. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros
- g. Crear y negociar obligaciones convertibles
- h. Crear y negociar obligaciones subordinadas y,
- i. Realizar operaciones de reporto como reportado.

1.5.2 Operaciones activas

Son aquellas operaciones crediticias que el banco concede a otras personas o entidades, los servicios que pueden prestar son los siguientes:

- a. Otorgar créditos
- b. Realizar descuento de documentos

- c. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito
- d. Conceder anticipos para exportación
- e. Emitir y operar tarjeta de crédito
- f. Realizar arrendamiento financiero
- g. Realizar factoraje
- h. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley 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
- i. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en la literal (f) anterior
- j. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros y,
- k. Realizar operaciones de reporto como reportador.

1.5.3 Operaciones de confianza

Son servicios que las entidades bancarias realizan que no necesitan de intermediación financiera, las cuales están amparadas por contratos.

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

1.5.4 Pasivos contingentes

Son las operaciones que se encuentran condicionadas con algún tipo de garantía, que pueden ser:

- a. Otorgar garantías

- b. Prestar avales; y,
- c. Emitir o confirmar cartas de crédito

1.5.5 Servicios

Dentro de los servicios que tienen autorizados a realizar, se describen a continuación los siguientes:

- a. Actuar como fiduciario
- b. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos
- c. Apertura de cartas de crédito
- d. Efectuar operaciones de cobranza
- e. Realizar transferencia de fondos y,
- f. Arrendar cajillas de seguridad

1.5.6 Bancos autorizados en Guatemala

Según la Superintendencia de Bancos al 31 de julio de 2016 los bancos inscritos legalmente son:

- a. Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
- b. Banco Inmobiliario, S.A.
- c. Banco de los Trabajadores
- d. Banco Industrial, S.A.
- e. Banco de Desarrollo Rural, S.A.
- f. Banco Internacional, S.A.
- g. Citibank, N.A. Sucursal Guatemala
- h. Vivibanco, S.A.
- i. Banco Fichosa Guatemala, S.A.
- j. Banco Promerica, S.A.
- k. Banco de Antigua, S.A.

- l. Banco de América Central, S.A.
- m. Banco Citibank de Guatemala, S.A.
- n. Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
- o. Banco G&T Continental, S.A.
- p. Banco de Crédito, S.A.
- q. Banco Azteca de Guatemala, S.A.
- r. Banco INV, S.A.

1.5.7 Grupo Financiero

Es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser Banco, que operan de forma íntegra bajo el compromiso de seguir políticas comunes.

Según la Superintendencia de Bancos los Grupos Financieros legalmente autorizados para operar en el país al 31 de julio de 2016 son:

- a. Corporación BI
- b. De Occidente
- c. Agromercantil
- d. Citibank de Guatemala
- e. BAC- Credomatic
- f. G&T Continental
- g. Banco Internacional
- h. Banrural
- i. De los Trabajadores
- j. Vivibanco

1.6 Constitución y autorización de Bancos en Guatemala

Para la constitución y autorización de un banco, se debe realizar lo que indica el Decreto número 19-2002 Ley de Bancos y grupos financieros y sus reformas, el cual indica:

Decreto número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, Artículo 6 “Constitución. Los bancos privados nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la legislación general de la República y observar lo establecido en la presente Ley.

Los bancos extranjeros podrán:

- a) Establecer sucursales en la República; y,
- b) Registrar oficinas de representación únicamente para la promoción de negocios y el otorgamiento de financiamiento en el territorio nacional.

Para el efecto, el banco extranjero interesado deberá nombrar a un representante legal para operar la oficina de representación que establezca en el país. Dicho representante legal deberá inscribirse en el registro que establezca la Superintendencia de Bancos y remitirle a ésta la información periódica u ocasional que le requiera, relativa a los negocios que tal oficina realice en el territorio nacional”. (3:3)

Así también el Decreto número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, en el Artículo 7 indica: “Autorización. La Junta Monetaria otorgará o denegará la autorización para la constitución de bancos. No podrá autorizarse la constitución de un banco sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. El testimonio de la escritura constitutiva, junto a la certificación de la resolución de la Junta Monetaria, relativa a dicha autorización, se presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá sin más trámite a efectuar su inscripción definitiva”. (3:3)

De acuerdo al “Manual de Procedimientos para la Constitución de Bancos Privados Nacionales o Sociedades Financieras Privadas” de la Superintendencia de Bancos, son varios los pasos a seguir para la constitución de Bancos los cuales se resumen a continuación:

Figura 1
Constitución y Autorización de Bancos en Guatemala



Fuente: elaboración propia, con base en la investigación realizada

- **Primera etapa: presentación de la solicitud y documentación**

La solicitud se presentará a la Superintendencia de Bancos, debiendo contener como mínimo la información siguiente:

- a) “Datos de identificación personal de los organizadores y/o socios fundadores. Para el caso de personas jurídicas deberá indicar, además, los datos de identificación personal del representante legal;

- b) Lugar para recibir notificaciones;
- c) Denominación social y nombre comercial de la entidad en formación
- d) Exposición de motivos y fundamento de derecho en que se basa la solicitud;
- e) Petición en términos precisos;
- f) Lugar y fecha de la solicitud;
- g) Firmas de los solicitantes, legalizadas por notario; y,
- h) Listado de los documentos adjuntos a la solicitud”. (20:1)

A la solicitud se debe adjuntar en original y fotocopia simple los documentos siguientes:

- a) “Estudio de factibilidad económico-financiero
- b) Proyecto de la escritura pública de constitución
- c) De los socios fundadores, organizadores y administradores propuestos

• **Proceso para personas individuales:**

- a. Currículum vitae debidamente documentado, en formulario proporcionado por la Superintendencia de Bancos, con la información requerida en el Anexo 2 del presente manual;
- b. Declaración jurada de estados patrimoniales y relación de ingresos y egresos, debidamente documentados, en formulario proporcionado por la Superintendencia de Bancos.
- c. Fotocopia legalizada del documento único de identificación, o del pasaporte en el caso de extranjeros;
- d. Fotocopia de la constancia del Número de Identificación Tributaria (NIT). En el caso de extranjeros no domiciliados en el país deberán presentar el equivalente utilizado en el país donde tributan;
- e. Constancias de antecedentes penales y de antecedentes policíacos extendidas por las autoridades de Guatemala, con no más de seis (6) meses de antigüedad a la fecha de la solicitud. En el caso de extranjeros no domiciliados en el país deberán presentar,

además, las constancias equivalentes extendidas por la autoridad correspondiente al país de su residencia:

- f. Un mínimo de dos referencias personales, bancarias y comerciales recientes a la fecha de la solicitud; y
- g. En el caso de extranjeros, certificación extendida por la Dirección General de Migración en la que se acredite su condición migratoria en el país.

- **Proceso para personas jurídicas mercantiles:**

- a. Fotocopia legalizada por notario, del testimonio de la escritura pública de constitución de la sociedad y de sus modificaciones, si las hubiere. En el caso de personas jurídicas extranjeras, el documento equivalente;
- b. Fotocopia legalizada por notario, de la patente de comercio de empresa y de sociedad, extendidas por el Registro Mercantil. En el caso de personas jurídicas extranjeras el documento equivalente;
- c. Un mínimo de dos referencias bancarias y comerciales recientes a la fecha de solicitud;
- d. Fotocopia legalizada por notario del acta notarial, en la que conste la autorización concedida por el órgano competente, para participar como organizadora y/o accionista de la nueva institución bancaria y el monto de la inversión que se destine para ese objeto;
- e. Fotocopia legalizada por notario, del nombramiento del representante legal de la sociedad, debidamente inscrito en el Registro Mercantil. En el caso de personas jurídicas extranjeras, fotocopia legalizada por notario, del mandato debidamente inscrito en los registros respectivos, donde conste la autorización para el representante legal de ejercer las funciones y facultades que tendrá en el territorio guatemalteco, concedida por el órgano facultado legalmente de la persona jurídica extranjera;
- f. Copia del informe de estados financieros auditados por contador público y auditor externo, que incluya notas a los estados financieros e información complementaria, correspondiente a los dos ejercicios contables anteriores a la fecha de la solicitud;

- g. Nómina de los miembros del órgano de administración o de dirección, así como el currículum vitae de cada uno de sus integrantes, el cual se presentará en formulario proporcionado por la Superintendencia de Bancos con la información requerida.
- h. Nómina y porcentaje de participación de las personas individuales, propietarias finales de las acciones en una sucesión de personas jurídicas, que posean más del cinco por ciento (5%) del capital pagado de la persona jurídica accionista fundadora del banco en formación. Para efectos del cómputo anterior, se sumarán las acciones del cónyuge e hijos menores de edad; y
- i. Las personas individuales a que se refiere el numeral anterior deberán cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 1 del presente inciso.
- j. Acta notarial donde conste el consentimiento expreso de la persona individual o jurídica extranjera de que se trate, para que la Superintendencia de Bancos verifique ante quien corresponda, dentro y fuera del país, la información proporcionada u obtenida, y requiera cualquier información adicional, que le permita asegurar el cumplimiento de los requisitos señalados en la literal c) del apartado de documentos del presente manual”. (20:2)

- **Segunda etapa: publicación de la solicitud**

“Si la solicitud, información y documentación satisfacen los requisitos legales y reglamentarios, la Superintendencia de Bancos, a costa de los interesados, ordenará la publicación por tres veces en el lapso de quince días en el Diario Oficial y en otro de amplia circulación en el país, de las solicitudes para la obtención de la autorización para la constitución de bancos privados nacionales o sociedades financieras privadas, incluyendo los nombres de los organizadores y socios fundadores, a fin de que quien se considere afectado pueda hacer objeciones ante la autoridad competente dentro de un plazo de treinta días, contando a partir de la fecha de la última publicación.

Los interesados a que se refiere el párrafo anterior proporcionaran a la Superintendencia de Bancos un ejemplar de los diarios donde se incluya cada una de las publicaciones

efectuadas, dentro de un plazo de cinco (5) días, contado a partir de la fecha de la última publicación.

El trámite de la solicitud quedará en suspenso en tanto no se haya solucionado cualquier objeción que se haya presentado a la misma”. (21:8)

- **Tercera etapa: dictamen de la Superintendencia de Bancos y autorización de la Junta Monetaria**

Luego de finalizada satisfactoriamente la etapa anterior, la Superintendencia de Bancos procederá a realizar el dictamen correspondiente asegurándose mediante las investigaciones que estime convenientes, sobre el cumplimiento de los requisitos (artículo 7 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros)

- **Cuarta etapa: constitución de la sociedad e inscripción en el Registro Mercantil**

El testimonio de la escritura constitutiva, junto a la certificación de la resolución de la Junta Monetaria, relacionada con la autorización, se presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá, sin más trámite a efectuar su inscripción definitiva. (Artículo 7 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros y 334 del Código de Comercio de Guatemala).

Los interesados deberán presentar a la Superintendencia de Bancos fotocopia legalizada de la escritura social debidamente inscrita en el Registro Mercantil. Dicha escritura deberá corresponder a la minuta que conoció la Junta Monetaria para la autorización de constitución.

- **Quinta etapa: aviso de inicio de operaciones**

“Cuando el nuevo banco privado nacional, esté en condiciones de iniciar operaciones, lo comunicará a la Superintendencia de Bancos como mínimo con un (1) mes de

anticipación a la fecha prevista, la cual deberá estar comprendida dentro de los seis (6) meses de plazo que indica el artículo 9 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros (aplica también a sociedades financiera privadas).

Previo al inicio de operaciones la Superintendencia de Bancos verificará el cumplimiento de los aspectos siguientes:

- a) Que con respecto a los miembros del consejo de administración, gerentes generales o quienes hagan sus veces, se observe estrictamente lo dispuesto en los artículos 13, 20 y 24 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros,
- b) Que se encuentre depositado en el Banco de Guatemala, a la orden de la nueva entidad, el capital pagado a que se refiere el artículo 16 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros;
- c) Que el local, cajas de seguridad y demás aspectos físicos presenten las condiciones indispensables para el resguardo de los intereses del público;
- d) Que los procedimientos de control interno, manuales de puestos y políticas administrativas de evaluación y control de riesgos, sean adecuados y aplicables desde el momento de iniciar operaciones, y que se encuentren aprobados por el consejo de administración o quien haga sus veces (artículos 55, 56 y 57 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros);
- e) Que se encuentre aprobado por parte de la Superintendencia de Bancos el sistema contable a utilizar (artículo 59 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros);
- f) Que se haya contabilizado como gasto de organización hasta el cinco por ciento del capital pagado inicial (artículo 48 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros),
- g) Que se encuentren formalizados los contratos de servicios, arrendamientos y pólizas de seguro necesarios;
- h) Que se haya presentado el balance general inicial con sus integraciones;
- i) Que se haya informado a la Superintendencia de Bancos los horarios de operaciones y servicios con el público (artículo 43 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros);
- j) Que se encuentren autorizados, habilitados y registrados los libros de actas correspondientes:

- k) Que se cuente con el registro de la Cámara de Compensación Bancaria en el Banco de Guatemala;
- l) Que se cuente con el reglamento interior de trabajo, debidamente aprobado por la Inspección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social;
- m) Que se presente constancia de inscripción en el Registro de Patronos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social; y
- n) Que se haya cumplido con los demás requisitos legales y reglamentarios correspondientes”. (20.1)

- **Sexta etapa: autorización de inicio de operaciones**

“La Superintendencia de Bancos, después de comprobar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios correspondientes, autorizará el inicio de operaciones y ordenará la inscripción de la nueva entidad en el registro”. (21:12)

1.7 Marco legal aplicable a los Bancos privados

Dentro del marco legal deberán tomar en cuenta las siguientes leyes:

- **Constitución Política de la República de Guatemala**, la cual en el Artículo 132 indica: “Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala”. (1:1)
- **Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto número 19-2002** del Congreso de la República de Guatemala, modificado por el Decreto 26-2012. Artículo 1 Objeto “regula lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como el establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros”. (3:1)

- **Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto número 16-2002** del Congreso de la República de Guatemala, modificada por el Decreto 26-2012. Artículo 1 Objeto “La presente Ley tiene por objeto normar lo atinente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala a que se refiere el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala”. (10:1)
- **Ley Monetaria, Decreto número 17-2002** del Congreso de la República de Guatemala, indica que “la unidad monetaria es el Quetzal y que el Banco de Guatemala es el único que puede emitir billetes y monedas en el territorio guatemalteco”. (9:3)
- **Ley de Supervisión Financiera, Decreto número 18-2002** del Congreso de la República de Guatemala. Esta ley establece un marco regulatorio para que pueda desarrollar su labor de vigilancia e inspección. Es así que el Artículo 1 indica: “Naturaleza y objeto. La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; 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 controladora”. (6:1)
- **Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto número 67-2001** del Congreso de la República de Guatemala. “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 deberán observar las personas obligadas a que se refiere el artículo 18 de esta ley y las autoridades competentes”. (4:1)
- **Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto número 94-2000 del Congreso de la República de Guatemala.** “Tiene por objeto que el país participe eficazmente en el nuevo orden cambiario internacional en la intermediación financiera en moneda extranjera, que permita eliminar costos en la transacción de las operaciones habituales de comercio exterior y de turismo, así como de facilitar la diversificación en las decisiones de inversión y ahorro de los agentes económicos”. (5:1)

- **Ley para Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala.** “Tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo en el territorio nacional, así como para reprimirlo mediante el enjuiciamiento y el castigo de sus autores, de manera que se proteja la estabilidad y el orden constitucional guatemalteco”. (11:1)
- **Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, reformado por el Decreto número 10-2012.** “Tiene por objeto imponer un impuesto específico en la República de Guatemala, el cual es generado por la venta o cambio de bienes muebles o derechos reales constituidos sobre ellos y su pago es obligatorio para toda persona individual o jurídica, realice actos de compra venta de bienes o servicios en el territorio nacional”. (7:1)
- **Decreto número 10-2012 Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta, y sus reformas.** “Tiene por objeto establecer un impuesto sobre la renta que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, así como cualquier ente y patrimonio, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos, obtenidas en el territorio nacional”. (2:1)
- **Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto número 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala, reformado por el Decreto número 10-2012.** “Tiene por objeto establecer un Impuesto a las personas individuales, jurídicas y otras, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos, para contribuir con los gastos públicos y hacer realidad que el régimen económico y social de Guatemala alcance el desarrollo sostenido”. (8:1)

Así también dentro de la normativa están los Reglamentos y Resoluciones que emita la Junta Monetaria quien tiene a su cargo velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional.

CAPÍTULO II

CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

2.1 Definición de crédito

Es tener la confianza o creer en la capacidad de alguien, en que pueda cumplir con sus obligaciones contraídas, mediante el conocimiento de su historial crediticio.

Dentro del crédito existen el Acreedor y Deudor, en donde el Acreedor es quien otorga el crédito (confía) y el deudor es a quien se le otorga el crédito (en quien se confía).

“Son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como prestamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados, mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución”. (19:3)

2.2 Elementos que intervienen en el crédito

Para que pueda otorgarse un crédito, existen varios elementos a considerarse. A continuación se presentan las definiciones que tienen relación con el otorgamiento de créditos:

2.2.1 Institución o instituciones

Se refiere a los bancos y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento a clientes (familias, empresas, Estado).

2.2.2 Solicitantes de crédito

Personas individuales o jurídicas que solicitan financiamiento con las instituciones bancarias para sus necesidades.

También se refiere las personas individuales o jurídicas propuestas como fiadores, obligados de similar naturaleza.

2.2.3 Deudores de crédito

Son las personas individuales o jurídicas que la institución les ha otorgado el financiamiento; así como las personas individuales o jurídicas que figuran como fiadores o codeudores, del deudor.

2.2.4 Endeudamiento directo

Es el total de obligaciones que una persona individual o jurídica tiene ante una institución tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, incluyendo los créditos formalizados pendientes de recibir.

“Es el total de obligaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, incluyendo las garantías obtenidas y los montos de créditos formalizados pendientes de recibir, provenientes, entre otros, de créditos en cuenta corriente y de entrega gradual, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, que una persona individual o jurídica ha contraído como titular con la institución”. (19:3)

2.2.5 Endeudamiento indirecto

Es el total de obligaciones que una persona individual o jurídica tiene ante una institución como fiador tanto en moneda nacional como en moneda extranjera.

“Es el total de obligaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, que una persona individual o jurídica, sin ser titular del financiamiento, ha contraído con la institución en calidad de fiador, codeudor, garante, avalista u otro de similar naturaleza”. (19:3)

2.2.6 Endeudamiento total

Es la suma del endeudamiento directo (deudor) e indirecto (fiador) con la institución, para efectos de la evaluación del riesgo de crédito

2.2.7 Créditos empresariales

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

2.2.8 Riesgo de crédito

“Es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones en los términos acordados”. (18:3)

De acuerdo al Decreto número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros artículo 50, menciona “Los bancos, antes de conceder financiamiento, deben cerciorarse razonablemente que los solicitantes tengan la capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo del contrato.

Los bancos exigirán a los solicitantes de financiamiento y a sus deudores, como mínimo, la información que determine la Junta Monetaria mediante disposiciones de carácter general que dicte para el efecto.”. (3:23)

2.3 Clasificación de los activos crediticios

La clasificación de los créditos se determina mediante el destino y el monto de los mismos. A continuación se describen:

2.3.1 Deudores empresariales mayores

Son aquellos deudores de crédito empresarial que tienen un endeudamiento total mayor a cinco millones de quetzales (Q5,000,000.00), moneda nacional y extranjera, o mayor al equivalente a seiscientos cincuenta mil dólares (US\$650,000.00), si se trata únicamente de moneda extranjera

2.3.2 Deudores empresariales menores

Son aquellos deudores de crédito empresarial que tienen un endeudamiento total igual o menor a cinco millones de quetzales (Q5,000,000.00), si fuera en moneda nacional o extranjera, o igual o menor al equivalente a seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$650,000.00), si se trata únicamente de moneda extranjera.

2.3.3 Créditos de consumo

“son aquellos activos crediticios que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q3,000,000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$390,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial”. (19:3)

2.3.4 Microcréditos

“son aquellos activos crediticios otorgados a una sola persona individual o jurídica, que en su conjunto no sean mayores de ciento sesenta mil quetzales (Q160,000.00), si se trata de moneda nacional, o el equivalente de veinte mil ochocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$20,800.00), si se trata de moneda extranjera, destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios. Para el caso de grupos de prestatarios

con garantía mancomunada o solidaria, el monto máximo indicado se aplicará para cada uno de sus miembros". (19:3)

2.3.5 Créditos hipotecarios para vivienda

Son activos crediticios a cargo de personas individuales, garantizados con hipoteca sobre bienes inmuebles y destinados a financiar la adquisición, construcción, remodelación o reparación de vivienda, siempre que hayan sido otorgados al propietario final de dichos inmuebles; así como, los créditos otorgados para la liberación de gravámenes, cuando llenen las características mencionadas.

2.4 Créditos de consumo

La cartera de crédito de consumo son los que concede una institución financiera (banco) a personas individuales para la compra de bienes muebles o servicios, que son de utilidad para el solicitante. Generalmente se utilizan para la compra de artículos como aparatos electrodomésticos, mobiliario, productos electrónicos, pagos de colegiaturas, hospitalización, servicios funerarios, adquisición de vehículos para uso familiar o para bienes inmateriales como un viaje o financiar vacaciones

Los créditos de consumo durante el período de enero a mayo de 2013-2016 representan el 27% al 29% y ocupa la segunda categoría del total de la cartera de crédito, como se puede observar en la tabla No.1 Evolución de la Cartera de Créditos. Adicionalmente según la información se puede apreciar que en el periodo 2016 la cartera de consumo va en incremento.

Tabla 1
Evolución de la Cartera de Créditos
Cifras en Miles Q

Criterio de Agrupación	Enero-Mayo 2016	%	Enero-Mayo 2014	%	Enero-Mayo 2013	%	Enero-Mayo 2015	%
Empresarial Mayor	430,720,825	55%	338,214,104	53%	300,909,732	53%	383,352,524	54%
Consumo	224,363,420	29%	170,170,320	27%	148,415,295	26%	194,366,557	27%
Empresarial Menor	77,184,122	10%	72,191,033	11%	66,068,010	12%	76,689,050	11%
Hipotecario para vivienda	40,593,262	5%	38,333,916	6%	36,225,107	6%	39,133,770	6%
Microcrédito	12,708,593	2%	14,630,427	2%	13,810,891	2%	13,753,982	2%
Total por Criterio de Agrupación	785,570,222	100%	633,539,800	100%	565,429,035	100%	707,295,883	100%

Fuente de información: Superintendencia de Bancos www.sib.gob.gt/información_sistema_financiero/analisis-de-evolución

Tabla 2
Evolución Mensual de la Cartera de Créditos
Cifras en Miles Q

Criterio de Agrupación	31/05/2016	30/04/2016	31/03/2016	28/02/2016	31/01/2016	Total	%
Empresarial Mayor	85,502,156	85,963,787	86,349,505	86,383,886	86,521,491	430,720,825	55%
Consumo	45,945,961	45,170,371	44,738,683	44,466,875	44,041,530	224,363,420	29%
Empresarial Menor	15,474,302	15,495,414	15,415,610	15,442,920	15,355,876	77,184,122	10%
Hipotecario para vivienda	8,167,580	8,154,296	8,121,739	8,098,506	8,051,141	40,593,262	5%
Microcrédito	2,541,137	2,533,580	2,518,066	2,540,433	2,575,377	12,708,593	2%
Total por Criterio de Agrupación	157,631,136	157,317,448	157,143,603	156,932,620	156,545,415	785,570,222	100%

Fuente de información: Superintendencia de Bancos www.sib.gob.gt/información_sistema_financiero/analisis-de-evolución

2.5 Clasificación de los créditos de consumo

Según el tipo de garantía, los créditos de consumo se clasifican en:

2.5.1 Garantía fiduciaria

Es la prestada de forma personal por un familiar o amigo (fiador o codeudor) que pueda responder en caso el solicitante incumpla con el pago del crédito, esta garantía se lleva a cabo

a través de la firma del solicitante y fiador, de acuerdo con los requisitos que indique la institución bancaria.

2.5.2 Garantía hipotecaria

Puede ser mediante un bien inmueble o terreno a falta de una garantía fiduciaria.

2.5.3 Garantía prendaria

Puede ser con los objetos que se adquirieron con el financiamiento solicitado, como por ejemplo vehículos, electrodomésticos, muebles y otros.

2.5.4 Garantía mixta

Puede ser con dos o todas las garantías indicadas en los numerales anteriores.

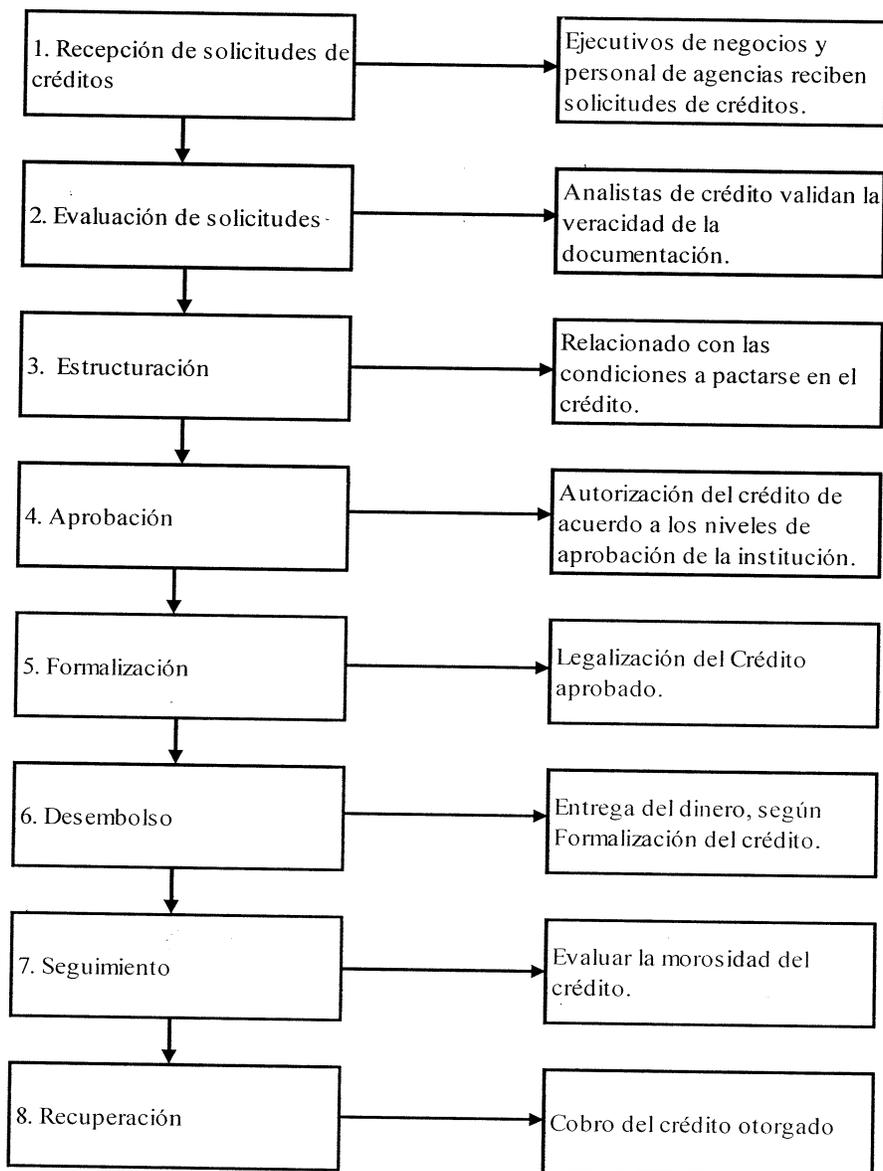
2.6 Procesos en el otorgamiento de créditos de consumo con garantía fiduciaria

Son pasos que las instituciones bancarias observan en la concesión de créditos, donde se establecen políticas y procedimientos con el objeto de minimizar riesgos en cada uno de los procesos, para ello es importante que las instituciones cuenten con un manual de créditos a seguir.

A continuación se presenta un resumen de los procesos en el otorgamiento de créditos:

Figura 2

Proceso en el otorgamiento de créditos con garantía fiduciaria



Fuente: elaboración propia con base en la investigación realizada

2.6.1 Recepción de solicitudes de crédito

En esta etapa los ejecutivos de negocios y personal de agencias serán los responsables de recibir las solicitudes de crédito con la documentación completa y revisarla si cumplen con lo establecido en la Resolución JM-93-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y el manual de políticas y procedimientos.

En el caso de las solicitudes de créditos de consumo con garantía fiduciaria éstas son realizadas por personas o comerciantes individuales y para el otorgamiento de los créditos las instituciones bancarias deberán tomar en cuenta como mínimo los requisitos indicados en el artículo 14 de la Resolución JM-93-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, los cuales se detallan a continuación:

“a) Datos generales:

- Nombre completo;
- Número de Identificación Tributaria (NIT);
- Número de Código Único de Identificación;
- Número de pasaporte y país de emisión, si se trata de extranjeros;
- Actividad(es) y ocupación principal;
- Dirección particular y comercial si la tuviere; en caso de carecer de dirección particular, croquis de ubicación;
- Número de teléfono; y,
- Si labora en relación de dependencia, nombre, dirección y número de teléfono de la(s) persona(s) individual(es) o jurídica(s) para la(s) que labora, indicando el cargo que ocupa y antigüedad laboral.

b) Solicitud debidamente firmada.

c) Fotocopia completa del Documento Personal de Identificación o pasaporte según sea el caso.

d) Para el caso de comerciantes individuales obligados legalmente a llevar contabilidad, fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa.

e) Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias.

f) Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios de conformidad con la normativa aplicable”. (19:11)

En el artículo 20 de la Resolución de la JM-93-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, menciona que la “Información financiera de solicitantes y deudores de créditos de consumo. Las instituciones deberán obtener, respecto de los solicitantes y deudores

de créditos de consumo, estado patrimonial y estado de ingresos y egresos con antigüedad no mayor de cuatro (4) meses a la fecha de la solicitud, cuando el crédito supere ochenta mil quetzales (Q80,000.00) o el equivalente de diez mil cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$10,400.00), si se trata de moneda extranjera. Para las solicitudes de menor cantidad a la indicada, las instituciones emitirán la política de requerimiento de información.

Cuando el solicitante labore en relación de dependencia deberá adjuntar certificación reciente de ingresos y de antigüedad laboral, la cual deberá ser debidamente verificada y no será obligatorio requerir el estado patrimonial y el estado de ingresos y egresos”. (19:15)

El Decreto 19-2002 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Artículo 52 inciso a) menciona que: “El banco deberá requerir del deudor toda la información y acceso que le permita continuamente evaluar la capacidad de pago de éste. La Superintendencia de Bancos podrá, cuando lo estime necesario, evaluar la capacidad de pago de los deudores, para cuyo efecto el banco deberá poner a disposición de la misma, la información y toda la documentación que ésta le requiera”. (3:22)

2.6.2 Evaluación de los créditos

En esta etapa es responsabilidad de los analistas de créditos validar la veracidad de la documentación tanto del solicitante como del deudor.

Se evaluarán de acuerdo con lo mencionado en la Resolución de la Junta Monetaria 93-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Artículo No. 7, que indica lo siguiente:

- “Experiencia de pago en la institución y en otras instituciones;
- Relación entre el servicio de la deuda y los flujos de fondos proyectados del solicitante o deudor;
- Nivel de endeudamiento del solicitante o deudor; y,

- Relación entre el monto del activo crediticio y el valor de las garantías. En el caso de créditos con garantías reales, deberá tenerse información sobre el estado físico, la situación jurídica y, cuando proceda, los seguros del bien de que se trate. Para el caso de garantías personales, se evaluará al fiador, codeudor, garante o avalista de la misma manera que al solicitante o deudor, excepto que para el fiador, codeudor, garante o avalista no será obligatorio”. (19:8)
- “Capacidad de pago, conforme a las políticas aprobadas por el consejo de administración de cada institución, o quien haga sus veces, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones”. (19:8)

2.6.3 Estructuración del activo crediticio

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

- a) Monto del activo crediticio;
- b) Programación de desembolsos;
- c) Forma de pago de capital e intereses;
- d) Periodo de gracia;
- e) Tasa de interés;
- f) Plazo;
- g) Destino del crédito;
- h) Garantías; e,
- i) Otras condiciones que se pacten”. (19:8)

2.6.4 Aprobación

Cuando se realice el proceso de aprobación o autorización se realizará con base al análisis efectuado con anterioridad y para ello es importante que las instituciones cuenten con niveles de aprobación lo cual se dejará estipulado en las actas del Consejo de Administración y de los diferentes comités de créditos responsables en la aprobación de los mismos. Adicionalmente

para la aprobación de las solicitudes de créditos deberán tomar en cuenta las políticas y procedimientos establecidos por las instituciones bancarias.

2.6.5 Formalización

Consiste en legalizar las condiciones, estructura y garantías del crédito otorgado por las instituciones.

“Las instituciones deberán establecer e implementar los procedimientos que procuren una adecuada formalización de las condiciones de los activos crediticios en los títulos y contratos respectivos, incluyendo sus garantías. El contrato debe responder a las condiciones y estructura de la operación y además, cuando sea aplicable, otorgar facultades a la institución para efectuar inspecciones periódicas que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas”. (19:9)

2.6.6 Desembolso

Consiste en la entrega del dinero del crédito, que podrán realizarse por medio de acreditamiento en cuenta de depósitos o cheque u otro medio que tenga establecido la institución bancaria, para ello es importante que el cliente emita una carta donde indique la forma en que desea el desembolso del crédito.

2.6.7 Monitoreo

“Las instituciones deberán emitir políticas orientadas a darle seguimiento a los activos crediticios, que contengan, entre otros, procedimientos para detectar oportunamente el deterioro de sus activos crediticios y prevenir una potencial pérdida” (19:9)

2.6.8 Recuperación

“Las instituciones deberán emitir políticas que contengan los mecanismos y procedimientos de cobro que consideren adecuados para la recuperación efectiva de los activos crediticios”.

(19:9)

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO

3.1 Definición de 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”. (23:5)

Auditoría Interna es una actividad independiente que contribuye con la administración en la evaluación de los controles diseñados y que se estén llevando a cabo de manera tal que minimicé errores y fraudes.

3.2 Objetivos de Auditoría Interna

Derivado que la Auditoría Interna debe asistir a la administración en el funcionamiento de controles de acuerdo a lo establecido de manera eficaz; es por ello que se mencionan los objetivos que persigue la Auditoría Interna

- **Confiable e integridad de la información financiera y operativa:** para garantizar que los estados financieros presentan la situación financiera confiable e íntegra, el auditor deberá realizar las pruebas necesarias para evaluar la efectividad de los controles internos para que pueda obtener seguridad que las transacciones se capturan, aprueben, documenten y se registren adecuadamente.
- **Salvaguarda de activos:** el auditor debe realizar las pruebas necesarias que permitan determinar la adecuada protección de los activos de la compañía contra actividades inapropiadas o ilegales, así como la existencia física de los mismos.

- Eficacia y eficiencia de las operaciones: la Auditoría Interna promueve la eficacia y eficiencia operativa cuando evalúa actividades que miden si la utilización de los recursos se realizan económica y eficientemente, así como determinar los riesgos a que pueden estar expuestos los servicios de la institución.
- Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos: el auditor debe conocer las políticas, procedimientos y objetivos que tiene la institución, así como las leyes y regulaciones que le apliquen, con el objetivo de diseñar las pruebas necesarias y verificar su cumplimiento.

3.3 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna

Son Normas emitidas por el Instituto de Auditores Internos, que guían las actividades de auditoría interna y el desempeño eficiente de su trabajo.

“El propósito de las Normas es:

1. Definir principios básicos que representen el ejercicio de la Auditoría Interna tal como este debería ser.
2. Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de Auditoría Interna de valor añadido.
3. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna.
4. Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización”. (24:3)

La estructura de las Normas es la siguiente:

- Normas sobre atributos
- Normas sobre desempeño

3.3.1 Normas sobre atributos

“Tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna”. (24:3)

Las Normas sobre atributos se conforman por las siguientes:

“1000 Propósito, autoridad y responsabilidad

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de Auditoría Interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de Auditoría Interna, el Código de Ética y las Normas. El director de Auditoría Interna debe revisar periódicamente el estatuto de Auditoría Interna y presentarlo a la alta dirección y al Consejo para su aprobación”. (24:3)

Estas normas definen la posición de auditoría interna dentro de la organización, la cual debe estar formalmente descritas en un documento denominado estatuto el que deberá estar aprobado y se dará a conocer a las distintas áreas de la institución para que se conozca el alcance de las actividades, la naturaleza de los servicios como auditoría interna, la autoridad y responsabilidad.

1100 Independencia y Objetividad

Estas normas describen que el auditor debe tener una actitud neutral libre de influencias que permita desempeñar su trabajo y comunicar los resultados obtenidos. La auditoría debe lograr la independencia necesaria para cumplir eficazmente con sus responsabilidades

1200 Aptitud y Cuidado Profesional

Estas normas requieren que los auditores tengan los conocimientos necesarios para llevar a cabo el trabajo asignado, así mismo perfeccionar sus aptitudes y conocimientos a través de capacitaciones constantes.

1300 Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad

Estas normas indican que se debe ejecutar un programa de aseguramiento y mejora de la calidad, dicho programa debe estar diseñado para que pueda agregar valor a la organización el cual es necesario dar seguimiento, supervisión y evaluación de la actividad de auditoría interna, a través de evaluaciones internas realizadas por persona con conocimiento de auditoría dentro de la organización, el resultado de las evaluaciones se deben dar a conocer a la alta dirección.

3.3.2 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” (24:15)

Las Normas sobre desempeño se conforman por las siguientes:

2000 Administración de la Actividad de Auditoría Interna

Estas normas describen que la auditoría interna debe desarrollar un plan anual donde se determinen las prioridades, las cuales deberán ser comunicadas al consejo para su aprobación; y para llevar a cabo el plan deberá contar con el recurso necesario que tenga las aptitudes y conocimientos apropiados para poder cumplir con el plan y agregar valor a la organización.

2100 Naturaleza del trabajo

Estas normas establecen que la auditoría interna para evaluar y agregar valor a la organización debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de la gestión de riesgos
- Evaluar la exposición al riesgo referidas a operaciones y sistemas de información en relación a la fiabilidad de la información, eficacia y eficiencia de las operaciones.

- Asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos
- Evaluar el proceso de gobierno en el cumplimiento de ética.

“2200 Planificación del trabajo

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos”. (24:19)

Estas normas establecen que al planificar el trabajo de auditoría deben considerar los objetivos, los riesgos del área o departamento que va a ser revisada.

Dentro de estas normas se encuentran:

- 2210 Objetivos del trabajo
- 2220 Alcance del trabajo
- 2230 Asignación de recursos para el trabajo
- 2240 Programa de trabajo

2300 Desempeño del trabajo

Estas normas establecen que para el desempeño del trabajo los auditores internos deben contar con información suficiente y fiable para sustentar y documentar la ejecución y resultado de su trabajo, el cual debe contar con la debida supervisión para lograr los objetivos establecidos.

2400 Comunicación de resultados

Estas normas describen; que la comunicación de resultados debe incluir las conclusiones, recomendaciones y planes de acción, tomando en cuenta la calidad de la comunicación la cual debe ser clara, precisa, constructiva y oportuna. La comunicación final deben ser distribuidas a las áreas o departamentos que considere necesario el director de auditoría interna.

2500 Seguimiento del progreso

Estas normas establecen que se debe tener un proceso de seguimiento para asegurar que los planes de acción sean implementados eficazmente por la organización, o que la alta dirección ha aceptado el riesgo de no tomar medida.

“2600 Comunicación de la aceptación de los riesgos

Cuando el director de Auditoría Interna concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si el director de Auditoría Interna determina que el asunto no ha sido resuelto, el director de Auditoría Interna debe comunicar esta situación al Consejo”. (24:28)

3.4 Plan de auditorías individuales

En esta etapa los auditores internos deben elaborar un plan por cada trabajo a realizar el cual debe describir el alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.

Los elementos que deben considerar los auditores internos al elaborar el plan de trabajo son los siguientes:

- Alcance de auditoría debe ser suficiente para alcanzar los objetivos el cual debe tener en cuenta sistemas y registros.
- Objetivos del trabajo debe ser compatibles con los valores y estrategias de la organización.
- Asignación de recursos para el trabajo, este se refiere a que se debe contar con el recurso adecuado y necesario para lograr los objetivos del trabajo.
- Programa de trabajo, los auditores deben preparar los programas que incluyan los procedimientos para analizar, evaluar y documentar el trabajo a realizar.

3.5 Realización del trabajo de auditoría

En esta etapa es importante debido a que es donde se realiza el trabajo de campo en el cual debe analizar, evaluar y documentar los resultados de las pruebas.

Los aspectos que deben considerar los auditores internos al realizar su trabajo son los siguientes:

- Que la información sea suficiente y fiable que pueda soportar el resultado de su trabajo.
- Análisis y evaluaciones adecuadas de la información.
- Documentación que permita evidenciar las conclusiones de la auditoría.
- Supervisión de parte del director de auditoría o de la persona que delegue para asegurar la calidad del trabajo de auditoría.

3.6 Papeles de trabajo

Es la documentación de auditoría en la cual se plasman los procedimientos y las pruebas realizadas por el auditor, así como la información obtenida y las conclusiones del trabajo realizado.

3.6.1 Objetivo de los papeles de trabajo

Dentro de los objetivos de los papeles de trabajo se pueden mencionar los siguientes:

- Proporcionar evidencia del trabajo realizado
- Suministrar la base para la elaboración del informe a través de las cédulas realizadas en los papeles de trabajo
- Servir de guía en auditorías posteriores
- Facilitar los medios para la revisión de los supervisores y/o director de auditoría

3.7 Comunicación de resultados

Los auditores internos al terminar la revisión del trabajo de campo deben comunicar los resultados a través de un informe donde se incluye las conclusiones, recomendaciones y planes de acción de la organización, para ello tendrán que considerar lo siguiente:

- Que el resultado de su trabajo esté soportado por información suficiente y fiable.
- Calidad de la comunicación; éstas deben ser precisas (libre de errores), claras (de fácil comprensión) y oportunas (presentadas en el tiempo debido, permitiendo a la dirección tomar las acciones correctivas).
- Difusión de resultados: el director de auditoría interna debe revisar y comunicar los resultados finales y distribuirlos a quien él considere necesario.

Los informes de auditoría sirven para verificar el cumplimiento de los planes de acción así como para la toma de decisiones de la alta dirección, por lo que es necesario que el auditor evalúe, analice y documente adecuadamente las conclusiones de su trabajo.

3.8 Definición de Control Interno

El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la institución para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad y promover la eficacia operacional.

“El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad, relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término controles se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno”. (15:336)

El control interno puede definirse como la serie de pasos y procedimientos que realiza la institución para asegurarse que las operaciones se realizan objetivamente, en pro de los beneficios de la misma.

El control interno está presente en cualquier entidad, es una realidad inherente para las operaciones objetivas y el resguardo de sus activos. Para el caso de las entidades bancarias o financieras, el control interno es primordial no solo por el servicio que prestan, si no por el fuerte grado de exposición de riesgo al que se encuentran, por el giro de sus operaciones.

3.9 Importancia del Control Interno

La implantación de llevar un sistema de control interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa así como la reducción del riesgo de fraudes.

Un adecuado y eficiente control interno dentro de las diferentes áreas de las instituciones bancarias es muy importante debido a que agrega valor a los procesos y permitirá obtener mejores resultados en la gestión financiera y administrativa, así también ayuda a contar con el recurso humano comprometido y dispuesto a brindar al cliente servicios de calidad.

Es importante que las instituciones bancarias puedan fortalecer su sistema de control interno considerando, revisar periódicamente sus políticas contables y valuaciones, asegurar la integridad de la información, establecer procedimientos operativos adecuados, verificar la segregación de funciones y verificar el diseño e implementación del código de ética.

El Decreto número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, en su Artículo 57, establece “Control interno. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoria interna y externa independiente, así como una unidad

administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos establecerá, mediante normas de general aplicación, requisitos mínimos que los bancos deben cumplir con relación a las materias contenidas en los dos artículos anteriores y en el presente". (3:25)

3.10 Métodos de Evaluación del Control Interno

Existen métodos que facilitan la recopilación de información necesaria para la revisión y evaluación adecuada de control interno.

Lo importante es que el auditor utilice un método el cual sea de utilidad y comprensión para la revisión. A continuación el detalle:

- Método descriptivo, este método describe en forma detallada del procedimiento de las actividades que puede ser por áreas o puestos. Para una mejor descripción se debe tomar en cuenta como se efectúa el procedimiento y el origen del documento y su registro
- Método de cuestionario, consiste en el listado de preguntas que el auditor debe aplicar a cada área separando los rubros a examinar.
- Método de gráfico, consiste en la elaboración de diagrama de flujo de los procedimientos que se presentan en forma secuencial

3.11 COSO – ERM Gestión de Riesgos Corporativos

Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO siglas en inglés), se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre control interno. Debido a la tendencia, en el año 2001 COSO percibe la necesidad de desarrollar un marco integrado de gestión de riesgos corporativo que defina las pautas y conceptos fundamentales. Por lo que en septiembre 2004 se emite el informe Gestión de Riesgos Corporativo- Marco Integrado el cual

profundiza en el control interno, facilitando un enfoque más extenso y sólido sobre el tema de la gestión de riesgos en las empresas.

Gestión de Riesgos Corporativos es un proceso efectuado por la alta administración de una entidad e institución diseñada para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

El marco de Gestión de riesgos está orientado a alcanzar los objetivos de la institución que se pueden clasificar en cuatro categorías:

- Estratégicos: Alineados con la misión de la entidad.
- Operacionales: Vinculados con el uso eficiente de los recursos
- Información: Fiabilidad de la información suministrada
- Cumplimiento: Relativos al cumplimiento de leyes y normas aplicables.

3.12 Componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos –ERM-

Consta de ocho componentes, que se relacionan con los objetivos de las instituciones y se deriva de la manera en que la administración conduce la entidad o institución, dichos componentes se describen a continuación:

- a) Ambiente Interno: el entorno de control incluye la integridad y valores éticos de una organización. Para ello el auditor debe de conocer el entorno del control, para conocerlo debe evaluar la dirección y a los responsables de gobierno de la entidad si han mantenido una cultura de honestidad y comportamiento ético. Adicionalmente debe identificar si los puntos que la entidad considera como fuertes, para el auditor realmente proporcionan una base adecuada para los demás componentes del control interno.
- b) Establecimiento de objetivos: los objetivos se fijan a escala estratégica están relacionados con otros objetivos más específicos los cuales deben ser comunicados en cascada.

- c) Identificación de eventos: la dirección identifica los eventos que pueden afectar a la institución en cumplir sus objetivos con éxito.
- d) Evaluación del riesgo: la evaluación del riesgo consiste en la identificación de factores que podrían afectar los objetivos de la institución. El auditor debe de conocer si la entidad cuenta con procesos que le permitan identificar riesgos relevantes, así como la significatividad de los riesgos, la valoración de la probabilidad de su ocurrencia y la toma de decisiones con respecto a la actuación para responder a dichos riesgos.

Para la evaluación de los riesgos, la administración deberá considerar los siguientes aspectos:

- Riesgo Inherente: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.
- Valuación al riesgo inherente: Esto puede ser medible considerando su probabilidad (de improbables hasta muy probables), así como el impacto (de insignificantes hasta catastróficos), esto como base para determinar cómo deben ser gestionados
- Probabilidad: Es la posibilidad que un evento dado pueda ocurrir
- Impacto: Es el resultado o efecto de un evento
- Evento: Es un incidente o acontecimiento, derivado de fuentes internas o externas a la entidad que afecta a la consecución de los objetivos.

La evaluación del riesgo inherente se establece multiplicando la probabilidad por el impacto, así:

P R O B A B I L I D A D	Improbable (1)	Mínimo 1	Bajo 2	Bajo 3	Medio 4	Medio 5
	Poco probable (2)	Bajo 2	Medio 4	Medio 6	Medio 8	Alto 10
	Moderado (3)	Bajo 3	Medio 6	Alto 9	Alto 12	Critico 15
	Probable (4)	Medio 4	Medio 8	Alto 12	Critico 16	Critico 20
	Muy probable (5)	Medio 5	Alto 10	Critico 15	Critico 20	Critico 25
		Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrofico (5)
IMPACTO						

- e) Respuesta a los riesgos: una vez evaluados los riesgos la dirección determina como responder a los riesgos, la respuesta puede ser Evitar (mitigar el riesgo), Reducir (establecer un control), Compartir (transferir o cambiar el riesgo) y Aceptar.
- f) Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a mitigar los riesgos de una institución. El auditor obtendrá conocimiento de las actividades de control relevantes para la auditoría, que serán aquellas que a su juicio, es necesario conocer.
- g) Información y Comunicación: el auditor debe de considerar aspectos como los ciclos de transacciones que la entidad realice, así como la seguridad en la tecnología de información. La forma en que se comunican las instrucciones dentro de la entidad, así como la forma de comunicación que se mantiene dentro del personal.
- h) Seguimiento de controles: el auditor obtendrá conocimiento de las principales actividades que la entidad realice, para dar un seguimiento de control relativo a la información financiera, que incluyan las actividades de control relevantes para que la entidad pueda desarrollar las medidas preventivas.

CAPÍTULO IV
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL ÁREA DE
COLOCACIÓN DE CARTERA CREDITICIA DE CONSUMO CON GARANTÍA
FIDUCIARIA EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL
(CASO PRÁCTICO)

La unidad de análisis del presente trabajo, es una institución bancaria nacional que se le asignará el nombre de Banco de Oriente, S.A., el cual es un nombre ficticio así como la información que se presenta.

Dicho caso práctico parte desde la asignación para evaluar el control interno en la colocación de cartera crediticia de consumo con garantía fiduciaria, por el periodo de enero a diciembre 2015, la asignación de la revisión se deriva del plan anual de auditoría el cual fue elaborado por el Gerente de Auditoría Interna.

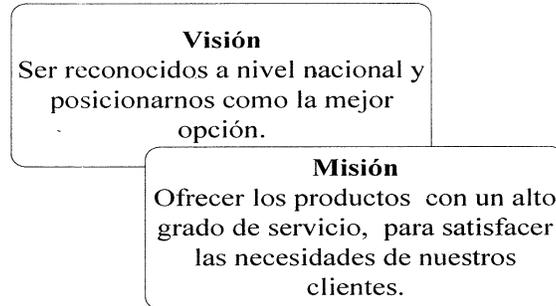
4.1 Antecedentes

El Banco de Oriente, S.A. fue constituido bajo la legislación guatemalteca por tiempo indefinido, sus oficinas centrales se encuentran ubicadas en la Ciudad de Guatemala, la institución está regulada por las disposiciones legales que rigen al Sistema Bancario Guatemalteco.

Los principales productos y servicios que presta son:

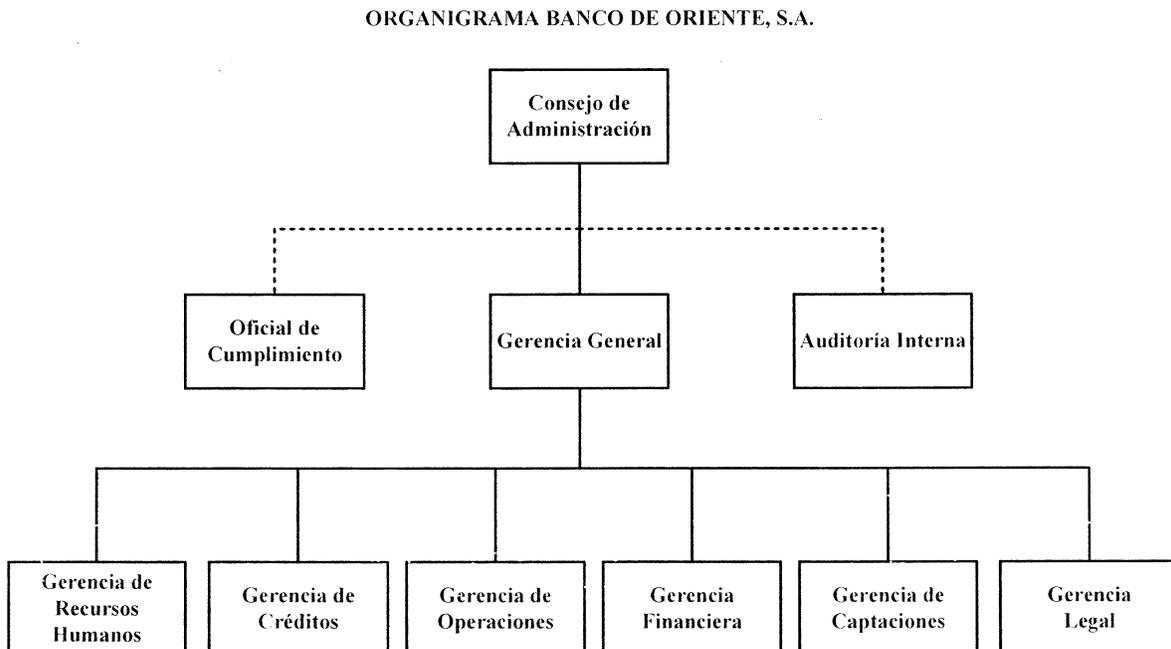
- Cuentas de ahorro en Quetzales
- Cuentas monetarias en Quetzales
- Depósitos a plazo
- Créditos de consumo Fiduciarios
- Cobros por cuenta ajena

La institución está en proceso de crecimiento y para la colocación de créditos cuenta con ejecutivos de negocios a efecto de prestar una adecuada atención a los clientes con el objetivo de cumplir con la visión y misión de la institución bancaria la que se detalla:



El Banco de Oriente S.A., realiza sus registros contables con base en lo establecido en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos. Así mismo cuenta con políticas y procedimientos actualizados, escritos en “manuales” de acuerdo con lo estipulado en el artículo 56 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, esto para mantener un sistema adecuado de control interno.

La estructura del Banco de Oriente, S.A. es la siguiente:



Fuente: Banco de Oriente, S.A.; elaborado por Recursos Humanos

4.2 Nombramiento de Auditoría Interna

BANCO DE ORIENTE, S.A
Departamento de Auditoría Interna

NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

NAI 02-2016

Guatemala, 26 de febrero de 2016

Licenciadas

Ericka Reyes (Jefe de Auditoría)

Emma Boch (Auditor I)

Presente

Apreciables licenciadas:

Atentamente me dirijo a ustedes haciéndoles de su conocimiento que han sido nombradas para realizar la Evaluación del Sistema de Control Interno al Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria, el alcance debe incluir estructura orgánica, políticas, procedimientos y controles, considerando la eficiencia y eficacia del mencionado sistema; el periodo de la revisión será del 1 de enero a 31 diciembre de 2015. Para la realización del trabajo se tiene presupuestadas 200 horas.

Los resultados del trabajo a realizar deberán presentarse mediante informe dirigido a la Gerencia General a más tardar el 04 de abril del presente año. El cual incluirá una opinión global sobre lo confiable del sistema de control interno, así como hallazgos si procedieran.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente



Lucrecia López

Gerente Auditoria Interna

4.3 Planificación de Auditoría Interna

BANCO DE ORIENTE, S.A
Departamento de Auditoría Interna

PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

Objetivo

Evaluación basada en información primaria detectada por medio del conocimiento del otorgamiento de créditos de consumo con garantía fiduciaria, así como la determinación del enfoque, alcance específico y tipos de revisiones para alcanzar los objetivos de la Evaluación del Sistema de Control Interno.

Alcance

El alcance debe incluir estructura orgánica, políticas, procedimientos y controles, considerando la eficiencia y eficacia del mencionado sistema.

La evaluación se realizará sobre la determinación de muestras aleatorias de los créditos otorgados por el periodo comprendido del 01 de enero a 31 de diciembre de 2015, del Banco de Oriente, S.A.

Tipo de pruebas

Para la evaluación se realizará lo siguiente:

- Elaboración de un cuestionario para obtener evidencia primaria del Ambiente Interno
- Entrevistas a funcionarios claves
- Elaboración de memorándum descriptivo con narrativa del proceso
- Estructuración de matrices de evaluación de control y riesgos
- Revisión documental corroborativa
- Observación de procesos

Asignación de Recurso Humano

Para efectuar la revisión de auditoría se ha nombrado al siguiente personal:

Puesto	Nombre del auditor	Iniciales	Horas hombre
Gerente de Auditoría	Lucrecia López	LL	30
Jefe de Auditoría	Ericka Reyes	ER	70
Auditor I	Emma Boch	EB	100
Total horas			200

Tiempo estimado para realizar la revisión

Para la ejecución del trabajo de auditoría se ha designado a un equipo de auditores internos y se realizó un cronograma estimando tiempos para su conclusión, distribuidos de la siguiente forma:

MES	Marzo																															Abril					
No. DIA	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L		
Actividades a desarrollar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4		
1 Reunión inicial de auditoría	■																																				
2 Planificación de auditoría		■	■	■	■		■																														
4 Ejecución del trabajo																																					
5 Elaboración y discusión del informe																																					
6 envío de informe de auditoría																																					

Informe

Será elaborado un informe correspondiente a la evaluación de control interno, con el objetivo de comunicar los hallazgos obtenidos en el transcurso del encargo, dicho informe será presentado el 4 de abril de 2016.

Marco de referencia

Para un mejor desempeño de la Auditoría Interna en la evaluación del Sistema de Control Interno se tomará de base el marco de referencia de COSO – ERM “Gestión de Riesgos Corporativos”.

4.4 Índice de papeles de trabajo

BANCO DE ORIENTE, S.A
Departamento de Auditoría Interna

No.	Descripción	Referencia	Página
1	Programa de evaluación de control interno	P 1-1/2	51-52
2	Evaluación del ambiente interno	A. 1-1/11 A. 1-11/11	53-63
3	Establecimiento de objetivos	B.1	72
4	Identificación de eventos	C.1	73
5	Evaluación de riesgos	D. 1-1/2 D. 2-2/2	74-77
6	Respuesta a los riesgos	E. 1-1/2 E. 1-2/2	78-79
7	Actividades de control	F. 1-1/3 F. 3.6	80-97
8	Información y comunicación	G. 1-1/2 G. 1-2/2	98-99
9	Supervisión	H. 1-1/2 H. 1-2/2	100-101

4.5 Programa de trabajo

PT:	P 1-1/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	4/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

BANCO DE ORIENTE, S.A
Departamento de Auditoría Interna

PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Objetivo

1. Obtener evidencia a través de aplicar una metodología sistemática disciplinada para evaluar un sistema de control interno utilizando el marco de referencia de COSO – ERM “Gestión de Riesgos Corporativos” y sus componentes
2. Establecimientos de objetivos
3. Evaluación de metodología confiable para identificar eventos, evaluar riesgos y establecer respuesta al riesgo
4. Validar las actividades de control que impulsan las directrices
5. Validar la información y comunicación que fluye en toda la organización
6. Que existan procesos de supervisión continuos y específicos

No.	Procedimientos	Referencia P/T	Página
1	Evaluación del Ambiente Interno	A. 1-1/11 A. 1-11/11	53-63
1.1	Elaboración cuestionario de integridad y valores éticos	A. 1 -1/11 A. 1 -2/11	53-54
1.2	Elaboración cuestionario de compromiso con la competencia	A. 1-3/11 A. 1-4/11	55-56
1.3	Elaboración cuestionario de consejo de administración y comité de auditoría	A. 1-5/11 A. 1-6/11	57-58
1.4	Elaboración cuestionario de filosofía de dirección y estilo de gestión.	A. 1 -7/11 A. 1 -8/11	59-60

BANCO DE ORIENTE, S.A
 Departamento de Auditoria Interna
 Programa de evaluación de Control Interno

PT:	P 1-2/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	4/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

No.	Procedimientos	Referencia P/T	Página
1.5	Elaboración cuestionario estructura organizativa	A. 1-9/11 A. 1-10/11	61-62
1.6	Elaboración de asignación de autoridad y responsabilidad	A. 1-11/11	63
1.7	Realice memorándum descriptivo de la entrevista realizada para obtener conocimiento de ambiente interno	A. 2-1/8 A. 2-8/8	64-71
2	Con la Gerencia de Créditos indagar el establecimiento de objetivos del área de créditos	B. 1	72
3	Realizar identificación de eventos con la gerencia de créditos	C.1	73
4	Elaboración de Matriz de evaluación de riesgos	D. 1-1/2 D. 2-2/2	74-77
5	Con Gerencia de Créditos indagar la respuesta a los riesgos	E. 1-1/2 E. 1-2/2	78-79
6	Elaboración de matriz de identificación de actividades de control para los riesgos	F. 1-1/3 F. 1-3/3	80-82
6.1	Realizar entrevista para conocimiento del proceso de otorgamiento de créditos de consumo con garantía fiduciaria	F. 2-1/5 F. 2-5/5	83-87
6.1	Realizar las pruebas para revisar las actividades de control identificadas	F. 3 F. 3.6	88-97
7	Evaluar el componente de información y comunicación dejando cuestionario y memorándum	G. 1-1/2 G. 1-2/2	98-99
8	Evaluar el componente de supervisión	H. 1-1/2 H. 1-2/2	100-101

4.6 Papeles de trabajo

Banco de Oriente, S.A. Evaluación del Ambiente Interno Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 1 -1/11	
Hecho:	EBB	Fecha: 4/03/2016
Revisado:	ER	Fecha: 10/03/2016

Como parte de la evaluación del ambiente interno está el principio de Integridad y valores éticos y para su revisión se realizó entrevista con la Gerencia de Créditos P/T A. 2-1/8

Objetivo: Es establecer si la institución cuenta con estándares de conducta esperados, como lo es el código de ética y si el personal de créditos del banco tiene conocimiento sobre el mismo y determinar la forma de su aplicación.

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del Auditor
		Si	No		
1. Integridad y valores éticos					
1.1	¿El departamento de créditos del banco mantiene un código de ética donde consideren conflictos de interés pagos ilegales, competencia desleal o uso fraudulento de información en las operaciones?	Si		La institución cuenta con un código de ética en el cual describe las normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de la institución. A todo empleado contratado se le proporciona para su lectura.	Se observó que se cuenta con el código de ética y los empleados del departamento de créditos se les proporciona un folleto, como constancia de su lectura y entrega firman carta compromiso. PT A. 2-1/8
1.2	¿Los empleados del departamento de créditos del banco conocen y comprenden las políticas sobre un comportamiento aceptable y qué hacer en caso de encontrar un comportamiento impropio?	Si		Dentro del código de ética se establecen los procedimientos que deben realizar los empleados cuando encuentren un comportamiento impropio.	Se validó que dentro del código de ética se establecen los procedimientos que deben realizar los empleados cuando encuentren un comportamiento impropio. PT A.2-2/8

PT:	A. 1 -2/11	
Hecho:	EBB	Fecha: 4/03/2016
Revisado:	ER	Fecha: 10/03/2016

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	Pregunta	Respuesta	Respuesta de la Administración	Comentarios del Auditor
1.3	¿Se comunica efectivamente dentro del departamento de créditos del banco tanto de palabra como en la forma de actuar, el compromiso con la integridad y la ética?	Si	La dirección espera que todos los empleados mantengan normas morales y éticas elevadas y que se comporten de acuerdo a ellas, cada vez que hay nuevas contrataciones se realizan capacitaciones donde se le da a conocer al empleado los valores de la institución.	Se observó en el listado del personal que recibió capacitación se encuentra un empleado del departamento de créditos. En la capacitación se da a conocer al empleado los valores de la institución. Adicionalmente se cuenta con una página de intranet, donde el empleado puede encontrar con facilidad el código de ética. \checkmark P/T A.2-2/8
1.4	¿Se comunican debidamente dentro del departamento de créditos del banco las acciones disciplinarias que se toman. Los empleados entienden que si se les sorprende violando las normas de comportamiento sufrirán las consecuencias?	Si	Dentro del código de ética describe las acciones disciplinarias las cuales consiste en una comunicación verbal, escrita y puede llegar al despido.	Se observó que dentro del contenido de las capacitaciones que recibieron los empleados de reciente ingreso se comunican las acciones disciplinarias que consisten en una comunicación verbal, escrita y puede llegar al despido.
<p>Conclusión: la dirección ha mostrado su compromiso con la integridad y el comportamiento ético y la gerencia de créditos ha comunicado dicho compromiso a los empleados del departamento.</p>				

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 1 -3/11			
Hecho:	EBB	Fecha:	4/03/2016	
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016	

Como parte de la evaluación del ambiente interno está el principio “Compromiso con la competencia” y para su revisión se realizó entrevista con la Gerencia de Créditos. **P/T A. 2-3/8**

Objetivo: Evaluar si el personal del departamento de créditos posee la experiencia capacidad y competencia necesaria para realizar sus actividades y si cuentan con descriptores de puestos para el desarrollo de sus actividades en el área.

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del Auditor
		Si	No		
2. Compromiso con la competencia					
2.1	¿Existen descriptores de puestos de trabajo formales que describen las funciones que comprenden trabajos específicos al departamento de créditos?	Si		La institución cuenta con descriptores de puestos formales para todos los puestos del departamento de créditos, en ellos se describen las atribuciones, responsabilidades y subalternos.	Se validó que el departamento de créditos cuenta con descriptores de puesto de trabajo formales los que son entregados por el gerente de créditos a cada subalterno al iniciar en el puesto. P/T A.2-3/8
2.2	¿La dirección ha determinado adecuadamente los conocimientos y habilidades requeridos para realizar trabajos específicos al departamento de créditos?	Si		El gerente del departamento de créditos es quien comunica al departamento de recursos humanos el perfil para las nuevas contrataciones, tomando de base los descriptores de puestos de trabajo. P/T A.2-3/8	Se validó que el gerente de créditos es quien comunica al departamento de recursos humanos, el perfil para las nuevas contrataciones.

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 1 -4/11	
Hecho:	EBB	Fecha: 4/03/2016
Revisado:	ER	Fecha: 10/03/2016

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del Auditor
		Si	No		
2.3	¿Existe evidencia que demuestre que los empleados que están en el departamento de créditos parecen poseer los conocimientos y habilidades requeridos?	Si		Al contratar personal para la institución se realizan evaluaciones generales y específicas acorde al cargo a desempeñar, las cuales están dentro del expediente del empleado. P/T A.2-5/8	Se solicitó 3 expedientes del departamento de créditos y se validó que cuentan con sus pruebas de evaluaciones generales psicométricas y específicas de aptitudes realizadas acorde al cargo a desempeñar. ✓
2.4	¿Existe una guía de inducción al personal de nuevo ingreso en donde se da a conocer sobre la existencia de manuales y manuales para el desenvolvimiento adecuado de sus actividades?	Si		Recursos Humanos es el encargado de realizar las capacitaciones al personal de nuevo ingreso en el que se da a conocer los manuales de políticas y procedimientos. P/T A.2-5/8	Se validó en los 3 expedientes del departamento de créditos la constancia de recepción de las capacitaciones. ✓ Adicionalmente se observó que se cuenta con una página de intranet, donde el empleado puede encontrar con facilidad los manuales de políticas y procedimientos del departamento de créditos. ✓

Conclusión: la existencia de descripciones escritas de los puestos de trabajo con tareas definidas demuestra compromiso por parte del departamento de créditos y un adecuado nivel de conocimientos y habilidades.

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 1 -5/11			
Hecho:	EBB	Fecha:	4/03/2016	
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016	

Como parte de la evaluación del ambiente interno está el principio “Consejo de administración y comité de auditoría” y para su revisión se realizó entrevista con Gerencia de Créditos. **P/T A. 2-5/8**

Objetivo: Establecer si la institución cuenta con Directivos con experiencia y conocimiento adecuado en la Banca, que les permita administrar, controlar y mitigar los distintos riesgos y en especial el riesgo de crédito y determinar la forma de su medición.

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del Auditor
		Si	No		
3. Consejo de administración y comité de auditoría					
3.1	¿Los miembros del consejo de administración tienen suficientes conocimientos, experiencias en el negocio de la institución y tiempo para realizar sus funciones adecuadamente?	Si		Los miembros del consejo de administración son profesionales con experiencia en el giro del negocio. P/T A.2-5/8	Los miembros del consejo de administración se componen de dos consejeros externos y 3 de alto nivel dentro de la institución, son profesionales con experiencia.
3.2	¿El consejo recibe regularmente información clave, tal como información financiera, contratos de créditos otorgados significativos?	Si		Mensualmente hay reunión de resultados entre las Gerencias de los departamentos con Gerencia General donde se dan a conocer los resultados de estados financieros así como las variaciones significativas entre ellas créditos otorgados, créditos recuperados entre otras. P/T A.2-5/8 Posteriormente los resultados son informados trimestralmente a los integrantes del consejo de administración.	Se validó el envío de los estados financieros mensuales del Gerente Financiero hacia Gerencia General, así también las actas de reunión. ✓

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 1 -6/11			
Hecho:	EBB	Fecha:	4/03/2016	
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016	

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del Auditor
		Si	No		
3.3	¿Existen comités dependientes del consejo de administración?	Si		Dentro de la institución se cuenta con un comité de auditoría interna integrado por 4 consejeros. P/T A.2-5/8	Se realizó una visita al departamento de auditoría interna donde se confirmó que existen 4 personas del departamento.
<p>Conclusión: el consejo de administración y el comité de auditoría contribuyen significativamente a la efectividad del entorno del control.</p>					

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:		A. 1 -7/11	
Hecho:	EBB	Fecha:	4/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

Como parte de la evaluación del ambiente interno está el principio "Filosofía de dirección y el estilo de gestión" influye en la cultura y estilo operativo y para su revisión se realizó entrevista con Gerencia de Créditos. **P/T A. 2-6/8**

Objetivo: Evaluar si la institución realiza constante rotación en los puestos claves del área de créditos o si es costumbre que los funcionarios en los puestos claves del área renuncien inesperadamente y determinar si estos cambios inciden desfavorablemente en la administración de la cartera de créditos de consumo.

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del Auditor
		Si	No		
4. Filosofía de dirección y el estilo de gestión					
4.1	¿Ha existido rotación de personal de Gerencia de Créditos que haya afectado significativamente a nuestra capacidad de alcanzar los objetivos?	No	No	El nivel de rotación de los empleados ha sido satisfactorio durante varios años.	Se observaron los índices de rotación del área de Recursos Humanos los cuales son estables dentro del área de créditos. P/T A. 2-6/8
4.2	¿Ha renunciado inesperadamente o sin suficiente preaviso empleados claves del área de créditos?	No	No	Se ha logrado tener estabilidad en el área de créditos. La Gerencia General es consciente de la importación del departamento contable ya que funciona como control de los registros contables y que estén con base al manual de instrucciones contable para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos. P/T A. 2-7/8	
4.3	¿Se considera a contabilidad como un mal necesario o como un mecanismo para ejercer el control sobre las actividades de la entidad?	Si			Se tuvo a la vista los correos del envío de los estados financieros mensuales del Gerente Financiero hacia Gerencia General. ✓

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 1 -8/11	
Hecho:	EBB	Fecha: 4/03/2016
Revisado:	ER	Fecha: 10/03/2016

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del Auditor
		Si	No		
4.4	¿El personal de créditos tiene también una responsabilidad ante contabilidad y es controlado por la dirección?	Si		Mensualmente Gerencia General se reúne con la Gerencia de Créditos donde se presentan los resultados de las áreas. P/T A. 2-6/8	Se tuvo a la vista la minuta de participación en la reunión del mes de diciembre-2015. ✓
<p>Conclusión: la filosofía de la dirección y el estilo operativo favorecen la existencia de un control interno efectivo.</p>					

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 1 -9/11			
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016	
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016	

Como parte de la evaluación del ambiente interno está el principio "Estructura organizativa" constituye el marco formal de autoridad y responsabilidades, y define los puestos de trabajo y las actividades a desempeñar, para su revisión se realizó entrevista con Gerencia de Créditos. **P/T A. 2-7/8**

Objetivo: Establecer la existencia de una estructura organizacional del área de créditos y si la misma es o no funcional, así como de las vías de comunicación que utilizan en los mandos verticales y horizontales en la estructura de la organización.

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del auditor
		Si	No		
5.1	¿La estructura organizativa facilita el flujo de información hacia los niveles superiores e inferiores y entre todas las actividades empresariales?	Si		Al inicio de su relación laboral se le da a conocer al empleado quienes son sus superiores y se muestra la estructura organizativa de la institución, por lo cual conoce a quien dirigirse para solicitar información necesaria para realizar sus actividades laborales. P/T A. 2-8/8	Se validó con el jefe de créditos y asistente que tienen claras sus funciones dentro de la estructura organizativa de la institución.

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 1 -10/11		
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del auditor
		Si	No		
5.2	¿Se comunica claramente a los ejecutivos del área de créditos las responsabilidades y las expectativas respecto a las actividades de sus áreas de responsabilidad?	Si		Cuando inician relación laboral en el área se les entrega los descriptores de puestos de trabajo y se da a conocer sus atribuciones y responsabilidades así como los resultados a obtener.	Se validó en 2 expedientes de personal del área de créditos (asistentes) la entrega de los descriptores de puestos y la capacitación al puesto específico en el área.
5.3	¿El Gerente y el jefe de Créditos tienen los conocimientos, la experiencia y la formación necesaria para desempeñar sus funciones?	Si		El nivel de rotación de los empleados ha sido satisfactorio durante varios años en el área de créditos por lo que garantiza el conocimiento y la experiencia para desempeñar sus funciones en el área. PTA. 2-6/8	Se observó en el expediente de Gerencia y jefe de Créditos el curriculum vitae el cual describe la experiencia de cada uno en el ramo del negocio, así como las constancias de cursos recibidos.
5.4	¿Las relaciones de dependencia establecidas son adecuadas y permiten a los directivos conocer con claridad sus responsabilidades y nivel de autoridad?	Si		La estructura de la institución es jerárquica la cual asegura una comunicación efectiva entre las diferentes áreas. PTA. 2-7/8	Se validó entre los procesos de otorgamiento de créditos una adecuada dependencia ya que pasa por el proceso de recepción, evaluación, aprobación, formalización y desembolso.
<p>Conclusión: la estructura organizativa del departamento de créditos está acorde a las actividades que se realizan en el área.</p>					

Banco de Oriente, S.A
Evaluación del Ambiente Interno
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 1 -11/11	
Hecho:	EBB	Fecha: 7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha: 10/03/2016

Objetivo: Establecer si el área de créditos asigna autoridad y responsabilidad al equipo de trabajo así como la experiencia del personal y evaluar si las mismas son o no funcionales.

No.	Pregunta	Respuesta		Respuesta de la Administración	Comentarios del auditor
		Si	No		
6. Asignación de autoridad y responsabilidad					
6.1	¿Se realiza la asignación de autoridad y responsabilidad a los empleados del área de créditos de una forma sistemática en toda la organización de la institución?	Si		Se delega autoridad basándose en las responsabilidades del puesto de trabajo y desempeño de cada persona. P/T A. 2-8/8	Se validó en los descriptores de puestos las atribuciones y responsabilidades del área de créditos. P/T A. 2-4/8
6.2	¿Existe una descripción de funciones para el trabajo de la jefatura y analistas del área de créditos y hace referencia específica a las responsabilidades?	Si		La descripción de funciones para el área de créditos está establecidos en los descriptores de puestos.	Se observó en el expediente de Gerencia y jefe de Créditos el curriculum vitae el cual describe la experiencia de cada uno en el ramo del negocio, así como las constancias de cursos recibidos.
6.3	¿La entidad tiene el personal adecuado, en número y experiencia para llevar a cabo su misión?			Se cuenta con el personal adecuado en número y experiencia del área de créditos quienes cumplen sus actividades con profesionalismo para el logro de los objetivos. P/T A. 2-7/8	
Conclusión: la autoridad y responsabilidad han sido adecuadamente establecidas y revisadas por la alta dirección.					

Banco de Oriente, S.A.
Evaluación del Ambiente Interno
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	A. 2-1/8		
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

Memorándum de entrevista del Ambiente Interno

Fecha: 07/03/2016
 Nombre: Esteban López
 Puesto: Gerente de Créditos
 Área: Créditos de consumo con garantía fiduciaria

Objetivo

Es establecer como la administración influye en la conciencia de sus empleados para que ellos perciban y afronten el control y el riesgo en la institución, para ello se entrevistó al Gerente de Créditos.

Alcance

Evaluar los principios del ambiente interno a la integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración y comité de auditoría, filosofía de dirección y el estilo de gestión, estructura organizativa y asignación de autoridad y responsabilidad.

1. Integridad y valores éticos

La institución cuenta con un código de ética en el cual describe las normas que regulan el comportamiento de las personas dentro de la institución, dentro del mismo establece entre algunos procedimientos que se detallan:

- ✓ Los procedimientos que deben realizar los empleados cuando encuentren un comportamiento impropio.
- ✓ Describe las acciones disciplinarias las cuales consiste en una comunicación verbal, escrita y puede llegar al despido.

La dirección evidencia compromiso hacia el cumplimiento de un comportamiento íntegro y con valores hacia el personal, comprometiendo a respetar el código de ética, la dirección espera que todos los empleados mantengan las normas morales y éticas elevadas y que se comporten de acuerdo a ellas.

PT:	A. 2-2/8		
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

Al ingreso de los empleados contratados el departamento de recursos humanos se encarga de lo siguiente:

- ✓ Proporciona un ejemplar del código de ética para que el empleado pueda leer en un tiempo prudencial antes de iniciar sus labores en su área.
- ✓ Proporciona capacitaciones donde da a conocer al empleado los valores de la institución.
- ✓ Como constancia de entrega del ejemplar del código de ética y capacitaciones recibidas el empleado firma lista de asistencia. **P/T A.1-1/11**

A continuación se presenta el contenido del código de ética de la institución:

P/T A.1-1/11

CODIGO DE ETICA

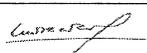
En Banco de Oriente, S.A. prestamos nuestros servicios con profesionalismo e integridad. Actuamos de manera responsable en toda nuestra gestión empresarial, promoviendo buenas practicas, dentro y fuera de la empresa.

Tabla de Contenido

1	Nuestros valores fundamentales	2
2	Introducción	3
3	Código de ética	
3.1	Antecedentes	4
3.2	Objeto	4
3.3	Alcance	4
4	Principios generales	
4.1	Comportamiento ético	5
4.2	Discriminación	6
4.3	Acoso Sexual	6
4.4	Otros	7
5	Violación de principios específicos	8
6	Prohibiciones y conductas relacionadas a invitaciones, obsequios y pagos monetarios o en especie	9
7	Confidencialidad de información	10
8	Personal jerárquico	11
9	Comité de ética y sanciones	12
10	Carta compromiso	13

PT:	A. 2-3/8		
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

Listado de capacitaciones realizadas al personal de reciente ingreso P/T A.1-2/11

LISTADO DE ASISTENCIA			
Tema: Capacitación general de la institución y código de ética			
Facilitador: Yolany Flores			
Fecha: Enero-2015			
No.	Empleado	Área	Firma
1	Aura Dubon	Créditos	
2	Sara Tzul	Contabilidad	
3	Pablo Santos	Servicio al cliente	
4	Raquel Morales	Recursos Humanos	
5	Lucrecia Valenzuela	Inversiones	

2. Compromiso con la competencia

La institución cuenta con descriptores de puestos formales para todos los puestos del área de créditos, en ellos se describen las atribuciones, responsabilidades y subalternos.

Cuando se requiere de contrataciones nuevas el gerente del área de créditos es quien comunican al departamento de recursos humanos el perfil que se requiere, tomando de base los descriptores de puestos de trabajo. P/T A.1-3/11

La jefatura de créditos es el encargado de hacer entrega al empleado de reciente ingreso el descriptor de puesto y explicar las atribuciones y responsabilidades del puesto así como los objetivos del área.

A continuación se transcribe el descriptor de puestos del Asistente de créditos, así como este se tuvieron a la vista el de gerencia y jefatura de créditos P/T A.1-3/11

PT:	A. 2-4/8		
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

Banco de Oriente, S.A.

Descriptor de Puestos del área de créditos PT A.1-11/11

Nombre del Puesto: Asistentes de créditos
 Jefe Inmediato: Jefe de Créditos
 Descripción Genérica: Manejar, analizar y aplicar las políticas de créditos a otorgar por la institución para la cual trabaja.

Descripción de actividades

- Verificar que las solicitudes cuenten con todas las solvencias requeridas por las políticas del banco.
- Deberá investigar el comportamiento pasado de la empresa o persona a otorgar crédito, si han cumplido con los pagos en el pasado y presente.
- Verificar que el que el expediente contenga la papelería establecida en política
- Elaboración de informes de actividades realizadas
- Atención a clientes de crédito

Especificación de requisitos de desempeño

Nivel Educativo

- Estudiante universitario de ciencias económicas
- Experiencia mínima de 1 año en puestos similares

Competencia y/o conocimientos

- Manejo de computación
- Conocimiento de Excel, Word, Outlook entre otros
- Contar con capacidad de análisis de información y
- Habilidad numérica

PT:	A. 2-5/8		
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

El departamento de recursos humanos al contratar al personal se encarga de lo siguiente:

- ✓ Realiza evaluaciones generales y específicas afines al puesto a desempeñar las que quedan en el expediente del empleado.
- ✓ Realiza capacitaciones al personal de nuevo ingreso en el que da a conocer los manuales de políticas y procedimientos. **P/T A.1-4/11**

3. Consejo de administración y comité de auditoría

La institución cuenta con un consejo de administración que tiene como función dirigir y guiar al buen desempeño de la organización, analizar la información que le es presentada para decidir el rumbo de la institución y planear objetivos estratégicos.

El consejo de administración son personas profesionales con habilidades y la experiencia necesaria afines al negocio, el que se componen de dos consejeros externos y 3 de alto nivel dentro de la institución. **P/T A.1-5/11**

Mensualmente hay reunión de resultados entre las Gerencias de los departamentos con Gerencia General donde se dan a conocer los resultados de estados financieros, así como las variaciones significativas, entre ellas créditos otorgados, créditos recuperados entre otras.

Posteriormente los resultados son informados trimestralmente a los integrantes del consejo de administración. **P/T A.1-5/11**

El consejo de administración ha creado un comité de auditoría para asegurar el apoyo a la función de auditoría interna y control interno de la institución. El comité de auditoría está compuesto por 3 persona, 1 externa y 2 personas de la institución. **P/T A.1-5/9**

Las actividades realizadas por el departamento de auditoría interna se realizan de acuerdo a las normas del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

PT:	A. 2-6/8		
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

4. Filosofía de dirección y el estilo de gestión

La dirección del Banco de Oriente, S.A. fomenta valores, respeto e integridad con sus empleados, el cual es transmitido a través de políticas y procedimientos.

Para la institución el recurso humano es un elemento principal en toda la organización y para evitar la rotación de empleados el área de créditos supervisan las tareas asignadas a su personal para no sobrecargar las actividades, adicionalmente recursos humanos fomenta actividades entre los empleados asistentes, jefaturas y gerencias, capacitaciones entre ellas administración del tiempo, se tiene un buzón de sugerencias y quejas para empleados, adicionalmente cuenta con algunos beneficios para los empleados.

En cuanto a la rotación del personal, se considera que en la institución existe estabilidad laboral, las bajas de personal en el área de créditos el 95% se han dado por renuncias por lo que garantiza el conocimiento y la experiencia para desempeñar sus funciones el Gerente y Jefe del área.

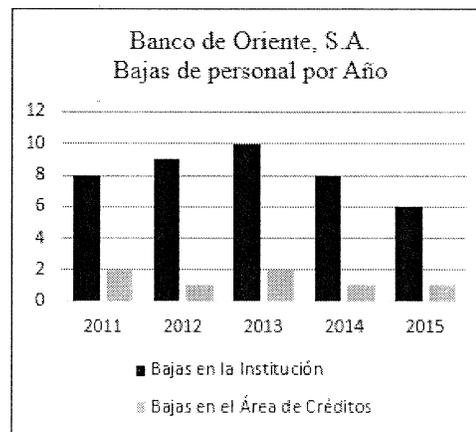
El último indicador de rotación del personal que se conoce es el siguiente: P/T A.1-7/11

Banco de Oriente, S.A. Indicador de Rotación de Personal

Cantidad de empleados: 100

Cantidad de empleados en el área de créditos: 10

Año	Bajas en la Institución	%	Bajas en el Área de Créditos	%
2011	8	20%	2	29%
2012	9	22%	1	14%
2013	10	24%	2	29%
2014	8	20%	1	14%
2015	6	15%	1	14%
Total	41	100%	7	100%



El nivel de rotación de los empleados ha sido satisfactorio durante los últimos 5 años en el área de créditos, por lo que garantiza el conocimiento y la experiencia para desempeñar sus funciones el Gerente y Jefe del área.

PT:	A. 2-7/8		
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

En cuanto al área contable este funciona como mecanismo de control y los registros se realizan con base al manual de instrucciones contable para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos. **PT A. 1-7/11**

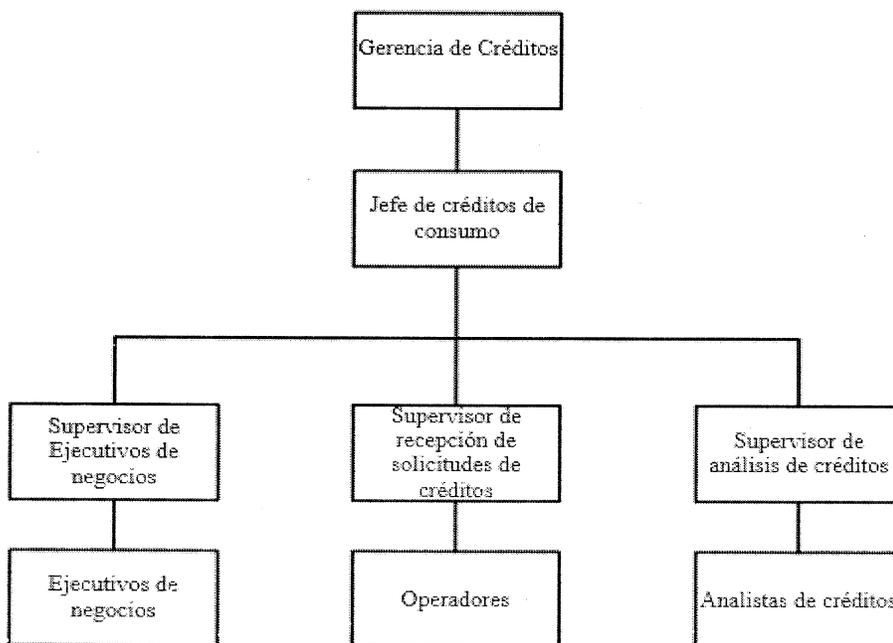
Como área de créditos mensualmente existen reuniones con gerencia general en la cual se presentan los resultados del área. **PT A. 1-8/11**

5. Estructura organizativa

La estructura organizativa del departamento de créditos es acorde a las operaciones que realizan, la cual asegura una comunicación efectiva entre las diferentes áreas. **PT A 1-10/11**

A continuación se presenta el organigrama del área de créditos de consumo

ORGANIGRAMA ÁREA DE CRÉDITO DE CONSUMO



Fuente: Banco de Oriente, S.A.; elaborado por Recursos Humanos

PT:	A. 2-8/8		
Hecho:	EBB	Fecha:	7/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	10/03/2016

Al inicio de su relación laboral se le da a conocer al empleado quienes son sus superiores y se muestra la estructura organizativa de la institución, por lo cual conoce a quien dirigirse para solicitar información necesaria para realizar sus actividades laborales. **PT A.1-9/11**

6. Asignación de autoridad y responsabilidad

La autoridad y responsabilidad asignadas al personal han sido adecuadamente supervisadas y establecidas por el gobierno de la organización.

En el área de créditos se cuenta con el personal adecuado en número y experiencia quienes cumplen sus actividades con profesionalismo para el logro de los objetivos.

Cada empleado conoce sus atribuciones y responsabilidades a desempeñar y lo que la dirección espera de ellos. Adicionalmente se les proporciona su descriptor de puesto de trabajo. **PT A. 1 -11/11**

Conclusión

Derivado de la entrevista realizada se evidencia que el personal del área de créditos está comprometido a cumplir con los valores éticos y profesionales que se exigen dentro de la institución y sus labores diarias.

Banco de Oriente, S.A.
Establecimiento de Objetivos
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	B. 1		
Hecho:	EBB	Fecha:	8/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	14/03/2016

Los objetivos a nivel de la institución están relacionados con otros objetivos más específicos a nivel del área de créditos los cuales están comunicados en cascada. A continuación el detalle de objetivos del Banco de Oriente, S.A proporcionados por Gerencia de Créditos.

Establecimiento de objetivos	
Institucional	Del proceso de concesión de crédito
Objetivos Estratégicos	Objetivos Relacionados
1. Ser reconocido a nivel nacional, como una institución confiable y estable	Completar la documentación de las solicitudes de créditos de consumo, de acuerdo a la regulación vigente, así como de las políticas establecidas por la institución.
	Desembolsar el financiamiento del crédito, de acuerdo a lo autorizado y formalizado.
2. Obtener la satisfacción de los clientes a través del buen servicio	Completar correctamente toda la información requerida en las solicitudes de créditos.
	Formalizar adecuadamente la totalidad de los créditos aprobados
	Desembolsar el financiamiento del crédito, de acuerdo a lo autorizado y formalizado.
3. Cumplir con la legislación vigente y con las políticas internas de la institución.	Completar correctamente toda la información requerida en las solicitudes de créditos.
	Completar la documentación de las solicitudes de créditos de consumo, de acuerdo a la regulación vigente, así como de las políticas establecidas por la institución.
	Observar el cumplimiento de políticas autorizadas, para la evaluación de créditos de consumo.
	Aprobación de concesiones de créditos, que cuenten con el informe de evaluación correspondiente y que revelen adecuadamente la capacidad de pago del solicitante.
	Formalizar adecuadamente la totalidad de los créditos aprobados.
	Desembolsar el financiamiento del crédito, de acuerdo a lo autorizado y formalizado.

Banco de Oriente, S.A.
Identificación de Eventos
Área de Crédito de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero a 31 de diciembre de 2015

PT:	C. 1		
Hecho:	EBB	Fecha:	8/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	14/03/2016

Para la identificación de eventos se realizó reunión con el gerente de créditos, quien describió los acontecimientos que pueden influir desfavorablemente en el otorgamiento de créditos de consumo con garantía fiduciaria, identificando a continuación los siguientes:

No.	Descripción de Eventos	Factor Interno	
		Personas	Procesos
1	Inadecuado vaciado de datos en las solicitudes de créditos.	X	
2	Falta de documentación en las solicitudes de créditos.	X	
3	Error en la evaluación de las solicitudes de créditos.		X
4	Omisión en la confirmación de autenticidad, de la información brindada por el solicitante.		X
5	No contar con el informe de la evaluación efectuada, en la aprobación de la concesión de los créditos.		X
6	Que el órgano calificados, apruebe créditos fuera de los límites establecidos.	X	
7	Créditos formalizados con datos incorrectos.	X	
8	Créditos formalizados, sin la aprobación del órgano calificador.		X
9	Desembolsos de créditos no autorizados.		X
10	Errores en los desembolsos de los créditos.	X	

Banco de Oriente, S.A.
Evaluación de Riesgos
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	D. 1- 1/2			
Hecho:	EBB	Fecha:	8/03/2016	
Revisado:	ER	Fecha:	14/03/2016	

Objetivo: Evaluar los riesgos considerando su probabilidad e impacto.

(a) Para la evaluación de los riesgos se realizó en conjunto con el Gerente de Créditos utilizando la “tabla de evaluación de riesgos” definida por la institución, donde se valúa multiplicando la probabilidad por el impacto. **P/T D.2**

No.	Eventos de Riesgo	Riesgo	Evaluación de Riesgos			
			Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente	Valoración al Riesgo Inherente (a)
1	Inadecuado vaciado de datos en las solicitudes de créditos.	Solicitud de crédito, con datos incorrectos, falsos o incompletos.	1	2	2	Bajo
2	Falta de documentación en las solicitudes de créditos.	Incumplimiento a la regulación vigente relacionada con la documentación mínima requerida, así como de las políticas establecidas por la institución.	1	2	2	Bajo
3	Error en la evaluación adecuada de las solicitudes de créditos.	Inobservancia de las políticas autorizadas para la evaluación de las solicitudes de créditos.	2	2	4	Medio
4	Omisión en la confirmación de autenticidad, de la información brindada por el solicitante.					
5	No contar con el informe de la evaluación efectuada, en la aprobación de la concesión de los créditos.	Aprobar concesiones de créditos impropedentes.	2	2	4	Medio

Banco de Oriente, S.A.
Evaluación de Riesgos
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero a 31 de diciembre de 2015

PT:		D. 1- 2/2	
Hecho:	EBB	Fecha:	8/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	14/03/2016

No.	Eventos de Riesgo	Riesgo	Evaluación de Riesgos				Valuación al Riesgo Inherente
			Probabilidad	Impacto	Riesgo Inherente		
6	Que el órgano calificados, apruebe créditos fuera de los límites establecidos.	Aprobar concesiones de créditos impropedentes.	2	2	4	Medio	
7	Créditos formalizados con datos incorrectos.	Formalización de créditos autorizados, con documentación incompleta o sin la documentación correspondiente.	3	3	9	Alto	
8	Créditos aprobados, no formalizados						
9	Desembolsos de créditos no autorizados.	Desembolso de montos mayores a lo autorizado y formalizado.	3	4	12	Alto	
10	Errores en los desembolsos de los créditos.	Acreditamiento de fondos erróneos (a una persona distinta, plazo distinto, tasa distinta, cuotas mensuales de pago distintas, otros).	4	5	20	Critico	

Banco de Oriente, S.A.
Evaluación de Riesgos
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero a 31 de diciembre de 2015

PT:	D. 2-1/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	8/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	14/03/2016

Para la evaluación de riesgos, la administración valúa estos acontecimientos por la probabilidad e impacto cualitativamente en niveles de 1 al 5 utilizando para ello los criterios que utiliza la institución los que se detallan a continuación:

Criterios de evaluación de la probabilidad

Valor	Nivel	Descripción
1	Improbable	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy baja
2	Poco probable	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es baja
3	Moderado	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es media
4	Probable	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es alta
5	Muy probable	Riesgo cuya probabilidad de ocurrencia es muy alta

Criterios de evaluación del impacto

Valor	Nivel	Descripción
1	Insignificante	Riesgo que podría tener un efecto pequeño o nulo
2	Menor	Riesgo que se podría corregir en el corto tiempo y que no afecta el logro de objetivos.
3	Moderado	Riesgo cuya materialización causaría una pérdida poco importante, dificultando o retrasando el cumplimiento de objetivos
4	Mayor	Riesgo cuya materialización causaría una pérdida importante, dificultando o retrasando el cumplimiento de objetivos
5	Catastrofico	Riesgo cuya materialización causaría una pérdida importante, dificultando o retrasando el cumplimiento de objetivos

PT:	D. 2-2/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	8/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	14/03/2016

El Riesgo Inherente

La evaluación del riesgo inherente se establece multiplicando la probabilidad por el impacto, así:

Tabla de Evaluación de Riesgos

P R O B A B I L I D A D	Improbable (1)	Mínimo 1	Bajo 2	Bajo 3	Medio 4	Medio 5
	Poco probable (2)	Bajo 2	Medio 4	Medio 6	Medio 8	Alto 10
	Moderado (3)	Bajo 3	Medio 6	Alto 9	Alto 12	Critico 15
	Probable (4)	Medio 4	Medio 8	Alto 12	Critico 16	Critico 20
	Muy probable (5)	Medio 5	Alto 10	Critico 15	Critico 20	Critico 25
		Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrofico (5)
IMPACTO						

Valuación del riesgo

Valor	Nivel	Descripción
1	Minimo 0.0 - 5.00	Riesgo que podría tener un efecto insignificante o nulo
2	Bajo 5.01 - 10	Riesgo que se podría corregir en el corto tiempo y que no afecta el logro de objetivos.
3	Medio 10.01 - 15	Riesgo cuya materialización causaría una pérdida importante, dificultando o retrasando el cumplimiento de objetivos
4	Alto 15.01 - 20	Riesgo cuya materialización causaría una pérdida significativamente, dificultando o retrasando el cumplimiento de objetivos
5	Critico 20.01 - 25	Riesgo cuya materialización causaría una pérdida importante, dificultando o retrasando el cumplimiento de objetivos o deterioro de imagen.

Banco de Oriente, S.A.
Respuesta a los Riesgos
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero a 31 de diciembre de 2015

PT:	E. 1-1/ 2		
Hecho:	EBB	Fecha:	9/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	14/03/2016

(a) Evaluados los riesgos, la administración presentará las respuestas posibles, las que pueden ser de evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos;

(b) Acciones que la administración estableció.

No.	Evento	Riesgo	Riesgo Inherente	Respuesta al Riesgo (a)	Acción (b)
1	Inadecuado vaciado de datos en las solicitudes de créditos	Solicitud de crédito, con datos incorrectos, falsos o incompletos.	2	Reducir	F. 1/3
2	Falta de documentación en las solicitudes de créditos	Incumplimiento a la regulación vigente relacionado con la documentación mínima requerida, así como de las políticas establecidas por la institución.	2	Reducir	F. 1/3
3	Error en la evaluación adecuada en las solicitudes de créditos.	Inobservancia de las políticas autorizadas para la evaluación de las solicitudes de créditos.	4	Reducir	F. 1/3
4	Omisión en la confirmación de la información brindada por el solicitante.				
5	No contar con el informe de la evaluación efectuada, en la aprobación de la concesión de los créditos.	Aprobar concesiones de créditos improcedentes.	4	Reducir	F. 2/3
6	Que el órgano calificados, apruebe créditos fuera de los límites establecidos.				

Banco de Oriente, S.A.

Respuesta a los Riesgos

Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria

Del 01 de enero a 31 de diciembre de 2015

PT:	E. 1-2/ 2		
Hecho:	EBB	Fecha:	9/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	14/03/2016

No.	Evento	Riesgo	Riesgo Inherente	Respuesta al Riesgo (b)	Acción (b)
7	Créditos formalizados con datos incorrectos.	Formalización de créditos con documentación incompleta.	3	Reducir	F. 2/3
8	Créditos formalizados, sin la aprobación del órgano calificador.				
9	Desembolsos de créditos no autorizados.	Desembolso de montos mayores a lo autorizado y formalizado.	12	Reducir	F. 3/3
10	Errores en los desembolsos de los créditos.	Acreditamiento de fondos erróneos (a una persona distinta, plazo distinto, tasa distinta, cuotas mensuales de pago distintas etc)	20		

Conclusión

De acuerdo a la metodología utilizada en la revisión, se estableció que los riesgos del área de créditos en la concesión de créditos de consumo, se gestionan a través de actividades de control, las que fueron evaluadas.

Banco de Oriente, S.A.
Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero a 31 de diciembre de 2015

PT:	F. 1-1/3	
Hecho:	EBB	Fecha: 15/03/2016
Revisado:	ER	Fecha: 21/03/2016

Identificados y evaluados los riesgos se identificaron las actividades de control que ayudan asegurar que la respuesta a los riesgos se llevan a cabo adecuadamente y oportunamente.

No.	Evento	Riesgo	Riesgo Inherente	Actividades de Control	Ref.
1	Inadecuado vaciado de datos en las solicitudes de créditos.	Solicitud de crédito, con datos incorrectos, falsos o incompletos.	2 (Bajo)	El ejecutivo revisa que la solicitud de crédito contenga la totalidad de la información requerida en el mismo, consignando su firma como evidencia de revisado. P/T F. 2 -3/5	F.3.1
2	Falta de documentación en las solicitudes de créditos.	Incumplimiento a la regulación vigente relacionada con la documentación mínima requerida, así como de las políticas establecidas por la institución.	2 (Bajo)	El ejecutivo entrega al departamento de análisis de crédito, la documentación completa de las solicitudes de crédito mediante un check list de información, que adjunta al expediente según política establecida.	F.3.2
3	Error en la evaluación adecuada de las solicitudes de créditos.	Inobservancia de las políticas autorizadas para la evaluación de las solicitudes de créditos	4 (Medio)	Por cada crédito evaluado, el área de análisis de crédito emite informe sobre los resultados obtenidos, el cual está elaborado, estructurado y documentado de acuerdo a las políticas autorizadas. P/T F. 2 -3/5	F.3.3
4	Omisión en la confirmación de autenticidad, de la información brindada por el solicitante.				

PT:	F. 1-2/3	
Hecho:	EBB	Fecha: 15/03/2016
Revisado:	ER	Fecha: 21/03/2016

Banco de Oriente, S.A.
Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	Evento	Riesgo	Riesgo Inherente	Actividades de Control	Ref.
5	No contar con el informe de la evaluación efectuada, en la aprobación de la concesión de los créditos.	Aprobar concesiones de créditos impropedentes.	4 (Medio)	Para la aprobación o denegación de créditos, el órgano calificador cuenta con el informe de análisis correspondiente. La aprobación que realiza el órgano calificador, lo realiza de acuerdo a los niveles de autorización establecidos en el manual de políticas y procedimientos. P/T F. 2 3/5	F.3.4
6	Que el órgano calificador, apruebe créditos fuera de los límites establecidos.				
7	Créditos formalizados con datos incorrectos.				
8	Créditos formalizados, sin la aprobación del órgano calificador.	Formalización de créditos con documentación incompleta.	9 (Alto)	Para la formalización del crédito, el área legal verifica que los créditos aprobados contenga toda la documentación según check list para emisión de reconocimiento de deuda. El área legal realiza informe semanal de créditos que fueron formalizados y notifica al órgano calificador y a la Gerencia.	F.3.5

Banco de Oriente, S.A.
Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F. 1-3/3			
Hecho:	EBB	Fecha:	15/03/2016	
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016	

No.	Evento	Riesgo	Riesgo Inherente	Actividades de Control	Ref.
9	Desembolsos de créditos no autorizados.	Desembolso de montos mayores con lo autorizado y formalizado.	12 (Alto)	El área de colocaciones de créditos, verifica que el acreditamiento de los fondos de los créditos, sean igual a la resolución y formalización, consignando la firma en la constancia del desembolso, del personal que elaboró, revisó y aprobó. P/T F.2 -3/5	F.3.6
10	Errores en los desembolsos de los créditos.	Acreditamiento de fondos erróneos (a una persona distinta, plazo distinto, tasa distinta, cuotas mensuales de pago distintas, otros)	20 (Crítico)		

Banco de Oriente, S.A
Narrativa del otorgamiento de cartera de crédito de consumo con garantía fiduciaria

PT:	F. 2-1/5		
Hecho:	EBB	Fecha:	16/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

Objetivo

Verificar y observar físicamente el recorrido y los procedimientos que se realizan en las áreas que intervienen en el proceso de concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria, con la finalidad de conocer las fortalezas y debilidades en dicho proceso y su impacto en la cartera de créditos.

Alcance

Evaluar los controles con que cuenta la administración del Banco, en el proceso de concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria.

Participantes:

René Cervantes	Gerente de Créditos
Rodolfo Escobar	Jefe de Ejecutivos de Negocios
Gerson Morales	Jefe de Créditos
Patricia Jiménez	Jefe del Área Legal
Oswaldo Lobos	Jefe del Área de Pagos
Emma Boch	Auditor I

Fecha: 16 de marzo de 2016

Descripción de actividades:

Solicitud de Créditos de consumo	
1	Solicitante se presenta a la institución a requerir información en relación a los créditos de consumo.
2	Personal de la institución le da información y requisitos al solicitante.

Banco de Oriente, S.A
Narrativa del otorgamiento de cartera de crédito de
consumo con garantía fiduciaria

PT:	F. 2-2/5		
Hecho:	EBB	Fecha:	16/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

3	<p>Para optar por créditos de consumo, el solicitante deberá proporcionar como mínimo la siguiente información:</p> <p>a) Datos generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre completo; 2. Número de Identificación Tributaria (NIT); 3. Número de documento personal de identificación y el lugar de emisión; 4. Número de pasaporte y país de emisión, si se trata de extranjeros; 5. Actividad(es) y ocupación principal; 6. Dirección particular y comercial si la tuviere; en caso de carecer de dirección particular, croquis de ubicación; 7. Número de teléfono; y, 8. Si labora en relación de dependencia, nombre, dirección y número de teléfono de la(s) persona(s) individual(es) o jurídica(s) para la(s) que labora, indicando el cargo que ocupa y antigüedad laboral. <p>b) Solicitud debidamente firmada. (Deudor y fiador)</p> <p>c) Fotocopia completa del documento personal de identificación o pasaporte según sea el caso.</p> <p>d) Para el caso de comerciantes individuales obligados legalmente a llevar contabilidad, fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa.</p> <p>e) Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias.</p> <p>(De acuerdo a la resolución JM- 93-2005, artículo 14)</p>
	<p>Información financiera</p> <p>a) Estado patrimonial y estado de ingresos y egresos con antigüedad no mayor de cuatro (4) meses a la fecha de la solicitud, cuando el crédito supere ochenta mil quetzales (Q80,000.00) o el equivalente de diez mil cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$10,400.00).</p>

Banco de Oriente, S.A
Narrativa del otorgamiento de cartera de crédito de consumo con garantía fiduciaria

PT:	F. 2-3/5		
Hecho:	EBB	Fecha:	16/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

	<p>b) Cuando labore en relación de dependencia certificación de ingresos y antigüedad laboral. (De acuerdo a la resolución JM- 93-2005, artículo 20)</p> <p>Información adicional</p> <p>a) Recibo de agua, luz o teléfono.</p>
4	El solicitante al completar la documentación la entrega al ejecutivo de negocios.
5	Ejecutivo de Negocios será responsable de que la información esté completa de acuerdo a la lista de chequeo y como evidencia de la revisión deberán firmar y sellar la solicitud para que se dé trámite, posteriormente traslada el expediente al departamento de créditos. P/T F. 1-1/3
Evaluación y análisis de las solicitudes	
6	El departamento de créditos será el responsable de validar la información tanto del deudor como el fiador, por medio de confirmaciones telefónicas, sistema de servicios de consulta.
7	<p>En el departamento de créditos al recibir los expedientes con la documentación, deberá analizar lo siguiente:</p> <p>a) Monto del crédito solicitado y garantías personales</p> <p>b) Validar la información del deudor y fiador consignados en la solicitud</p> <p>c) Estabilidad laboral</p> <p>d) Capacidad de pago</p> <p>e) Referencias personales y bancarias.</p>
8	Posterior a la evaluación y análisis, el departamento de créditos elaborará informe de los análisis realizados. P/T F. 1-1/3

Banco de Oriente, S.A
Narrativa del otorgamiento de cartera de crédito de consumo con garantía fiduciaria

PT:	F. 2-4/5		
Hecho:	EBB	Fecha:	16/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

Aprobación de los créditos de consumo																			
9	Para las autorizaciones de las solicitudes de créditos de consumo se realizarán posterior a la evaluación de la manera siguiente:																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Aprobación</th> <th colspan="2">Montos en Quetzales o su Equivalente en Dólares</th> </tr> <tr> <th>de:</th> <th>a:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefe de Créditos</td> <td>0.00</td> <td>100,000.00</td> </tr> <tr> <td>Gerencia de Créditos</td> <td>100,001.00</td> <td>500,000.00</td> </tr> <tr> <td>Comité de Créditos</td> <td>500,001.00</td> <td>1,500,000.00</td> </tr> <tr> <td>Consejo de Administración</td> <td>1,500,001.00</td> <td>en adelante</td> </tr> </tbody> </table>		Aprobación	Montos en Quetzales o su Equivalente en Dólares		de:	a:	Jefe de Créditos	0.00	100,000.00	Gerencia de Créditos	100,001.00	500,000.00	Comité de Créditos	500,001.00	1,500,000.00	Consejo de Administración	1,500,001.00	en adelante
Aprobación	Montos en Quetzales o su Equivalente en Dólares																		
	de:	a:																	
Jefe de Créditos	0.00	100,000.00																	
Gerencia de Créditos	100,001.00	500,000.00																	
Comité de Créditos	500,001.00	1,500,000.00																	
Consejo de Administración	1,500,001.00	en adelante																	
10	Las aprobaciones de dichos créditos deberán quedar en actas con las firmas correspondientes. P/T F. 1-2/3																		
Formalización																			
11	Para la formalización de los créditos de consumo con garantía fiduciaria, el personal encargado verificará que se encuentre en el expediente la resolución donde se aprobó el crédito y que la misma contenga las firmas correspondientes.																		
12	Con la resolución de aprobación y el expediente completo, se procederá a elaborar el documento legal de reconocimiento de deuda.																		
Desembolso																			
13	El departamento de pagos deberá verificar que el expediente contenga el documento de aprobación y el documento reconocimiento de deuda de formalización.																		
14	El desembolso del crédito se realizará por medio de acreditamiento a la cuenta monetaria del cliente o con emisión de cheque de caja a nombre del deudor, para ello el cliente debe elaborar una carta indicando la forma de desembolso. P/T F. 1-3/3																		

Conclusión: Las políticas y procedimientos para la concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria son adecuados; sin embargo, en el recorrido se observó que existen algunos procesos que no se cumplen, los cuales se confirmarán en la revisión de los expedientes, entre los hallazgos principales se encuentran que los ejecutivos de negocios no cumplen con el

PT:	F. 2-5/5		
Hecho:	EBB	Fecha:	15/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

llenado del "listado de control" como evidencia que en el expediente se encuentra la totalidad de la documentación necesaria, en el área de análisis de los créditos no se evalúa adecuadamente la capacidad de pago del cliente, no se confirma la constancia de ingresos y tampoco se evalúa la información financiera del cliente.



(f) _____
Auditor I

Banco de Oriente, S.A.
Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F. 3		
Hecho:	EBB	Fecha:	15/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

Procedimiento a realizar para la revisión de actividades de control

- Se solicitó la base de datos de los créditos nuevos de consumo con garantía fiduciaria, otorgados durante el periodo de enero a diciembre de 2015
- Se seleccionarán 25 deudores para la revisión de atributos en los expedientes
- De la base de datos se realizó muestreo aleatorio, considerando el monto de los créditos como la parte principal para la selección
- De los 25 deudores seleccionados, el 50% fueron mayores a Q. 25,000.00 y el resto de la muestra menores a dicho monto

Resumen de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria,
 Concedidos del 1 de enero al 31 de Diciembre de 2015

Concepto	Cantidad	Monto Concedido Q.	%
Créditos Nuevos	1,000	3,800,000.00	100%
Muestra Aleatoria	25	1,057,800.00	28%

Banco de Oriente, S.A.
Revisión de Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F 3.1		
Hecho:	EBB	Fecha:	15/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

Objetivo	Revisar que la actividad de control implementada por la institución se esté llevando a cabo como medida para reducir el riesgo de “Solicitud de crédito, con datos incorrectos, falsos o incompletos” Actividad de Control: “El ejecutivo revisa que la solicitud de crédito contenga la totalidad de la información requerida en el mismo, consignando su firma como evidencia de revisado”. P/T F. 1-1/3
Procedimiento	En base a la muestra determinada, se solicitaron los expedientes de clientes y se revisaron los atributos siguientes: a) Que las solicitudes de crédito tenga transcritas la información personal, financiera, referencias laborales y personales. b) Que las solicitudes estén firmadas por el deudor, codeudor y firma del ejecutivo de negocios personal del banco.
Conclusión	Se determinó que se está cumpliendo con las políticas y procedimientos, en el proceso de solicitud de créditos.

No.	No Préstamo Fiduciario	Deudor	Monto Solicitado	Fecha de origen	Atributos					
					Solicitud de crédito con datos completos, relacionados con:			Solicitud debidamente firmada		
					Información personal	Información financiera	Referencias laborales y personales	firma del deudor	firma del codeudor	firma del ejecutivo de negocios (Banco)
1	1039696	Rolando González	Q 44,000.00	15/01/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	1025805	Gerardo Juárez	Q 50,000.00	12/01/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	1042539	Emilio Secadía	Q 60,000.00	17/01/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	1050791	Dominga Morales	Q 22,000.00	19/01/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	2091743	Humberto García	Q 52,000.00	02/01/1015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	2167402	Luciano López	Q 4,300.00	21/02/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	2179421	Rodolfo Guerra	Q 40,000.00	24/02/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	3209383	Karen Ortiz	Q 5,500.00	04/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	3229733	Otoniel Méndez	Q 23,000.00	10/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	3275861	Glenda Cardona	Q 21,100.00	23/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	3277249	Armando Cardona	Q 11,000.00	24/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	4336596	Ana Hernández	Q 31,000.00	08/04/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	4398418	Reginaldo López	Q 4,000.00	25/04/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	5418453	Carlos Enriquez	Q 96,000.00	03/05/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	5448256	Anabela Castillo	Q 10,700.00	10/05/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	5467690	Francisco Jiménez	Q 10,000.00	16/05/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	5491622	Mónica Reyes	Q 30,000.00	21/05/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	6612188	Vinicio Ruiz	Q 100,000.00	29/06/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	6612393	Nehemias García	Q 7,000.00	29/06/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	7650245	Jorge Asturias	Q 118,000.00	14/07/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	7671942	Carolina Cuellar	Q 4,000.00	22/07/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	8703245	José Alvarado	Q 39,200.00	01/08/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	8707834	David Pineda	Q 125,000.00	03/08/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	8819910	Nery Paredes	Q 20,000.00	31/08/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	9881887	Javier Archila	Q 130,000.00	16/09/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓	Cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente
x	No cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente

Banco de Oriente, S.A.
Revisión de Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F 3.2		
Hecho:	EBB	Fecha:	15/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

Objetivo	Revisar que la actividad de control implementada por la institución se esté llevando a cabo como medida para reducir el riesgo de “Incumplimiento a la regulación vigente relacionada con la documentación mínima requerida así como de las políticas establecidas por la administración”. Actividad de Control: El ejecutivo entrega al departamento de análisis de crédito, la documentación completa de las solicitudes de crédito mediante un check list de requisitos establecidos en las políticas, que adjunta al expediente. P/T F. 1-1/3
Procedimiento	En base a la muestra determinada, se solicitaron los expedientes de clientes y se revisó que los mismos cuenten con los documentos siguientes: a) Copia de documento personal de identificación -DPI-. b) Constancia de ingresos. c) Copia de recibos de servicios (agua, luz y/o teléfono)
Conclusión	Se determinaron 3 casos donde carece de copia de DPI, 10 casos sin la constancia de ingresos y 4 casos sin el recibo de servicios.

No.	No Préstamo Fiduciario	Deudor	Monto Solicitado	Fecha de origen	Atributos			
					Copia de DPI	Constancia de ingresos	Recibo de servicios	Check List
1	1039696	Rolando González	Q 44,000.00	15/01/2015	✓	✓	✓	✓
2	1025805	Gerardo Juárez	Q 50,000.00	12/01/2015	✓	✓	✓	✓
3	1042539	Emilio Secadía	Q 60,000.00	17/01/2015	✓	X	✓	✓
4	1050791	Dominga Morales	Q 22,000.00	19/01/2015	✓	✓	✓	✓
5	2091743	Humberto García	Q 52,000.00	02/01/1015	✓	✓	✓	✓
6	2167402	Luciano López	Q 4,300.00	21/02/2015	✓	✓	✓	✓
7	2179421	Rodolfo Guerra	Q 40,000.00	24/02/2015	X	X	✓	✓
8	3209383	Karen Ortiz	Q 5,500.00	04/03/2015	✓	✓	✓	✓
9	3229733	Otoniel Méndez	Q 23,000.00	10/03/2015	✓	X	✓	✓
10	3275861	Glenda Cardona	Q 21,100.00	23/03/2015	✓	X	✓	✓
11	3277249	Armando Cardona	Q 11,000.00	24/03/2015	✓	✓	X	✓
12	4336596	Ana Hernández	Q 31,000.00	08/04/2015	✓	✓	X	✓
13	4398418	Reginaldo López	Q 4,000.00	25/04/2015	✓	✓	X	✓
14	5418453	Carlos Enríquez	Q 96,000.00	03/05/2015	✓	X	✓	✓
15	5448256	Anabela Castillo	Q 10,700.00	10/05/2015	✓	✓	✓	✓
16	5467690	Francisco Jiménez	Q 10,000.00	16/05/2015	✓	✓	✓	✓
17	5491622	Mónica Reyes	Q 30,000.00	21/05/2015	✓	X	✓	✓
18	6612188	Vinicio Ruiz	Q 100,000.00	29/06/2015	✓	✓	✓	✓
19	6612393	Nehemías García	Q 7,000.00	29/06/2015	X	X	X	✓
20	7650245	Jorge Asturias	Q 118,000.00	14/07/2015	✓	✓	✓	✓
21	7671942	Carolina Cuellar	Q 4,000.00	22/07/2015	X	X	✓	✓
22	8703245	José Alvarado	Q 39,200.00	01/08/2015	✓	✓	✓	✓
23	8707834	David Pineda	Q 125,000.00	03/08/2015	✓	X	✓	✓
24	8819910	Nery Paredes	Q 20,000.00	31/08/2015	✓	✓	✓	✓
25	9881887	Javier Archila	Q 130,000.00	16/09/2015	✓	X	✓	✓

✓	Cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente
X	No cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente

Banco de Oriente, S.A.
Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F. 3.3-1/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	16/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

Objetivo	<p>Revisar que la actividad de control implementada por la institución se esté llevando a cabo como medida para reducir el riesgo de <u>“Inobservancia de las políticas autorizadas para la evaluación de las solicitudes de créditos”</u></p> <p>Actividad de Control: Por cada crédito evaluado, el área de análisis de crédito emite informe sobre los resultados obtenidos, el cual está elaborado, estructurado y documentado de acuerdo a las políticas autorizadas. P/T F. 1-1/3</p>
Procedimiento	<p>En base a la muestra determinada, se solicitaron los expedientes de clientes y se revisaron los puntos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar que en la evaluación de la solicitud de crédito se encuentre la información y documentación de: <ol style="list-style-type: none"> a) Informe del análisis de la solicitud de crédito b) Que el Informe contenga la evaluación financiera, determinación de la capacidad de pago, análisis del mercado laboral al que pertenece el solicitante y si presenta alguna contingencia legal en los tribunales correspondientes. c) Que contenga la firma de la persona que lo elaboró (Analista de crédito) y Jefe inmediato como evidencia de revisado. 2. Que el informe de análisis adjunte la documentación siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a) Buro del sistema de información de riesgos de la SIB y buro de infornet. b) Evidencia de haber confirmado las referencias laborales del solicitante.
Conclusión	<p>Se estableció que existen 10 casos donde no se efectuó el proceso de análisis financiero y capacidad de pago, carecen de firma de revisado y no adjuntan buro de la SIB e Infornet y la constancia de ingresos carece de la evidencia de haber sido confirmada.</p>

La revisión de la muestra determinada se realizó en **P/T F. 3.3-2/2**

Banco de Oriente, S.A.
Revisión de Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:		F. 3.3 2/2	
Hecho:	EBB	Fecha:	16/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

A continuación revisión de expedientes para validar atributos descritos en papel de trabajo P/T F. 3.3 -1/2

No.	No. Préstamo Fiduciario	Deudor	Monto Solicitado	Fecha de Origen	Informe del Análisis de la Solicitud de Crédito	El Informe de análisis de la solicitud de crédito contenga:							Adjunta Buro de la SIB e Informet	Se Confirmó Constancia de Ingresos
						Análisis Financiero	Capacidad de Pago	Mercado Laboral	Contingencia Legal	Conclusiones y Recomendaciones	Firma de Elaborado	Firma de Revisado		
1	1039696	Rolanda González	Q 44,000.00	15/01/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	1025805	Gerardo Juárez	Q 50,000.00	12/01/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	1042539	Emilio Secadía	Q 60,000.00	17/01/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	1050791	Domínguez Morales	Q 22,000.00	19/01/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
5	2091743	Humberto García	Q 52,000.00	02/01/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	2167402	Luciano López	Q 4,300.00	21/02/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
7	2179421	Rodolfo Guerra	Q 40,000.00	24/02/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	3209383	Karen Ortiz	Q 5,500.00	04/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	3229733	Otoniel Méndez	Q 23,000.00	10/03/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X
10	3275861	Glenda Cardona	Q 21,100.00	23/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	3277249	Armando Cardona	Q 11,000.00	24/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	4336596	Ana Hernández	Q 31,000.00	08/04/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
13	4398418	Reginaldo López	Q 4,000.00	25/04/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	5418453	Carlos Enríquez	Q 96,000.00	03/05/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
15	5448256	Anabela Castillo	Q 10,700.00	10/05/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	5467690	Francisco Jiménez	Q 10,000.00	16/05/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
17	5491622	Mónica Reyes	Q 30,000.00	21/05/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	6612188	Vinicio Ruiz	Q 100,000.00	29/06/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
19	6612393	Nehemías García	Q 7,000.00	29/06/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	7650245	Jorge Asturias	Q 118,000.00	14/07/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	7671942	Carolina Cuellar	Q 4,000.00	22/07/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	8703245	José Alvarado	Q 39,200.00	01/08/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
23	8707834	David Pineda	Q 125,000.00	03/08/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X
24	8819910	Nery Paredes	Q 20,000.00	31/08/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	9881887	Javier Archila	Q 130,000.00	16/09/2015	✓	X	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	X

✓	Cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente
X	No cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente

Banco de Oriente, S.A.

Revisión de Actividades de Control

Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F. 3.4 -1/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	17/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

Objetivo	<p>Revisar que la actividad de control implementada por la institución se esté llevando a cabo como medida para reducir el riesgo de "<u>Aprobar concesiones de créditos improcedentes</u>". P/T F. 1-2/3</p> <p>Las actividades de control que realiza la institución son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Para la aprobación o denegación de créditos, el órgano calificador cuenta con el informe de análisis correspondiente. 2) La aprobación que realiza el órgano calificador, lo realiza de acuerdo a los niveles de autorización establecidos en el manual de políticas y procedimientos. 																	
Procedimiento	<p>En base a la muestra determinada, se solicitaron los expedientes de clientes y se revisaron los puntos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Para la aprobación o denegación del crédito, revisar que el órgano calificador cuente con el informe de análisis. 2) Revisar que las autorizaciones de créditos, se realicen de acuerdo a los niveles de autorización establecidos en el manual de políticas: <table border="1" data-bbox="435 982 1166 1234"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Aprobación</th> <th colspan="2">Montos en Quetzales o su Equivalente en Dólares</th> </tr> <tr> <th>de:</th> <th>a:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefe de Créditos</td> <td>0.00</td> <td>100,000.00</td> </tr> <tr> <td>Gerencia de Créditos</td> <td>100,001.00</td> <td>500,000.00</td> </tr> <tr> <td>Comité de Créditos</td> <td>500,001.00</td> <td>1,500,000.00</td> </tr> <tr> <td>Consejo de Administración</td> <td>1,500,001.00</td> <td>en adelante</td> </tr> </tbody> </table>	Aprobación	Montos en Quetzales o su Equivalente en Dólares		de:	a:	Jefe de Créditos	0.00	100,000.00	Gerencia de Créditos	100,001.00	500,000.00	Comité de Créditos	500,001.00	1,500,000.00	Consejo de Administración	1,500,001.00	en adelante
Aprobación	Montos en Quetzales o su Equivalente en Dólares																	
	de:	a:																
Jefe de Créditos	0.00	100,000.00																
Gerencia de Créditos	100,001.00	500,000.00																
Comité de Créditos	500,001.00	1,500,000.00																
Consejo de Administración	1,500,001.00	en adelante																
Conclusión	<p>Se determinó que el área responsable, no trasladó oportunamente ocho informes de análisis al órgano calificador; sin embargo los mismos fueron aprobados sin contar con dicha documentación.</p>																	

La revisión de la muestra determinada se realizó en **P/T F. 3.4 -2/2**

Banco de Oriente, S.A.
Revisión de Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F. 3.4 -2/2	
Hecho:	EBB	Fecha: 17/03/2016
Revisado:	ER	Fecha: 21/03/2016

A continuación revisión de expedientes de la muestra determinada, para validar atributos descritos en P/T F. 3.4 -1/2

No.	No Préstamo Fiduciario	Deudor	Monto Solicitado	Fecha de origen	Informe del análisis de la solicitud de crédito	Atributos				Acta de Aprobación
						Jefe de créditos 0.00 a 50.000	Jefe y Gerencia de Créditos 50.001 a 200.0001	Comité de Créditos 200.001 a 1.000.000	Consejo de Administración 1.000.001 en adelante	
1	1039696	Rolando González	Q 44,000.00	15/01/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
2	1025805	Gerardo Juárez	Q 50,000.00	12/01/2015	X	✓	N/A	N/A	N/A	✓
3	1042539	Emilio Secadía	Q 60,000.00	17/01/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
4	1050791	Dominga Morales	Q 22,000.00	19/01/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
5	2091743	Humberto García	Q 52,000.00	02/01/1015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
6	2167402	Luciano López	Q 4,300.00	21/02/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
7	2179421	Rodolfo Guerra	Q 40,000.00	24/02/2015	X	✓	N/A	N/A	N/A	✓
8	3209383	Karen Ortiz	Q 5,500.00	04/03/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
9	3229733	Otoniel Méndez	Q 23,000.00	10/03/2015	X	✓	N/A	N/A	N/A	✓
10	3275861	Glenda Cardona	Q 21,100.00	23/03/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
11	3277249	Armando Cardona	Q 11,000.00	24/03/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
12	4336596	Ana Hernández	Q 31,000.00	08/04/2015	X	✓	N/A	N/A	N/A	✓
13	4398418	Reginaldo López	Q 4,000.00	25/04/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
14	5418453	Carlos Enriquez	Q 96,000.00	03/05/2015	✓	N/A	✓	N/A	N/A	✓
15	5448256	Anabela Castillo	Q 10,700.00	10/05/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
16	5467690	Francisco Jiménez	Q 10,000.00	16/05/2015	X	✓	N/A	N/A	N/A	✓
17	5491622	Mónica Reyes	Q 30,000.00	21/05/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
18	6612188	Vinicio Ruiz	Q 100,000.00	29/06/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
19	6612393	Nehemías García	Q 7,000.00	29/06/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
20	7650245	Jorge Asturias	Q 118,000.00	14/07/2015	X	✓	N/A	N/A	N/A	✓
21	7671942	Carolina Cuellar	Q 4,000.00	22/07/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
22	8703245	José Alvarado	Q 39,200.00	01/08/2015	X	✓	N/A	N/A	N/A	✓
23	8707834	David Pineda	Q 125,000.00	03/08/2015	X	✓	N/A	N/A	N/A	✓
24	8819910	Nery Paredes	Q 20,000.00	31/08/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓
25	9881887	Javier Archila	Q 130,000.00	16/09/2015	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓

✓	Cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente
X	No cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente
N/A	No aplica

Banco de Oriente, S.A.
Revisión de Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F. 3.5 -1/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	18/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

Objetivo	<p>Revisar que la actividad de control implementada por la institución se esté llevando a cabo como medida para reducir el riesgo de <u>“Formalización de créditos con documentación incompleta”</u> P/T F. 1-2/3</p> <p>Las actividades de control que realiza la institución son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Para la formalización del crédito, el área legal verifica que los créditos aprobados contenga toda la documentación según check list para emisión de reconocimiento de deuda. 2) El área legal realiza informe semanal de créditos que fueron formalizados y notifica al órgano calificador y a la Gerencia.
Procedimiento	<p>En base a la muestra determinada, se solicitaron los expedientes de clientes y se revisaron los puntos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Revisar que el expediente trasladado al área legal cuente con el check list, como evidencia que la documentación se encuentra completa. 2) Verificar que el borrador de reconocimiento de deuda contenga firma de revisado, como evidencia que el área legal confrontó la información de dicho documento con la documentación del expediente. 3) Revisar que los informes del área legal, se hayan realizado y enviado oportunamente al órgano calificador y a Gerencia. 4) Verificar que la muestra seleccionada de créditos para revisión, estén contenidos en los informes, elaborados por el área legal.
Conclusión	<p>De la muestra seleccionada, se determinó lo siguientes: 10 expedientes que no adjunta check list, como evidencia de contar con la documentación completa, 10 casos en donde el borrador del reconocimiento de deuda carecía de la firma como evidencia de haber revisado la información correspondiente y 5 casos donde el deudor y fiador no firmaron y no consignaron su huella digital.</p>

La revisión de la muestra determinada se realizó en P/T F. 3.5 -2/2

Banco de Oriente, S.A.
Revisión de Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F. 3.5 -2/2	
Hecho:	EBB	Fecha: 18/03/2016
Revisado:	ER	Fecha: 21/03/2016

A continuación revisión de expedientes de la muestra determinada, para validar atributos descritos en P/T F. 3.5 1/2

No.	No Préstamo Fiduciario	Deudor	Monto Solicitado	Fecha de origen	Lista de Control (Total Documentación Requerida en FM-93-2005)	Borrador de Reconocimiento de Deuda, Contiene Firma de Revisado	Reconocimiento de Deuda		Emisión de Informe por la Formalización de Créditos		Crédito se Encuentra Contenido en Informe
							Firma y Huella Digital del Deudor	Firma y Huella Digital del Codador	Informe Realizado	Se Traslado al Organismo Calificador	
1	1039696	Rolando González	Q 44,000.00	15/01/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	1025805	Gerardo Juárez	Q 50,000.00	12/01/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
3	1042539	Emilio Secada	Q 60,000.00	17/01/2015	✓	✓	X	X	✓	✓	✓
4	1050791	Dominga Morales	Q 22,000.00	19/01/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
5	2091743	Humberto García	Q 52,000.00	02/01/1015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	2167402	Luciano López	Q 4,300.00	21/02/2015	✓	✓	X	X	✓	✓	✓
7	2179421	Rodolfo Guerra	Q 40,000.00	24/02/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
8	3209383	Karen Ortiz	Q 5,500.00	04/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	3229733	Otoniel Méndez	Q 23,000.00	10/03/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
10	3275861	Glenda Cardona	Q 21,100.00	23/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	3277249	Armando Cardona	Q 11,000.00	24/03/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	4336596	Ana Hernández	Q 31,000.00	08/04/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
13	4398418	Reginaldo López	Q 4,000.00	25/04/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	5418453	Carlos Enriquez	Q 96,000.00	03/05/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	5448256	Anabela Castillo	Q 10,700.00	10/05/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	5467690	Francisco Jiménez	Q 10,000.00	16/05/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
17	5491622	Mónica Reyes	Q 30,000.00	21/05/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	6612188	Vinicio Ruiz	Q 100,000.00	29/06/2015	✓	✓	X	X	✓	✓	✓
19	6612393	Nehemías García	Q 7,000.00	29/06/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	7650245	Jorge Asturias	Q 118,000.00	14/07/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
21	7671942	Carolina Cuellar	Q 4,000.00	22/07/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	8703245	José Alvarado	Q 39,200.00	01/08/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
23	8707834	David Pineda	Q 125,000.00	03/08/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓
24	8819910	Nery Paredes	Q 20,000.00	31/08/2015	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	9881887	Javier Archila	Q 130,000.00	16/09/2015	X	X	✓	✓	✓	✓	✓

✓	Cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente
X	No cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente

Banco de Oriente, S.A.
Revisión de Actividades de Control
Área de Créditos de Consumo con Garantía Fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F. 3.6		
Hecho:	EBB	Fecha:	18/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	21/03/2016

Objetivo	Revisar que la actividad de control implementada por la institución se esté llevando a cabo como medida para reducir el riesgo de “ <u>Desembolsos de montos mayores de lo autorizado y formalizado</u> ” Actividad de control: El área de colocaciones de créditos, verifica que el acreditamiento de los fondos, sean igual a la resolución y formalización, consignando la firma del personal que elaboró, revisó y aprobó, en la constancia del desembolso. P/T F. 1-3/3
Procedimiento	En base a la muestra determinada, se solicitaron los expedientes de clientes y se revisaron los puntos siguientes: 1) Que la nota de crédito, contenga la firma de elaborado, revisado y autorizado, como evidencia de haber validado que el monto de la nota de crédito bancario, sea igual a la resolución y reconocimiento de deuda.
Conclusión	De la muestra seleccionada, se determinó que existen 10 casos donde no se consignó firma de revisado y 10 de autorizado.

No.	No Préstamo Fiduciario	Deudor	Monto Solicitado	Fecha de Origen	Atributos			
					Existe Nota de Crédito Bancario, en el Expediente del Crédito	Nota de crédito bancario, evidencia		
						Firma de Elaborado	Firma de Revisado	Firma de Autorizado
1	1039696	Rolando González	Q 44,000.00	15/01/2015	✓	✓	✓	X
2	1025805	Gerardo Juárez	Q 50,000.00	12/01/2015	✓	✓	✓	X
3	1042539	Emilio Secadía	Q 60,000.00	17/01/2015	✓	✓	✓	✓
4	1050791	Dominga Morales	Q 22,000.00	19/01/2015	✓	✓	X	✓
5	2091743	Humberto García	Q 52,000.00	02/01/1015	✓	✓	X	✓
6	2167402	Luciano López	Q 4,300.00	21/02/2015	✓	✓	✓	X
7	2179421	Rodolfo Guerra	Q 40,000.00	24/02/2015	✓	✓	✓	✓
8	3209383	Karen Ortiz	Q 5,500.00	04/03/2015	✓	✓	✓	X
9	3229733	Otoniel Méndez	Q 23,000.00	10/03/2015	✓	✓	✓	✓
10	3275861	Glenda Cardona	Q 21,100.00	23/03/2015	✓	✓	X	✓
11	3277249	Armando Cardona	Q 11,000.00	24/03/2015	✓	✓	X	✓
12	4336596	Ana Hernández	Q 31,000.00	08/04/2015	✓	✓	✓	✓
13	4398418	Reginaldo López	Q 4,000.00	25/04/2015	✓	✓	X	✓
14	5418453	Carlos Enriquez	Q 96,000.00	03/05/2015	✓	✓	✓	X
15	5448256	Anabela Castillo	Q 10,700.00	10/05/2015	✓	✓	X	✓
16	5467690	Francisco Jiménez	Q 10,000.00	16/05/2015	✓	✓	✓	X
17	5491622	Mónica Reyes	Q 30,000.00	21/05/2015	✓	✓	X	✓
18	6612188	Vinicio Ruiz	Q 100,000.00	29/06/2015	✓	✓	✓	X
19	6612393	Nehemías García	Q 7,000.00	29/06/2015	✓	✓	✓	X
20	7650245	Jorge Asturias	Q 118,000.00	14/07/2015	✓	✓	X	✓
21	7671942	Carolina Cuellar	Q 4,000.00	22/07/2015	✓	✓	X	✓
22	8703245	José Alvarado	Q 39,200.00	01/08/2015	✓	✓	✓	✓
23	8707834	David Pineda	Q 125,000.00	03/08/2015	✓	✓	X	✓
24	8819910	Nery Paredes	Q 20,000.00	31/08/2015	✓	✓	✓	X
25	9881887	Javier Archila	Q 130,000.00	16/09/2015	✓	✓	✓	X

✓	Cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente
X	No cumple con el atributo, revisado en expediente del cliente

PT:	G. 1-1/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	21/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	29/03/2016

Banco de Oriente, S.A.
Información y Comunicación
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

Objetivo: Verificar la efectividad de los medios de comunicación empleados por la Gerencia, para obtener, comunicar y recibir información que se relacionan con las actividades de trabajo.

No.	Pregunta	Gerente de créditos		Jefe de créditos	
		Si	No	Si	No
1	Los empleados conocen los objetivos del área de créditos y como sus tareas contribuyen a lograr esos objetivos?	Si		Si	
2	Los empleados usan los medios de comunicación empleados por la organización?	Si		Si	
3	Los directivos reciben información analítica que les permite identificar que acción es necesaria llevar a cabo?	Si		Si	
4	La información se facilita con el detalle adecuado para los distintos niveles de gestión?	Si		Si	
5	La información está disponible en tiempo oportuno para permitir el control efectivo?	Si		Si	

Conclusión: los sistemas de información proporcionan a la dirección la información requerida, en tiempo oportuno, para poder gestionar eficazmente la institución.

Banco de Oriente, S.A.
Información y Comunicación
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	G. 1-2/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	21/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	29/03/2016

Memorándum de entrevista

Nombre: Esteban López
 Puesto: Gerente de Créditos
 Área: Créditos de consumo con garantía fiduciaria

La información es necesaria en todos los niveles de la organización ya que permite identificar, captar y comunicar en tiempo oportuno para que las personas lleven a cabo sus responsabilidades. La comunicación es eficaz y necesaria en toda la organización, el personal entiende su papel en cada gestión y como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

Se verifico que los medios utilizados por la institución para obtener y comunicar información son bastante completos, el personal conoce los procedimientos y políticas aplicables a su área de acuerdo a los manuales específicos los que puede encontrar en la página de intranet que utiliza la institución para comunicar.

Mensualmente hay reunión de resultados entre las Gerencias de los departamentos con Gerencia General donde se dan a conocer los resultados de estados financieros, así como las variaciones significativas, entre ellas créditos otorgados, créditos recuperados entre otras. Se observó la última minuta de la reunión del mes de diciembre/2015.

Banco de Oriente, S.A.
Supervisión
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	H. 1-1/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	21/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	29/03/2016

Objetivo: Verificar las acciones tomadas por la gerencia de créditos orientadas a cumplir la supervisión permanente.

No.	Pregunta	Gerente de créditos		Jefe de créditos	
		Si	No	Si	No
1	Se verifica la información que proporcionan las áreas relacionadas para el análisis de los créditos	Si		Si	
2	Se retroalimenta periódicamente a los empleados del área de créditos sobre el cumplimiento al código de ética?	Si		Si	
3	El proceso de evaluación es gestionado por personal con un nivel de autoridad suficiente?	Si		Si	
4	Existen manuales de políticas y procedimientos, organigramas etc.	Si		Si	
5	Se informa a la Gerencia General o al Consejo de Administración de las deficiencias en los procesos de área de créditos de consumo?	Si		Si	
Conclusión: los procedimientos de supervisión son adecuados.					

Banco de Oriente, S.A.
Supervisión
Área de Créditos de consumo con garantía fiduciaria
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	H. 1-2/2		
Hecho:	EBB	Fecha:	21/03/2016
Revisado:	ER	Fecha:	29/03/2016

Memorándum de entrevista

Nombre: Esteban López
 Puesto: Gerente de Créditos
 Área: Créditos de consumo con garantía fiduciaria

De acuerdo a la entrevista realizada a Gerencia de Créditos se validó:

- Toda información recabada para solicitudes de créditos es revisada y analizada para validar la documentación.
- En cuanto a la retroalimentación del código de ética, se cuenta con la página de intranet donde se comunican actualizaciones y el empleado puede revisarlas.
- La evaluación del proceso de evaluación de créditos es realizada por personal competente y responsable con la autoridad suficiente de acuerdo a la estructura organizativa.
- En cuanto a los manuales de políticas y procedimientos se les da a conocer a los empleados desde el momento de su ingreso a la institución, de igual forma en la página de intranet están disponibles para consultas.

4.7 Informe de control interno

Guatemala 08 de abril de 2016

Señor

Gerente General

Banco de Oriente, S.A.

Hemos evaluado el control interno relacionado con los procedimientos para otorgar créditos de consumo con garantía fiduciaria, correspondiente del período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015. Dicho control interno es responsabilidad de la institución.

La evaluación de control interno en la concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria, se realizó con base a la metodología de COSO ERM –Gestión de Riesgos Corporativos-, teniendo como propósito medir la eficacia del control interno y de la gestión de riesgos en el área de créditos, con el fin de facilitar recomendaciones para su mejora. Algunos aspectos evaluados, por no ser exclusivos del área de créditos, se consideraron a nivel de toda la organización.

El presente informe es exclusivamente para información y uso de la administración y su grupo de interés, presentando a continuación los siguientes resultados:

1. Hallazgos en el Proceso de Evaluación de los Créditos

Se identificaron 10 créditos con deficiencias en la evaluación financiera de los deudores de créditos de consumo con garantía fiduciaria, a continuación el detalle:

No.	No. Préstamo	Deudor	Fecha de concesión	Monto Solicitado	Referencia
1	8707834	David Pineda	03/08/2015	Q 125,000.00	1/, 2/, 3/, 4/
2	9881887	Javier Archila	16/09/2015	Q 130,000.00	
3	6612188	Vinicio Ruiz	29/06/2015	Q 100,000.00	
4	5418453	Carlos Enríquez	03/05/2015	Q 96,000.00	
5	8703245	José Alvarado	01/08/2015	Q 39,200.00	
6	4336596	Ana Hernández	08/04/2015	Q 31,000.00	

No.	No. Préstamo	Deudor	Fecha de concesión	Monto Solicitado	Referencia
7	3229733	Otoniel Méndez	10/03/2015	Q 23,000.00	1/, 2/, 3/, 4/
8	1050791	Dominga Morales	19/01/2015	Q 22,000.00	
9	5467690	Francisco Jiménez	16/05/2015	Q 10,000.00	
10	2167402	Luciano López	21/02/2015	Q 4,300.00	

1/ No se evaluó la información financiera del deudor, tampoco se determinó la capacidad de pago.

2/ La constancia de ingresos presentada por el deudor, carece de evidencia de haber sido confirmada.

3/ No se generó la constancia de consulta en los buros del Sistema de Información de la SIB e INFORNET.

4/ El informe de análisis de crédito, carece de la firma de revisado por parte del funcionario responsable.

Efectos:

- Incumplimiento del deudor en honrar el pago de su crédito, de acuerdo al plazo y condiciones establecidos en el contrato.
- Deterioro e incremento de la cartera morosa en los créditos de consumo con garantía fiduciaria.
- Incremento en los costos y gastos, por la cobranza, administración y castigo contra reserva de la cartera en mora.

Plan de acción:

- Instruir al personal responsable del Área de Análisis de Créditos, para que cumpla con todos los procesos establecidos en el Manual de Créditos, relacionado con la evaluación de los créditos de consumo con garantía fiduciaria, con el objeto de confirmar, evaluar y documentar adecuadamente cada crédito otorgado.
- Solicitar al personal responsable de la supervisión, asuma sus funciones de verificar que el personal a su cargo cumpla con todos los procesos de evaluación en los créditos de consumo con garantía fiduciaria, dejando constancia de su firma en los informes de análisis realizados.

2. Hallazgos en el Proceso de Aprobación de los Créditos

Se determinó que los funcionarios integrantes del comité de créditos, aprobaron 8 casos sin contar con el informe de análisis de los créditos, así:

No.	No. Préstamo	Deudor	Fecha de concesión	Monto Solicitado
1	8707834	David Pineda	03/08/2015	Q 125,000.00
2	7650245	Jorge Asturias	14/07/2015	Q 118,000.00

No.	No. Préstamo	Deudor	Fecha de concesión	Monto Solicitado
3	1025805	Gerardo Juárez	12/01/2015	Q 50,000.00
4	2179421	Rodolfo Guerra	24/02/2015	Q 40,000.00
5	8703245	José Alvarado	01/08/2015	Q 39,200.00
6	4336596	Ana Hernández	08/04/2015	Q 31,000.00
7	3229733	Otoniel Méndez	10/03/2015	Q 23,000.00
8	5467690	Francisco Jiménez	16/05/2015	Q 10,000.00

Efecto:

- Incumplimiento a las políticas establecidas en el Manual de Créditos, relacionado con las funciones del comité de créditos, en autorizar financiamiento sin contar con el informe de análisis correspondiente, como evidencia si el solicitante califica o no al financiamiento bancario.
- Posible fraude interno, derivado a que se autorizan créditos sin contar con la información del solicitante.
- Deterioro e incremento de la cartera morosa en los créditos de consumo con garantía fiduciaria.
- Incremento en los costos y gastos, por la cobranza, administración y castigo contra reserva de la cartera en mora.

Plan de acción:

- Instruir por escrito a los funcionarios que integran el Comité de Créditos, a efecto de que cumplan con el proceso en la aprobación de créditos de consumo con garantía fiduciaria, para que previo a la autorización o denegación se cuente físicamente con el informe del análisis de crédito.
- Establecer procedimientos que sancionen el incumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la administración en el Manual de Créditos, relacionados con el proceso de aprobación de los créditos de consumo con garantía fiduciaria.

3. Hallazgos en el Proceso de Formalización de los Créditos

Se establecieron deficiencias en el proceso de formalización de créditos de consumo con garantía fiduciaria, las que se detallan a continuación:

No.	No. Préstamo	Deudor	Fecha de concesión	Monto Solicitado	Referencia
1	9881887	Javier Archila	16/09/2015	Q 130,000.00	1/, 2/, 3/
2	8707834	David Pineda	03/08/2015	Q 125,000.00	1/, 2/, 3/
3	7650245	Jorge Asturias	14/07/2015	Q 118,000.00	1/, 2/
4	6612188	Vinicio Ruiz	29/06/2015	Q 100,000.00	3/
5	5418453	Carlos Enríquez	03/05/2015	Q 96,000.00	4/
6	1042539	Emilio Secadía	17/01/2015	Q 60,000.00	4/
7	1025805	Gerardo Juárez	12/01/2015	Q 50,000.00	1/, 2/
8	2179421	Rodolfo Guerra	24/02/2015	Q 40,000.00	1/, 2/
9	8703245	José Alvarado	01/08/2015	Q 39,200.00	1/, 2/, 4/
10	4336596	Ana Hernández	08/04/2015	Q 31,000.00	1/, 2/
11	3229733	Otoniel Méndez	10/03/2015	Q 23,000.00	1/, 2/
12	1050791	Dominga Morales	19/01/2015	Q 22,000.00	1/, 2/, 3/
13	5467690	Francisco Jiménez	16/05/2015	Q 10,000.00	1/, 2/
14	6612393	Nehemías García	29/06/2015	Q 7,000.00	4/
15	3209383	Karen Ortiz	04/03/2015	Q 5,500.00	4/
16	2167402	Luciano López	21/02/2015	Q 4,300.00	3/

- 1/ El expediente del crédito carece de lista de control, como evidencia de que cumple con la documentación requerida en Resolución JM-93-2005, para su formalización.
- 2/ Borrador de reconocimiento de deuda carece de firma de revisado por parte del jefe del área legal, como evidencia de que dicho documento cumple con todas las formalidades legales.
- 3/ El reconocimiento de deuda, carece de la firma y huella digital del deudor.
- 4/ El reconocimiento de deuda, carece de la firma y huella digital del fiador o codeudor.

Efecto:

- Incumplimiento por parte del área legal en las políticas establecidas en el Manual de Créditos, relacionado con el proceso de formalización de los créditos de consumo con garantía fiduciaria.
- Probabilidad de que los créditos al caer en morosidad, no puedan cobrarse por la vía judicial, derivado que el reconocimiento de deuda no está firmado por el deudor y fiador.
- Deterioro e incremento de la cartera morosa en los créditos de consumo con garantía fiduciaria, por debilidad administrativa en la formalización correcta de los créditos.
- Incremento en los costos y gastos, por la cobranza, administración y castigo contra reserva de la cartera en mora.

Plan de acción:

- Instruir por escrito al personal responsable del área legal, a efecto de que cumpla con el proceso en la formalización de créditos de consumo con garantía fiduciaria, para que el reconocimiento de deuda pueda ser de utilidad, al momento de requerir al deudor por la vía jurídica el cobro del financiamiento otorgado.
- Establecer procedimientos que sancionen el incumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la administración en el Manual de Créditos, relacionados con la formalización de los créditos de consumo con garantía fiduciaria.

4. Hallazgos en el Proceso del Desembolso de los Créditos

Se identificaron créditos de consumo con garantía fiduciaria, que presentan deficiencias en el proceso de acreditamiento de los fondos, así:

No.	No. Préstamo	Deudor	Fecha de concesión	Monto Solicitado	Referencia
1	9881887	Javier Archila	16/09/2015	Q 130,000.00	2/
2	8707834	David Pineda	03/08/2015	Q 125,000.00	1/
3	7650245	Jorge Asturias	14/07/2015	Q 118,000.00	1/
4	6612188	Vinicio Ruiz	29/06/2015	Q 100,000.00	2/
5	5418453	Carlos Enríquez	03/05/2015	Q 96,000.00	2/
6	2091743	Humberto García	02/01/1015	Q 52,000.00	1/
7	1025805	Gerardo Juárez	12/01/2015	Q 50,000.00	2/
8	1039696	Rolando González	15/01/2015	Q 44,000.00	2/
9	5491622	Mónica Reyes	21/05/2015	Q 30,000.00	1/
10	1050791	Dominga Morales	19/01/2015	Q 22,000.00	1/
11	3275861	Glenda Cardona	23/03/2015	Q 21,100.00	1/
12	8819910	Nery Paredes	31/08/2015	Q 20,000.00	2/
13	3277249	Armando Cardona	24/03/2015	Q 11,000.00	1/
14	5448256	Anabela Castillo	10/05/2015	Q 10,700.00	1/
15	5467690	Francisco Jiménez	16/05/2015	Q 10,000.00	2/
16	6612393	Nehemías García	29/06/2015	Q 7,000.00	2/
17	3209383	Karen Ortiz	04/03/2015	Q 5,500.00	2/
18	2167402	Luciano López	21/02/2015	Q 4,300.00	2/
19	7671942	Carolina Cuellar	22/07/2015	Q 4,000.00	1/
20	4398418	Reginaldo López	25/04/2015	Q 4,000.00	1/

1/ Nota de crédito bancario por entrega de fondos, carece de la firma del funcionario que revisa.

2/ Nota de crédito bancario por entrega de fondos, carece de la firma del funcionario que autorizó el acreditamiento.

Efecto:

- Incumplimiento por parte del área de colocaciones de créditos, en las políticas establecidas en el Manual de Créditos, relacionado con el proceso de acreditamiento de los fondos.
- Riesgo de que los fondos se acrediten incorrectamente o transfieran a cuentas no autorizadas, derivado de la falta de supervisión y autorización en la elaboración del acreditamiento de los fondos.

Plan de acción:

- Instruir por escrito al personal responsable del área de colocaciones de créditos, a efecto de cumplir con el proceso de desembolso de los créditos, relacionado con la labor de supervisión y autorización en el acreditamiento de los fondos a la cuenta de depósitos del cliente.
- Establecer procedimientos que sancionen el incumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la administración en el Manual de Créditos, relacionados con el proceso de desembolso de los créditos de consumo con garantía fiduciaria.

Derivado de los hallazgos indicados en el presente informe, se estableció que existe exposición al riesgo de crédito y operacional, por las posibles pérdidas económicas resultantes de una falta de adecuación o falla en los procesos, personas o sistemas internos, relacionados con la concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria, por lo que la Administración de la institución deberá implementar y adoptar las medidas que sean necesarias para mitigar los riesgos indicados.



Licda. Lucrecia López
Contador Público y Auditor
Colegiado 201604

CONCLUSIONES

1. Con base al trabajo realizado se comprobó que no se están aplicando adecuadamente las normas y procedimientos establecidos en el Manual de Créditos aprobados por la institución, relacionados con los procesos en el otorgamiento de créditos de consumo con garantía fiduciaria, situaciones que pueden incidir en la recuperación de la cartera de créditos y en el incremento de la morosidad de los mismos.
2. La falta de capacitación y evaluación constante al personal del departamento de créditos de consumo, relacionado con las políticas del Manual de Crédito y Código de Ética estipuladas por el gobierno de la organización, provoca el incremento de errores operativos en el proceso de colocación de los créditos.
3. El objetivo de la investigación se cumplió, debido a que la Auditoría Interna informó oportunamente a la administración de la institución, los resultados relacionados con las deficiencias existentes en los procesos de concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria.
4. En el proceso de la investigación, se observó la importancia que tiene la participación del Contador Público y Auditor en la definición, planificación y alcance de la auditoría relacionado con la concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria, para realizar las pruebas necesarias y obtener las evidencias y sustento del informe emitido.

RECOMENDACIONES

1. Qué el gobierno de la organización, a través de la Gerencia General, fomente el cumplimiento de los procesos establecidos en el Manual de Créditos, relacionados con la concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria, con el objetivo de reducir los riesgos de crédito y operacional que afecten el crecimiento y utilidades del banco.
2. Que el departamento de créditos de consumo de la institución elabore un plan de supervisión y evaluación al personal, para identificar deficiencias y realizar las correcciones oportunas a los controles y procesos establecidos, para minimizar el incumplimiento de los mismos.
3. Que la gerencia de créditos de la institución implemente programas de rotación continua al personal, con el objeto de que conozcan integralmente los diferentes procesos en la concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria.
4. Que el gobierno de la institución, provea de mayor empoderamiento a la Administración y Departamento de Auditoría Interna, para dar seguimiento y seguridad razonable al cumplimiento de los objetivos de la institución relacionados con la observancia y aplicación de políticas y procedimientos en el proceso de concesión de créditos de consumo con garantía fiduciaria, y mediante la revisión y comunicación de resultados, se puedan adoptar las medidas que sean necesarias para una eficiente gestión administrativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas.
2. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria, Decreto número Ley 10-2012 y sus reformas.
3. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto número 19-2002 y sus reformas.
4. Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos. Decreto Ley número 67-2001 y sus reformas.
5. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Libre Negociación de Divisas. Decreto Ley número 94-2000 y sus reformas.
6. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera. Decreto Ley número 18-2002 y sus reformas.
7. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA Decreto Ley número 27-92 y sus reformas.
8. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto Ley número 78-2008 y sus reformas.
9. Congreso de la República de Guatemala, Ley Monetaria. Decreto Ley número 17-2002 y sus reformas.
10. Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Decreto Ley número 16-2002 y sus reformas.
11. Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto Ley número 58-2005 y sus reformas.

12. Consejo de Normas internacionales de Auditoría, Norma internacional de Auditoría 200 Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría. Año 2013. 1073 páginas.
13. Consejo de Normas internacionales de Auditoría, Norma internacional de Auditoría 230 Documentación de auditoría. Año 2013. 1073 páginas.
14. Consejo de Normas internacionales de Auditoría, Norma internacional de Auditoría 300 Planificación de la auditoría de estados financieros. Año 2013. 1073 páginas.
15. Consejo de Normas internacionales de Auditoría, Norma internacional de Auditoría 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno. Año 2013. 1073 páginas.
16. Consejo de Normas internacionales de Auditoría, Norma internacional de Auditoría 330 Respuestas del auditor a los riesgos valorados. Año 2013. 1073 páginas.
17. Consejo de Normas internacionales de Auditoría, Norma internacional de Auditoría 500 Evidencia de Auditoría. Año 2013. 1073 páginas.
18. Junta Monetaria, Resolución JM número 56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos. Guatemala 2011.
19. Junta Monetaria, Resolución JM número 93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito. Guatemala 2005.
20. Junta Monetaria, Resolución JM número 78-2003, Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros.
21. Junta Monetaria, Resolución JM número 78-2003, Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros, Manual de Procedimientos para la Constitución de Bancos Privados Nacionales o Sociedades Financieras Privadas.

22. Molina Calderón, José. Un siglo y seis lustros de banca, bancos y banqueros (1877-2007). Banco Industrial. Año 2008. 347 páginas.
23. The Institute of Internal Auditors, Marco Internacional para la práctica profesional, 194 páginas.
24. The Institute of Internal Auditors, Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna. Enero 2016. 33 páginas.

WEBGRAFÍA

25. ACFÍ, Auditores, Contadores y Consultores Financieros, El objetivo de la Auditoría Externa. Artículo de 5 páginas. Fecha de la consulta: Junio 2015 <http://www.auditoresycontadores.com/auditorias/103-definicion-y-ejemplo-de-programa-de-auditoria.html>.
26. Congreso de la República de Guatemala, Consulta Legislativa, Decretos, año 2016, fecha de consulta: mayo 2016 <http://old.congreso.gob.gt/Legislacion/decretos.asp.html>.
27. Gerencia.com, Auditoría Externa, Jiménez, Yolanda. Artículo de 4 páginas. Fecha de la consulta septiembre 2015. <http://www.gerencia.com/auditoria-externa.html>
28. Revista Expansión, Auditoría Bancaria, Barral Varela, Guillermo. Artículo de 2 páginas. Fecha de la consulta noviembre 2015. <http://www.expansion.com/diccionario-economico/auditoria-bancaria.html>
29. Revista Tu Guía Contable, El Objetivo de la Auditoría Externa. Artículo de 4 páginas. Fecha de consulta: Febrero 2016. <http://www.tuguiacontable.com/2012/06/las-decisiones-economicas-y-financieras.html>
30. Universidad del Cauca, Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal, Cuéllar Mejía, Guillermo Adolfo, Fecha de consulta: Enero 2016. <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse67.html>