

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA INTERNA APLICADA EN EL PROCESO DE  
AUTORIZACIÓN DE UN CRÉDITO DE CONSUMO EN UN BANCO  
PRIVADO NACIONAL”**



TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**WENDY MARIELY VALENZUELA PALENCIA**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADA**

Guatemala, julio 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. Edgar Ranulfo Valdés Castañeda
Contabilidad	Lic. Rubén Eduardo del Águila Rafael
Auditoría	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez

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

Presidente	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas
Secretario	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
Examinador	Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto

**Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz**  
**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**  
**Colegiado No. 4042**  
**MASTER EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

*Guatemala,*  
*28 de abril de 2016*

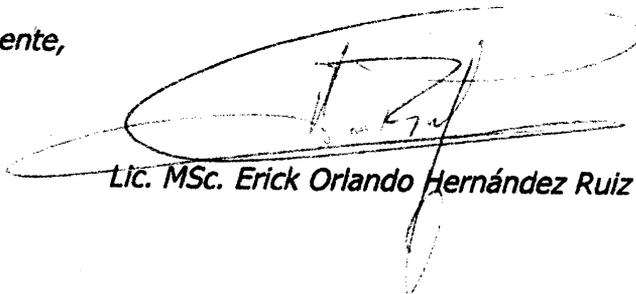
*Licenciado*  
*Luis Antonio Suárez Roldán*  
*Decano de la Facultad de Ciencias Económicas*  
*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Su Despacho*

*Respetable Señor Decano:*

*De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 158-2014 de fecha veintisiete de mayo de dos mil catorce, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a Wendy Mariely Valenzuela Palencia, carné 200811681-1 en su trabajo de tesis denominado "AUDITORÍA INTERNA APLICADA EN EL PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE UN CRÉDITO DE CONSUMO EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL", me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.*

*Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por la estudiante Valenzuela Palencia, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.*

*Atentamente,*

  
*Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz*

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONOMICAS  
EDIFICIO "S-8"  
Ciudad Universitaria zona 12  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,  
CINCO DE JUNIO DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 09-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 29 de mayo de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 065-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 03 de abril de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA INTERNA APLICADA EN EL PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE UN CRÉDITO DE CONSUMO EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó la estudiante **WENDY MARIELY VALENZUELA PALENCIA**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

*"ID Y ENSEÑAD A TODOS"*

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN  
DECANO



m.ch



## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Todopoderoso dueño de todo lo que soy, tengo y hago, por darme la vida y manifestarse de muchas maneras para darme de su amor y misericordia.

### **A MI MAMÁ**

Porque gracias a su esfuerzo y amor he llegado hasta donde estoy, por ser esa mujer fuerte y luchadora que siempre creyó en mí y quien me ama incondicionalmente.

### **A MI ESPOSO**

Por ser esa persona especial que siempre tiene esa disposición para ayudarme, darme palabras de ánimo, contagiarme de su alegría y por acompañarme a lo largo de este camino con su apoyo.

### **A MIS HERMANOS**

Porque son parte muy importante de mi vida, a quienes admiro y agradezco por estar a mi lado y darme alegría y ánimo. Son personas perseverantes y soñadoras que me han impulsado a alcanzar mis sueños.

### **A MI PEQUEÑA SOFI**

A esa personita que me vino a cambiar la vida, me ha enseñado a amar y a ser una mejor persona, quien me hace reír al ver su sonrisa tierna y sincera. A quien espero hacer sentir orgullosa de ser su madre.

### **A MIS AMIGOS**

Cristian, Estuardo, Jose, Adriana, Rodrigo, German, Víctor, Elmer, Jenny y Mario porque fue una experiencia inolvidable pasar juntos por las aulas de esta universidad.

### **A LA USAC**

y a la Facultad de Ciencias Económicas.

Y a todas las personas que me acompañaron de alguna manera en este caminar.

## ÍNDICE

Página  
i

### INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I BANCO PRIVADO NACIONAL

1.1	Sistema financiero	1
1.1.1	Vinculación entre el sistema financiero y el desarrollo económico	2
1.1.2	Funciones del sistema financiero	4
1.1.3	Estructura del sistema financiero	5
1.1.4	Algunos requisitos de todo sistema financiero	6
1.1.5	Principales características de un sistema financiero	8
1.1.6	Servicios que presta el sistema financiero	9
1.2	Sistema financiero nacional	11
1.2.1	Clasificación	12
1.2.2	Estructura organizacional del sistema financiero nacional formal o regulado	13
1.3	Sistema bancario guatemalteco	22
1.4	Legislación aplicable	23
1.4.1	Asamblea General Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas	23
1.4.2	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70, Código de Comercio de Guatemala y sus Reformas	23
1.4.3	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 16-2002, Ley Orgánica de Guatemala	24
1.4.4	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 17-2002, Ley Monetaria	24
1.4.5	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 18-2002, Ley de Supervisión Financiera	25
1.4.6	Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros	26
1.5	Los bancos, sus operaciones y servicios	26

### CAPÍTULO II PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE UN CRÉDITO DE CONSUMO

2.1	Definición de crédito	30
2.1.1	Garantías	32
2.1.2	Tipos de créditos	34
2.2	Créditos de consumo	35
2.2.1	Estructura del crédito de consumo	36
2.2.2	Proceso de la solicitud de crédito de consumo	37

2.2.3	Información financiera de solicitantes y deudores de créditos de consumo	44
2.2.4	Garantías reales	45
2.3	Departamento de créditos de consumo	45
2.3.1	Funciones	46
2.3.2	Organigrama	46

### **CAPÍTULO III AUDITORÍA INTERNA**

3.1	Definición	47
3.2	Importancia e independencia de la auditoría interna	48
3.3	Objetivos y alcance de la auditoría interna	49
3.4	Naturaleza del trabajo de auditoría interna	49
3.5	La auditoría interna como elemento del control	50
3.5.1	Elementos de trabajo del auditor interno	50
3.6	Tareas a ejecutar en la auditoría interna	50
3.6.1	Generales	50
3.6.2	Específicas	51
3.7	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)	52
3.8	Metodología y realización del trabajo de auditoría interna	53
3.9	Auditoría interna en entidades bancarias	58
3.9.1	Objetivo de la auditoría interna en una entidad bancaria	59
3.9.2	Funciones de la auditoría interna en una institución bancaria	59

### **CAPÍTULO IV AUDITORÍA INTERNA APLICADA EN EL PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE UN CRÉDITO DE CONSUMO EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Introducción	61
4.2	Metodología	61
4.2.1	Conocimiento del área a auditar	61
4.2.2	Ejecución de auditoría interna en el proceso de autorización de un crédito de consumo	63
4.2.3	Planificación del trabajo de auditoría	65
4.2.4	Evaluación del control interno	70
4.2.5	Desempeño del trabajo	78
4.2.6	Informe	89
	CONCLUSIONES	98
	RECOMENDACIONES	99
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100

## **INTRODUCCIÓN**

La auditoría interna se ha convertido en una herramienta útil debido a que ésta evalúa la calidad de los procesos, localiza puntos de mejora y ayuda a la administración en la toma de decisiones.

Esta investigación tiene como objetivo realizar una auditoría interna en el proceso de autorización de crédito de consumo en un banco privado nacional mediante una estructura de cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I se desarrolla el tema del sistema financiero el cual tiene como función principal contribuir con el logro de los objetivos de estabilización y crecimiento económico de un país ayudando a la creación, el intercambio, la transferencia y distribución de activos y pasivos financieros.

También en dicho capítulo se desarrolla el tema de los bancos, instituciones de intermediación financiera que pertenecen al sistema financiero nacional regulado siendo su función principal captar y prestar dinero.

Derivado de lo anterior en el capítulo II se amplía la información de las operaciones activas de las entidades financieras en donde se encuentran los créditos de consumo que ayudan a la población a satisfacer necesidades, promueven el comercio y el intercambio en la economía del país.

En dicho capítulo se menciona cómo funcionan los créditos, los requisitos que debe llenar un deudor al solicitarlo, el proceso de análisis que debe realizar el banco y los tipos de garantías.

Al tener presente la importancia de la auditoría interna, en el capítulo III se desarrolla este tema como una actividad independiente y objetiva de

aseguramiento y consulta utilizada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

En el capítulo IV, mediante un caso práctico, se demuestra que todo proceso de autorización de crédito de consumo necesita de la auditoría interna que coadyuve a cumplir con sus procedimientos y cómo esto influye en la mejora de sus resultados.

Se presentan los pasos a seguir para realizar una auditoría que ayude a prevenir riesgos mediante la evaluación de puntos críticos que requieren de mayor atención.

Por último se presentan conclusiones y recomendaciones derivadas del desarrollo de la investigación así como las referencias bibliográficas consultadas.

## **CAPÍTULO I**

### **BANCO PRIVADO NACIONAL**

Los bancos son instituciones creadas para realizar operaciones financieras, estas forman parte del sistema financiero el cual se describe a continuación.

#### **1.1 Sistema Financiero**

“Dentro de la actividad económica de cualquier país, la participación del sistema financiero representa un papel importante para su crecimiento económico. Por esta razón, resulta conveniente evaluar y cuantificar la evolución y desarrollo de dicho sistema y su contribución al crecimiento económico.

Entre los aspectos teóricos generales, relacionados con el sistema financiero, se coincide en afirmar que su función principal es contribuir con el logro de los objetivos de estabilización y crecimiento económico de un país. Al mismo tiempo, se le atribuyen ciertas funciones específicas como la creación, intercambio, transferencia y distribución de activos y pasivos financieros.

Tanto a nivel microeconómico como macroeconómico, se considera que todo sistema financiero debe cubrir ciertas funciones específicas, así como ofrecer algunos servicios que, en forma global, contribuyan a la obtención de un mejor desenvolvimiento del sector financiero individual, así como a la obtención de un mejor nivel de desarrollo económico. Por esta razón, es importante observar la evolución de todo sistema financiero señalando la importancia de que su crecimiento abarque, tanto aspectos cualitativos, en donde se pueda incluir una diversificación de los servicios ofrecidos por el sistema bancario, así como diferentes modalidades en la prestación de los mismos, y por otra parte, la evolución de los aspectos cuantitativos para que no se circunscriba básicamente a la expansión del número de bancos que compiten por ganar un segmento del

mercado participante, sino que realmente represente el fortalecimiento de sus principales características como lo son la solidez, la solvencia y la competitividad, tanto en los mercados nacionales como internacionales.

### **1.1.1 Vinculación entre el sistema financiero y el desarrollo económico**

En el pasado, el desarrollo y crecimiento económico de los países se vinculaba al proceso de industrialización, y se argumentaba que para salir del subdesarrollo era necesario promover la creación de un sector industrial dinámico; pocos años después se sustentó la teoría de que el crecimiento del sector agropecuario era también indispensable para poder proceder a la industrialización misma. No fue sino mucho más tarde que se consideró la importancia del sector financiero y se le incorporó sistemáticamente al debate sobre la teoría y práctica del desarrollo económico, argumentando que dicho sistema se justifica solo en tanto promueva el mejoramiento general de la productividad y de esta manera propicie el desarrollo y crecimiento económico más acelerado.

En la actualidad, como una respuesta a las nuevas ideas planteadas por el fenómeno de la globalización de los mercados, y dentro de éstos, es importante considerar la necesidad del mejoramiento, consolidación y sistematización del sistema financiero para alcanzar un desarrollo económico sostenido. En tal sentido, la movilización y asignación de recursos, constituyen dos factores primordiales en el proceso de desarrollo económico.

Según Eduardo Lizano (1987), el sistema financiero promueve una mayor movilización de recursos, debido a varias razones:

- Desde el punto de vista del ahorrante
  - Obtiene una mayor remuneración al sacrificar el consumo presente, es decir al ahorrar
  - Disminuye el riesgo al ahorrar, gracias a una mayor diversidad de títulos-valores para invertir su ahorro, y por tener una gama más amplia de instituciones para realizar sus transacciones

- Dispone de mayores oportunidades para ahorrar (diversidad de títulos-valores y de instituciones) y,
- Reduce el nivel requerido de sus reservas, así como el costo de su administración, debido, en parte, a la incorporación de activos financieros en la cartera de activos y, por otra, a la mayor liquidez de dichos activos.
- Desde el punto de vista del inversionista
  - Obtiene los recursos financieros adicionales que requiere, a un costo menor
  - Dispone de mayores oportunidades para obtener esos recursos financieros adicionales gracias a la mayor diversidad de títulos-valores y a la amplia gama de instituciones y,
  - Disminuye sus requerimientos de fondos para fines de precaución y especulación, porque puede recurrir con mayor facilidad y frecuencia al mercado financiero.
- Desde el punto de vista de la economía total
  - Reduce el costo de la movilización gracias a una mayor especialización de los intermediarios financieros, lo cual permite disminuir los costos de buscar y colocar los recursos y de analizar los oferentes y en especial, los demandantes de fondos. Esta mayor movilización significa que el ahorro financiero tendería a aumentar. Esto a la vez podría afectar positivamente el ahorro y la inversión real en la economía. De ser así, los coeficientes marginales Ahorro/PIB e Inversión/PIB, se incrementarían, incidiendo favorablemente en el crecimiento económico.

El sistema financiero permite también una mejor asignación de los recursos de cualquier país. En efecto, la intermediación financiera desplaza recursos de proyectos, actividades y sectores de una rentabilidad relativamente baja o reducida, a otros de una rentabilidad más elevada. De esta forma, se logra más plenamente el aprovechamiento de las mejores oportunidades de inversión, lo cual

significa que, con igual cantidad de recursos (tierra, capital y trabajo), el país logra una mayor producción, mejorando la relación producto/capital que, a la vez, propiciaría un crecimiento económico más acelerado.

El sistema financiero también provoca un efecto importante en la distribución del ingreso. En este sentido se han mencionado tres diferentes aspectos:

- El desarrollo económico más acelerado —gracias al fortalecimiento del sistema financiero— generará nuevas oportunidades de empleo, que constituye la fuente principal de ingresos de una alta proporción de la población
- El sistema financiero ofrece a los ahorrantes, incluso a los pequeños, mayor rentabilidad y mayor seguridad, debido a la participación de la intermediación financiera y,
- El sistema financiero ofrece a los productores e inversionistas, incluyendo a los pequeños, mayor acceso al crédito y un precio más reducido (menor tasa de interés), gracias a la competencia que se desarrolla entre los intermediarios financieros.

### **1.1.2 Funciones del sistema financiero**

El sistema financiero tiene como función principal contribuir con el logro de los objetivos de estabilización y crecimiento económico de un país. Asimismo, existen ciertas funciones específicas tales como la creación, el intercambio, la transferencia y distribución de activos y pasivos financieros.

Para el cumplimiento de estas funciones, se utiliza la producción y el suministro de ciertos servicios, de acuerdo con determinadas tecnologías, los cuales se compran y venden en una red de mercados en los que opera un conjunto de instituciones y empresas especializadas, contactándose con las familias o ahorradores que ofrecen recursos financieros y con los inversionistas y productores que los demandan. Estos grupos de ahorradores, inversionistas y productores pueden ser

privados o públicos, o bien personas individuales o jurídicas (empresas o corporaciones), nacionales o extranjeras. De esta forma, el sistema financiero se convierte en un sector más de la economía, dedicado a satisfacer la oferta y demanda de servicios financieros para atender, entre otras cosas, las necesidades de producción.

Estos factores de la producción, insumos e información, tienen la característica de ser escasos, por lo que el funcionamiento —creación, fortalecimiento y expansión— del sistema financiero representa un costo de oportunidad importante para la comunidad, lo cual significa que el sistema se justifica sólo en tanto promueva el mejoramiento general de la productividad y de esta manera propicie el desarrollo y el crecimiento económico más acelerado del país.

### **1.1.3 Estructura del sistema financiero**

Generalmente, el sistema financiero de un país está compuesto por el sistema bancario y por las instituciones financieras no bancarias. Asimismo, dentro del sistema existen otras instituciones como las compañías de seguros, los fondos mutuales y de pensiones, asociaciones de ahorro y préstamo, cajas de ahorro y los fondos de mercado de dinero. En algunos casos el desequilibrio entre oferta y demanda de fondos provoca el surgimiento de un sector financiero informal, que realiza actividades de similar importancia.

Corresponde a las autoridades monetarias de cada país (Junta Monetaria o Directorios), la dirección del funcionamiento del sistema financiero. Para el efecto, la mayoría de los sistemas monetarios se rigen por un banco central que tiene como objetivo principal la estabilidad del nivel de precios. De igual manera existe la institución encargada de la supervisión de las actividades de los intermediarios financieros.

#### **1.1.4 Algunos requisitos de todo sistema financiero**

Para que el sistema financiero pueda cumplir sus objetivos, es necesario que se cumplan algunos requisitos a fin de lograr su adecuado funcionamiento, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- **Desarrollo institucional**

La creación y promoción de instituciones financieras es una condición necesaria para el buen funcionamiento del sistema financiero. Estas instituciones han de ser sólidas, solventes, y de diversas especialidades. La diversidad es importante, porque de ella depende que se pueda ofrecer en el mercado financiero una amplia gama de servicios y transacciones financieras.

- **Sistema de regulación y supervisión**

Para el adecuado funcionamiento del sistema financiero se requiere un detallado sistema de regulación y supervisión. Esto implica un complejo conjunto de leyes y reglamentos, de normas y disposiciones, a fin de asegurar que el sistema financiero cumpla satisfactoriamente sus objetivos; es decir, se debe proteger al público ahorrante, propiciar la competencia y asegurar la congruencia del sistema financiero. La labor de regular, supervisar y, a veces, controlar a las entidades del sistema financiero, no es una característica exclusiva de este sector productivo. Muchas otras actividades están también sometidas a las regulaciones legales y de otra índole. En general, la regulación y supervisión financiera deben tener como metas: i) buscar solidez y liquidez de las instituciones financieras; ii) garantizar la adecuada información al público; y, iii) prevenir y evitar sorpresas desagradables en cuanto a la observancia de las regulaciones vigentes por parte de los entes financieros.

Las nuevas prerrogativas concedidas a los bancos comerciales los ha expuesto a mayores riesgos, por lo que la regulación debe cambiar, tomándose prudentes medidas preventivas, haciéndolas más estrictas y aumentando los estándares en áreas específicas. La confianza del público depende mucho de la regulación y supervisión a las cuales deben estar sometidas las entidades financieras.

- **Propiciar un flujo de información adecuado y evitar la información asimétrica**

Un flujo de información veraz y suministrada oportunamente, es otro de los elementos básicos para dar debida protección al público, así como propiciar la competencia entre las diversas entidades financieras. Por ello, la información es de primordial importancia desde diversos puntos de vista: i) representa un elemento de juicio para que el público pueda tomar mejor sus decisiones; ii) es un instrumento indispensable para que los entes encargados de la regulación y supervisión puedan apreciar la situación y el desenvolvimiento de las instituciones financieras; y, iii) exige a cada una de las entidades financieras suministrar información que sirve de base a las demás para formarse un criterio sobre su condición actual y expectativas futuras.

- **Marco legal**

El funcionamiento del sistema financiero requiere un marco legal claro, preciso y que pueda ser revisado y renovado permanentemente. Cuanto mejor se pueda hacer cumplir los contratos y cuanto más expedito sea el sistema de sanciones y penas para quien lo incumpla, mejor funcionará dicho sistema financiero.

### **1.1.5 Principales características de un sistema financiero**

En la medida en que se cumplan satisfactoriamente los requisitos antes mencionados, mayores serán las posibilidades de asegurar una operación adecuada del sistema financiero, el cual, debe tener las siguientes características:

#### **a. Crear confianza**

El sistema financiero debe ser capaz de crear confianza en los agentes económicos (ahorradores, inversionistas, productores, entre otros). Esta confianza ha de basarse en:

- La seguridad jurídica, la cual ayuda a reducir el riesgo sistemático de mercado, de toda transacción financiera.
- La seguridad financiera, a fin de reducir el riesgo de quienes participan en las transacciones financieras y,
- La información, ya que un flujo adecuado de ésta es otro de los elementos esenciales para crear un clima de confianza en el sistema.

#### **b. Promover competencia**

Todo sistema financiero depende no sólo de la flexibilidad y libertad de que disponen los entes financieros, sino en forma fundamental del grado de competencia que exista efectivamente entre ellos; solo así, los intermediarios financieros se preocuparán por mejorar los servicios y aumentar la productividad, reduciéndose los costos de las operaciones financieras.

#### **c. Propiciar la congruencia**

Los intereses legítimos de las diversas entidades del sistema financiero con frecuencia son diferentes. Ello podría ocasionar pautas de conductas que impidan o aún socaven las políticas económicas emanadas de los entes rectores del sistema financiero.

### **1.1.6 Servicios que presta el sistema financiero**

A nivel microeconómico, las entidades financieras proporcionan servicios relacionados con uno o más de los siguientes temas:

- Transformación de activos financieros que se adquieren por medio del mercado financiero y su conversión a diferentes o más aceptados tipos de activos que llegan a ser sus pasivos
- Intercambio de activos financieros en beneficio de sus clientes
- Intercambio de activos financieros para sus propias cuentas
- Asistencia en la creación de activos financieros de sus clientes y la venta de esos activos financieros a otros participantes del mercado
- Proporcionar avisos de inversión a otros participantes del mercado y,
- Administración de carteras de otros participantes del mercado.

A nivel macroeconómico, para apoyar el desarrollo nacional, el sistema financiero de cualquier país debe prestar, entre otros, los siguientes servicios:

- **Proveer medios de pago de aceptación general**

La mayoría de las transacciones que se hacen actualmente no necesariamente se hacen en efectivo. En vez de ello existen productos financieros utilizados como medios de pago, tal es el caso de cheques, tarjetas de crédito, tarjetas de débito y transferencias electrónicas de fondos. Estos métodos son generalmente utilizados por los bancos comerciales para realizar los pagos proporcionados por determinados intermediarios financieros. Por lo tanto, las instituciones financieras transforman activos que no pueden ser utilizados como medios de pago, por otros activos que sí proporcionan esa propiedad.

En efecto, todo sistema financiero debe crear y transformar activos y pasivos financieros que son utilizados por los miembros de la comunidad para llevar a cabo transacciones cuyo valor se expresa en medios de pago.

Se trata del proceso de monetización de la economía, conocido también con el nombre de profundización monetaria. Es por esta razón que en un sentido amplio el dinero cumple una de las principales funciones, la de ser un medio de cambio generalmente aceptado, y de esta manera, permite vincular a todos los mercados de la economía.

- **Suministrar servicios de intermediación financiera**

La intermediación financiera mide la diferencia entre las unidades económicas superavitarias de fondos prestables y aquellas otras unidades económicas deficitarias o que requieren recursos financieros adicionales (inversionistas o productores). Si no hubiera intermediarios financieros en el sistema, las unidades económicas estarían limitadas al autofinanciamiento. Es por esta razón que el autofinanciamiento a base del ahorro individual es ineficiente, por cuanto la fragmentación de los mercados ocasiona un uso y una asignación deficiente de los factores de la producción con que dispone la comunidad. En cambio, el servicio de intermediación financiera presenta ciertas ventajas al permitir: i) trasladar recursos de unas unidades económicas a otras; ii) que las unidades que ahorran y las que invierten obtengan simultáneamente ganancias adicionales; y, iii) que el sistema financiero obligue a los inversionistas a aprovechar las mejores oportunidades de inversión y a desarrollar los proyectos más rentables.

- **Manejar el problema de disparidad de plazos en las transacciones financieras**

Esto se presenta porque generalmente el ahorrador desea colocar sus recursos en el corto plazo, a efecto de rotar y mantener la mayor liquidez posible y así desplazar sus recursos de acuerdo con las condiciones de rentabilidad y riesgo, mientras que el inversionista desea obtener recursos al mayor plazo posible y así disponer de más tiempo para pagar sus obligaciones.

- **Facilitar la administración de la cartera de activos de las unidades económicas**

Por lo general, la riqueza se guarda por razones de precaución y de especulación. De acuerdo con Eduardo Lizano (1987), si no existieran mercados financieros, la riqueza se mantendría en diversos activos físicos: tierra, joyas, oro, ganado, divisas, etc. Ahora bien, el sistema financiero ofrece importantes alternativas de inversión en títulos o valores de diferentes categorías. De esta manera se reduce el costo de oportunidad de mantener la riqueza y se liberan recursos para el público demandante. Además, por medio de la diversificación de los activos de una cartera, se reduce el alto riesgo de algunos activos por otros con un riesgo menor.

- **Ofrecer servicios de apoyo a las finanzas públicas**

Conforme se amplía y se perfecciona el sistema financiero, se abren nuevas posibilidades de obtener recursos financieros, no sólo para el sector privado sino para el sector público. Esto puede representar una ventaja en países en los cuales el sistema tributario es incipiente y frágil, ya que se puede recurrir al endeudamiento interno.

La contribución que puede hacer el sistema financiero al desarrollo económico es la de operar eficientemente, por tal razón, las reformas al sistema financiero deben estar orientadas a lograr este objetivo.” (17)

## **1.2 Sistema financiero nacional**

“El sistema financiero guatemalteco se refiere a un mercado financiero organizado y se define como el conjunto de instituciones que generan, recogen, administran y dirigen tanto el ahorro como la inversión, dentro de una unidad política-económica, y cuyo establecimiento se rige por la legislación que regula las transacciones de activos financieros y por los mecanismos e instrumentos que permiten la

transferencia de esos activos entre ahorrantes, inversionistas o los usuarios del crédito.

El sistema financiero en general comprende la oferta y la demanda de dinero y de valores de toda clase, en moneda nacional y extranjera.” (18)

### **1.2.1 Clasificación**

Por su regulación el sistema financiero guatemalteco se divide en:

#### **a. Sistema financiero formal o regulado**

“En Guatemala el sistema financiero regulado está conformado por instituciones que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos. Este sistema está integrado por bancos, sociedades financieras, instituciones de seguros y de fianzas, almacenes generales de depósito, casas de cambio, Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas -FHA- y empresas que forman parte de un grupo financiero: empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, entidades fuera de plaza o entidades off shore, casas de bolsa y otras que califique la Junta Monetaria.” (9:47)

#### **b. Sistema financiero informal o no regulado**

“Existen instituciones que realizan intermediación financiera cuya autorización responde a una base legal genérica (Código de Comercio) y que no se encuentran bajo la vigilancia y supervisión de la Superintendencia de Bancos. Los intermediarios financieros que conforman este sector, usualmente innovadores, proporcionan los servicios que, por ley, les era prohibido prestar a las entidades reguladas. Entre estos intermediarios puede mencionarse a la “Bolsa de Valores”, que surge la oferta y demanda de valores; así también las asociaciones de crédito, cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones no gubernamentales (ONG’s) y

otros tipos de cooperativas que proporcionan diversos servicios financieros en las áreas rurales.” (18)

### **1.2.2 Estructura organizacional del sistema financiero nacional formal o regulado**

El sistema financiero guatemalteco se encuentra organizado bajo la estructura de Banca Central siendo su organización la siguiente:

#### **a) Junta Monetaria**

La Constitución de la República de Guatemala en su artículo 132 Moneda establece que “Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.

La Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

- a) El Presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala, nombrado por el Presidente de la República y por un período establecido en la ley;
- b) Los ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación;
- c) Un miembro electo por el Congreso de la República;
- d) Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura;
- e) Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales; y

- f) Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estos tres últimos miembros durarán en sus funciones un año.

Todos los miembros de la Junta Monetaria, tendrán suplentes, salvo el Presidente, a quien lo sustituye el Vicepresidente y los ministros de Estado, que serán sustituidos por su respectivo viceministro.

El Vicepresidente de la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala, quien también será nombrado por el Presidente de la República, podrá concurrir a las sesiones de la Junta Monetaria, juntamente con el Presidente, con voz, pero sin voto, excepto cuando sustituya al Presidente en sus funciones, en cuyo caso, sí tendrá voto.

El Presidente, el Vicepresidente y los designados por el Consejo Superior Universitario y por el Congreso de la República, deberán ser personas de reconocida honorabilidad y de notoria preparación y competencia en materia económica y financiera.

Los actos y decisiones de la Junta Monetaria, están sujetos a los recursos administrativos y al de lo contencioso-administrativo y de casación.” (1:29)

También la Constitución de la República de Guatemala en el artículo 133 Junta Monetaria en su primer párrafo establece que “La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.” (1:30)

#### **a.1) Atribuciones de la Junta Monetaria**

Según el artículo 26 Atribuciones de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala “la Junta Monetaria tendrá las atribuciones siguientes:

- a) Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional;
- b) Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional;
- c) Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de conformidad con la presente Ley;
- d) Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismo que persiga los mismos fines de aquella;
- e) Autorizar, a propuesta del Gerente General, la política de inversiones de las reservas monetarias internacionales;
- f) Establecer las reservas necesarias para fortalecer el patrimonio del Banco;
- g) Aprobar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos;
- h) Aprobar o modificar la estructura administrativa del Banco de Guatemala, a propuesta del Gerente General;
- i) Nombrar y remover al Gerente General y demás autoridades y funcionarios superiores del Banco;
- j) Aprobar anualmente los estados financieros del Banco;
- k) Aprobar anualmente, para su publicación, la memoria de labores del Banco Central;
- l) Emitir los reglamentos que de conformidad con ésta y otras leyes le corresponde;
- m) Aprobar las disposiciones, normas o instrumentos legales que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos o, en su caso, el Banco de Guatemala; y,
- n) Ejercer las demás atribuciones y facultades que le correspondan, de acuerdo con esta Ley, la Ley Monetaria y otras disposiciones legales aplicables.” (3:8)

## **b) Banco de Guatemala**

“El Banco de Guatemala (BANGUAT) es el banco central de nuestro país, entidad descentralizada y autónoma, que tiene dentro de sus funciones, entre otras, ser el único emisor de la moneda, mantener un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos y administrar las reservas monetarias internacionales. Su objetivo fundamental es promover la estabilidad en el nivel general de precios.” (9:12)

El artículo 3 Objetivo Fundamental Capítulo I Objeto, naturaleza y objetivo Título I Objetivo y los aspectos financieros y contables de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala establece: “El Banco de Guatemala tiene como objetivo fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual, propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios.” (3:2)

### **b.1) Funciones del Banco de Guatemala**

Seguidamente en el artículo 4 Funciones de la ley arriba mencionada: “El Banco de Guatemala tiene, entre otras que determine la presente Ley, las funciones siguientes:

- a) Ser el único emisor de la moneda nacional;
- b) Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en la presente Ley;
- c) Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- d) Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere esta Ley;
- e) Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y,

- f) Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.

Las funciones a que se refiere el presente artículo se ejercerán sin menoscabo de alcanzar el objetivo fundamental establecido en el artículo 3 de esta Ley.” (3:2)

### **c) Superintendencia de Bancos**

La Constitución de la República de Guatemala en su artículo 133 Junta Monetaria tercer párrafo establece: “La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.” (1:30)

A lo anterior la Superintendencia de Bancos radica su naturaleza y objeto en el artículo 1 Capítulo I de la Ley de Supervisión Financiera del Congreso de la República de Guatemala determinando: “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 controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.” (5:2)

“Es una entidad de carácter técnico especializada que se rige por las disposiciones contenidas en las leyes bancarias, financieras y otras aplicables,

que le encomienden la vigilancia e inspección de instituciones o empresas del sector financiero del país y las demás entidades que otras leyes dispongan. Su principal objetivo lo constituye el obtener y mantener la confianza del público en el sistema financiero y en las entidades sujetas a su control, vigilando porque éstas mantengan solidez económica y liquidez apropiada para atender sus obligaciones, que cumplan con sus deberes legales, y que presten sus servicios adecuadamente a través de una sana y eficiente administración.” (18)

La Ley de Supervisión Financiera en su artículo 2 Supervisión Capítulo I Superintendencia de Bancos determina: “Para los efectos de esta ley, se entiende por supervisión la vigilancia e inspección de las entidades a que se refiere el artículo anterior, realizada por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las mismas adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas.

La función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos no implica, en ningún caso, la asunción de responsabilidades por ésta o por sus autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a su supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la que será siempre por cuenta y riesgo de la propia entidad, de sus administradores y de sus accionistas.” (5:2)

Y, según el artículo 3 Funciones de la ley arriba mencionada, “para cumplir con su objeto la Superintendencia de Bancos ejercerá, respecto de las personas sujetas a su vigilancia e inspección, las funciones siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables;

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

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

- f) **Solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente o de la sociedad, empresa o persona particular contratada para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa;**

- g) Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada;
- h) Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada;
- i) Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo;
- j) Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos;
- k) Velar por el cumplimiento de manera general y uniforme de las operaciones de contabilidad, de conformidad con la normativa emitida por la Junta Monetaria;
- l) Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Junta Monetaria que norman las operaciones de confianza;
- m) Velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada;
- n) Publicar información suficiente, veraz y oportuna sobre la situación financiera de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en forma individual o consolidada;
- ñ) Normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos o firmas de auditoría en la realización de auditorías externas a las mismas;
- o) Llevar registros de los bancos, sociedades financieras, grupos financieros, empresas controladoras, empresas responsables, almacenes generales de depósito, casas de cambio, compañías de seguros y fianzas, y otras

entidades que, conforme la ley, estén sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; de los directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines;

- p) Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley;
- q) Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el tribunal competente;
- r) Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por éstos, de conformidad con la ley;
- s) Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión;
- t) Denunciar, ante autoridad competente, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente;
- u) Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativa que ésta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley;
- v) Dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera; determinando el plazo y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida; y,
- w) Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.” (5:3)

### **1.3 Sistema bancario guatemalteco**

Dentro de la estructura organizacional del sistema financiero nacional se encuentran también los bancos los cuales son definidos como: "instituciones financieras que cumplen la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero (captar) y quienes lo necesitan (prestar), a través de instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad." (9:12)

Los bancos forman parte del sistema bancario definido como el: "conjunto de entidades o instituciones que dentro de la economía de un país prestan el servicio de banca, es decir de intermediación financiera." (9:47)

Existen diferentes tipos de bancos:

- Bancos estatales: el capital se encuentra constituido con fondos del Estado.
- Bancos privados: su capital es proveniente de aportaciones de particulares y se constituyen como sociedades anónimas.
- Bancos mixtos: se constituyen con aportaciones del sector privado y el Estado, en forma conjunta.
- Bancos extranjeros: son instituciones autorizadas para operar en el país, mediante agencias o sucursales de bancos ya constituidos en otros países.

Según la Ley de Bancos y Grupos Financieros en su artículo 6 Constitución Título II Constitución, autorización, capital y administración de bancos Capítulo I Constitución y autorización menciona: "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.

La Junta Monetaria reglamentará los requisitos, trámites y procedimientos para el registro de oficinas de representación de bancos extranjeros.” (6:3)

#### **1.4 Legislación aplicable**

Un banco privado para su correcto funcionamiento en el territorio de Guatemala, debe cumplir y adherirse a lo que estipula la normativa legal guatemalteca, entre estas leyes se encuentran:

##### **1.4.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución de la República de Guatemala y sus Reformas**

La Constitución Política de la República de Guatemala establece que las actividades monetarias, bancarias y financieras están bajo la estructura organizacional del sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo que respecta a la circulación de dinero y deuda pública.

##### **1.4.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70, Código de Comercio de Guatemala y sus Reformas**

El artículo 12 Bancos, aseguradoras y análogas Libro I De los Comerciantes y sus auxiliares Título I Comerciantes Capítulo I Disposiciones Generales establece que

“los bancos, aseguradoras, reaseguradoras, afianzadoras, reafianzadoras, financieras, almacenes generales de depósito, bolsa de valores, entidades mutualistas y demás análogas, se registrarán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone este Código en lo que no contravenga sus leyes y disposiciones especiales.

La autorización para constituirse y operar se registrará por las leyes especiales aplicables a cada caso.” (2:3)

#### **1.4.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 16-2002, Ley Orgánica del Banco de Guatemala**

Esta ley determina, entre otras, que una de las funciones del Banco de Guatemala es procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en la presente ley así como procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos.

#### **1.4.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 17-2002, Ley Monetaria**

A la luz de los cambios que se han generado en los mercados financieros y a las prácticas modernas de implementación de la política monetaria y financiera del país, especialmente en los mercados financieros internacionales, se ha considerado importante la necesidad de emitir la legislación apropiada en materia cambiaria que permita, por un lado, generar confianza en los agentes económicos y, por el otro, revestir de certeza jurídica las operaciones con divisas que éstos efectúen en el país, de tal forma que se garantice la libre convertibilidad de la moneda nacional, así como el libre movimiento de capitales, que viabilice que las transacciones en moneda extranjera se desarrollen en forma correcta y ordenada.

#### **1.4.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 18-2002, Ley de Supervisión Financiera**

Según el artículo 1 Naturaleza y Objeto Capítulo I Superintendencia de Bancos “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 controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

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

Artículo 2. Supervisión. Para los efectos de esta ley, se entiende por supervisión la vigilancia e inspección de las entidades a que se refiere el artículo anterior, realizada por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las mismas adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que les sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas.

La función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos no implica, en ningún caso, la asunción de responsabilidades por ésta o por sus autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a su supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la que será siempre por cuenta y riesgo de la propia entidad, de sus administradores y de sus accionistas.”

(5:2)

#### **1.4.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros**

De acuerdo al artículo 1 Objeto Título I Disposiciones Generales capítulo Único “la presente ley tiene por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros. Seguidamente en el artículo 2 Denominación establece que para efectos de la presente ley, la denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo.” (6:2)

#### **1.5 Los bancos, sus operaciones y servicios**

Según el artículo 41 Operaciones y Servicios Título IV Los Bancos, sus operaciones y servicios Capítulo Único de la Ley de Bancos y Grupos Financieros menciona: “Los bancos autorizados conforme esta Ley podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

##### **a) Operaciones pasivas:**

1. Recibir depósitos monetarios;
2. Recibir depósitos a plazo;
3. Recibir depósitos de ahorro;
4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;
6. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
7. Crear y negociar obligaciones convertibles;
8. Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
9. Realizar operaciones de reporto como reportado.

**b) Operaciones activas:**

1. Otorgar créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
4. Conceder anticipos para exportación;
5. Emitir y operar tarjeta de crédito;
6. Realizar arrendamiento financiero;
7. Realizar factoraje;
8. 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;
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso;
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
11. Realizar operaciones de reporto como reportador.

**c) Operaciones de confianza:**

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

**d) Pasivos contingentes:**

1. Otorgar garantías;
2. Prestar avales;
3. Otorgar seguros de caución; y,

4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

e) Servicios:

1. Actuar como fiduciario;
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
3. Apertura de cartas de crédito;
4. Efectuar operaciones de cobranza;
5. Realizar transferencia de fondos; y,
6. Arrendar cajillas de seguridad

La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en esta Ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza.” (6:14)

“Los bancos también ofrecen el servicio de banca electrónica, el cual consiste en un sistema que permite a los usuarios realizar, desde cualquier computadora conectada a internet, operaciones bancarias como transferencias de fondos, pago de facturas y solicitud de préstamos. Cada banco tiene su propio sistema para ofrecer este servicio.

Al concentrar el dinero de los ahorrantes, la banca genera la posibilidad de canalizarlo por diferentes vías que otorgan diversos grados de rendimiento: una parte es para los clientes y otra para la ganancia del banco. Una función más de la banca es facilitar el flujo de dinero a través de medios de pago como son las tarjetas de crédito y débito, los cheques, las transferencias electrónicas, entre otros.

Todas las actividades de la banca están reguladas por leyes financieras y son supervisadas por la Superintendencia de Bancos.” (9:12)

Derivado de las operaciones activas que realizan los bancos mencionadas anteriormente, específicamente otorgamiento de créditos, a continuación se desarrollará el tema de los créditos de consumo del que trata esta investigación.

## CAPÍTULO II

### PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE UN CRÉDITO DE CONSUMO

#### 2.1 Definición de crédito

Dentro de las operaciones activas que realiza un banco para canalizar recursos financieros se encuentran los créditos. “La palabra crédito proviene del latín “creditum”, un sustantivo que se desprende del verbo “credere”: creer en español. El término significa “cosa confiada”, por lo que crédito es confiar o tener confianza en la capacidad que tiene alguien para cumplir una obligación contraída, gracias a su voluntad y compromiso. Algunas de las ventajas que tienen los créditos son:

- Permite el movimiento de capitales, lo cual favorece el desarrollo económico de las naciones.
- Facilita el acceso a bienes necesarios de una forma práctica, sencilla, confiable y eficaz.
- Es una herramienta que permite realizar operaciones de cualquier monto.

En los créditos existe dos figuras:

**a) El acreedor:** es quien otorga el crédito, pone las condiciones, pide garantías; es decir, “confía”. En el caso del acreedor bancario, se apoya, entre otros, en la Central de Riesgos para conocer el historial crediticio de la persona que le ha solicitado el crédito.” (9:21)

Según la publicación del ABC de la educación financiera de la Superintendencia de Bancos, “la Central de Riesgos es un Sistema de Información de Riesgos Crediticio implementado por la Superintendencia de Bancos, el cual almacena la

información de créditos proporcionada por los bancos, sociedades financieras y empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento.

Es responsabilidad de tales entidades la calidad de la información que se suministra al sistema, el cual proporciona información sobre el comportamiento o historial crediticio de los deudores (experiencia de pago de créditos).

A este sistema tienen acceso, exclusivamente para fines de análisis de crédito, los bancos, grupos financieros y otras entidades de intermediación financiera que a pedido de la Superintendencia de Bancos apruebe la Junta Monetaria.

La implementación de la Central de Riesgos tiene como objetivo proporcionar referencias para reducir el riesgo de otorgar crédito a personas que tengan antecedentes negativos en los pagos; además, con este sistema se busca fomentar la cultura crediticia en la sociedad.” (9:17)

**b) Deudor:** “Es la persona a quien se le otorga el crédito y en quien se confía, por lo que se compromete, asegura y demuestra que tiene capacidad de pago.” (9:23)

### **2.1.1 Garantías**

“Bien o título de propiedad que asegura el cumplimiento de una obligación. Es el respaldo con el cual una persona -al solicitar un crédito o préstamo- asegura el cumplimiento de los pagos.

Las instituciones financieras analizan las garantías que presenta el solicitante para protegerse contra riesgos y pérdidas, permitiendo así el flujo más eficiente del crédito.” (9:28)

“Los créditos que concedan los bancos deberán estar respaldados por una adecuada garantía fiduciaria, hipotecaria, prendaria, o una combinación de éstas, u otras garantías mobiliarias, de conformidad con la ley.

Los créditos sujetos a garantía real no podrán exceder del setenta por ciento del valor de las garantías prendarias, ni del ochenta por ciento (80%) del valor de las garantías hipotecarias.” (6:20)

Estas garantías se pueden definir de la siguiente manera:

- a) **Garantía fiduciaria:** esta garantía, también llamada garantía personal, está representada por un fiador quien también es llamado codeudor “quie es la persona que se obliga de forma solidaria con el deudor principal al pago de una deuda. Esto significa que, cuando el titular de un crédito no pueda cumplir con el pago del mismo, será el codeudor quien lo asuma. En caso de existir más de un codeudor, la entidad podrá dirigirse a todos los codeudores solidarios conjuntamente o uno en particular, para realizar el cobro.” (9:19)
- b) **Garantía hipotecaria:** esta se da cuando el respaldo es un bien inmueble, es decir una garantía real, que puede ser una construcción formal o un terreno.
- c) **Garantía prendaria:** “se deja un bien o prenda en garantía del pago; esta operación también se lleva a cabo en casas de empeño.” (9:28)

“Los préstamos pueden garantizarse con una prenda, que consiste en entregar al acreedor un bien mueble, que queda en depósito hasta que aquellos hayan sido cancelados. La prenda, por el contrario, se establece sobre bienes muebles, esto es, dinero, joyas, electrodomésticos o instrumentos financieros, por citar algunos, que son más comunes de poseer que un piso. En la prenda el bien queda en poder del prestamista o de un tercero nombrado de común acuerdo, mientras que en los préstamos hipotecarios el inmueble se mantiene en posesión del deudor. En ambos casos sigue siendo propiedad del prestatario y el acreedor no puede ni usarlo ni venderlo mientras no haya un impago y el juez permita su enajenación para pagar la deuda.” (16)

### **2.1.2 Tipos de créditos**

Según el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005 existen diferentes tipos de créditos:

- a) "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.

También se consideran dentro de esta categoría los activos crediticios otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a los señalados en el párrafo anterior.

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

- b) 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.
- c) Créditos hipotecarios para vivienda: son activos crediticios a cargo de personas individuales, garantizados con una 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, es decir, la hipoteca que recae sobre un bien inmueble que ya ha sido utilizado como garantía de una obligación. De esta definición se excluyen las cédulas hipotecarias.” (8:4)

“Los principales otorgantes de créditos a la vivienda en Guatemala, son los bancos y las sociedades financieras.

Al contratar un crédito hipotecario de vivienda se debe considerar lo siguiente:

- El desembolso inicial (diferente del “enganche”), incluye otros gastos como: escrituración, estudio socioeconómico, seguros e impuestos, la inscripción ante el Registro de la Propiedad Inmueble, entre otros.
- El monto máximo que una entidad financiera puede proporcionar en un préstamo hipotecario es el 80% del valor del bien.” (9:30)

## **2.2 Créditos de consumo**

“De cada Q100 que el sistema financiero destinó para el crédito en el primer trimestre del 2014, Q35 fueron para el consumo” (13), esto significa que las personas han aumentado la solicitud de los créditos para usarlos en capital de trabajo, pago de deudas, cubrir gastos médicos o estudiantiles, entre otros que pueden incluir la compra de utensilios para el hogar o ampliaciones de negocios o construcciones.

“Los créditos de consumo son aquellos activos crediticios que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q3,000,000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de

los Estados Unidos de América (US\$390,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta categoría las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas individuales.” (8:5)

### **2.2.1 Estructura del crédito de consumo**

“Estos deben incluir los siguientes elementos:

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

Para efecto de estructurar el activo crediticio de acuerdo a los elementos anteriores, deberá considerarse, en lo aplicable, lo siguiente:

- Uso de los fondos.
- Situación financiera del solicitante o deudor y de los garantes.
- Flujos de fondos proyectados del solicitante o deudor o del proyecto a financiar.
- Ciclo comercial u operativo del solicitante o deudor, en comparación a la forma de pago.
- Valor de los activos, patrimonio e ingresos del solicitante o deudor.

- Estimación de la vida útil del bien que se financiará, cuando éste figure como garantía.”(8:8)

## **2.2.2 Proceso de la solicitud de crédito de consumo**

Según la definición de la Real Academia Española la palabra proceso es un conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Debido a lo anterior, luego de que la institución bancaria estudie el mercado al cual desea ofrecer sus créditos y un deudor esté interesado en solicitar sus servicios, el banco, deberá realizar el siguiente procedimiento para la autorización de un crédito de consumo:

### **a) Información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores**

- **Persona Jurídica**

Según el Título III Información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores Capítulo I Información general en su artículo 13 Información general de personas jurídicas de la resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005 respecto de los solicitantes de operaciones que den lugar a activos crediticios y de los deudores que sean personas jurídicas, las instituciones deberán obtener la información y documentación siguiente:

#### **a) “Datos generales:**

1. Denominación o razón social;
2. Número de Identificación Tributaria (NIT);
3. Actividad(es) económica(s) principal(es) a que se dedica;
4. Dirección de la sede social;
5. Número de teléfono; y,
6. Nombre del o los representantes legales.

- b) Solicitud de financiamiento firmada por funcionario responsable.
- c) Fotocopia del testimonio de la escritura de constitución de la entidad y de sus modificaciones, incluyendo la razón de su inscripción en el Registro Mercantil General de la República.
- d) Fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa y de Sociedad.
- e) Fotocopia del nombramiento del representante legal debidamente inscrito en el registro correspondiente.
- f) Previo a su formalización, certificación de la autorización concedida por el órgano competente de la entidad, para que el representante legal contrate el activo crediticio, o fotocopia del documento donde conste expresamente esta facultad.
- g) Referencias bancarias y/o comerciales respecto a operaciones crediticias.
- h) Constancia de consulta efectuada al Sistema de Información de Riesgos Crediticios de conformidad con la normativa aplicable.
- i) Declaración firmada por el representante legal que contenga:
  - 1. Nombre de las sociedades en las que el solicitante o deudor tiene participación de capital, cuando dichas inversiones, en su conjunto, representen más del 25% del patrimonio del solicitante o deudor.
  - 2. En el caso de acciones nominativas, el nombre completo de los socios o accionistas que tengan participación mayor del diez por ciento (10%) en el capital de la entidad solicitante o deudora, indicando su porcentaje de participación. En caso el accionista sea persona jurídica, se deberán incluir los nombres de los titulares de acciones nominativas con participación mayor del diez por ciento (10%) en el capital pagado.
  - 3. Nombre completo de los miembros del consejo de administración y gerente general, o quien haga sus veces, indicando nombre del cargo. Además, si los funcionarios indicados tienen relación de dirección o administración en otras sociedades mercantiles, deberá indicarse el nombre del cargo.

Las personas jurídicas no mercantiles, deberán acreditar legalmente su existencia como tales y que su naturaleza jurídica les permite solicitar financiamiento. Asimismo, cumplir, en lo aplicable, con lo indicado en los incisos anteriores.

La información y documentación a que se refieren los incisos a), c), d) y e) de este artículo, deberá actualizarse cuando se produzca algún cambio. La consulta a que se refiere el inciso h) deberá efectuarse, como mínimo, a la fecha de cada valuación de activos crediticios en el caso de deudores empresariales mayores y, en todos los casos, cuando se concedan prórrogas, novaciones o reestructuraciones.

Para el caso de personas jurídicas extranjeras, en lo aplicable, deberá requerirse la información y los documentos equivalentes de su país de origen.”(8:9)

- **Persona individual**

Seguidamente en el artículo 14 Información general de personas individuales de la resolución antes mencionada respecto de los solicitantes de operaciones que den lugar a activos crediticios y de los deudores que sean personas individuales, las instituciones deberán obtener la información y documentación siguiente:

a) “Datos generales:

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.
- b) Solicitud debidamente firmada.
  - c) Fotocopia completa del DPI (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.
  - g) Declaración en la que se indique:
    - 1. Nombre de las sociedades en las que el solicitante o deudor tiene participación de capital, cuando dichas inversiones, en su conjunto, representen más del 25% del patrimonio del solicitante o deudor.
    - 2. Nombre de las personas jurídicas en las cuales ejerza un cargo de dirección o administración, indicando el cargo.

La información y documentación a que se refiere el inciso a) de este artículo deberá actualizarse cuando se produzca algún cambio. La consulta a que se refiere el inciso f) deberá efectuarse, como mínimo, a la fecha de cada valuación de activos crediticios en el caso de deudores empresariales mayores y, en todos los casos, cuando se concedan prórrogas, novaciones o reestructuraciones.

Para el caso de personas individuales extranjeras, en lo aplicable, deberá requerirse la información y los documentos equivalentes de su país de origen.”(8:10)

Adicional a lo anterior “para efectos del monitoreo que deben realizar las instituciones financieras dentro de la política “conozca a su cliente”, se debe entender que Personas Expuestas Políticamente (PEPs), son las que desempeñan o hayan desempeñado un cargo público relevante en Guatemala, los

dirigentes de partidos políticos, los jefes y ministros de Estado de gobiernos extranjeros, que por su perfil están expuestos a riesgos inherentes a su nivel o posición jerárquica. También se consideran como PEPs a los padres, hermanos, cónyuge e hijos de las mismas.

Se entenderá que cargo público relevante es aquel que deviene de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes por el cual se ejerce mando, autoridad, competencia legal o representación de carácter oficial de una municipalidad, dependencia, entidad u organismo estatal.”(9:41)

Por tal motivo, el solicitante del crédito deberá llenar un formulario declarando si es o no una persona expuesta políticamente, el cual debe adjuntarse al expediente.

Luego de recolectar toda la información del deudor se procede a ingresar los datos al sistema autorizado por la Superintendencia de Bancos para poder analizarlo y darle el seguimiento al proceso.

#### **b) Análisis de la capacidad de pago de los deudores**

“Es la evaluación de la información económica financiera de los deudores con el propósito de establecer la capacidad que tienen de generar flujos de fondos suficientes, derivado de sus actividades habituales, para atender oportunamente el pago de sus obligaciones.” (9:10)

En el análisis de crédito se obtiene un historial crediticio que “es un reporte escrito que contiene el registro de todos los créditos que ha solicitado una persona, en las entidades del sistema financiero supervisado. El reporte puede incluir:

- Morosidad mensual, trimestral y anual.
- Endeudamiento mensual, trimestral y anual.

- Deuda por institución, número de crédito, tipo de crédito, tipo de garantía, saldo de la deuda de capital, intereses y fecha del último pago realizado.
- Resumen de endeudamiento, por entidad, directa e indirecta.

Dicho reporte es la historia financiera del usuario de crédito bancario. La Superintendencia de Bancos administra un sistema que concentra la información crediticia de las personas, proporcionada por las entidades financieras.

Tienen acceso a este sistema de información los bancos, sociedades financieras, entidades que integran grupos financieros y otras entidades de intermediación financiera que apruebe la Junta Monetaria.

El trámite es personal o a través de representante legal, si es persona jurídica; y su emisión es gratuita.

Se puede solicitar el historial crediticio en la Superintendencia de Bancos, para lo cual se debe presentar:

- Documento Personal de Identificación -DPI-.
- Número de Identificación Tributaria -NIT-." (9:30)

### **c) Aprobación del crédito**

Según el artículo 9 Aprobación Título II Proceso crediticio Capítulo único de la resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005, "las instituciones deberán observar sus políticas establecidas para la aprobación de solicitudes que den lugar a activos crediticios, las prórrogas, las novaciones o las reestructuraciones, conforme a la estructura y niveles jerárquicos definidos en su organización." (8:9)

Si el deudor satisface los requisitos solicitados por la institución financiera, se le autoriza la solicitud, procediendo a generar la resolución que autoriza gerencia en donde se indica toda la información del crédito aprobado, por ejemplo el monto, plazo, tasa, el destino del crédito, forma de pago.

#### **d) Formalización**

Seguidamente en el artículo 10 Formalización de la resolución antes mencionada se establece que “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.

Todo activo crediticio prorrogado o reestructurado deberá mantener el mismo número de identificación de origen. En el caso de las novaciones o cambio de garantía, en el expediente deberá constar el número de identificación de origen del activo crediticio.”(8:9)

Las instituciones bancarias utilizan un pagaré para la formalización de los créditos solicitados y autorizados. Según la Superintendencia de Bancos en su documento ABC de la educación financiera explica que el pagaré “es un documento que obliga al deudor a cubrir cierta cantidad que ha de abonarse en un tiempo determinado; es decir, una promesa incondicional de pagar determinada suma de dinero dentro de un plazo preciso. El pagaré es un compromiso efectivo, un título de crédito, una forma simple de contraer obligaciones y derechos.

Este documento debe contar con la leyenda que indique que es pagaré, la fecha y lugar de emisión, monto a pagar, beneficiario, plazo y firma; así como la promesa

incondicional de pago, para lo cual generalmente se utiliza la leyenda “debo y pagaré”.

La omisión insubsanable de menciones o requisitos esenciales que debe contener todo título de crédito, tales como el nombre de “pagaré” o de los derechos que incorpora, afectan al título pero no al negocio o acto jurídico que dio origen a la emisión del documento.”(9:40)

#### **e) Seguimiento**

El artículo 11 Seguimiento indica que “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.”(8:9)

#### **f) Recuperación**

En el artículo 12 se establece que “las instituciones deberán emitir políticas que contengan los mecanismos y procedimientos de cobro que consideren adecuados para la recuperación efectiva de los activos crediticios.”(8:9)

### **2.2.3 Información financiera de solicitantes y deudores de créditos de consumo**

El artículo 20 Información financiera de solicitantes y deudores de créditos de consumo Capítulo II Información financiera de la resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005 indica que “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.

En este mismo tipo de financiamiento, cuando se trate de prórrogas, novaciones o reestructuraciones, las instituciones emitirán la política de requerimiento de información financiera.”(8:15)

#### **2.2.4 Garantías reales**

En el Capítulo III Información de las garantías artículo 22 Información relativa a las garantías de la resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005 indica que “En el caso de activos crediticios con garantías reales, las instituciones deberán mantener la documentación siguiente:

- a) Certificación del Registro General de la Propiedad que contenga la inscripción de dominio, así como los gravámenes y limitaciones que pesan sobre las garantías.
- b) Fotocopia de las pólizas de seguro vigentes con las condiciones y coberturas que se hayan requerido, cuando proceda.
- c) Informe de inspección de las garantías cuando se otorguen prórrogas, novaciones o reestructuraciones.
- d) Avalúos e informes de actualización de avalúo.”(8:16)

### **2.3 Departamento de créditos de consumo**

Todos los bancos privados nacionales deben tener un departamento que cuente con personal eficiente y capacitado respecto a las normas de la Superintendencia

de Bancos para poder analizar las solicitudes de créditos evaluando la información del cliente con el fin de minimizar los riesgos en la toma de una decisión.

El artículo 5 Manual de crédito Título II Proceso crediticio Capítulo único de la resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005 indica que “las políticas y los procedimientos para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios, que son las etapas por las que pasa una solicitud de crédito, deberán constar por escrito en un manual de crédito que será aprobado por el Consejo de Administración, o quien haga sus veces.

El Consejo de Administración, o quien haga sus veces, velará por la actualización del manual de crédito y autorizará las modificaciones al mismo, las que serán comunicadas a la Superintendencia de Bancos, a más tardar diez (10) días hábiles después de su aprobación.

Las nuevas instituciones que se constituyan deberán remitir una copia del manual a que se refiere el presente artículo a la Superintendencia de Bancos antes del inicio de sus operaciones.”(8:7)

### **2.3.1 Funciones**

- Análisis, presentación y autorización de un crédito
- Verificación del cumplimiento de requisitos para la presentación de un crédito
- Elaboración de informes sobre créditos

### **2.3.2 Organigrama**

La estructura organizativa de un departamento de créditos debe indicar la línea de autoridad y responsabilidad, así como también los canales de comunicación y supervisión que acoplan las diversas partes del departamento.

## **CAPÍTULO III**

### **AUDITORÍA INTERNA**

#### **3.1 Definición**

**“La Auditoría Interna es aquella que se practica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades.**

**Por consiguiente, la Auditoría Interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.**

**Los servicios de auditoría comprenden la evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para proporcionar una conclusión independiente que permita calificar el cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales; respecto a un sistema, proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto de la organización a la cual pertenecen.**

**En toda entidad bien organizada y para poder mantener la vigilancia sobre la cadena de control de dirección, se hace necesaria la creación de un programa sistemático de revisión y valoración para comprobar que las responsabilidades delegadas han sido bien encausadas y que las políticas y procedimientos establecidos se han llevado tal como estaba previsto.**

**Además, es de suma importancia que exista una revisión regular por un personal calificado para determinar que el sistema de control interno en general es el adecuado, y mediante pruebas constantes, determinar que han resultado**

operativamente efectivos. De existir fallas, deficiencias o cambios en las condiciones existentes, debido a lo cual el sistema de control interno resulte inefectivo, debe ser modificado apropiadamente efectuando los cambios necesarios a las nuevas situaciones.

La auditoría interna es una actividad que tiene por objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.” (15)

### **3.2 Importancia e independencia de la auditoría interna**

“La auditoría interna es un instrumento de medición y evaluación de lo efectivo de la estructura de control interno de una entidad, contribuye con ésta para alcanzar los objetivos básicos.” (19)

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

La independencia es la libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la actividad de auditoría interna de llevar a cabo las responsabilidades de forma neutral. Con el fin de lograr el grado de independencia necesario para cumplir eficazmente las responsabilidades, el director de auditoría interna debe tener acceso directo e irrestricto a la alta dirección y al Consejo. Esto puede lograrse mediante una relación de doble dependencia. Las amenazas a la independencia deben contemplarse en todos los niveles, del auditor individual, de cada trabajo, funcional y organizacional. La objetividad es una actitud mental neutral que permite a los auditores internos desempeñar su trabajo con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer su calidad. La objetividad requiere que los auditores internos no subordinen su juicio sobre asuntos de auditoría a otras personas. El director de auditoría interna debe responder ante un nivel jerárquico

tal dentro de la organización que le permita cumplir con sus responsabilidades, éste debe ratificar ante el Consejo, al menos anualmente, la independencia que tiene la actividad de auditoría interna dentro de la organización.” (7:4)

### **3.3 Objetivos y alcance de la auditoría interna**

“El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica su relevamiento y evaluación) tanto del sistema de control interno contable como el operativo.

El alcance de la auditoría interna debe incluir la revisión y evaluación de la estructura del control interno para determinar si el mismo es efectivo y eficiente. El alcance abarca la ejecución del plan de trabajo. Sin embargo la Gerencia y el Consejo de Administración proporcionan una dirección sobre dicho alcance.” (19)

### **3.4 Naturaleza del trabajo de auditoría interna**

“La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.” (7:13)

### **3.5 La auditoría interna como elemento del control**

“La auditoría interna examina y evalúa los procesos de planificación, organización y dirección para determinar si existe una garantía razonable de que se logran las metas y objetivos, dichas evaluaciones en conjunto, proporcionan información para evaluar el sistema integral de control.” (19)

#### **3.5.1 Elementos de trabajo del auditor interno**

“Los elementos de la auditoría interna, excepto para asignaciones especiales, pueden clasificarse en:

- **Cumplimiento:** extensión con que son seguidas las políticas, reglas, buenas prácticas de negocios, principios contables, leyes, regulaciones del gobierno y hasta el sentido común.
- **Verificación:** la dirección debe recibir una seguridad permanente de la validez de los informes actuales superior a la que es posible obtener por el examen anual del auditor externo. Generalmente, la verificación incluirá registros, informes y cuentas.
- **Evaluación:** es la responsabilidad más importante del auditor interno, debe revisar constantemente el sistema de control y estar seguro que es adecuado, y que se mantiene tal y como espera la dirección.” (15)

### **3.6 Tareas a ejecutar en la auditoría interna**

A continuación se presentan los aspectos a tomar en cuenta al realizar la auditoría interna en una entidad:

#### **3.6.1 Generales**

- “Comprobar el cumplimiento de los sistemas de control interno en vigor y sus adecuaciones autorizadas, así como de aquellos que por las

características propias de la entidad haya sido necesario establecer, determinando su calidad, eficiencia y fiabilidad, así como la observancia de los principios generales en que se fundamentan.

- Verificar el cumplimiento de las normas de contabilidad y de las adecuaciones, que para la entidad, hayan sido establecidas, a partir del clasificador de cuenta en vigor.
- Comprobar la calidad y oportunidad del flujo informativo contable y financiero, y observar el cumplimiento de las funciones, autoridad y responsabilidad, en cada caso en que estén involucrados movimiento de recursos.
- Verificar la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información contable-financiera que rinde la entidad, realizando los análisis correspondientes de los indicadores económicos fundamentales.
- Comprobar el cumplimiento de la legislación económico-financiera vigente.
- Comprobar el cumplimiento de normas de todo tipo, resoluciones, circulares, instrucciones; emitidas tanto internamente, como por los niveles superiores de la economía y el Estado.
- Verificar la calidad, eficiencia y confiabilidad de los sistemas de procesamiento electrónico de la información, con énfasis en el aseguramiento de la calidad de su control interno y validación.
- Analizar mediante la aplicación de las diferentes técnicas de auditoría la gestión empresarial, con el objetivo de determinar su economía, eficiencia y eficacia.

### **3.6.2 Específicas**

- Realizar conteos físicos sorpresivos de forma periódica a los inventarios y propiedades, planta y equipo y otros valores de la entidad, y verificar su compatibilidad con los controles establecidos y la cuenta contable correspondiente.

- Efectuar arqueo de caja sorpresivos de forma periódica, y verificar su compatibilidad con los controles establecidos, su movimiento y la cuenta contable correspondiente.
- Comprobar el saldo de las cuentas bancarias, y verificar su movimiento y compatibilidad con los controles establecidos y la cuenta control.
- Comprobar el saldo de las cuentas de pasivo y su movimiento.
- Comprobar las operaciones de nóminas, su calidad y control, así como presenciar su pago físico.
- Verificar los ingresos producidos en la entidad y su cobro en tiempo y forma, de acuerdo con lo establecido, y su compatibilidad con las correspondientes cuenta control.
- Comprobar la racionalidad de los cargos efectuados a las cuentas correspondientes a gastos de todo tipo, su nivel de autorización, analizando las desviaciones de importancia.
- Estudiar y evaluar el cumplimiento de los sistemas de costo establecidos.
- Verificar el cumplimiento de las cuentas de Patrimonio, evaluando la corrección y autorización de las operaciones.
- Comprobar la calidad y fiabilidad de los registros y libros de contabilidad de acuerdo con los principios generales de control interno.
- Analizar el cumplimiento correcto de los aportes al fisco, en tiempo y en los plazos establecidos.” (15)

### **3.7 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)**

“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.” (7:1)

“En cuanto a la Misión se concluye que esta se corresponde con: la de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos.

En cuanto a los Principios que han de guiar la actividad auditora, para que esta resulte eficaz, requiere pueda evidenciarse que:

1. Demuestra integridad
2. Demuestra competencia y diligencia profesional
3. Es objetiva y se encuentra libre de influencias.
4. Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización
5. Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados
6. Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo
7. Se comunica de forma efectiva
8. Proporciona aseguramiento en base a riesgos
9. Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro
10. Promueve la mejora de la organización.” (10)

Estas normas son emitidas por el Instituto de Auditores Internos (IIA), por sus siglas en inglés.

### **3.8 Metodología y realización del trabajo de auditoría interna**

Al realizar una auditoría en un departamento de una empresa debe realizarse el siguiente procedimiento (cabe resaltar que este procedimiento varía dependiendo de cada organización):

- a) Conocimiento del área a evaluar

El auditor interno debe tener conocimiento de la naturaleza del negocio, las operaciones que realiza, procedimientos, manuales y políticas para realizar una

auditoría adecuada. El auditor debe tener conocimiento de los riesgos para determinar el grado adecuado de evidencia de auditoría.

#### **b) Evaluación del control interno**

El objetivo de esta etapa es adquirir un conocimiento profundo de la operativa a analizar y sus problemas o limitaciones, en esta parte se utilizan técnicas tradicionales para captar información y evaluarla, por ejemplo, cuestionarios, entrevistas, entre otros.

Se debe realizar una documentación del rubro a evaluar del cual se extrae una conclusión preliminar para determinar la efectividad del sistema de control interno y de los riesgos existentes.

#### **c) Planificación del trabajo de auditoría**

“El Director de Auditoría Interna debe establecer planes para llevar a cabo las responsabilidades del departamento. Los cuales deben ser consistentes con el estatuto (manual) del departamento y con las metas de la organización.

El proceso de planificación involucra establecer:

- **Metas:** El departamento de Auditoría Interna debe fijarse metas que pueda cumplir de acuerdo con planes de operación y presupuestos específicos y en lo posible, que puedan ser medibles. Estas deberán estar acompañadas con criterios de medición y aspectos definidos para identificar su cumplimiento.
- **Esquema del trabajo de auditoría** que debe incluir: qué actividades serán auditadas, cuándo serán auditadas, estimación del tiempo requerido, tomando en cuenta el alcance del trabajo planificado, la naturaleza y extensión del trabajo. Los asuntos a considerar en el establecimiento de

prioridades en el esquema del trabajo de auditoría incluyen: fecha y resultados de la última auditoría, pérdidas y riesgos potenciales requerimiento de la Administración, principales cambios en operaciones, programas, sistemas y controles, oportunidades de logro de beneficio en operaciones, y cambios respecto a la capacidad del personal de auditoría. El esquema deberá ser lo suficientemente flexible para poder cumplir demandas no programadas de servicios del departamento de auditoría.

- **Planificación del personal y presupuesto financiero:** incluye el número de auditores, sus conocimientos, habilidades y disciplinas requeridos para llevar a cabo el trabajo. Esto se determina del esquema de trabajo de auditoría, los requerimientos educacionales y entrenamiento, e investigación de auditoría y esfuerzos de desarrollo.
- **Reporte de actividades:** se debe suministrar periódicamente reportes de actividades a la Administración y al Consejo de Administración. Estos deberán comparar: logros alcanzados en relación con las metas del departamento y el esquema del trabajo de auditoría, gastos reales contra lo presupuestado explicando variaciones, si existieran.” (19)

#### **d) Desempeño del trabajo**

“Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.”  
(7:16)

En el momento que se realiza la auditoría el auditor debe asegurarse que la información que está obteniendo es verídica y comprobable para poder cumplir con los objetivos establecidos y obtener los resultados propuestos.

El director de la auditoría debe establecer las políticas sobre la custodia y retención de los trabajos realizados esto ayudará a que cada procedimiento que el auditor realiza estará documentado para poder realizar las conclusiones y obtener los resultados del trabajo.

Luego de realizar el plan de auditoría el auditor debe realizar las siguientes pruebas:

- **Pruebas de cumplimiento:** éstas se realizan para verificar la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos establecidos por la administración.
- **Pruebas sustantivas:** éstas se refieren al análisis que se hace de los saldos y transacciones que se muestran en los estados financieros de la entidad, el objetivo de estas pruebas es verificar la validez, exactitud e integridad de la información presentada por parte de la organización.
- **Procedimientos analíticos:** esta función consiste en indicar los posibles errores y reducir las pruebas de detalle, implican la comparación de cantidades registradas contra las expectativas que desarrolla el auditor.
- **Pruebas de doble propósito:** son las planteadas específicamente para proveer información directa sobre aspectos tanto de cumplimiento como sustantivos.

#### e) Supervisión

“Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo del personal.

El alcance de la supervisión requerida dependerá de la pericia y experiencia de los auditores internos y de la complejidad del trabajo. El director de auditoría interna

tiene la responsabilidad general de la supervisión del trabajo, ya sea que haya sido desempeñado por la actividad de auditoría interna o para ella, pero puede designar a miembros adecuadamente experimentados de la actividad de auditoría interna para llevar a cabo esta tarea. Se debe documentar y conservar evidencia adecuada de la supervisión.” (7:17)

#### **f) Comunicación y aprobación**

“La comunicación final de los resultados del trabajo debe incluir, si corresponde, la opinión y/o las conclusiones del auditor interno. Cuando se emite una opinión o conclusión, debe considerar las expectativas del Consejo, la alta dirección y otras partes interesadas y debe estar soportada por información suficiente, fiable, relevante y útil.” (7:18)

#### **g) Informe de auditoría interna**

Es un reporte elaborado como culminación de cada una de las revisiones llevadas a cabo dentro de la empresa, con el objeto de informar al Consejo de Administración, presidencia, gerencia, entre otros, con respecto a los resultados del trabajo efectuado.

“El director de auditoría interna debe informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones al riesgo y cuestiones de control significativas, cuestiones de gobierno y otros asuntos necesarios o requeridos por la alta dirección y el Consejo.” (7:12)

#### **h) Seguimiento**

Se debe establecer un proceso de seguimiento para vigilar y asegurar que las acciones de la dirección hayan sido implantadas eficazmente o que la alta dirección haya aceptado el riesgo de no tomar medidas.

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

“La actividad de auditoría interna debe vigilar la disposición de los resultados de los trabajos de consultoría, hasta el grado de alcance acordado con el cliente.”  
(7:20)

#### **3.9 Auditoría interna en entidades bancarias**

“Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.” (6:23)

“Una auditoría bancaria es una actividad independiente que se realiza dentro una entidad financiera, consistente en la revisión de las operaciones de la misma para verificar que éstas cumplen con los procedimientos y normativa aplicables.

La auditoría interna es la realizada dentro de la propia entidad financiera por un departamento o unidad concreta de la misma.

Lo característico de un área de auditoría interna es la independencia, de manera que para asegurar dicho carácter suele ser un órgano staff del Consejo de Administración, Consejero Delegado, Presidente o cargo equivalente.” (12)

### **3.9.1 Objetivo de la auditoría interna en una entidad bancaria**

La realización de auditorías en los diversos departamentos que conforman la institución, tienen como uno de sus objetivos, identificar áreas vulnerables a fraudes, errores e irregularidades, dentro de las mismas. Por lo anterior se puede establecer que la auditoría interna cumple una función preventiva al evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos y controles establecidos en cada área del banco, con ello identifica deficiencias y contribuye a disminuir el nivel de riesgo, aportando para cada caso las posibles soluciones a las deficiencias detectadas haciendo recomendaciones a la gerencia para la toma de decisiones.

Cabe mencionar, que los procesos y controles dentro de cualquier entidad deben ser monitoreados periódicamente, debido a que son intervenidos por varios colaboradores de la institución, por ello la entidad debe velar porque la gerencia de auditoría interna, realice evaluaciones periódicas a la estructura de control interno, esto con la finalidad de que siempre se cuente con controles efectivos y hechos a la medida.

### **3.9.2 Funciones de la auditoría interna en una institución bancaria**

Algunas funciones que debe cumplir el departamento de auditoría interna de una institución bancaria son las siguientes:

- a) “Un servicio eficaz de auditoría interna proporciona aseguramiento independiente a la junta directiva y la alta gerencia de la calidad y efectividad del control interno de un banco, la gestión del riesgo, el sistema de gobierno y los procesos, ayudando así a la junta directiva y la alta gerencia a proteger su organización y su reputación.

- b) La función de auditoría interna del banco debe ser independiente de las actividades auditadas, lo que requiere que la función de auditoría interna tenga suficiente responsabilidad y autoridad dentro del banco, permitiendo así que los auditores internos lleven a cabo sus tareas con objetividad.
- c) La competencia profesional, incluyendo el conocimiento y la experiencia de cada auditor interno y de los auditores internos colectivamente, es esencial para la eficacia de la función de auditoría interna del banco.
- d) Los auditores internos deben actuar con integridad.
- e) Cada banco debe tener un estatuto de auditoría interna que articule el propósito, la responsabilidad y la autoridad de la función de auditoría interna en el banco de una manera que promueva una función eficaz de auditoría interna, tal como se describe en la literal a.
- f) Todas las actividades (incluidas las actividades subcontratadas) y cada dependencia del banco deben estar dentro del alcance general de la función de auditoría interna.
- g) El alcance de las actividades de la función de auditoría interna debe asegurar una cobertura adecuada de las cuestiones de interés normativo dentro del plan de auditoría.
- h) La junta directiva del banco tiene la responsabilidad de asegurar que la alta dirección establezca y mantenga un sistema de control interno adecuado, eficaz y eficiente y, en consecuencia, la junta debe apoyar la función de auditoría interna en el desempeño de sus funciones con eficacia.
- i) El comité de auditoría, o su equivalente, debe supervisar la función de auditoría interna del banco.
- j) El jefe del departamento de auditoría interna debe ser responsable de asegurar que el departamento cumpla con las normas de auditoría interna y con un código de ética pertinente.” (11)

Debido a lo anterior en el siguiente capítulo se ejemplificará la aplicación que tiene el departamento de auditoría interna de un banco privado nacional enfocado en el proceso de autorización de un crédito de consumo, que es uno de los rubros principales que manejan las instituciones financieras.

## **CAPÍTULO IV**

### **AUDITORÍA INTERNA APLICADA EN EL PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE UN CRÉDITO DE CONSUMO EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL**

#### **(CASO PRÁCTICO)**

##### **4.1 Introducción**

De acuerdo a la información presentada en los capítulos anteriores a continuación se desarrollará una auditoría interna al proceso de autorización de un crédito de consumo en un banco privado nacional. La gerencia de dicha entidad ha solicitado al departamento de auditoría interna se verifique anualmente el cumplimiento de los procedimientos para autorizar un crédito con el objetivo de prevenir riesgos e identificar que se esté cumpliendo con los requerimientos establecidos.

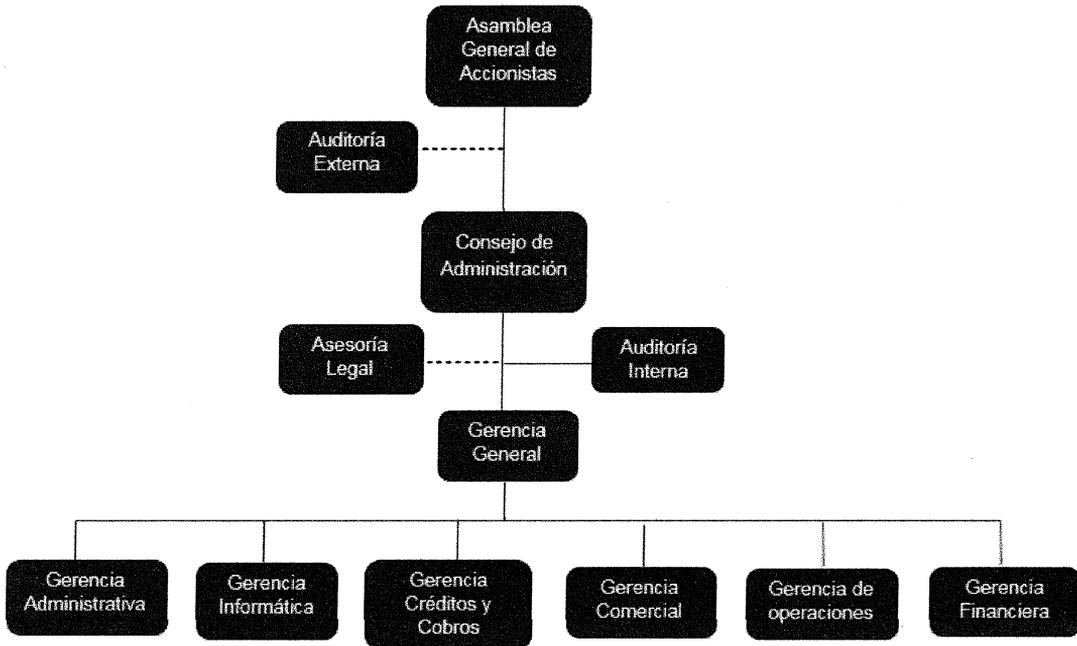
##### **4.2. Metodología**

Esta auditoría se realizará con base a la siguiente metodología:

###### **4.2.1 Conocimiento del área a auditar**

A continuación se presenta la información de la institución bancaria que servirá de ejemplo para realizar la auditoría interna con fines didácticos:

El banco privado nacional será nombrado como "Banco La Bendición, S.A." el cual fue fundado el 15 de julio de 1985, bajo las disposiciones de la Junta Monetaria y cumpliendo con todos los requerimientos para funcionar, cuenta con más de 25 agencias y tiene como misión prestar un servicio de calidad y seguridad a sus clientes, sus oficinas centrales se encuentran ubicadas en la zona 9 capitalina, cuenta con 250 trabajadores distribuidos en todas sus sucursales, a la fecha su meta principal es captar más clientes y seguir creciendo a nivel centroamericano.



Su organigrama está conformado de la siguiente manera:

Fuente: elaboración propia

El Banco La Bendición, S.A. cuenta, entre otros, con un departamento de créditos de consumo que se encarga de analizar y autorizar las solicitudes de créditos que sus clientes realizan en cualquiera de sus 25 sucursales para satisfacer las necesidades de los mismos, tiene a 11 colaboradores laborando distribuidos de la siguiente manera:

- a) 2 auxiliares
- b) 5 analistas
- c) 1 supervisor
- d) 1 asistente administrativo
- e) 1 jefe del área
- f) 1 gerente

El departamento de créditos de consumo cuenta con políticas que sirven de guía a los trabajadores en la revisión, análisis y autorización de un crédito, estas políticas se encuentran revisadas y autorizadas por el Consejo de Administración del

Banco, en el mismo están establecidas las disposiciones de la Superintendencia de Bancos en donde se determina el procedimiento a realizar en la autorización de un crédito para el cumplimiento de la resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005.

El departamento de créditos de consumo realiza un informe periódico para presentarlo al Consejo de Administración y posteriormente a la entidad reguladora para mostrar la información de los créditos autorizados para llevar las estadísticas necesarias.

#### 4.2.2 Ejecución de auditoría interna en el proceso de autorización de un crédito de consumo

PT:	IP	Fecha
Elaborado por:	WMVP	28/02/2016
Revisado por:	GAZH	28/02/2016

Banco La Bendición, S.A.

Índice de papeles de trabajo

Departamento de créditos de consumo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	Descripción	Referencia
1	Cédula de notificación del trabajo de auditoría	N
2	Planificación de auditoría interna	P
3	Cuestionario de control interno	C
4	Flujograma del proceso de autorización de un crédito de consumo	F
5	Matriz de riesgos para el proceso de créditos	MR
6	Estado de situación financiera	EF
7	Estado de resultados	ER
8	Cédula sumaria integración cartera de créditos	E
9	Cédula analítica detalle de créditos de consumo	E1
10	Cédula analítica revisión de expedientes	E2
11	Cédula de marcas	CM
12	Informe de auditoría interna	I

PT:	N	Fecha
Elaborado por:	WMVP	26/12/2015
Revisado por:	GAZH	27/12/2015

**Banco La Bendición, S.A.**  
**Cédula de notificación**  
**Departamento de créditos de consumo**

**Notificación de Auditoría Interna**

Guatemala, 26 de diciembre de 2015

Licenciada

Josefina Lucrecia Arango Marroquín

Gerente del departamento de créditos de consumo

Banco La Bendición, S.A.

Presente

De acuerdo a nuestra planificación anual de auditoría interna me permito notificar que a partir del 2 de enero del 2016 estaremos realizando la auditoría al proceso de autorización de los créditos de consumo colocados en el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015. Será importante la oportuna atención que brinde a los requerimientos de información a fin de dar cumplimiento a nuestro programa de trabajo.

El objetivo de nuestro trabajo consiste en asegurarnos de la eficiencia operativa en todo el proceso de autorización de los créditos por lo que desde ya agradecemos toda la colaboración que nos pueda brindar así como el apoyo logístico y material que requiramos en el transcurso de la auditoría.

Atentamente,



Wendy Mariely Valenzuela Palencia  
Auditora

### 4.2.3 Planificación del trabajo de auditoría

PT:	P	Fecha
Elaborado por:	WMVP	02/01/2016
Revisado por:	GAZH	05/01/2016

**Banco La Bendición, S.A.**  
**Planificación de auditoría interna**  
**Departamento de créditos de consumo**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015**

Se presenta planificación de la auditoría interna que se realizará en el departamento de créditos de consumo del Banco La Bendición, S.A. que incluye la información y todos los procedimientos que se llevarán a cabo, con base a técnicas de auditoría, tales como la inspección, análisis, observación, cálculo y entrevistas; que serán utilizadas para la recopilación de la evidencia.

#### a) Esquema del trabajo de auditoría

Dentro de las políticas de la Gerencia de Auditoría Interna del Banco La Bendición, S.A. está el realizar anualmente a cada departamento de la institución una auditoría. Por lo que se procede a presentar el programa de auditoría correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

#### b) Objetivos de la auditoría

1. **General:** Verificar el cumplimiento de los procedimientos en la autorización de un crédito en el departamento de créditos de consumo del Banco La Bendición, S.A. por parte del personal de acuerdo al reglamento de la Junta Monetaria JM-93-2005 realizando una evaluación de las evidencias para proporcionar una conclusión independiente a la gerencia de dicho departamento para la prevención de riesgos de crédito.

## 2. Específicos

- Verificar el cumplimiento del capítulo único del proceso crediticio de la resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005 en donde se establece el procedimiento que debe seguir una institución bancaria para colocar un crédito.
- Verificar el cumplimiento de los artículos 13 y 14 de la resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005 respecto a los requisitos que deben solicitar para poder iniciar una solicitud de crédito.
- Verificar el cumplimiento de los aspectos mínimos del reporte del análisis de capacidad de pago de los deudores para poder autorizar un crédito de consumo.
- Presentar a la gerencia del departamento de créditos de consumo los hallazgos encontrados durante la realización de la auditoría contribuyendo a la mejora de los procesos de autorización de crédito y disminuyendo los riesgos que se puedan presentar.

### c) Base Legal

De acuerdo a la Ley de bancos y Grupos Financieros Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República Título VI Administración de Riesgos Capítulo Único la realización de esta auditoría se basa en el artículo 57 en donde expone literalmente lo siguiente: *“Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.”*

También, para la realización de esta auditoría interna, se toman en cuenta los demás artículos del capítulo único de la administración de riesgos de esa misma ley en donde se establecen las premisas de garantías, requisitos, financiamiento y demás disposiciones a tomar en cuenta para autorizar un crédito.

#### **d) Naturaleza, alcance y oportunidad**

La auditoría interna dará inicio el 2 de enero de 2016 y abarcará la evaluación del funcionamiento del sistema de control interno y de las operaciones de autorización de los créditos de consumo del departamento de créditos de consumo del Banco La Bendición, S.A. desde que el cliente solicita el préstamo, verificando que se haya presentado la papelería según la normativa vigente, el análisis realizado por el personal del departamento hasta su desembolso en el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

#### **e) Recursos a utilizar**

Para poder realizar el trabajo de auditoría se utilizarán los siguientes recursos:

- Una oficina;
- Papelería y útiles y;
- Equipo de computación

#### **f) Programa de auditoría**

A continuación se detalla el programa de auditoría con los procedimientos que se llevarán a cabo para poder recopilar la información que servirá de evidencia para emitir el informe al departamento de créditos de consumo:

No.	Procedimiento	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Enviar a la gerencia de créditos de consumo una carta de notificación en donde se detalle la información de la auditoría a realizar.	N	WMVP	26/12/15
2	Realizar entrevistas a personal para obtener información acerca del procedimiento actual que realizan para autorizar un crédito.	C	GAZH	15/01/16
3	Obtener información sobre cada etapa por la que pasa un expediente de crédito para conocer el procedimiento que realizan	C	WMVP	16/01/16
4	Verificar el flujograma de la autorización de un crédito de consumo.	F	GAZH	20/01/16
5	Identificación del riesgo de crédito en la cartera de créditos de consumo a través de la Matriz de riesgos.	MR	WMVP	25/01/16
6	Identificar los eventos que aumentan la probabilidad de que ocurran los riesgos	MR	GAZH	26/01/16
7	Análisis de los estados financieros con los saldos al 31-12-2015.	EF	WMVP	27/01/16
8	Verificar agrupación de la cartera de créditos para identificar la cartera de créditos de consumo.	E	GAZH	02/02/16
9	Revisar la integración de la cartera de préstamos verificando que la siguiente información contenida en la base de datos sea correcta: tasa de interés, monto desembolsado, destino y garantía.	E1	WMVP	10/02/16
10	Revisar los expedientes de crédito para determinar que los mismos contengan todos los documentos establecidos en la política de crédito	E2	GAZH	12/02/16
11	Elaboración de informe de auditoría	I	WMVP	12/03/16

**g) Resultados del trabajo**

Los resultados del trabajo realizado serán trasladados a la gerencia del departamento de créditos de consumo a través de un informe para su seguimiento y el cumplimiento de los hallazgos.

Atentamente,



Wendy Mariely Valenzuela Palencia  
Auditora

## 4.2.4 Evaluación del control interno

PT:	C/1	Fecha
Elaborado por:	WMVP	15/01/2016
Revisado por:	GAZH	16/01/2016

Banco "La Bendición, S.A."

Cuestionario de control interno

Departamento de créditos de consumo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
1	¿El personal recibe capacitaciones periódicas sobre temas relacionados a la autorización de los créditos según normas establecidas por la Superintendencia de Bancos?	X		Se tuvo como evidencia el plan anual de capacitaciones en donde se detallan las reuniones programadas para todos los empleados para que pueda tener conocimiento de actualizaciones respecto a la autorización de los créditos y así poder cumplir con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos así también en dicho documento se detallan los temas relacionados con la estructura del departamento para que todo el personal tenga el conocimiento del proceso que lleva la autorización de los créditos. Pero al entrevistar al personal indicaron que no recibían las capacitaciones antes de algún cambio o nueva instrucción que se diera por lo que eso provocaba que no se manejara la misma información.
2	¿El personal tiene conocimiento de la estructura organizacional del departamento?	X		

Los hallazgos se detallan en el informe de Auditoría Interna

Banco "La Bendición, S.A."

Cuestionario de control interno

Departamento de créditos de consumo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	C/2	Fecha
Elaborado por:	WMVP	15/01/2016
Revisado por:	GAZH	16/01/2016

No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
3	¿Cuenta el departamento con un Comité de Créditos nombrado por el Consejo de Administración?	X		Se tuvieron a la vista los estatutos del departamento de créditos de consumo, en donde está establecido que debe existir un Comité de Créditos formado por el jefe del departamento así como los gerentes de las diferentes divisiones organizacionales que interfieren en el tema de los créditos, como evidencia también se tuvo a la vista el documento en donde está la programación de las reuniones del Comité en donde se tratan temas referentes a la autorización de los créditos, el monto total de colocación en créditos y seguimiento de los mismos. El Comité de Créditos es responsable de velar por la adecuada administración del departamento de créditos de consumo también de la aprobación de políticas y procedimientos en la autorización de los créditos.
4	¿El jefe de créditos trabaja en conjunto con la Gerencia General y asiste a las reuniones realizadas por el Comité de Créditos?	X		

**Banco "La Bendición, S.A."**  
**Cuestionario de control interno**  
**Departamento de créditos de consumo**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015**

PT:	C/3	Fecha
Elaborado por:	WMVP	15/01/2016
Revisado por:	GAZH	16/01/2016

No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
5	¿El departamento cuenta con un Manual del Proceso de Autorización de Créditos de Consumo en donde se detallan las políticas y procedimientos que se deben seguir para la autorización de los créditos?	X		Se verificó que sí cuentan con un Manual del Proceso de Autorización de Créditos de Consumo en donde está establecida la normativa que debe cumplir el personal para poder autorizar un crédito, pero al realizar las entrevistas al área de análisis de los créditos se encontró que no todos han leído dicho manual por lo que utilizan distintos criterios para hacer el análisis de los expedientes.
6	¿Se tienen segregadas las funciones en el proceso de autorización de los créditos?	X		Se verificó el organigrama del departamento y existe personal asignado para cada una de las etapas del proceso de autorización de un crédito.
7	¿Dentro del Manual del Proceso de Autorización de Créditos de Consumo se encuentran establecidos los límites de financiamiento que pueden autorizarse en las solicitudes que hacen los deudores?	X		Se tuvo a la vista el Manual del Proceso de Autorización de Créditos de Consumo y se pudo confirmar que sí están establecidos los límites de financiamiento así como el mercado al que va dirigida la colocación de los créditos.

Banco "La Bendición, S.A."

Cuestionario de control interno

Departamento de créditos de consumo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	C/4	Fecha
Elaborado por:	WMVP	15/01/2016
Revisado por:	GAZH	16/01/2016

No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
8	¿El departamento cuenta con sistemas computarizados que le permitan realizar el trabajo de manera eficaz que ayuden a que la información sea exacta y verídica pudiendo usar las herramientas para tener resultados efectivos en los procesos?	X		La entidad cuenta con varios sistemas que le permiten hacer las consultas necesarias al recibir una solicitud de crédito y así poder obtener información del deudor acerca del comportamiento que ha tenido en el sistema bancario, estas herramientas están disponibles para que el personal pueda autorizar de manera certera las solicitudes recibidas. Pero al consultar el reporte de usuarios asignados al personal se encontró que no todos tienen asignado un usuario para utilizar cada sistema sino que utilizan el de otra persona que se encuentra o no laborando en la institución.

Banco "La Bendición, S.A."  
Cuestionario de control interno

Departamento de créditos de consumo  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	C/5	Fecha
Elaborado por:	WMVP	15/01/2016
Revisado por:	GAZH	16/01/2016

No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
9	¿Se lleva un control de los créditos autorizados para que la entidad pueda reflejar el total en el estado de situación financiera?	X		Se verificaron los registros contables y sí aparece reflejado el rubro de créditos de consumo por el total de créditos autorizados.
10	¿El departamento cuenta con personal que realice una verificación telefónica de todos los datos presentados por el deudor tanto datos personales como laborales?	X		Previo a que se realice el análisis de la solicitud de crédito se confirman las referencias laborales y personales presentadas por el cliente para corroborar que la información sea correcta, también es enviado un encargado de verificar el domicilio del solicitante.
11	¿Los analistas de los créditos verifican en el sistema de la Superintendencia de Bancos el historial crediticio del deudor y acreedor que hacen la solicitud?	X		Se verificó en el sistema y en los expedientes originales que algunos historiales son confundidos por el de otra persona.
12	¿Se tiene un adecuado resguardo de los expedientes?	X		El gerente del departamento mostró el área en donde están resguardados los expedientes y se constató que lo realiza de manera segura y eficiente.

PT:	C/6	Fecha
Elaborado por:	WMVP	15/01/2016
Revisado por:	GAZH	16/01/2016

Banco "La Bendición, S.A."

Cuestionario de control interno

Departamento de créditos de consumo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
13	¿El departamento le da seguimiento a los reclamos recibidos por los clientes internos y externos acerca de inconformidades en el proceso de autorización de los créditos?		X	La institución cuenta con un departamento que recibe los reclamos de los clientes internos y externos respecto a solicitudes de créditos ingresadas en donde han tenido alguna inconformidad en el trámite pero al entrevistar al personal y revisar los expedientes se encontró con que no le dan seguimiento y se siguen cometiendo los mismos errores.
14	¿Si al analizar la papelería del cliente, revisar su historial crediticio y capacidad de pago éste no aplica a lo solicitado, existe alguna propuesta nueva de parte del departamento de créditos para que el cliente pueda cubrir sus necesidades pero proponiéndole cambiar algún dato en su solicitud que no afecte su capacidad de pago y record crediticio?	X		Dentro del Manual del Proceso de Autorización de Créditos de Consumo está estipulado que si el cliente no aplica al crédito solicitado por capacidad de pago, ya sea al monto o plazo, se le puede ofrecer el monto o plazo al que sí aplica luego de haber realizado el análisis y éste puede aceptarlo o no quedando por escrito en el sistema.

### **Conclusiones luego de realizar evaluación de control interno:**

Como prueba de cumplimiento se verificó la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos establecidos por la administración del banco a través de entrevistas y cuestionarios realizados al personal del departamento de créditos de consumo encontrándose las siguientes fortalezas y debilidades:

- **Fortalezas:**

- El personal se mostró siempre dispuesto a atender a los auditores y a responder las preguntas planteadas.
- Se tuvo acceso a los sistemas y expedientes para verificar el cumplimiento de los procesos
- El jefe del departamento presentó los manuales de políticas y procedimientos

- **Debilidades:**

- Se encontró con que el departamento no trabaja en equipo por lo que no hay mucha comunicación entre sí.
- Algunas personas no estuvieron presentes cuando se realizó la evaluación debido a que no se presentaron a sus labores el día que se realizó la prueba.
- Se encontró en el área mucho desorden y expedientes sin archivar.

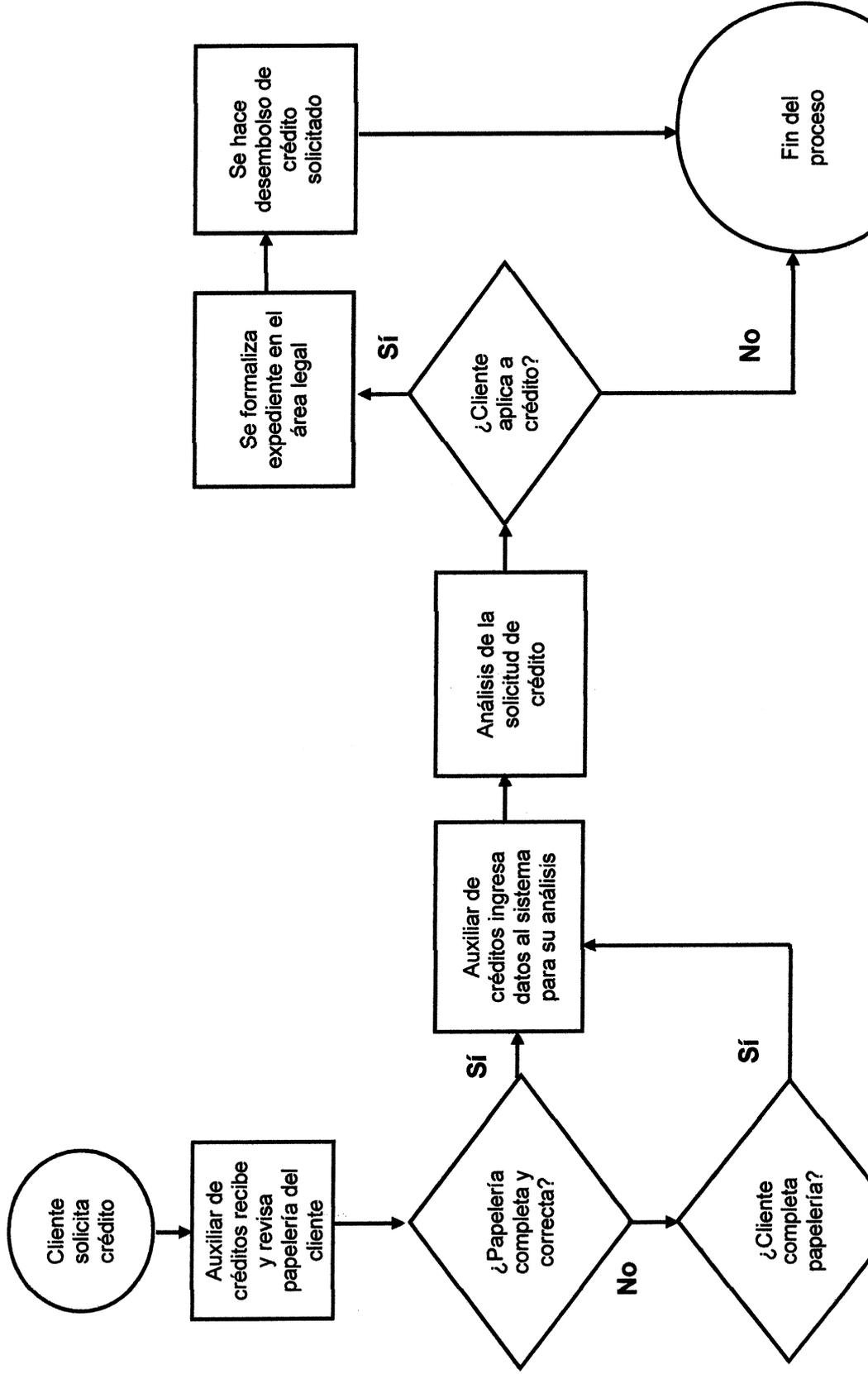
Los hallazgos encontrados al realizar la evaluación del control interno se comunicarán a la Gerencia del departamento por medio del informe de auditoría interna.

Banco La Bendición, S.A.

Flujograma del proceso de autorización de un crédito de consumo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

PT:	F	Fecha
Elaborado por:	WMVP	20/01/2016
Revisado por:	GAZH	22/01/2016



**4.2.5 Desempeño del trabajo**

PT:	MR/1	Fecha
Elaborado por:	WMVP	25/01/2016
Revisado por:	GAZH	26/01/2016

Banco La Bendición, S.A.

Matriz de riesgos para el proceso de créditos de consumo

Departamento de créditos de consumo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

**Objetivo estratégico en la evaluación del impacto del riesgo**

Disminuir el riesgo de incobrabilidad de créditos de consumo como consecuencia del incumplimiento al proceso de análisis y autorización por parte del personal del departamento de créditos de consumo.

**Eventos que pueden afectar el logro del objetivo**

1. Presentación de documentación dudosa por parte del deudor.
2. Análisis incorrecto en la capacidad de pago del deudor.
3. Datos del deudor incompletos en la solicitud de crédito.
4. Papelería incompleta e incorrecta.
5. Desembolsar un crédito cuando el deudor no ha firmado los documentos legales del mismo.
6. Análisis incorrecto de la situación patrimonial del deudor.
7. Desembolsar un crédito sin cumplir el procedimiento de análisis del deudor.
8. Desembolsar una cantidad mayor a la solicitada por el deudor.
9. Mala investigación de la información laboral del deudor.
10. Incorrecto análisis del avalúo de los inmuebles puestos en garantía en los préstamos hipotecarios.

PT:	MR/2	Fecha
Elaborado por:	WMVP	25/01/2016
Revisado por:	GAZH	26/01/2016

Luego de identificar los eventos que provocan un riesgo en el proceso de autorización de un crédito de consumo se debe analizar la probabilidad de que este ocurra y el impacto que puede tener para la institución.

A continuación se presenta el análisis realizado por el auditor, quien asigna una numeración de 0 a 10 según lo que a su criterio requiere de más atención.

**Identificación del riesgo de crédito en la cartera de créditos de consumo**

No.	Descripción	Probabilidad	Impacto	Puntaje
1	Presentación de documentación dudosa por parte del deudor	3	10	30
2	Análisis incorrecto en la capacidad de pago del deudor	6	8	48
3	Datos del deudor incompletos en la solicitud de crédito	8	4	32
4	Presentación papelería incorrecta e incompleta	5	5	25
5	Desembolsar un crédito cuando el deudor no ha firmado los documentos legales del mismo	3	5	15
6	Análisis incorrecto de la situación patrimonial del deudor	5	7	35
7	Desembolsar un crédito sin cumplir el procedimiento de análisis del deudor	2	10	20
8	Desembolsar una cantidad mayor a la solicitada por el deudor	3	9	27
9	Mala investigación de la información laboral del deudor	5	8	40
10	Incorrecto análisis del avalúo de los inmuebles puestos en garantía en los préstamos hipotecarios	3	7	21

Fuente: elaboración propia

Al obtener el puntaje que es el producto entre la probabilidad y el impacto el auditor según su criterio profesional asigna un grado a cada riesgo para identificar gráficamente cuáles son los riesgos que afectan el proceso de autorización de un crédito de consumo.

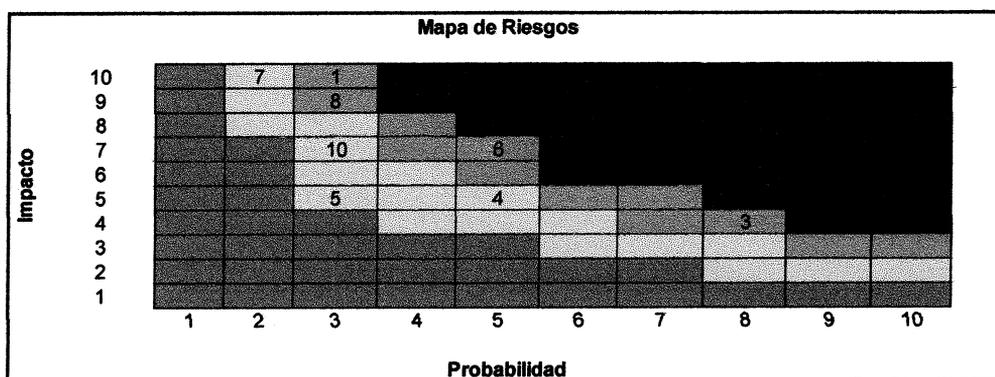
**Establecimiento de grados de riesgo**

Rojo	Crítico	
Anaranjado	Alto	26 a 35
Amarillo	Medio	16 a 25
Verde	Bajo	1 a 15

Fuente: elaboración propia

PT:	MR/8	Fecha
Elaborado por:	WMVP	25/01/2016
Revisado por:	GAZH	26/01/2016

A continuación los riesgos son identificados en un mapa para ubicar el número de evento según el grado que para el auditor requiere de más atención, estos eventos son ubicados según el resultado del producto entre la probabilidad y el impacto detallado anteriormente.



Fuente: elaboración propia

### Posibles respuestas a los riesgos encontrados

Según la auditoría realizada al proceso de autorización de créditos a continuación se explica las posibles respuestas a los riesgos encontrados en los grados crítico y alto:

#### Grado crítico

#### **Riesgo 2. Análisis incorrecto en la capacidad de pago del deudor**

1. Capacitación a todo el personal para realizar los análisis con base a los mismos criterios.
2. El jefe del área de análisis debe verificar el dictamen emitido para corroborar que éste sea correcto antes de dar la resolución final.

Elaborado por:	WMVP	25/01/2016
Revisado por:	GAZH	26/01/2016

3. Revisar que los documentos presentados por el deudor amparen los ingresos reportados.
4. Revisar en todos los burós de créditos el nivel de endeudamiento del deudor para saber si aplica al crédito actual.

### **Riesgo 9. Mala investigación de la información laboral del deudor**

1. Asegurarse de que el cliente presente constancia de ingresos actualizados y estados de cuenta bancarios en donde se reflejen dichos ingresos.
2. Capacitar al personal constantemente para que puedan realizar la investigación de la información laboral del cliente correctamente.
3. Verificar que el cliente presente patente de comercio y registro tributarios único si es una empresa individual.
4. Verificar que la papelería que presenta el deudor amparando sus ingresos no sean de dudosa procedencia.

### **Grado alto**

#### **Riesgo 1. Presentación de documentación dudosa por parte del deudor**

1. La papelería debe ser revisada por varios colaboradores antes de su análisis.
2. Al encontrar papelería de origen dudoso debe detenerse el proceso y evitar que éste se analice.
3. Para evitar la autorización de un crédito con papelería dudosa se debe cumplir con todo el proceso de autorización del crédito para corroborar todos los datos proporcionados por el deudor y fiador.

PT:	MR/5	Fecha
Elaborado por:	WMVP	25/01/2016
Revisado por:	GAZH	26/01/2016

### **Riesgo 3. Datos del deudor incompletos en la solicitud de crédito.**

1. Todos los colaboradores que forman parte del equipo de crédito deben analizar la información que la institución está recibiendo para que el crédito al ser autorizado esté completo.
2. Al tener un buen control interno se disminuye el riesgo de morosidad si no están los datos correctos del cliente para su cobro.

### **Riesgo 6. Análisis incorrecto de la situación patrimonial del deudor.**

1. El personal de análisis debe verificar la información financiera del deudor y fiador para poder establecer si aplica o no a la solicitud que realiza.
2. El analista puede hacer nuevas propuestas al deudor si éste no aplica a lo solicitado. Estas propuestas pueden incluir disminución del monto, aumento del plazo o tasa o cambio de destino si éste tiene alto nivel de endeudamiento.
3. Las personas asignadas del equipo de créditos en verificar la información laboral del deudor y fiador deben asegurarse de que esta es correcta y completa.
4. Si el solicitante tiene otras fuentes de ingreso verificar que se cumpla con la presentación de todos los documentos que respalden los mismos.

### **Riesgo 8. Desembolsar una cantidad mayor a la solicitada por el deudor.**

1. Luego de ser autorizado un crédito debe verificarse que la información final del analista quede correctamente registrada en el sistema y en los documentos legales.
2. Debe revertirse cualquier operación que no cumpla con la información en el análisis del crédito y con lo solicitado por el cliente.
3. Todo el departamento de créditos debe tener una comunicación lineal y organizada para evitar este tipo de riesgos.

Banco La Bendición, S.A.  
 Estado de Situación Financiera  
 Al 31 de diciembre de 2015  
 (Cifras expresadas en quetzales)

P.T	EF	Fecha
Elaborado por:	WMVP	27/01/2016
Revisado por:	GAZH	29/01/2016

Descripción	Saldo según contabilidad 31/12/2015	Ref
<b>Activo</b>		
Disponibilidad	12.965.143	E
Inversiones	10.123.456	
Cartera de Créditos	19.137.990	
Productos Financieros por cobrar	10.258.123	
Cuentas por cobrar	5.123.879	
Otras Inversiones	258.654	
Inmueles y muebles	5.856.951	
Cargos Diferidos	456.156	
<b>Total Activo</b>	64.180.352	
	^	
<b>Pasivo</b>		
Obligaciones depositarias	6.456.147	E
Créditos Obtenidos	8.147.551	
Obligaciones financieras	586.456	
Gastos financieros por pagar	852.523	
Cuentas por pagar	9.456.125	
Provisiones	7.179.271	
<b>Total Pasivo</b>	32.678.073	
<b>Capital</b>		
Capital pagado	24.603.756	PPC
Reservas de capital	6.898.523	
<b>Total Capital Contable</b>	31.502.279	
<b>Total Pasivo y Capital</b>	64.180.352	
	^	

^ = suma verificada

PPC = Papel proporcionado por el cliente

El Estado de Situación Financiera del Banco La Bendición, S.A. al 31 de diciembre de 2015 presenta información razonable identificando la cartera de créditos que servirá para verificar los expedientes que se han autorizado durante este período.

Banco La Bendición, S.A.  
Estado de Resultados  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015  
(Cifras expresadas quetzales)

P.T	ER	Fecha
Elaborado por:	WMVP	27/01/2016
Revisado por:	GAZH	29/01/2016

Descripción		Saldo según contabilidad 31/12/2015
<b>Productos Financieros</b>		446.334.488
Intereses	345.869.125	
Comisiones	98.147.256	
Negociación de Títulos-Valores	1.528.453	
Diferencias de precio en Operaciones de Reporto	789.654	
<b>Gastos Financieros</b>		186.318.047
Intereses	147.594.321	
Comisiones	159.753	
Beneficios Adicionales	2.654.789	
Negociación de Títulos-Valores	526.987	
Cuota de Formación FOPA	35.123.456	
Diferencias de precio en Operaciones de Reporto	258.741	
<b>Margen por Inversiones</b>		260.016.441
<b>Productos por Servicios</b>		52.804.974
Comisiones por Servicios Diversos	43.159.753	
Arrendamientos	62.586	
Manejo de Cuenta	9.582.635	
<b>Gastos por Servicios</b>		7.582.695
Comisiones por Servicios	7.582.695	
<b>Margen por Servicios</b>		45.222.279
<b>Otros Productos y Gastos de Operación</b>		
<b>Productos</b>		26.319.501
Variaciones y Ganancias Cambiarias en Moneda Extranjera	26.159.753	
Productos por Inversiones en Acciones	159.748	
<b>Gastos</b>		18.272.359
Variaciones y Pérdidas Cambiarias en Moneda Extranjera	2.585.236	
Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	15.687.123	
<b>Margen de Otros Productos y Gastos de Operación</b>		8.047.142
<b>Margen Operacional Bruto</b>		313.285.862
<b>Gastos de Administración</b>		95.852.357
<b>Margen Operacional Neto</b>		217.433.505
<b>Productos y Gastos Extraordinarios</b>		4.334.000
Productos Extraordinarios	6.123.456	
Gastos Extraordinarios	1.789.456	
<b>Productos y Gastos de Ejercicios Anteriores</b>		49.419.549
Productos de Ejercicios Anteriores	125.741.147	
Gastos de Ejercicios Anteriores	76.321.598	
<b>Ganancia Bruta</b>		163.679.956
Impuesto sobre la Renta		40.919.989
<b>Ganancia Neta</b>		122.759.967
	<b>PPC</b>	<b>^</b>

^ = suma verificada

PPC= Papel proporcionado por el cliente

El Estado de Resultados del período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015 del Banco La Bendición, S.A. presenta los intereses producto de la cartera de créditos que se verificará en la auditoría aplicada al proceso de autorización de los créditos de consumo

Banco La Bendición, S.A.  
 Agrupación de la cartera de créditos  
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015  
 (Cifras expresadas quetzales)

P.T	E	Fecha
Elaborado por:	WMVP	02/02/2016
Revisado por:	GAZH	05/02/2016

Descripción	Saldo al 31/12/2015	Ref
Consumo	4.705.000	E1
Empresariales mayores	4.522.756	
Empresariales menores	3.654.789	
Hipotecarios de vivienda	3.600.582	
Microcréditos	2.654.863	
<b>Total cartera de créditos</b>	<b>19.137.990</b>	<b>EF</b>

 = cotejado con estado de situación financiera  
 ^ = suma verificada

La cartera de créditos identificada en el Estado de Situación Financiera es desglosada para poder encontrar los créditos de consumo que serán auditados

Banco La Bendición, S.A.  
 Detalle de créditos de consumo  
 Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015  
 (Cifras expresadas quetzales)

P.T	E1	Fecha
Elaborado por:	WMVP	10/02/2016
Revisado por:	GAZH	13/02/2016

Deudor	Ref	Monto autorizado	Saldo al 31/12/15	Destino	Tasa interés	Fecha autorización
Angel Ricardo González López		150.000	130.000	Comercio	15%	25/05/2013
Estela Josefina Méndez Asturias		80.000	75.000	Cancelación deudas	12%	02/01/2015
Brenda Yolanda Ramírez Nájera		500.000	450.000	Construcción	10%	03/02/2015
Mario Elfego Castellanos Oliveros		100.000	90.000	Gastos personales	11%	26/12/2014
María Lucrecia Recinos Molina		800.000	765.000	Cancelación deudas	9%	03/03/2015
Luis Alejandro Valladares Armas	E2	100.000	80.000	Comercio	16%	25/02/2015
Ricardo Efraín Mendizabal Arriaza		1.100.000	900.000	Compra vivienda	12%	30/12/2014
Dora Liset Mendoza Carrera		85.000	75.000	Gastos personales	16%	05/05/2015
Iris Violeta Morales Alarcón		75.000	70.000	Gastos personales	13%	06/06/2015
José Carlos Muñoz Pérez		750.000	700.000	Construcción	10%	25/11/2014
Marta Lidia Agustín Ramos		125.000	120.000	Comercio	16%	10/02/2015
Olga Yolanda Castillo Cúmes		1.300.000	1.250.000	Construcción	11%	05/05/2015
<b>Total créditos de consumo</b>		<b>5.165.000</b>	<b>4.705.000</b>			

↪ = verificado contra expediente  
 ^ = suma verificada

P.T	E2	Fecha
Elaborado por:	WMVP	12/02/2016
Revisado por:	GAZH	15/02/2016

Nombre deudor	Ref	Solicitud de crédito	Documento Personal de Identificación (DPI)	Estado patrimonial	Factura luz, agua o teléfono	Estados de cuenta bancarios	Patente de comercio	Pagare	Cheque o transferencia desembolso	Presentación de garantía	Avalúo	Informe análisis central de riesgos	Constancia de ingresos	Carné Número Identificación Tributaria (NIT)	Certificación Registro de la Propiedad	Registro de datos en sistema	Resolución de autorización	Formulario IVE	Observaciones	
Angel Ricardo González López	E1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	n/a	0	0	0	n/a	0	0	0	Estados de cuenta bancarios antiguos a la fecha de la solicitud	
Estela Josefina Méndez Asturias		0	0	0	0	0	0	x	0	0	n/a	0	x	0	n/a	0	0	0	Documentos de la garantía incompletos	
Brenda Yolanda Ramírez Nájera		0	0	0	x	0	0	n/a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Solicitud de crédito no está firmada por deudor
Mario Elfego Castellanos Oliveros		0	0	0	0	0	x	0	0	0	n/a	0	0	0	n/a	x	0	0	0	No se encontraron datos en el sistema sólo expediente físico
María Lucrecia Recinos Molina		0	0	0	0	0	0	n/a	0	0	0	x	0	0	0	0	0	0	0	DPI no coincide con solicitud de crédito
Luis Alejandro Valladares Armas		0	0	0	0	0	0	0	x	0	0	n/a	0	0	n/a	0	0	0	x	Solicitud de crédito no tiene firmas de jefes inmediatos
Ricardo Efraín Mendizabal Arriaza		0	0	0	0	0	0	n/a	0	0	0	0	0	0	x	0	0	0	0	Transferecia realizada a una cuenta a nombre de otra persona
Dora Liset Mendoza Carrera		0	x	0	0	0	0	0	0	0	n/a	0	0	0	n/a	0	0	0	0	No adjuntaron DPI solo constancia de trámite por reposición
Iris Violeta Morales Alarcón		0	0	0	x	0	0	n/a	0	0	n/a	0	0	0	x	0	0	0	0	Constancia de ingresos sin datos de la empresa donde labora
José Carlos Muñoz Pérez		0	0	0	0	0	0	n/a	x	0	0	0	0	x	0	0	0	0	x	Solicitud de crédito con información laboral incompleta
Marta Lidia Agustín Ramos		0	0	0	0	0	0	0	0	0	n/a	x	0	0	n/a	0	0	x	0	Estados de cuenta bancarios a nombre de otra persona
Olga Yolanda Castillo Cúmes		0	0	0	0	0	x	n/a	0	0	0	0	0	0	0	x	0	0	0	Resolución de autorización sin firmas

n/a = No aplica

o = documento verificado en expediente

x = documento no se encuentra en expediente

PT:	CM	Fecha
Elaborado por:	WMVP	25/02/2016
Revisado por:	GAZH	26/02/2016

Banco La Bendición, S.A.

Cédula de marcas

Departamento de créditos de consumo

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

Descripción	Marca
Suma verificada	^
Cotejado con	
Verificado contra expediente	
Documento verificado en expediente	o
Documento no se encuentra en expediente	x
Papel proporcionado por el cliente	PPC
No aplica	N/A
Wendy Mariely Valenzuela Palencia	WMVP
Gabriel Alexander Zamora Herrera	GAZH

#### **4.2.6 Informe**

Guatemala, 12 de marzo de 2016

Señores

Comité de créditos de consumo

Departamento de créditos de consumo

Banco La Bendición, S.A.

Ciudad, Guatemala

Estimados señores:

El informe que se presenta a continuación comprende la auditoría interna realizada al proceso de autorización de los créditos de consumo correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015 de conformidad con el plan anual de auditoría.

#### **Procedimientos de auditoría**

Se utilizaron procedimientos y técnicas de auditoría tales como revisión analítica, revisión de documentación física, cálculo, inspección y entrevista con las personas involucradas.

#### **Alcance del trabajo**

La evaluación efectuada corresponde a los expedientes de los créditos autorizados para identificar el cumplimiento de la normativa legal vigente, relativa al proceso del crédito identificando los riesgos de crédito.

#### **Limitaciones del trabajo**

No se tuvo limitaciones en el trabajo realizado.

## **Resultados del trabajo**

Derivado de la evaluación que la auditoría interna realizó al proceso de autorización de los créditos de consumo colocados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015 que comprende la revisión de papelería y el proceso de análisis de los créditos hasta su autorización y en cumplimiento con el plan anual de auditoría, a continuación se presentan los hallazgos encontrados así como las recomendaciones que se realizan a dicho departamento.

### **Hallazgo 1:**

#### **Criterio para la autorización de los créditos de consumo**

El departamento de créditos de consumo cuenta con un Manual, el cual fue proporcionado por el jefe del departamento, en donde están establecidas todas las políticas a seguir por el personal para poder cumplir con el procedimiento de autorización de los créditos, pero al entrevistar al personal se determinó que no todos tienen acceso a dicho manual por lo que los criterios para analizar encontrando varios expedientes con incongruencias en los análisis realizados.

#### **Causa:**

Algunos analistas no tienen el mismo criterio para analizar los créditos debido a que no se les capacita o no se les traslada el manual de las políticas de autorización de un crédito, se verificó que esta área tiene poca comunicación.

#### **Efecto:**

Si los analistas no tienen a su alcance la información necesaria para poder autorizar un crédito pueden analizar un expediente equivocadamente y esto puede afectar la recuperación de cartera o infringir algún artículo de los reglamentos de la Superintendencia de Bancos.

#### **Recomendación:**

Se recomienda al jefe inmediato de los analistas de los créditos de consumo tener capacitaciones constantes sobre los cambios que puedan existir en el proceso de

autorización de los créditos así como que todo el personal lea el Manual de las políticas para la autorización de un crédito de consumo y que tengan una comunicación constante para evitar errores que impacten los estados financieros de la institución.

## **Hallazgo 2:**

### **Usuarios de sistemas de créditos**

Se verificó que la institución cuenta con sistemas informáticos en donde está registrado todo el proceso del crédito desde que el cliente lo solicita hasta que se autoriza pero al realizar las entrevistas al personal del área se encontró con que no todos tienen un usuario y contraseña para realizar sus labores. Al ver el registro de las personas que habían intervenido en el registro de ese crédito, los datos registrados en el sistema del personal que lo atendió no coincide con las personas entrevistadas.

#### **Causa:**

El jefe del departamento indicó que el área de sistemas se tarda mucho en asignarle un usuario al personal nuevo y por ese motivo usan el de otra persona que ya no trabaja en la institución o de cualquier otra.

#### **Efecto:**

Si no todo el personal cuenta con un usuario asignado para el uso de los sistemas y utiliza otro que no es de su propiedad ocasiona un descontrol en la identificación de las personas que intervinieron en el análisis y autorización de un crédito y también es difícil identificar a una persona si algún expediente es investigado por la Superintendencia de Bancos.

#### **Recomendación:**

Se recomienda al jefe del departamento sostener una reunión con el encargado del área de sistemas de la institución para presentar este problema así como darle seguimiento para que todo el personal tenga su usuario propio.

### **Hallazgo 3**

#### **Incumplimiento de documentos en expedientes**

Al verificar los expedientes se encontraron varios con documentación incompleta, incumpliendo así con lo establecido en las políticas de la institución y con el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito.

#### **Causa:**

El departamento no tiene una comunicación adecuada y tampoco todos tienen usuarios para ingresar a los sistemas, el jefe del departamento indicó que no todo el personal está bien capacitado y que por esa razón no habían cumplido con el proceso de verificación de papelería correctamente.

#### **Efecto:**

El omitir uno o varios documentos que debe presentar el solicitante se aumenta el nivel de riesgo de crédito que puede sufrir la institución porque no se realiza un correcto análisis y esto conlleva a aumentar los niveles de morosidad.

### **Hallazgo 4**

#### **Créditos no registrados en el sistema**

Al verificar los expedientes físicos se quiso revisar en el sistema el proceso que habían llevado a cabo desde su ingreso hasta su autorización pero de algunos no se obtuvo dicha información.

#### **Causa:**

En la entrevista que se tuvo con el jefe de créditos indicó que el sistema presenta en algunas ocasiones deficiencias debido a que el servidor no funciona y no guarda la información ingresada por el personal del departamento generando descontrol en la información.

**Efecto:**

Si el sistema informático usado en el departamento presenta constates problemas esto genera que el trabajo sea lento y que la información ingresada se pierda o sea registrada incorrectamente revelando datos que posiblemente no sean verídicos.

**Recomendación:**

Se recomienda al jefe del departamento tener una reunión con el encargado del área de sistemas para presentar este problema y pueda ser resuelto a la brevedad posible para evitar pérdida de información o información revelada con errores.

**Hallazgo 5:**

#### **Desembolso de los créditos solicitados**

Al verificar los expedientes se encontró con que en algunos el monto de los créditos solicitados fue depositado a una cuenta que no era propiedad del cliente que estaba solicitando el crédito.

**Causa:**

Al verificar la solicitud de crédito que llenó el cliente en donde colocó el número de cuenta en donde pedía fuera depositado el monto que solicitó se comparó con el número de cuenta a donde se le hizo el depósito y se encontró error en un número ingresado incorrectamente por el empleado que atendió esta solicitud, esto fue corregido días después de que el cliente hiciera su reclamo.

**Efecto:**

El haber depositado a otra cuenta el monto de un crédito solicitado genera descontrol en las cuentas bancarias de los clientes, desconfianza y afecta también los movimientos contables de la institución.

**Recomendación:**

Se recomienda que todas las personas que están involucradas en el proceso de autorización de los créditos puedan reportar a tiempo este tipo de errores, sobre todo la responsabilidad de los jefes de cada área debe mostrarse en este tipo de casos.

**Hallazgo 6:****Falta de comunicación dentro del área de trabajo**

Con frecuencia la Superintendencia de Bancos está emitiendo comunicados a los gerentes de los bancos sobre actualizaciones o nuevos procedimientos a ser empleados en las operaciones que estos realizan. Así también la administración del banco realiza cambios constantes para mejorar sus procesos sin embargo todos estos cambios no son notificados a tiempo a todas las áreas involucradas.

**Causa:**

Al verificar los procedimientos del departamento de créditos de consumo se encontró con que la gerencia sí traslada los cambios en procesos o actualizaciones de información al jefe del departamento pero éste la traslada de manera desordenada a sus empleados, es decir no tiene una reunión periódica para tratar estos temas por lo que los empleados no se enteran a tiempo.

**Efecto:**

Si ocurren cambios en los procesos que no son comunicados a tiempo a las personas involucradas pueden ocurrir errores importantes al analizar un crédito poniendo en riesgo a la institución o al cliente debido a que se le estaría realizando un análisis incorrecto dándole mala información al solicitante sobre la resolución final de lo que solicita.

**Recomendación:**

Deben estar segregadas correctamente las funciones dentro del departamento, asignando a alguien que comunique cualquier cambio que se dé, sosteniendo una

reunión en donde todos estén informados de las actualizaciones, realizándola antes de que inicien los cambios y no tengan dudas, de esta manera todos manejarán la misma información evitando un mal servicio y revelar información incorrecta.

#### **Hallazgo 7:**

##### **Análisis incorrecto del historial crediticio**

Al verificar algunos expedientes se encontró que fueron rechazados por alto nivel de endeudamiento o mal record crediticio de los clientes pero al revisar los datos del reporte que contiene todos los créditos que ha solicitado el cliente se encontró con que no coincide con los datos del solicitante.

##### **Causa:**

Se entrevistó a los analistas e indicaron que algunas veces se confunden al ingresar los datos del cliente y no se dan cuenta que adjuntan al expediente del cliente información de otra persona, pero que cuando el cliente realiza el reclamo, se vuelve a realizar el análisis en donde sí aparece la información correcta y ya se les puede autorizar el crédito.

##### **Efecto:**

Según los artículos 7 y 8 Acuerdo 5-11 del Superintendente de Bancos "Disposiciones relativas a la utilización del Sistema de Información de Riesgos Crediticios por parte de las Entidades Usuarías", el solicitante al verificar que la información dada por el banco es incorrecta éste puede presentar un reclamo por escrito a la entidad teniendo ésta la obligación de proporcionarle la información correcta y si la institución no resuelve el cliente puede acudir a la Unidad de Gestiones de Usuarios de la Superintendencia de Bancos, a presentar la queja respectiva.

**Recomendación:**

Se recomienda que antes de ser autorizado el expediente sea revisado de nuevo para no presentar información errónea y así evitar darle información incorrecta al solicitante.

**Hallazgo 8:****Falta de seguimiento a reclamos**

La institución cuenta con un departamento que recibe reclamos de clientes internos y externos sobre procedimientos que no se están llevando a cabo adecuadamente y luego estos son presentados a las gerencias de cada uno de los departamentos para que puedan verificar con su personal los errores y así puedan evitar que se realicen en el futuro.

**Causa:**

El jefe del departamento que recibe la información sobre los procedimientos inadecuados que se están realizando según los reclamos de los clientes internos y externos no los comunica a su personal y tampoco crea un plan de acción para evitar que se sigan dando.

**Efecto:**

Si el jefe del departamento no actúa y le da seguimiento a los reclamos, el departamento no estará trabajando en conjunto para la mejora de los procesos y el servicio al cliente generando que las solicitudes de créditos se atrasen en su análisis, que se le dé mala información a los clientes y que se invierta más tiempo en procesos que deben ser rápidos.

**Recomendación:**

Se le recomienda a todo el personal del departamento de créditos de consumo tener una comunicación fluida y eficaz y actuar frente a los reclamos que se reciban para que los resultados presentados sean verídicos y ayuden a la mejora de los procesos de la institución.

## **Hallazgo 9**

### **Identificación del riesgo de crédito**

Al realizar el análisis de los riesgos crediticios se encontró que los riesgos que más impactan a la institución es el análisis incorrecto en la capacidad de pago del deudor y la mala investigación de la información laboral.

#### **Causa:**

Debido al incumplimiento del proceso de análisis y autorización por parte del personal del departamento de créditos de consumo existen varios eventos que afectan el objetivo estratégico en la disminución del riesgo de incobrabilidad de los créditos de consumo.

#### **Efecto:**

El riesgo de incobrabilidad de los créditos tiene un alto porcentaje de probabilidad e impacto en la recuperación de la cartera de créditos.

#### **Recomendación:**

Es de suma importancia cumplir con el correcto análisis y autorización de los créditos desde que se inicia el proceso para que no afecte hasta su cobrabilidad.

Atentamente,



**Wendy Mariely Valenzuela Palencia**

**Auditora**

## CONCLUSIONES

1. El Banco La Bendición, S.A. forma parte del sistema financiero el cual representa un papel importante para el crecimiento económico del país. Cumple con ciertas funciones específicas del sistema como la creación, intercambio, transferencia y distribución de activos y pasivos financieros.
2. Los créditos de consumo del Banco La Bendición, S.A. forman parte fundamental en aumentar el flujo de las actividades económicas del sistema bancario, debido a esto cuenta con un departamento establecido con políticas y procedimientos que ayuden a alcanzar las metas financieras propuestas anualmente así como brindar a la población los medios para cubrir sus necesidades.
3. La auditoría interna es parte fundamental del Banco La Bendición, S.A. debido a que ayuda a la gerencia a evaluar el cumplimiento del control interno para encontrar puntos de mejora y así tomar mejores decisiones. En el departamento de créditos de la entidad auditada se encontró personal que incumple algunas normas de los manuales de la entidad así como las normas establecidas por la entidad reguladora.
4. La auditoría interna realizada en los créditos que coloca el Banco La Bendición, S.A. ayudó a localizar los eventos que provocan los riesgos de crédito siendo uno de estos el aumento en la incobrabilidad de los mismos al no cumplir correctamente con todo el proceso desde su inicio afectando a la institución.

## RECOMENDACIONES

1. El Banco La Bendición, S.A. debe ayudar al crecimiento económico del país, al flujo del efectivo en todos los sectores ofreciendo algunos servicios que, en forma global, contribuyan a la obtención de un mejor desenvolvimiento del sector financiero individual, así como a la obtención de un mejor nivel de desarrollo económico.
2. El Banco La Bendición, S.A. debe darle importancia al departamento de créditos de consumo debido a que está enfocado en el sector medio del país, en donde se encuentran ubicadas las pequeñas y medianas empresas que siempre buscarán una entidad que les ofrezca las mejores opciones de financiamiento, por lo que este departamento debe contar con un organigrama que ayude a segregar las funciones para trabajar más eficientemente en donde haya buena comunicación y servicio al cliente para alcanzar las metas de la institución.
3. Debe existir una Gerencia de Auditoría Interna que ayude a evaluar el cumplimiento de las normas y políticas, proponer puntos de mejora y darle seguimiento al trabajo realizado para mantener un departamento de créditos de consumo enfocado en el trabajo eficiente y en la obtención de resultados positivos para la entidad reguladora y así evitar incumplimiento de normas que pueden afectar a la institución.
4. Luego de recibir el informe de auditoría interna, la gerencia del departamento de créditos de consumo debe darle seguimiento a los hallazgos y propuestas de mejora, capacitar a su personal, cumplir con las normas para que se puedan presentar mejores, todo esto para cumplir con los estándares que manda la Superintendencia de Bancos y como Banco La Bendición, S.A. retener y atraer más clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución de la República de Guatemala y sus Reformas, 1993, 94 p.
2. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70, Código de Comercio de Guatemala y sus Reformas, Guatemala, 1970, 170 p.
3. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 16-2002, "Ley Orgánica del Banco de Guatemala", Guatemala, 2002, 24 p.
4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 17-2002, "Ley Monetaria", Guatemala, 2002, 8 p.
5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 18-2002, "Ley de Supervisión Financiera", Guatemala, 2002, 12 p.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 19-2002, "Ley de Bancos y Grupos Financieros", Guatemala, 2002, 54 p.
7. Consejo de Normas de Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos, "Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna", 2013, 24 p.
8. Junta Monetaria, Resolución JM-93-2005 y sus modificaciones, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Guatemala, 2005, 22p.
9. Superintendencia de Bancos, S.A., ABC de Educación Financiera, 8ª. Edición, 2014, Guatemala, 80p.

## Webgrafia

10. Aisa Díez, Jesús, “Nueva versión del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPPAI) ”, [documento en línea], disponible en: <http://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/4014-marco-internacional-para-la-practica-profesional-de-la-auditoria-interna-enero-2016>
11. Angulo Cadena, Paulino, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Pontificia Universidad Javeriana, Contrapartida número 668, marzo 18 de 2013, “La función de la auditoría interna en los bancos”, [documento en línea], disponible en: [http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida\\_668/contrapartida\\_668.asp?CodSeccion=107](http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida_668/contrapartida_668.asp?CodSeccion=107)
12. Barral Varela, Guillermo, “Auditoría Bancaria”, [documento en línea], 2015, Unidad Editorial Información Económica S.L. disponible en: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/auditoria-bancaria.html>
13. Dardón G., Byron, Prensa Libre, “Demandan más crédito”, [documento en línea], Guatemala, consultado el 21 de abril de 2014, disponible en: [http://www.prensalibre.com.gt/economia/Demandancredito\\_0\\_1124287570.html](http://www.prensalibre.com.gt/economia/Demandancredito_0_1124287570.html)
14. Estructura y evolución del sistema financiero, [documento en línea], disponible en: <http://www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/publica/doctos/bgdoc005/2>
15. Hernández Melendrez, Ederlys Licda., “Auditoría y Control Interno”/ Lic. Adelkys Rosa Sánchez Gómez, mayo 2007, [documento en línea], disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/la-auditora-y-el-control-interno.htm>

16. Qué son los préstamos con garantía prendaria, [documento en línea], disponible en: [http://www.utilidad.com/que-son-los-prestamos-con-garantia-prendaria\\_2302](http://www.utilidad.com/que-son-los-prestamos-con-garantia-prendaria_2302)
17. Romero Chinchilla, Ívar Ernesto, “El Sistema Financiero y el Desarrollo Económico, Aspectos Teóricos”, [documento en línea], disponible en: <http://www.banguat.gob.gt/inveco/notas/articulos/envolver.asp?karchivo=1002&kdisc=si>
18. Sistema Financiero Guatemalteco, [documento en línea], última modificación realizada el 31 de diciembre de 2013, disponible en: [http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_Financiero\\_Guatemalteco](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_Financiero_Guatemalteco)
19. Universidad de San Carlos de Guatemala, material de apoyo para el curso de Auditoría IV, “Auditoría Interna”, [documento en línea], Guatemala, diciembre 2011, disponible en: <http://rescate-estudiantil.com/wp-content/uploads/2010/05/uni-1-al-4-audiiv-2011.pdf>