

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**“AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS
DE CONSUMO EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA”**



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

POR

LAILY ENILDA SANTOS CORADO

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

Guatemala, junio de 2018

**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**

Área Matemática-Estadística	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado
Área Contabilidad	Lic. Gaspar Humberto López Jimenez
Área Auditoría	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
Secretario	Lic. Luis Alfredo Guzmán Maldonado
Examinador	Lic. Othir Misael Cardona Sales

Guatemala, 11 de octubre de 2017

Licenciado

Luis Antonio Suarez Roldan

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado señor Decano:

De conformidad con la providencia DICTAMEN-AUDITORÍA No. 268-2016 emitida por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas el 06 de Septiembre de 2016, fui designado como asesor de tesis de la alumna Laidy Enilda Santos Corado, quien efectuó la investigación del punto de tesis titulado **"AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA"**, el cual deberá presentar para poder someterse al examen de graduación profesional, previo a optar el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente

Lic. Ronald Hurtarte
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 805

Lic. M.B.A Ronald Eduardo Hurtarte Chavarria
Colegiado No. 805



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

EDIFICIO 'S-8'
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
CUATRO DE ABRIL DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 subinciso 5.1.1 del Acta 11-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 19 de marzo de 2018, se conoció el Acta AUDITORÍA 327-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 24 de noviembre de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA", que para su graduación profesional presentó la estudiante **LAIDY ENILDA SANTOS CORADO**, 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** Por ser mi inspiración, porque por su gracia e infinito amor he logrado mis objetivos, a él sea la gloria.
- A MIS PADRES** Adolfo Santos Morales
Paula Corado Virula de Santos
Por su esfuerzo, responsabilidad, paciencia y sobre todo el amor y comprensión que me han brindado.
- A MIS HERMANOS** Arturo, Mimi, Vivi, Rosario, María Elena, Tatiana, Paula Eliza y Eugenia. Por su amor y apoyo incondicional.
- A MIS SOBRINOS** Ximena, Stephanya, Christina, Sylvanita, Imanol, Mateo y Alejandro. Por su cariño y ser mi alegría.
- A MIS AMIGOS** Por compartir conmigo momentos importantes y contribuir de forma significativa en la formación de mi vida personal y profesional, en especial a:
Lupita, Angelita, Armando, Carlitos, Majo, Karina, Addita, Ingrid, Loida y Luis.
- A LOS PROFESIONALES** Lic. Luis Alfredo Guzmán, Magda Asifuina, Yulisa Pelicó y María Lidia Morales, infinitas gracias por su aporte a esta tesis.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA	
1.1 Sistema Financiero Nacional Guatemalteco	1
1.2 Supervisión Bancaria en Guatemala	2
1.3 Estructura del Sistema Financiero	4
1.3.1 Sistema Financiero Regulado y no Regulado	5
1.3.2 Estructura Organizacional	6
1.3.3 Junta Monetaria	7
1.3.4 Banco de Guatemala	9
1.4 Instituciones Bancarias	10
1.5 Legislación Aplicable a las Instituciones Bancarias	15
CAPÍTULO II	
ÁREA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO	
2.1 Definición de Crédito Bancario	17
2.2 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito	18
2.2.1 Proceso Crediticio	21
2.2.2 Tipos de Créditos	31
2.2.3 Cartera de Créditos	33
2.2.4 Cartera de Consumo	34

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1	Auditoría	37
3.2	Clasificación por tipo de Auditoría	37
3.3	Auditoría Interna	38
3.3.1	Función y Alcance de la Auditoría Interna	39
3.3.2	Importancia y Naturaleza de la Auditoría Interna	40
3.3.3	Misión	41
3.3.4	Código de Ética	42
3.4	Pruebas y Procedimientos de Auditoría Interna	45
3.5	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	46
3.6	Marco Integrado del Control Interno	50
3.6.1	Control Interno	51
3.6.2	Componentes del Control Interno	54
3.6.3	Entorno de Control	54
3.6.4	Evaluación de los Riesgos	55
3.6.5	Actividades de Control	58
3.6.6	Información y Comunicación	59
3.6.7	La Comunicación	61
3.6.8	Supervisión	62
3.6.9	Limitaciones del Control Interno	63
3.7	Riesgos del Control Interno	64
3.8	Consejo para la Práctica 2130 Control	65

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE
CONSUMO EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA
(CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	67
4.2	Nombramiento de La Auditoría Interna	69
4.3	Planificación	70
4.4	Programa de Trabajo	76
4.5	Cuestionario de Control Interno	78
4.6	Trabajo de Campo	80
4.7	Informe de Auditoría Interna	114
	CONCLUSIONES	123
	RECOMENDACIONES	125
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	127

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Nombre	Página
1.	Clasificación de Créditos de Consumo	36

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
2.	Proceso Crediticio	27

INTRODUCCIÓN

La presente tesis trata sobre el tema “Auditoría Interna al Área de Créditos de Consumo en una Institución Bancaria Guatemalteca” la cual brinda un aporte sobre la realización de un trabajo de Auditoría Interna en el Área de Créditos de una institución bancaria.

Es importante destacar que la actividad principal de las instituciones bancarias la constituye la captación del dinero o equivalentes, para destinarlo al financiamiento de cualquier naturaleza sin importar la forma jurídica que adopte, por ello es necesario que mantengan políticas adecuadamente definidas y procesos que permitan realizar las actividades en un orden establecido con ciclos de elaboración, revisión y comunicación.

En el capítulo I, se incluye teoría relacionada con el sistema financiero de Guatemala, estructura, origen y marco legal, además se dan a conocer las operaciones y funciones que realizan las instituciones bancarias, la función y proceso de supervisión a cargo de la Superintendencia de Bancos.

El capítulo II describe las principales actividades que realiza el Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo, se dan a conocer conceptos de créditos bancarios y su clasificación en la banca nacional, normativa regulatoria en el Reglamento de la Administración del Riesgo de Crédito, JM 93-2005, principalmente los tipos de créditos que manejan las instituciones bancarias; así mismo la descripción de políticas y procedimientos, las fases del proceso de créditos: y la clasificación de morosidad de los créditos que el banco posee.

El capítulo III, está enfocado a la descripción teórica de Auditoría Interna y Control Interno para el desarrollo práctico de trabajo de Auditoría Interna, dando a conocer pruebas y procedimientos de auditoría, así como la base técnica para su realización.

En el capítulo IV, se desarrolla una evaluación de cumplimiento de control interno, políticas y procedimientos vigentes para el otorgamiento de créditos de consumo, con base a técnicas como cuestionarios, narrativas y pruebas de cumplimiento para la obtención de evidencia y determinación de oportunidades de mejora, para comunicar al Consejo de Administración por medio del informe de Auditoría Interna.

Por último se presentan conclusiones y recomendaciones, las cuales persiguen brindar un aporte a lectores, estudiantes y profesionales sobre la mejor manera de realizar una Auditoría Interna en un área específica de una institución bancaria.

CAPÍTULO I

INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA

El sistema financiero en un país está formado por el conjunto de instituciones medios y mercados que en lugar de producir bienes, prestan servicios demandados por la población tales como créditos, tarjetas de crédito, inversiones, depósitos monetarios y de ahorro, entre otros servicios necesarios para el desarrollo económico de un país.

1.1 Sistema Financiero Nacional Guatemalteco

Es un conjunto de instituciones y organizaciones públicas y privadas que tienen como función principal canalizar recursos financieros de ciertas personas que disponen de excedentes, hacia aquellas personas individuales y jurídicas que los necesitan, 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 ó los usuarios del crédito.

Toda institución financiera en Guatemala debe estar legalmente constituida y cumplir con lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes para garantizar la transparencia de sus operaciones y así brindar a los clientes confianza y seguridad.

El artículo 3 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002, indica que los bancos autorizados podrán realizar intermediación financiera bancaria en actividades que consistan en la captación del dinero o equivalentes, para destinarlo al financiamiento de cualquier naturaleza sin importar la forma jurídica que adopte.

En un país la función del sistema financiero es la creación, intercambio, transferencia y liquidación de activos y pasivos financieros. No es más que una rama económica adicional, que en vez de producir bienes, produce servicios demandados por la población.

1.2 Supervisión Bancaria en Guatemala

La supervisión bancaria está a cargo de la Superintendencia de Bancos (SIB) que es una entidad técnica que ejerce la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y otras instituciones financieras establecidas por la ley, es decir, el sistema financiero nacional. Éste órgano se rige por la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Ley Monetaria y las otras leyes.

La Superintendencia de Bancos como órgano técnico de la Banca Central, actúa bajo la dirección de la Junta Monetaria.

El artículo 1 y 2 de la Ley de Supervisión Financiera establece que:

“Artículo 1. Naturaleza y objeto. La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y otras.” (3:2)

"Artículo 2. Supervisión. 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. La función de supervisión no implica que la Superintendencia de Bancos adquirirá responsabilidades sobre las operaciones de las entidades bajo su vigilancia." (3:2).

Es importante la supervisión sobre las operaciones que realizan las instituciones sujetas a vigilancia para garantizar la transparencia de las actividades y cumplimiento de las leyes y reglamentos.

La Superintendencia de Bancos se ubica como órgano de vigilancia y fiscalización del sector financiero del país, organizado bajo el sistema de banca central el cual goza de autonomía con respecto al Gobierno Central. Este sistema además del ente fiscalizador, está conformado por:

- La Junta Monetaria (como Órgano Rector)
- El Banco de Guatemala (como Banco Central)
- Bancos del Sistema debidamente autorizados

El Superintendente de Bancos, es nombrado por el Presidente Constitucional de la República. No obstante la comunicación y dependencia directa del Presidente, actúa dentro del ámbito de acción del sistema de banca central, bajo la dirección general de la Junta Monetaria. Además es asesor permanente de dicha junta.

1.3 Estructura del Sistema Financiero

El Sistema Financiero de Guatemala tiene dos segmentos. El sector financiero formal (regulado), que está conformado por instituciones cuya autorización es de carácter estatal, bajo el criterio de caso por caso, y que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, órgano facultado para tal fin.

Este sector abarca un sistema bancario y uno no bancario. El primero incluye a los bancos comerciales y a las sociedades financieras, estas últimas, definidas por ley como instituciones especializadas en operaciones de banca de inversión (no captan depósitos y sus operaciones activas son de largo plazo). Por su parte, el sistema financiero no bancario se rige por leyes específicas y está conformado por los Almacenes Generales de Depósito, Compañías de Seguros, Compañías de Fianzas, Casas de Cambio; además, por el Instituto de Fomento Municipal (INFOM) y el Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA).

Asimismo, 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 los “off-shore”, que financian operaciones de comercio; así también las asociaciones de crédito, compañías emisoras y operadoras de tarjetas de crédito y débito, cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones no gubernamentales (ONG’s) y otros tipos de cooperativas

que proporcionan diversos servicios financieros en las áreas rurales (información tomada de la página Web del Banco de Guatemala).

1.3.1 Sistema Financiero Regulado y no Regulado

El sistema financiero Regulado se encuentra organizado bajo el sistema de banca central y se conforma por toda institución legalmente constituida y autorizada por la Junta Monetaria y supervisada por la Superintendencia de Bancos, que lo dirige la Junta Monetaria.

Según el artículo 132 Constitución Política de Guatemala, 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; por lo que las actividades monetarias, bancarias y financieras, están organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública.

El artículo 133 de la Constitución Política de Guatemala establece que la Junta Monetaria tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y vela por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asimismo, debe asegurar la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

Las siguientes instituciones están obligadas a cumplir con las normativas emitidas por el sistema financiero regulado:

- Instituciones Bancarias
- Sociedades Financieras
- Compañías Almacenadoras
- Compañías de seguros
- Casas de Cambio
- Entidades fuera de plaza (Off Shore)
- Casas de Bolsa
- Compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito
- Otras instituciones que califique la Junta Monetaria

El sistema financiero no regulado, está compuesto por aquellas instituciones que realizan intermediación financiera cuya autorización legal se basa en el Código de Comercio. No se encuentran supervisadas por la Superintendencia de Bancos.

1.3.2 Estructura Organizacional

El sistema financiero guatemalteco se encuentra organizado bajo la estructura de Banca Central. Su organización es la siguiente:

- Junta Monetaria
- Banco de Guatemala
- Superintendencia de Bancos
- Bancos del Sistema
- Financieras
- Aseguradoras

- Afianzadoras
- Almacenes Generales de Depósito
- Otras Instituciones

1.3.3 Junta Monetaria

Es la máxima autoridad monetaria del país, tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, así como, la dirección suprema del Banco de Guatemala. La Junta Monetaria se integra con las siguientes representaciones tal como lo indica el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala:

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

Las atribuciones de la Junta Monetaria son:

- “Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional;
- Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional;

- Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de conformidad con la presente Ley” (4:7,8)
- “Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismo que persiga los mismos fines de aquella;
- Autorizar, a propuesta del Gerente General, la política de inversiones de las reservas monetarias internacionales;
- Establecer las reservas necesarias para fortalecer el patrimonio del Banco;
- Aprobar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos;
- Aprobar o modificar la estructura administrativa del Banco de Guatemala, a propuesta del Gerente General;
- Nombrar y remover al Gerente General y demás autoridades y funcionarios superiores del Banco;
- Aprobar anualmente los estados financieros del Banco;
- Aprobar anualmente, para su publicación, la memoria de labores del Banco Central;
- Emitir los reglamentos que de conformidad con ésta y otras leyes le corresponde;
- 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,
- Ejercer las demás atribuciones y facultades que le correspondan, de acuerdo con esta Ley, la Ley Monetaria y otras disposiciones legales aplicables” (4: 7, 8).

1.3.4 Banco de Guatemala

Es el agente financiero del Estado que tiene por objeto principal promover la creación y el mantenimiento de las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables al desarrollo ordenado de la economía del país, para lo cual propiciará las condiciones monetarias cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios, según el artículo 3 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala. (4:2)

El Banco Central es el Banco de Guatemala y funciona con carácter autónomo. Es la única entidad bancaria que puede emitir billetes y monedas en el territorio nacional, funciona bajo la dirección general de la Junta Monetaria.

“El Banco de Guatemala tiene, entre otras que determina su Ley Orgánica, las funciones siguientes:

- Ser el único emisor de la moneda nacional;
- Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en su Ley Orgánica;
- Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere su Ley Orgánica;
- Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y,
- Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.” (4:2)

1.4 Instituciones Bancarias

Son instituciones constituidas con capital público o privado autorizadas por la Junta Monetaria y fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos bajo una razón social, tienen como actividad principal la captación del dinero y títulos valores del público, que ofrece como servicio para medio de financiamiento de quienes lo solicitan en calidad de instrumentos financieros.

De conformidad con el artículo 3 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala: Los bancos autorizados, conforme esta ley o leyes específicas, podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.

Los orígenes legales e institucionales del actual sistema de banca central en Guatemala se remontan al período de la reforma monetaria y financiera de 1924-1926. Entonces, fue creado el Banco Central de Guatemala como establecimiento de emisión, giro y descuento, de carácter privado y con participación del Estado como accionista.

La Gran Depresión mundial (1929-1933) afectó gravemente a la economía guatemalteca, y sometió a una difícil prueba al Banco Central y su política monetaria basada en el patrón oro clásico. Dado que dicho patrón no daba cabida a una política monetaria anticíclica, se hizo necesario impulsar la reforma monetaria y bancaria de 1944-1946, mediante la cual se creó el

Banco de Guatemala como heredero del antiguo Banco Central de Guatemala. Esta reforma se culminó durante el gobierno revolucionario del Doctor Juan José Arévalo, y fue conducida bajo el liderazgo del Doctor Manuel Noriega Morales (Ministro de Economía y, posteriormente, primer presidente del Banco de Guatemala).

La reforma, impulsada por los aires renovadores de la Revolución de Octubre de 1944, consistió en otorgarle al Banco de Guatemala la calidad de banco estatal y la facultad de realizar una política monetaria, cambiaria y crediticia encaminada a crear las condiciones propicias para el crecimiento ordenado de la economía nacional. Para ello se dotó al Banco Central de instrumentos que le daban un mayor control sobre la oferta de dinero (manejo de las tasas de interés y descuento, y facultad para establecer encajes), así como una participación en el crédito de fomento (designación de cupos de crédito en determinadas actividades sectoriales), acorde esta última función a la tesis prevaleciente de basar el desarrollo en el modelo de sustitución de importaciones.

Como uno de los grandes legados de la Revolución de Octubre, la Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 215 del Congreso de la República, del 11 de diciembre de 1945) le confería a éste la calidad de entidad autónoma dotada de amplias facultades en el uso de instrumentos de política para contrarrestar los vaivenes cíclicos de la economía (información tomada de la página Web del Banco de Guatemala).

Al mes de diciembre 2016 las instituciones legalmente autorizadas para operar en el país y que se encuentran bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos de Guatemala son las siguientes:

1. El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Banco Inmobiliario, S. A.
3. Banco de los Trabajadores
4. Banco Industrial, S. A.
5. Banco de Desarrollo Rural, S. A.
6. Banco Internacional, S. A.
7. Citibank, N.A., Sucursal Guatemala
8. Vivibanco, S. A.
9. Banco Ficohsa Guatemala, S. A.
10. Banco Promerica, S. A.
11. Banco de Antigua, S. A.
12. Banco de América Central, S. A. (1)
13. Banco Citibank de Guatemala, S. A.
14. Banco Agromercantil de Guatemala, S. A.
15. Banco G&T Continental, S. A.
16. Banco de Crédito, S. A.
17. Banco Azteca de Guatemala, S. A.

Las operaciones bancarias según el artículo 41 Operaciones y Servicios, Decreto No. 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, se dividen en cinco grupos:

Los bancos autorizados conforme esta Ley podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

a) Operaciones pasivas:

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

b) Operaciones activas:

- Otorgar créditos;
- Realizar descuento de documentos;
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- Conceder anticipos para exportación;
- Emitir y operar tarjeta de crédito;
- Realizar arrendamiento financiero;
- Realizar factoraje;

- Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con 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;
- Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
- Realizar operaciones de reporto como reportador.

c) Operaciones de confianza

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

d) Pasivos contingentes

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

e) Servicios

- Actuar como fiduciario;

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

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. (2:15)

1.5 Legislación aplicable a las Instituciones Bancarias

La Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 132 establece que las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, que debe apegarse a los lineamientos establecidos y fiscalizados por la Superintendencia de Bancos de conformidad con el artículo 133 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. (1:27)

Las actividades de las instituciones bancarias en Guatemala están reguladas por:

- a) Ley Orgánica del Banco de Guatemala Decreto 16-2002, vigente a partir del 01 de junio de 2002
- b) Ley Monetaria Decreto 17-2002, vigente a partir del 01 de junio de 2002

- c) Ley de Supervisión Financiera Decreto 18-2002, vigente a partir del 01 de junio de 2002
- d) La Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, vigente a partir del 01 de junio del 2002
- e) Los reglamentos que emite la Junta Monetaria en lo aplicable por las disposiciones de la Ley Monetaria y la Ley Orgánica del Banco de Guatemala
- f) Ley de Libre Negociación de Divisas Decreto 94-2000, vigente a partir del 01 de mayo de 2001
- g) Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001, vigente a partir de diciembre de 2001
- h) Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005, vigente a partir del 5 de octubre de 2005, entre otras.

CAPÍTULO II

ÁREA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO

La importancia del Área de Otorgamiento de Créditos en las instituciones bancarias radica en el impacto que se obtiene en los resultados financieros, así como también la atención brindada a los clientes en general. La adecuada gestión se debe realizar de manera proactiva en la identificación de las oportunidades de negocio, donde el equilibrio entre cumplimiento obligatorio externo e interno de normativas sea de beneficio atractivo para fortalecer la solidez y rentabilidad de las instituciones.

2.1 Definición de Crédito Bancario

El crédito es una operación donde una entidad bancaria regulada brinda en calidad de préstamo una cantidad determinada de dinero a una persona llamada "deudor", en la cual, este último se compromete a pagar los intereses y devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas en el contrato de crédito.

Los créditos bancarios se pueden clasificar por su plazo, garantía y destino.

Por su plazo: según la garantía y los términos acordados pueden ser de corto plazo (menor de un año), mediano plazo (mayor a un año y menor de tres) y largo plazo (mayor de cinco años).

Según la garantía: los préstamos pueden ser fiduciaria, prendaria, hipotecaria y mixta.

Por su destino: puede ser para consumo, microcrédito, vivienda e inversión.

2.2 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito

Es emitido por la Junta Monetaria según resolución JM-93-2005 en el cual se regulan las mejores prácticas aplicables para el otorgamiento de créditos de todo tipo de plazo, garantía y destino.

El objetivo del Reglamento es normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento y de los deudores, y a la valuación de activos crediticios. (8:3)

La base legal de este reglamento se fundamenta en los artículos 50, 51, 52, 53, 55,56 y 57 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Dentro de la reglamentación para el otorgamiento de créditos también se consideran los requisitos mínimos que serán requeridos a los solicitantes.

“Artículo 20. Información financiera de solicitantes y deudores de créditos de consumo. Las instituciones deberán obtener, respecto de los solicitantes y deudores de créditos de consumo, estado patrimonial y estado de ingresos y egresos con antigüedad no mayor de cuatro (4) meses a la fecha de la solicitud, cuando el crédito supere ochenta mil quetzales (Q80,000.00) o el equivalente de diez mil cuatrocientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$10,400.00), si se trata de moneda extranjera. Para las solicitudes de menor cantidad a la indicada, las instituciones emitirán la política de requerimiento de información.

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

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).

“Artículo 14. Información general de personas individuales. 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.” (8:11)

a) “Datos generales:

1. Nombre completo;
2. Número de Identificación Tributaria (NIT)
3. Número de orden y de registro de la cédula de vecindad 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 de la cédula de vecindad 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". (8:11)

2.2.1 Proceso Crediticio

En el Reglamento también se establecen los procesos crediticios aplicables en las evaluaciones de riesgo realizadas a los públicos objetivos a los que se les pretende otorgar financiamiento.

El artículo 56 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002, resalta la importancia de que las instituciones cuenten con políticas y procedimientos para asegurar la eficiencia de su proceso crediticio, a efecto de que la administración de riesgos tomen en cuenta la concesión del crédito, la calidad del activo, la suficiencia de provisiones y el conocimiento adecuado del cliente, lo cual debe incluir, evaluar, estructurar, aprobar, formalizar, desembolsar, dar seguimiento y recuperar el crédito.

Las políticas de crédito en las instituciones bancarias deben contar un amplio análisis para dar la pauta y determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste.

Los aspectos que se deben tomar en cuenta en el proceso crediticio son: determinación de un mercado objetivo, evaluación de condiciones en que se otorgan, evaluación de crédito, aprobación, documentación y desembolso, administración del crédito en referencia.

El Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito Resolución JM-93-2005, Título II Proceso Crediticio Capítulo I, establece lo siguiente:

“Artículo 4. Identificación del mercado objetivo. El plan estratégico institucional y sus modificaciones deben identificar el mercado principal hacia el cual se orienten los activos crediticios de la institución. Una vez

identificado el mercado objetivo se emitirán directrices relativas a los aspectos siguientes:

- a) Principales actividades económicas hacia las que se canalizarán los activos crediticios;
- b) Características de los segmentos de mercado a los que se desea orientar los activos crediticios;
- c) Condiciones generales bajo las que se pacten los activos crediticios; y,
- d) Excepciones que puedan hacerse a lo establecido en los incisos anteriores.

Artículo 5. Manual de crédito. Las políticas y los procedimientos para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios 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.” (8:7)

“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.

Artículo 6. Evaluación de solicitantes empresariales mayores y deudores empresariales mayores. La evaluación de las solicitudes que den lugar a activos crediticios, las prórrogas, las novaciones o las reestructuraciones,

cuando se trate de solicitantes empresariales mayores o deudores empresariales mayores, deberá considerar el análisis de los aspectos siguientes:

a) Análisis financiero:

1. Comportamiento financiero histórico con base en la información requerida en este reglamento;
2. Capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo del contrato, de acuerdo a lo indicado en anexo al presente reglamento;
3. Experiencia de pago en la institución y en otras instituciones;
4. Relación entre el servicio de la deuda y los flujos de fondos proyectados del solicitante o deudor;
5. Nivel de endeudamiento del solicitante o deudor; y,
6. Relación entre el monto del activo crediticio y el valor de las garantías. En el caso de créditos con garantías reales, deberá tenerse información sobre el estado físico, la situación jurídica y, cuando proceda, los seguros del bien de que se trate. Para el caso de garantías personales, se evaluará al codeudor, garante o avalista de la misma manera que al solicitante o deudor, excepto que para el codeudor, garante o avalista no será obligatorio solicitar el flujo de fondos proyectado.

b) Análisis Cualitativo:

1. Naturaleza del negocio o industria y riesgos asociados a sus operaciones; y,
2. Objetivos del solicitante o deudor y estimaciones de su posición competitiva con relación al sector económico al que pertenece, y riesgos de dicho sector tomando en cuenta la información oficial

disponible, de fuentes calificadas o de asociaciones gremiales u otras fuentes a criterio de la institución.

Las entidades deberán mantener, mientras el activo crediticio presente saldo, la información y documentación relativa a los análisis indicados en el presente artículo.

De acuerdo al análisis indicado en el presente artículo, se deberá determinar la categoría de clasificación del activo crediticio que corresponda conforme a lo establecido en el artículo 28 de este reglamento y valuarlo según el procedimiento indicado en el reglamento”. (8:7)

“Artículo 7. Evaluación de otros solicitantes o deudores. La evaluación de las solicitudes que den lugar a activos crediticios, las prórrogas, las novaciones o las reestructuraciones, cuando se trate de solicitantes o deudores empresariales menores, microcréditos, créditos hipotecarios para vivienda o créditos de consumo, deberá considerar el análisis de los aspectos siguientes:

- a) Comportamiento financiero histórico, cuando el solicitante o deudor sea una persona jurídica, excepto cuando se trate de solicitantes o deudores de microcrédito.
- b) Capacidad de pago, conforme a las políticas aprobadas por el consejo de administración de cada institución, o quien haga sus veces, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones; y,
- c) Los aspectos señalados en el inciso a), numerales 3 al 6 del artículo anterior.

Las entidades deberán mantener vigente la información del activo crediticio, siempre que esté presente saldo.

De acuerdo al análisis indicado en el presente artículo, se deberá determinar la categoría de clasificación del activo crediticio que corresponda conforme a lo establecido en el artículo 28 de este reglamento y valorarlo atendiendo a las políticas aprobadas por el consejo de administración de la institución.

Artículo 8. Estructuración del activo crediticio. La estructuración de los activos crediticios incluirá, cuando sea aplicable, los elementos siguientes:

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

“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.

Artículo 9. Aprobación. 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.

Artículo 10. Formalización. Las instituciones deberán establecer e implementar los procedimientos que procuren una adecuada formalización de las condiciones de los activos crediticios en los títulos y contratos respectivos, incluyendo sus garantías. El contrato debe responder a las condiciones y estructura de la operación y además, cuando sea aplicable, otorgar facultades a la institución para efectuar inspecciones periódicas que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas.

Todo activo crediticio prorrogado o reestructurado deberá mantener el mismo número de identificación de origen.

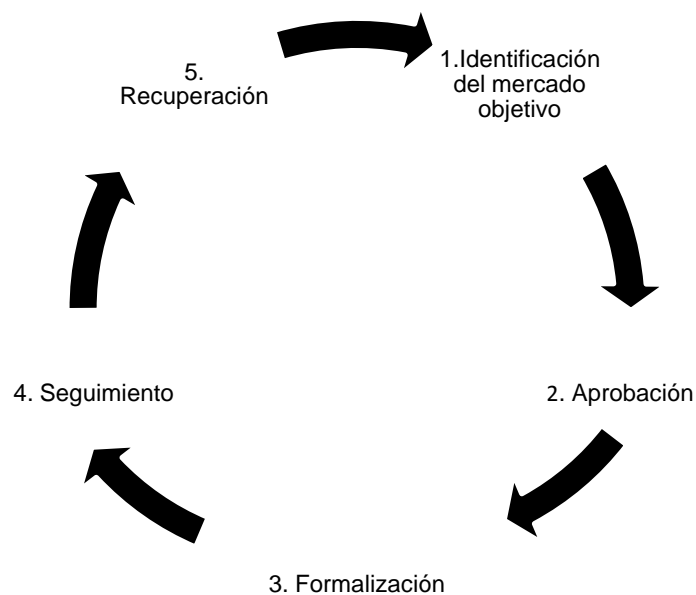
En el caso de las novaciones o cambio de garantía, en el expediente deberá constar el número de identificación de origen del activo crediticio.

Artículo 11. Seguimiento. 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.

Artículo 12. Recuperación. Las instituciones deberán emitir políticas que contengan los mecanismos y procedimientos de cobro que consideren adecuados para la recuperación efectiva de los activos crediticios”. (8:9)

Figura No. 1
Proceso Crediticio



Fuente: elaboración propia con base al Reglamento para la Administración y Riesgo de Crédito JM-093-2005

Respecto a las políticas y procedimientos a considerar para el otorgamiento de créditos la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 exponen lo siguiente:

“Artículo 56. Políticas administrativas. Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, relativas a la concesión de créditos, inversiones, evaluación de la calidad de activos, suficiencia de provisiones para pérdidas y, en general, políticas para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que los bancos y grupos financieros no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas” (2:22)

Las instituciones bancarias deben contar con políticas de créditos que permitan concederlos en sus diferentes formas a clientes calificados, estas políticas deben indicar la objetividad en cuanto al seguimiento y recupero del activo crediticio otorgado.

Las políticas internas de una institución bancaria son un conjunto de directrices documentadas que establecen normas en las diferentes áreas como por ejemplo procedimientos apropiados para el resguardo de expedientes de clientes, las políticas internas deben cumplir con ciertos requisitos establecidos por la Superintendencia de Bancos, como por ejemplo la provisión de cuentas incobrables. Los tipos de políticas que una institución bancaria implemente varían ampliamente, de acuerdo a las necesidades de cada área.

Las instituciones no deben solo ocuparse de las políticas de crédito que establecen, sino también de la utilización correcta de estas al tomar decisiones. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito, cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de las instituciones bancarias. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficiente no producen resultados óptimos.

Las políticas para la concesión de créditos son necesarias e indispensables en las instituciones bancarias, ya que con estas se logra una correcta y eficiente administración de riesgos del financiamiento otorgado al público en cualquier forma jurídica, para esto La Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002, establece los lineamientos requeridos para su buen funcionamiento de la forma siguiente:

“Artículo 50. Concesión de financiamiento. Los bancos, antes de conceder financiamiento, deben cerciorarse razonablemente que los solicitantes tengan la capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo del contrato. Asimismo, deberán hacer un seguimiento adecuado a la evolución de la capacidad de pago del deudor o deudores durante la vigencia del financiamiento.

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

Si con posterioridad a la concesión del financiamiento el banco comprobare falsedad en la declaración y documentación proporcionada por el deudor o

deudores, podrá dar por vencido el plazo y exigir extrajudicialmente o judicialmente el cumplimiento inmediato de la obligación.

Artículo 51. Garantías. 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.

Artículo 52. Requisitos. En el proceso de concesión y durante la vigencia del crédito deberá observarse lo siguiente:

- a. El banco deberá requerir del deudor toda la información y acceso que le permita continuamente evaluar la capacidad de pago de éste. La Superintendencia de Bancos podrá, cuando lo estime necesario, evaluar la capacidad de pago de los deudores, para cuyo efecto el banco deberá poner a disposición de la misma, la información y toda la documentación que ésta le requiera; y,
- b. Toda prórroga debe ser expresa. El plazo del crédito no se entenderá prorrogado por la simple espera o el hecho de recibir abonos al principal o el pago total o parcial de los intereses vencidos". (2:20)

“La prórroga o cancelación de las obligaciones en favor de los bancos, sean o no hipotecarias, podrá hacerse por medio de razón al pie del documento respectivo, puesta por quien tenga facultad legal para hacerlo.

Tal razón con legalización de firma por Notario, será instrumento suficiente para que el registro respectivo haga la operación correspondiente.” (2:21)

2.2.2 Tipos de Créditos

Se debe tener presente que activos crediticios y créditos no se refiere a lo mismo por ello el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito Resolución JM-93-2005, indica de forma clara las siguientes definiciones:

“Activos crediticios son todas aquellas operaciones que impliquen un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su registro contable, tales como: préstamos, documentos descontados, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, deudores varios, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito, arrendamiento financiero o factoraje, y cualquier otro tipo de financiamiento o garantía otorgada por la institución”. (8:3)

“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 presente reglamento, los activos crediticios otorgados al Gobierno Central, municipalidades y otras instituciones del Estado y todo activo crediticio,

independientemente de su destino, que no reúna las características de crédito hipotecario de vivienda, de consumo ni de microcrédito”. (8:4)

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

Créditos hipotecarios para vivienda: son activos crediticios a cargo de personas individuales, garantizados con hipoteca sobre bienes inmuebles y destinados a financiar la adquisición, construcción, remodelación o reparación de vivienda, siempre que hayan sido otorgados al propietario final de dichos inmuebles; así como, los créditos otorgados para la liberación de gravámenes, cuando llenen las características mencionadas. De esta definición se excluyen las cédulas hipotecarias”. (8:5)

Es importante que las instituciones cumplan a cabalidad con lo establecido en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, en este se norman los aspectos que se deben observar para el otorgamiento de activos crediticios en cualquier forma jurídica, de esta forma se tiene una correcta administración de la cartera de créditos, se reducen riesgos y se evita obtener pérdidas por la concesión de activos crediticios a público no calificado.

2.2.3 Cartera de Créditos

La cartera de créditos en las instituciones bancarias está conformada por el conjunto de créditos y financiamientos otorgados a los clientes, por lo mismo dicha cartera es considerada como parte del activo de estas instituciones.

Los activos crediticios de acuerdo a su forma, para valuación de la cartera de créditos están agrupados como lo establece el artículo 26 del Reglamento para la Administración del Riesgo de crédito JM-93-2005 de la siguiente forma:

- Créditos empresariales
 - Deudores empresariales mayores
 - Deudores empresariales menores
- Microcréditos
- Créditos hipotecarios para la vivienda
- Créditos de consumo

Como toda transacción realizada en una Institución Bancaria, el movimiento de la Cartera de Créditos debe reflejarse en los Estados Financieros y la jornalización lleva como mínimo los siguientes pasos:

- a) Concesión del crédito
- b) Formalización del crédito
- c) Recepción de garantías y formalización
- d) Entrega de fondos
- e) Registro de garantía si existiera
- f) Registro y cobro de los intereses
- g) Cálculo de intereses devengados
- h) Recuperación de capital

- i) Regularización por liberación de garantía
- j) Devolución del testimonio o escritura

2.2.4 Cartera de Consumo

El Crédito de Consumo es un préstamo a corto o mediano plazo, que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo o el pago de servicios (por ejemplo, compra de electrodomésticos, gastos escolares, gastos médicos, entre otros). Los plazos en general son entre uno y tres años y su pago se efectúa en cuotas, normalmente iguales y sucesivas.

El artículo 3 del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Decreto JM 93-2005, define al crédito de consumo como:

“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”. (8:5)

La cartera de consumo en las instituciones bancarias está conformada por la concesión de créditos de este tipo, la cual está sujeta a valuación como lo indica el artículo 53 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002:

“Los bancos y las empresas del grupo financiero que otorguen financiamiento deben valorar sus activos, operaciones contingentes y otros instrumentos financieros que impliquen exposiciones a riesgos, de conformidad con la normativa correspondiente. Los bancos y, en su caso, las empresas del grupo financiero, deben constituir, contra los resultados del ejercicio, las reservas o provisiones suficientes, conforme la valuación realizada. En caso de que las reservas o provisiones a constituir excedan el máximo legal permitido como gasto deducible para fines fiscales, tales excedentes podrán crearse directamente contra cuentas de capital.

En caso de incumplimiento, la Superintendencia de Bancos podrá ordenar la reclasificación de los activos y la correspondiente constitución de reservas o provisiones, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

Cuando a juicio del Superintendente de Bancos, en determinados activos, contingencias y otros instrumentos financieros existan factores de riesgo que requieran la constitución de reservas o provisiones especiales adicionales a las indicadas en el primer párrafo del presente artículo, deberá ordenar, en cada caso, la constitución de las mismas con el fin de cubrir el riesgo en la medida necesaria.

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos, emitirá la normativa a que se refiere el primer párrafo del presente artículo, determinando el régimen de clasificación de activos y de reservas o provisiones, tomando en cuenta la capacidad de pago y cumplimiento del deudor, a los fines de lo indicado en dicho párrafo.” (2:21)

Los créditos de consumo deben ser clasificados por las instituciones bancarias para determinación del riesgo que presenten.

Para efectos de la clasificación de los activos crediticios, por tipos de categoría, según el artículo 28 del Reglamento para la Administración del Crédito se clasificará en alguna de las cinco categorías siguientes, de menor a mayor riesgo:

1. Categoría A. De riesgo normal.
2. Categoría B. De riesgo superior al normal.
3. Categoría C. Con pérdidas esperadas.
4. Categoría D. Con pérdidas significativas esperadas.
5. Categoría E. De alto riesgo de irrecuperabilidad.

La integración de los artículos 32 y 35 del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, los cuales indican la Clasificación de Créditos de Consumo y la Constitución de Reservas o Provisiones, se obtiene el siguiente cuadro:

Tabla No. 1
Clasificación de Créditos de Consumo (Categoría, Días de Mora y Reserva)

Categoría del activo crediticio	Situación de pago del activo crediticio	Conversión de meses a días de mora	Porcentaje de reserva o provisión
A	al día o hasta 1 mes de mora	1 a 30 días	0%
B	más de 1 hasta 2 meses de mora	31 a 60 días	5%
C	más de 2 hasta 4 meses de mora	61 a 120 días	20%
D	más de 4 hasta 6 meses de mora	121 a 180 días	50%
E	más de 6 meses de mora	181 a más días	100%

Fuente: elaboración propia con base al Reglamento para la Administración y Riesgo de Crédito JM-093-2005

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

Las instituciones bancarias deben contar con un adecuado y eficiente sistema de control interno que garantice el cumplimiento de políticas y procedimientos que contribuyan al logro de objetivos establecidos por la administración, además de tener el número de colaboradores necesarios para llevar a cabo las funciones de cada área.

3.1 Auditoría

Actividad de aseguramiento y de consulta, que se enfoca en agregar valor a la organización, por medio de la evaluación del sistema de control establecido para determinar y reducir los riesgos a través de procedimientos lógicos necesarios de acuerdo a la naturaleza de las instituciones a evaluarse para obtener evidencia y así emitir un informe objetivo. (6:17)

3.2 Clasificación por tipo de Auditoría

La Auditoría agrega valor a las entidades, su desarrollo varía de acuerdo al propósito que persiga, ayuda para que se compruebe si los controles implementados contribuyen a la eficacia de las operaciones, de manera general la auditoría puede clasificarse en:

Auditoría Interna: enfocada en agregar valor a la organización, proporciona aseguramiento objetivo y relevante, para contribuir a la eficiencia y mejora de los procedimientos y sistemas de control establecidos.

Auditoría Externa: su objetivo es expresar una opinión razonable sobre los estados financieros evaluados, es realizada por una unidad externa totalmente independiente de la organización.

Según el objetivo que se persiga o el enfoque que sea necesario la auditoría puede ser:

Auditoría financiera: es una revisión de los estados financieros, de manera similar a la auditoría externa. Su objetivo es expresar una opinión sobre la razonabilidad de las cifras expresadas en los estados financieros.

Auditoría Operacional: es la que realiza un análisis de una parte o de toda la organización para evaluar sus sistemas, controles y su desempeño, se centra en medir la posición financiera de acuerdo a los resultados de las operaciones realizadas, mide la eficiencia y eficacia de las operaciones. Generalmente es realizada por un auditor interno.

Auditoría de Cumplimiento: es la evaluación global de las áreas de una organización, para verificar que las operaciones en conjunto se realicen conforme a las normas legales, reglamentarias, y procedimientos a los que deben quedar sujetas.

3.3 Auditoría Interna

“La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (6:17)

La independencia se refiere a la libertad de condicionamientos que amenacen la capacidad de llevar a cabo las responsabilidades de la actividad de auditoría interna. Las amenazas deben contemplarse en todos los niveles.

La Auditoría Interna debe ser objetiva, es decir se debe tener una actitud mental neutral que permita desempeñar el trabajo con honesta confianza y sin comprometer su calidad, se debe evitar caer en conflicto de intereses.

La Auditoría Interna es la que se practica como instrumento de las propias instituciones, por lo tanto, debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de las instituciones así como contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y dirección. (6:27)

La función básica de la Auditoría Interna es verificar el cumplimiento de los procedimientos, normas y regulaciones sobre los registros internos, mediante un examen sistemático que permita detectar deficiencias y reducir riesgos.

3.3.1 Función y alcance de la Auditoría Interna

Actividad de evaluación establecida o prestada a la entidad como un servicio. Sus funciones incluyen, entre otras, el examen, la evaluación y el seguimiento de la adecuación y eficacia del control interno.

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. Abarca la ejecución del plan de trabajo. Sin embargo la Gerencia y el Consejo de Administración deben proporcionar una dirección sobre dicho alcance.

El objetivo de la Auditoría Interna es asistir a los miembros de las organizaciones proporcionándoles análisis, recomendaciones, consejos e información concernientes a las actividades revisadas. Incluye la promoción del control efectivo a un costo razonable.

3.3.2 Importancia y Naturaleza de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los colaboradores de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a controles, políticas y procedimientos de los cuales la Auditoría es responsable.

La complejidad de las operaciones que actualmente llevan a cabo las organizaciones, así como la competencia que deben enfrentar, sin importar su tamaño o giro, hace necesario que sus administradores recurran al apoyo que ofrece el Contador Público mediante la Auditoría Interna.

En ocasiones la función de vigilancia es realizada por personas que llevan a cabo otras actividades dentro de la organización, lo cual las convierte en juez y parte. Para el funcionamiento de una empresa se requiere de una administración que actúe para cumplir con los objetivos para los cuales fue creada; sin embargo, también es importante la creación de un órgano que vigile las operaciones de esta y la actuación de la propia administración.

Por tal razón, la labor de vigilancia es reconocida en todas partes y cada vez adquiere mayor importancia ante la necesidad de proteger a los dueños de los malos manejos que pudiera hacer la administración, y de que en la empresa exista un órgano que se encargue de garantizar la veracidad de las actividades jurídicas y financieras de las organizaciones.

3.3.3 Misión

“Auditoría Interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimientos basado en riesgos.” (6:17)

Los auditores internos deben ser objetivos al evaluar los procedimientos establecidos, para lograr mejorarlos o adecuarlos a las necesidades actuales de la empresa y así agregar valor con el trabajo realizado. El propósito, la autoridad y responsabilidades de la actividad de Auditoría Interna deben ser establecidos previamente.

“Los Principios Fundamentales, tomados en su conjunto, articulan la efectividad de la Auditoría Interna. Para que ésta sea eficaz, todos los Principios deber estar presentes y operar de forma efectiva. La manera en la que el auditor interno o actividad de la Auditoría Interna demuestran la efectividad de los Principios Fundamentales puede ser muy diferente de una organización a otra, pero el fracaso en el logro de cualquiera de los Principios implicaría que una actividad de Auditoría Interna no es todo lo efectiva que podría ser para el logro de la Misión.” (6:27)

“La Auditoría Interna:

- Demuestra integridad.
- Demuestra competencia y diligencia profesional.
- Es objetiva y se encuentra libre de influencias (Independiente).
- Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización.
- Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados.
- Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo.
- Se comunica de forma efectiva.
- Proporciona aseguramiento en base a riesgos.
- Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro.
- Promueve la mejora de la organización.”(6:27)

3.3.4 Código de Ética

El código de ética proporciona orientación a los auditores internos para realizar el trabajo de auditoría de acuerdo a principios y reglas de conducta.

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

1. Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la Auditoría Interna.

Integridad

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

Objetividad

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

Confidencialidad

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

Competencia

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

2. Reglas de Conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observados por los auditores internos. Estas reglas son una ayuda para interpretar los Principios en aplicaciones prácticas. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.

1. Integridad

Los auditores internos:

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

2. Objetividad

Los auditores internos:

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

3. Confidencialidad

Los auditores internos:

- Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.

- No utilizarán información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

4. Competencia

Los auditores internos:

- Participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.
- Desempeñarán todos los servicios de auditoría interna de acuerdo con las Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.
- Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios. (6: páginas 21, 22, 23 y 24)

3.4 Pruebas y Procedimientos de Auditoría Interna

Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos y pruebas que el auditor utiliza de acuerdo a su criterio para obtener información y así comunicar los resultados obtenidos, las pruebas más utilizadas son las siguientes:

Pruebas de Cumplimiento: Son las pruebas realizadas con el objetivo de verificar la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que establece la administración de una institución.

Pruebas Sustantivas: Son las pruebas realizadas con el objetivo de verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es fiable.

Pruebas de Doble Propósito: Son las planeadas específicamente para proveer información directa sobre aspectos tanto de cumplimiento como sustantivos.

Los procedimientos de Auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a las operaciones que realizan una institución, es decir, las técnicas son las herramientas de trabajo del auditor y los procedimientos es la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio en particular.

3.5 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Constituyen la Base Técnica para la realización obtención de un trabajo Auditoría Interna de calidad, se debe cumplir con los estándares para realizar el trabajo de forma objetiva e independiente.

“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.

Las Normas son requisitos enfocados a principios, de cumplimiento obligatorio, que consiste en:

- Declaraciones de requisitos básicos para el ejercicio de la Auditoría Interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, de aplicación internacional a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las Declaraciones.” (6:31)

La estructura de las Normas está formada por:

- Normas sobre Atributos: tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna.
- Normas sobre Desempeño: describen la naturaleza de los servicios de Auditoría Interna y proporcional criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.
- Normas de Implantación: amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría.

Las Normas se estructuran de la siguiente forma:

- Normas sobre Atributos
 - 1000 Propósito, autoridad y responsabilidad
 - 1010 Reconocimiento de la definición de Auditoría Interna, el Código de Ética y las Normas en el estatuto de Auditoría Interna
 - 1100 Independencia y objetividad
 - 1110 Independencia dentro de la organización
 - 1111 Interacción directa con el Consejo

1120 Objetividad individual

1130 Impedimentos a la independencia u objetividad

1200 Aptitud y cuidado profesional

1210 Aptitud

1220 Cuidado profesional

1230 Desarrollo profesional continuo

1300 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

1310 Requisitos del programa de aseguramiento y
mejora de la calidad

1311 Evaluaciones internas

1312 Evaluaciones externas

1320 Informe sobre el programa de aseguramiento y
mejora de la calidad

1321 Utilización de "Cumple con las Normas
Internacionales Para el Ejercicio Profesional
de la Auditoría"

1322 Declaración de incumplimiento

- Normas sobre Desempeño

2000 Administración de la actividad de Auditoría Interna

2010 Planificación

2020 Comunicación y aprobación

2030 Administración de recursos

2040 Políticas y procedimientos

2050 Coordinación

2060 Informe a la alta dirección y al Consejo
2070 Proveedor de servicios externos y responsabilidad
de la organización sobre Auditoría Interna
2100 Naturaleza del trabajo
2110 Gobierno
2120 Gestión de riesgos
2130 Control

2200 Planificación del trabajo
2201 Consideraciones sobre planificación
2210 Objetivos del trabajo
2220 Alcance del trabajo
2230 Asignación de recursos para el trabajo
2240 Programa de trabajo

2300 Desempeño del trabajo
2310 Identificación de la información
2320 Análisis y evaluación
2330 Documentación de la información
2340 Supervisión del trabajo

2400 Comunicación de resultados
2410 Criterios para la comunicación
2420 Calidad de la comunicación
2430 Uso de “Realizado de conformidad con las Normas
Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría
Interna”
2440 Difusión de resultados
2450 Opiniones globales

2500 Seguimiento del progreso

2600 Comunicación de la aceptación de los riesgos

Todos los auditores internos son responsables de cumplir con las Normas relacionadas con la objetividad, aptitud y cuidado profesional al realizar el trabajo de Auditoría Interna.

3.6 Marco Integrado del Control Interno

El informe *Control interno: Un marco integrado* fue emitido en el mes de septiembre de 1992 por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission –COSO-*

Desde su emisión, muchas de las partes interesadas han considerado que el informe COSO ha conseguido los objetivos fijados, al establecer una definición común que atiende a las necesidades de los distintos interesados y proporciona una pauta respecto a la que las instituciones pueden evaluar los sistemas de control y determinar la manera de mejorarlos.

El informe COSO puede ser adoptado por las instituciones bancarias para garantizar que las operaciones se realizan de una forma confiable y objetiva que permita el logro de objetivos.

El informe COSO ayuda a las entidades a evaluar y mejorar los sistemas de control interno, facilita un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno.

Algunos de los beneficios de utilizar el informe COSO en las organizaciones son:

- Promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades.
- Ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados
- Ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad
- Mejora la comunicación en la organización
- Mejora el control interno de la organización

3.6.1 Control Interno

“El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables” (5:16)

Esta definición implica que el control interno es un medio a través del cual la gerencia controla las actividades de la institución, ya que se compone de una sucesión de medidas incorporadas en el proceso de administración de las actividades de la institución en vez de añadirse a ésta, lo logran los miembros de una institución por medio de sus acciones y palabras, puede

proveer solo una certeza razonable con respecto al logro de los objetivos de una institución.

La incorporación de controles en las instituciones bancarias puede influir directamente en la capacidad de la institución de conseguir sus objetivos, además contribuye a la calidad de las operaciones.

Las iniciativas de control se convierten en parte de la estructura operativa de las instituciones como se evidencia en los siguientes ejemplos:

- “La alta dirección procura que los valores de la calidad se incorporen en el estilo empresarial de su compañía.
- El establecimiento de objetivos de la calidad vinculados a los procesos de recopilación y análisis de información de la entidad entre otros.
- La utilización de conocimientos sobre las prácticas de la competencia y las expectativas de los clientes para impulsar la mejora continuada de la calidad”. (5:17)

El control interno, por muy bien diseñado e implantado que esté, solamente puede aportar un grado de seguridad razonable al consejo de administración acerca del logro de objetivos de las instituciones debido a que se ve afectado por las limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno, por ejemplo si dos o más personas se lo proponen, los controles pueden esquivarse. (5:19)

Las instituciones bancarias deben contar con objetivos claros y definidos para obtener utilidades y así contribuir a su crecimiento, además deben

realizar las operaciones de acuerdo a las leyes aplicables y así proporcionar a los accionistas estados financieros fiables.

“Los objetivos pueden clasificarse en tres categorías:

- Operacionales: referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad
- Información financiera: referente a la preparación y publicación de estados financieros fiables
- Cumplimiento: referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables”. (5:19)

El control interno es un instrumento de eficiencia y no un plan, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de instituciones a clientes y mantiene un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón empleado.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de las instituciones, de su efectividad depende que el consejo de administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la institución.

El control interno presenta los siguientes conceptos fundamentales:

- “El control interno es un proceso. Es un medio utilizado para consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno lo llevan a cabo las personas. No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.

- El control interno sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad”. (5:16)
- “El control interno está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo, se solapan”. (5:16)

3.6.2 Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los componentes son los siguientes:

3.6.3 Entorno de control

Este componente es el que marca las pautas de comportamiento en una organización, definido como el núcleo de un negocio es su personal, la integridad, los valores éticos y la profesionalidad son pilares fundamentales en este componente. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aporta disciplina y estructura. La organización establece políticas y procedimientos adecuados, a menudo con un código de conducta escrito, que hace énfasis en los valores compartidos y el trabajo en equipo para lograr los objetivos de la institución.

El entorno de control engloba una serie de factores, todos son importantes y cada uno varía de acuerdo a las necesidades de las instituciones por las operaciones que realice. Los factores son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Compromiso de competencia profesional

- Consejo de administración y comité de auditoría
- Filosofía de dirección y estilo de gestión
- Estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

3.6.4 Evaluación de los Riesgos

La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, debe fijar objetivos integrados en las diferentes actividades que realiza para que funcione de forma coordinada, luego identificar los riesgos que pueden tener un impacto sobre su consecución y tomar medidas oportunas.

“Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es en el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, con base a dicho análisis. Determinar la forma en que los riesgos deber ser gestionados. Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se necesitan mecanismos para identificar y hacer frente a los riesgos especiales asociados con el cambio”. (5:43)

Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza, se encuentran con riesgos en todos los niveles de organización. Los riesgos afectan la habilidad de cada entidad para sobrevivir, competir con éxito dentro de su sector, mantener una posición financiera fuerte y una

imagen pública positiva así como la calidad global de sus productos, servicios y empleados. (5:43)

Las instituciones bancarias deben establecer un margen de riesgo para las actividades administrativas, operativas, y para cada activo crediticio que tienen a la disposición del los clientes.

Antes de identificar los riesgos es necesario el establecimiento de objetivos definidos normalmente por la misión y valores que la entidad considere prioritarios.

Las principales categorías de objetivos que deben definirse son las siguientes:

- Objetivos relacionados con las operaciones: se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad en conjunto con los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas. Los objetivos relacionados con las operaciones tienen que reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se desenvuelve la entidad, la dirección debe asegurarse que los objetivos están basados en la realidad y exigencias del mercado y están expresados en términos que permiten que se evalúe correctamente el rendimiento. (5:44)

Las instituciones bancarias deben establecer objetivos relacionados con las operaciones, de acuerdo a las necesidades de los clientes y así brindarles servicios que contribuyan a su desarrollo.

- Objetivos relacionados con la información financiera: se refieren a la preparación de estados financieros fiables y a la prevención de la falsificación de la información financiera publicada, las entidades deben conseguir los objetivos relacionados con la información financiera con el fin de cumplir las obligaciones externas. La presentación de la información financiera requiere:
- Que los principios de contabilidad seleccionados y aplicados sean de aceptación general
- Que los principios de contabilidad sean apropiados a las circunstancias
- Que los estados financieros faciliten información suficiente sobre los temas que puedan afectar a su utilización, comprensión e interpretación
- Que la información presentada esté clasificada y resumida de forma razonable, es decir, que no sea demasiado detallada ni demasiado resumida.
- Que los estados financieros reflejen las transacciones y acontecimientos subyacentes de forma tal que se presenten la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de caja de una forma adecuada y dentro de unos límites aceptables, es decir, dentro de los límites razonables y prácticos que sea factible conseguir en la preparación de los estados financieros. (5:46, 47)

La información financiera debe estar presentada de una forma correcta de tal manera que transmita confiabilidad ante el público y a la dirección para la toma de decisiones oportunas que permitan ser competitivos en el mercado financiero.

- **Objetivos de cumplimiento:** estos objetivos se refieren al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad. Depende de factores externos, tienden a ser parecidos en todas las entidades, en algunos casos, o en todo un sector, entre otros. (5:45)

Las instituciones bancarias deben cumplir con las leyes y reglamentos para evitar ser sancionadas y mantener una buena reputación ante los clientes, colaboradores y alta dirección.

3.6.5 Actividades de control

Las instituciones bancarias debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se cumplen las directrices de la dirección de forma eficiente y eficaz, también tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos.

Las actividades de control son las normas y procedimientos que pretenden asegurar que se cumplen las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos. Pueden dividirse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operaciones, la fiabilidad de la información financiera o el cumplimiento de la legislación aplicable. (5:67)

Las instituciones bancarias deben desarrollar las actividades de control de acuerdo a los objetivos previstos, asegurar que tanto la información financiera como el proceso de regulatorios se cumplan a cabalidad y con transparencia, para lograrlo es importante que las actividades de control sean llevadas a cabo por el personal a todos los niveles, deben ser

establecidas con criterio amplio y no muy rígidas para garantizar su desarrollo y cumplimiento.

Las actividades de control son indispensables ya que al ser aplicados los procedimientos de forma cotidiana en las instituciones, permiten que refuercen el cumplimiento de los planes de acción establecidos y que mantengan sus organizaciones en la línea para la consecución de sus objetivos.

Los tipos de actividades de control que pueden ser adoptadas son las siguientes:

- Análisis efectuados por la dirección
- Gestión directa de funciones por actividades
- Proceso de información
- Controles físicos
- Indicadores de rendimiento
- Segregación de funciones (4:69)

3.6.6 Información y Comunicación

La dirección debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de control. Los colaboradores deben comprender el papel que deben desempeñar dentro del sistema de control interno, así como la relación existente entre las actividades propias y de los demás.

“Todas las empresas han de obtener información relevante, tanto financiera como de otro tipo, relacionada con las actividades y acontecimientos internos y externos. La información a recoger debe ser de la naturaleza que la

dirección haya estimado relevante para la gestión del negocio y debe llegar a las personas que la necesiten en la forma y el plazo que permitan la realización de sus responsabilidades de control y de sus otras funciones”. (5:82)

La gestión de las instituciones bancarias y el progreso hacia los objetivos que se han fijado sean importantes a las operaciones, a la información financiera o de cumplimiento de leyes y normas, implica que la información es necesaria en todos los niveles.

La información que se genera es indispensable para dar vida a otra en forma sucesiva de tal manera que, ésta, no se utiliza únicamente para formular estados financieros para su difusión en general, sino también en la toma de decisiones importantes de acuerdo a su naturaleza, por ejemplo: control de rendimiento y asignación de recursos a las diferentes divisiones.

De la misma forma, los datos relativos a las operaciones son fundamentales para la formulación de los estados financieros, dichos datos incluirán información del día a día como ventas de los diferentes productos, ingresos por colocación de dinero en subastas, compras y otras transacciones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos, el término *sistemas de información* se utilizan para denominar el procesamiento de datos generados internamente y a las actividades operativas internas, sin embargo, para ser eficaces, los sistemas de información no deben únicamente identificar y recoger la información financiera y no financiera, sino que también han de procesar dicha información y comunicarla en un plazo y de una forma que resulte útil para el control de las actividades de la entidad. (5:82)

La calidad de la información generada afecta a la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad, los sistemas deben ser eficientes de tal forma que genere la información adecuada, oportuna y accesible.

Es indispensable que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz, así como que se presenten de forma íntegra.

La calidad de la información se refiere a los siguientes aspectos:

- Contenido
- Oportunidad
- Actualidad
- Exactitud
- Accesibilidad (5:86)

3.6.7 La Comunicación

La comunicación es inherente a los sistemas de información, debido a que esta debe llegar a las personas adecuadas para que cumplan con sus responsabilidades operacionales, de información financiera, o de cumplimiento. (5:87)

La comunicación interna debe ser oportuna para transmitir la información necesaria al personal para llevar a cabo sus actividades, el mensaje debe ser claro desde la alta dirección en el sentido que se debe tomar en serio sus funciones afectas al control interno. Tanto la claridad del mensaje como la eficacia de su comunicación son importantes.

Todo el personal deber saber cómo sus actividades están relacionadas con el trabajo de los demás para que la información se genere en un tiempo oportuno, para ello se debe comunicar los procesos de cada área, como también se debe comunicar los objetivos de la entidad para que el personal los conozca. La comunicación interna deber difundida a todo el personal ya sea vía electrónica, verbal o escrita. (5:87)

La comunicación externa es de vital importancia para el desarrollo de la institución, esta debe ser eficaz, al disponer de líneas abiertas de comunicación, los clientes y proveedores pueden aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios de la institución, permitiendo que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los clientes. (5:89)

Las instituciones deben transmitir a toda persona que entre en contacto con estas, que no se toleran actos indebidos, tales como sobornos u otros actos que dañen su imagen, el trato debe darse profesionalmente, las instituciones bancarias deben mantener una adecuada comunicación tanto interna como externa.

3.6.8 Supervisión

El sistema de control interno debe ser supervisado y evaluar la calidad de su rendimiento. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinaran principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada. Las deficiencias en el sistema de control interno, en su caso, deberán ser puestas en el conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia serán comunicados al primer nivel directivo y al consejo de administración, el proceso de

supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente. Por medio de la supervisión se logra mejorar procedimientos que no contribuyen a que la información final sea de calidad. (5:97)

La evaluación y supervisión del control interno debe ser en tiempos estipulados para actividades cotidianas bajo los criterios ya establecidos.

La evaluación de un sistema de control interno constituye en sí todo un proceso, es decir se debe realizar en base a un programa y efectuarse de tal manera que se evalúe todas las políticas y procedimientos para obtener seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos establecidos.

Las deficiencias en el sistema de control interno pueden ser detectadas tanto a través de los procedimientos de supervisión continuada realizados en la institución como de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno. Las deficiencias representan procedimientos realizados de una forma no adecuada que repercute significativamente o no, o también una oportunidad para reforzar el sistema de control interno con la finalidad de favorecer la consecución de los objetivos de la entidad. (5:100)

3.6.9 Limitaciones del Control Interno

El control interno está expuesto al riesgo inherente, por ello la administración debe considerar siempre los márgenes de error que considere necesarios para mitigarlo.

“El sistema de control interno, por muy bueno que sea su diseño y funcionamiento, es capaz de proporcionar solo una seguridad razonable a la dirección y al consejo de administración respecto de la consecución de los objetivos de la empresa. La posibilidad de conseguir dichos objetivos está

afectada por las limitaciones inherentes de todo sistema de control interno, que incluyen, por ejemplo, juicios erróneos en la toma de decisiones o alteraciones debidas a fallos humanos o simples errores. También dos o más personas pueden confabularse para burlar los controles y la dirección siempre tiene la posibilidad de eludir el sistema de control interno. Finalmente, otra limitación es la necesidad de considerar de costes y beneficios relativos de cada control a implantar.” (5:107)

“*El entorno de control* aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control. Sirve como base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos *evalúan los riesgos* relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. *Las actividades de control* se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices de la dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la *información* relevante se capta y se comunica por toda la organización. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias.” (5:21)

3.7 Riesgos del Control Interno

El control interno es un proceso que las instituciones bancarias desarrollan y usan internamente como medida preventiva y de inspección, realizan evaluaciones de riesgos para su detección.

Dentro de los riesgos de control interno se pueden mencionar los siguientes:

Riesgo de incumplimiento: el control interno debe contar con procedimientos para evitarlos, estos riesgos implican el incumplimiento de las leyes aplicables a las instituciones bancarias y reglamentos de parte del ente regulador.

Riesgo de Fraude: es vital un sistema con procesos adecuados para evitar el fraude, todas las transacciones deben rastrearse a su punto de origen, para prevenir el fraude es importante tener bien definida la segregación de las funciones que se realizan.

Riesgo de Control: se refiere a los errores e irregularidades mínimas a los que está sujeta una institución a un contando con un sistema de control interno, es decir son los no detectados por el sistema establecido.

3.8 Consejo para la Práctica 2130 Control

La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

“2130.A1- La actividad de auditoría interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, respecto de lo siguiente.

- Logro de los objetivos estratégicos de la organización,
- Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa,
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas,
- Protección de activos, y

- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos

2130. C1-Los auditores internos deben incorporar los conocimientos de los controles que han obtenido de los trabajos de consultoría en su evaluación de los procesos de control de la organización.”(6:49)

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE
CONSUMO EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA GUATEMALTECA
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

Banco de Quesada, S.A., inició operaciones en el año 1995 con una agencia, atendiendo las necesidades básicas de personas que no eran atendidas en otras instituciones. Su objetivo era llegar a comerciantes y personas naturales del interior del país y contribuir a su desarrollo económico.

Con el paso del tiempo la institución fue creciendo a medida que abrieron nuevas agencias e incrementó la cartera de clientes, continuó expandiéndose para ser líder de las Microfinanzas en el país como también generando cada vez más oportunidades de empleo, Banco de Quesada, S.A. se caracteriza por ser un banco solidario con sus clientes, trabaja en base a integridad, respeto, responsabilidad, calidad de servicio, trabajo en equipo y entusiasmo, valores que garantizan que clientes y empleados se sientan satisfechos con la institución.

Banco de Quesada, S.A. es una entidad financiera autorizada para operar en Guatemala como una Institución Bancaria, principalmente orientado a satisfacer y apoyar a las clases trabajadoras del país mediante financiamientos, rápidos, sencillos y oportunos que permitan a sus clientes la materialización de sus sueños, para lo cual se encarga de capacitar constantemente al personal involucrado en el proceso de otorgamiento de créditos y así seguir con políticas y procedimientos previamente establecidos y autorizados.

Actualmente tiene veintiún años de crecimiento sostenido, durante los cuales se ha dedicado a atender las necesidades de Créditos de Consumo, especialmente a los mercados de crédito de personas individuales, que no habían tenido libre

acceso a entidades financieras tradicionales, ha sido considerado como el mejor lugar para trabajar a nivel nacional y cuenta con 1050 colaboradores dedicados a servir y brindar soluciones a los clientes, 45 puntos de atención a nivel nacional.

El giro de la institución es la colocación de créditos en diferentes formas y condiciones, como también la captación de dinero del público a plazos en moneda nacional y extranjera, además presta servicios a terceros, para lo cual cuenta con políticas, normativas y reglamentos, externos como internos.

Auditoría Interna basada en las evaluaciones anuales de riesgos ha determinado realizar una revisión para minimizar los potenciales riesgos en el incumplimiento de los procedimientos y políticas para otorgar créditos de consumo, por lo que se asignará a través de un nombramiento efectuar dicha revisión, que permita contribuir al cumplimiento de objetivos de la entidad, así mismo comunicar los resultados al Consejo de Administración proporcionándoles análisis, recomendaciones y oportunidades de mejora.

4.2 Nombramiento de la Auditoría Interna

BANCO DE QUESADA, S.A.
Departamento de Auditoría Interna

Memorando No. 090-2017

A: Laidy Enilda Santos Corado
Asistente de Auditoría Interna

De: Mateo Ferreira Estrada
Gerente de Auditoría Interna

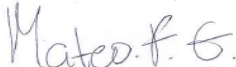
Asunto: Evaluación del funcionamiento de las políticas y procedimientos de control interno, establecidas en el Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo, durante el período 2016.

Fecha: Guatemala, 11 de marzo de 2017

De acuerdo con la planificación anual de Auditoría Interna, por este medio se le designa efectuar la evaluación de las políticas y procedimientos de control interno establecidos para Otorgamiento de Créditos de Consumo, durante el período 2016. El trabajo de Auditoría tendrá las siguientes actividades y responsabilidades:

- Conocimiento del entorno del área a auditar
- Evaluación del control interno
- Identificación de riesgos en los procesos evaluados
- Planificación de la ejecución del trabajo de auditoría
- Ejecución del trabajo de auditoría, elaboración de papeles de trabajo
- Supervisión del trabajo de Auditoría
- Elaboración del informe

Atentamente,



Lic. Mateo Ferreira Estrada

Gerente de Auditoría Interna

4.3 Planificación

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Créditos de Consumo
Planificación
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016

Objetivo

Determinar el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos para el proceso de otorgamiento de créditos de consumo; evaluar la eficiencia y eficacia del personal en el desarrollo de las actividades, a fin de obtener conclusiones válidas y así realizar recomendaciones oportunas en el análisis del proceso crediticio.

Entorno de Control

La finalidad de las instituciones es cumplir sus objetivos de manera que contribuya a su crecimiento económico, además de tener colaboradores y clientes satisfechos, para ello El Consejo de Administración debe transmitir a todos los niveles de la organización, de manera explícita, compromiso y liderazgo respecto de los controles internos y los valores éticos, así mismo la institución debe tener una adecuada comunicación para dar a conocer las normativas vigentes, tanto internas como externas para que las actividades se realicen de la forma establecida.

Es responsabilidad del Consejo de Administración distribuir autoridades y responsabilidades al personal de primera línea para que los colaboradores a su cargo, estén comprometidos, pero sobre todo que cuenten con valores éticos y así cumplan con las actividades a su cargo de forma establecida.

Así también, es importante fomentar el trabajo en equipo, de esta forma las actividades se realizan de forma eficaz y en tiempo oportuno en todas las áreas, de esta forma no se incurrirá en el atraso de los procesos.

La filosofía de la dirección, favorece el comportamiento de todo el personal e instan al cumplimiento del control interno, por ejemplo: la transparencia de la gestión, la postura ante las innovaciones y el aprendizaje, la forma de resolver los problemas y medir los desempeños y resultados.

Banco de Quesada, S.A., cuenta con un programa de valores éticos, donde además de conversar y ejemplificar cada uno de los valores da a conocer las normas de comportamiento como el reglamento interno de trabajo.

La dirección está comprometida a nivel profesional, tiene establecido el perfil del personal a contratar, realizando los procesos de selección y contratación de una forma responsable y objetiva, midiendo niveles de formación profesional y calidad humana.

El personal que integra el Área de Créditos de Consumo cumple con el siguiente perfil:

Gerente de créditos

- Contador Público y Auditor
- Excelente relaciones interpersonales
- Capacidad para manejo de equipos de trabajo
- Alto criterio para la toma de decisiones y solución de conflictos

Jefe de Créditos de Consumo

- Contador Público y Auditor
- Dominio de idioma inglés
- Excelentes relaciones interpersonales
- Capacidad para manejo de equipos de trabajo

- Alto criterio para la toma de decisiones y solución de conflictos

Analista, Asistente, Digitador y Verificador de Créditos de Consumo

- Estudiante universitario de ciencias económicas
- Pensum cerrado en administración de empresas (Analista)
- Capacidad de analizar información
- Trabajo en equipo

Alcance

Se evaluará el cumplimiento de la normativa y procedimientos vigentes en las operaciones de aprobación de créditos, que realiza el Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo, en Banco de Quesada, S.A., en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Muestra

Se seleccionarán principales controles claves que permitan el alcance de objetivos de cumplimiento al otorgar créditos así como los ejecutivos responsables de los procesos y controles, se tomará de base los créditos por montos iguales o mayores a Q.50,000.00 que implican controles como decisión en comité de gerentes. Se espera una cobertura en pruebas específicas de un 60% de acuerdo a las políticas incluidas en el estatuto de Auditoría Interna.

Tipo de Pruebas

Se realizarán pruebas para determinar el buen funcionamiento de las políticas y procedimientos vigentes para el otorgamiento de créditos de consumo tales como:

- Observación
- Análisis
- Matriz de riesgos
- Memorándum
- Cuestionarios
- Entrevistas
- Pruebas de Cumplimiento

Recursos

Recursos humanos

Para desarrollar el trabajo de Auditoría Interna y comunicar los resultados al Consejo de Administración de la institución, el personal encargado es el siguiente:

Nombre
Lic. Mateo Ferreira Estrada Gerente de Auditoría Interna
Laidy Enilda Santos Corado Asistente de Auditoría Interna

Recursos físicos

El trabajo se realizará en el departamento de auditoría interna del Banco de Quesada, S.A., la información necesaria para realizar el trabajo de gabinete y de campo, será requerida al área de créditos de consumo, sin embargo las actividades, pruebas y procedimientos que tengan relación con información que deba estar resguardada, serán realizadas en el área. Los recursos físicos y tecnológicos necesarios son los siguientes:

Equipo	Cantidad
Computadora portátil	3
Impresora	1
Sumadora	2
Hojas, cartapacios, crayones, borradores, lapiceros y lápices	Varios

Cronograma

ORDEN	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MARZO				ABRIL				TOTAL HH		
			SEMANAS										
			1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Conocimiento del entorno a Auditar	Gerente y Asistente de Auditoría	2	10									12
2	Entrevista con el Gerente de Créditos	Gerente de Auditoría	2										2
3	Conocimiento y evaluación de la estructura organizativa	Asistente de Auditoría	5	5									10
4	Realizar entrevistas para determinar el cumplimiento de los procesos	Asistente de Auditoría		8									8
5	Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el otorgamiento de Créditos de Consumo	Asistente de Auditoría		10	5								15
6	Evaluación del perfil de puestos, para determinar la eficiencia en los procesos establecidos	Asistente de Auditoría			12	8							20
7	Selección de la muestra a auditar	Gerente de Auditoría	5										5
8	Realizar cuestionarios de control interno que permitan evaluar la eficiencia de los procesos	Asistente de Auditoría			10	12							22
9	Evaluar la metodología utilizada para identificar factores de riesgo	Asistente de Auditoría			10	4							14
10	Evaluación del desempeño del personal del área	Asistente de Auditoría				10							10
11	Análisis del trabajo de supervisión en el área, para reducir deficiencias	Asistente de Auditoría				10							10
12	Realizar pruebas de atributos para determinar el cumplimiento de las políticas establecidas para el otorgamiento de Créditos de Consumo	Asistente de Auditoría					12						12
13	Análisis de la cartera de créditos desembolsados	Asistente de Auditoría					2	10					12
14	Revisión de papeles de trabajo	Gerente de Auditoría						8					8
15	Análisis de hallazgos encontrados	Gerente de Auditoría						8					8
16	Análisis y Evaluación de resultados	Gerente de auditoría							10				10
17	Elaboración del borrador del informe de Auditoría Interna	Asistente de Auditoría								7			7
18	Redacción técnica del informe final de Auditoría Interna	Asistente de Auditoría								8			8
19	Discusión con la Junta Directiva del resultado del trabajo y hallazgos encontrados	Gerente de Auditoría								4			4
20	Seguimiento a las recomendaciones propuestas	Gerente de Auditoría										3	3
TOTAL HORAS HOMBRE			14	33	37	44	14	26	29	3	200		

4.4 Programa de trabajo

Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo

Programa de trabajo

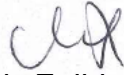
Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016

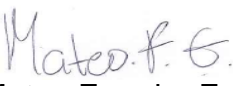
Objetivo

Definir procedimientos para realizar el trabajo de Auditoría Interna que permitan comprobar el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por el Consejo de Administración para el desarrollo de las funciones del Área de Créditos de Consumo.

No.	Procedimiento	Ref. Pts	Hecho Por	Fecha
1.	Elabore un cuestionario de control interno		LSTS	15-03-2017
2.	Realice una reunión preliminar con el Gerente de Créditos para conocer las actividades que se llevan a cabo en el área de otorgamiento de créditos de consumo			
4.	Evalúe el cumplimiento de las directrices del entorno de control emitidas por el Consejo de Administración en el área de Créditos de Consumo	De A a A-11	LSTS	07-04-2017
5.	Realice una matriz de riesgos de la unidad a evaluar	B y B-1	LSTS	10-04-2017
6.	Evalúe la eficacia y eficiencia de las políticas y procedimientos en del área de otorgamiento de créditos de consumo	De C a C-14	LSTS	17-04-2017
7.	Realice cruces de marcas en los papeles de trabajo		LSTS	

No.	Procedimiento	Ref. Pts	Hecho Por	Fecha
8.	Redacte el informe de Auditoría Interna de forma técnica haciendo énfasis en los hallazgos encontrados, así mismo realizar recomendaciones		LSTS	20-04-2017


 Hecho por: Laidy Enilda Santos Corado
 Asistente de Auditoría Interna


 Autorizado por: Mateo Ferreira Estrada
 Gerente de Auditoría Interna

4.5 Cuestionario de Control Interno

Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Créditos de Consumo

Cuestionario de control interno

Período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016

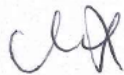
Objetivo

Obtener evidencia relevante del control interno del Área de Créditos de Consumo para verificar su efectividad en el logro de objetivos de la institución.


No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
1.	¿Recibe capacitaciones para el proceso de aprobación y rechazo de créditos?	X			Las capacitaciones se realizan al inicio de la relación laboral
2.	¿Conoce todas las políticas internas para el otorgamiento de créditos?	X			Se tiene acceso a las políticas por escrito y de forma electrónica
3.	¿Recibe capacitación constante sobre las políticas de créditos?		X		Las capacitaciones son eventuales
4.	¿Se tiene control de las solicitudes aprobadas, rechazadas y pendientes?	X			Se realizan reportes para informar sobre el estado de las solicitudes de créditos
5.	¿Revisa que la papelería presentada por el cliente este completa?	X			Es importante para realizar todo el proceso de aprobación
6.	¿Revisa que la solicitud de créditos contenga todos los datos requeridos?		X		Se revisan los datos más importantes

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
7.	¿Verifica y analiza el comportamiento crediticio del cliente en el buró previo a otorgar el crédito?	X			Es parte del proceso y siempre se debe realizar para que la papelería este completa
8.	¿Revisa que el cliente cumpla con la política de créditos vigente?	X			Se realiza esta revisión para cumplir con lo establecido
9.	¿Supervisa las actividades que realizan los colaboradores a su cargo?		X		Se confía en la experiencia de los colaboradores
10.	¿Considera que el ambiente laboral es agradable?	X			La institución vela por mantener un agradable ambiente laboral
11.	¿Se analizan los resultados obtenidos con las políticas vigentes?	X			Se realizan reuniones mensuales para revisar y analizar los resultados
12.	¿Considera que existe una buena comunicación con los colaboradores a su cargo?	X			La comunicación se realiza de acuerdo a la jerarquía

Hecho por:


Laidy Enilda Santos Corado
Asistente de Auditoría Interna

Entrevistado:


Alejandro Sánchez
Gerente de Créditos

4.6 Trabajo de Campo

Banco de Quesada, S.A.

Área de Otorgamiento de créditos de Consumo

Índice de papeles de trabajo

No.	Procedimiento	Referencia	Página
1.	Evaluación de Control Interno	A y A-1	81-82
2.	Narrativa Perfil establecido de Colaboradores	A-2 y A-3	83-84
3.	Entrevista a Miembro del Consejo de Administración	A-4	85-86
4.	Entrevista a Gerente de Créditos	A-5	87
5.	Entrevista a Colaboradores	A-6	88
6.	Organigrama del Área de Créditos de Consumo	A-7	89
7.	Entrevista a Gerente de Créditos	A-8	90
8.	Autoridad y Responsabilidad de los Colaboradores	A-9, A-10 y A-11	91, 92 y 93
9.	Matriz de Riesgos -Créditos de Consumo	B y B-1	94-95
10.	Evaluación Actividades de Control	C	96
11.	Narrativa de políticas internas establecidas para el Otorgamiento de Créditos de Consumo	C-1, C-2 y C-3	97, 98 y 99
12.	Análisis de políticas internas establecidas para el Otorgamiento de Créditos de Consumo	C-4	100
13.	Prueba cumplimiento de políticas para el otorgamiento de Créditos de Consumo	De C-5 a C-9	De 101 a 106
14.	Evaluación del estado de morosidad de la cartera de créditos	C-10 y C-11	107 y 108
15.	Análisis de la Cartera de Créditos vigente y vencida	C-13 y C-14	110 y 111

Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo

Evaluación de Control Interno

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A	Fecha:
Preparó:	LSTS	31/03/2017
Revisó:	MFE	04/04/2017

ENTORNO DE CONTROL

a. Competencias profesionales para colaboradores de Créditos de Consumo

A-1 y A-2

La Gerencia de Recursos Humanos es responsable de seleccionar personal con perfiles y habilidades que permitan realizar las funciones, así como también de brindar capacitación para que todos los colaboradores conozcan los procesos, nuevas políticas o cambios en las existentes, sin embargo, no existe un plan formal de capacitación, lo cual es indispensable para poder brindar conocimientos de calidad a los colaboradores sobre lo que se requiere para el desarrollo de las funciones asignadas.

b. Gestión del Consejo de Administración

A-3

Los Miembros del Consejo de Administración brindan el seguimiento oportuno para la correcta gestión del Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo, sin embargo, es necesario que se tenga un miembro experto con amplios conocimientos en Créditos y realice aportes para la gestión de dicha área, también es necesario incorporar un consejero independiente para lograr un balance entre todos los consejeros y así fortalecer la administración de la institución para minimizar riesgos y lograr los objetivos

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Evaluación de Control Interno
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-1	Fecha:
Preparó:	LSTS	31/03/2017
Revisó:	MFE	04/04/2017

c. Estructura Organizativa

A-4, A-5 y A-6

Banco de Quesada, posee una estructura organizativa acorde las funciones que realiza, la jerarquía establecida permite que la comunicación sea efectiva.

d. Asignación de Autoridad y Responsabilidad

A-7, A-8, A9 y A-10

Los colaboradores tienen conocimiento de las responsabilidades de su competencia así como también de la línea jerárquica a seguir, según lo establecido por el Consejo de Administración y la Gerencia de Recursos Humanos.

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Narrativa Perfil establecido de Colaboradores
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-2	Fecha:
Preparó:	LSTS	23/03/2017
Revisó:	MFE	24/03/2017

Banco de Quesada, S.A., para la incorporación de personal cumple con políticas adecuadas que permiten seleccionar y contratar personal profesional y eficiente que contribuyan a que la institución logre sus objetivos.

El área de Reclutamiento y Selección es el encargado de filtrar la información de candidatos a posibles cargos, evalúa de forma minuciosa y objetiva la papelería presentada por los candidatos.

El personal que labora dentro del Área de Créditos de Consumo debe cumplir con el siguiente perfil establecido por el Consejo de Administración y la Gerencia de Recursos Humanos:

Gerente de créditos

- Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría, administración de empresas o carrera a fin
- Excelente relaciones interpersonales
- Capacidad para manejo de equipos de trabajo
- Alto criterio para la toma de decisiones y solución de conflictos
- Dominio de idioma inglés



Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Narrativa Perfil establecido de Colaboradores
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-3	Fecha:
Preparó:	LSTS	23/03/2017
Revisó:	MFE	24/03/2017

Jefe de créditos de consumo

- Pensum cerrado en Contaduría Pública y Auditoría, administración de empresas o carrera a fin
- Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría, administración de empresas o carrera a fin
- Dominio de idioma inglés
- Excelente relaciones interpersonales
- Capacidad para manejo de equipos de trabajo
- Alto criterio para la toma de decisiones y solución de conflictos

Analista, asistente, digitador y verificador de créditos de consumo

- Estudiante universitario de ciencias económicas
- Pensum cerrado en Contaduría Pública y Auditoría, administración de empresas o carrera a fin (Analista)
- Capacidad de analizar información
- Trabajo en equipo



Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de

Créditos de Consumo

Entrevista a Miembro del Consejo de Administración

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-4	Fecha:
Preparó:	LSTS	23/03/2017
Revisó:	MFE	24/03/2017

Objetivo: Conocer la gestión de los miembros del Consejo de Administración, como también que tengan claros los objetivos de la institución.

No.	Pregunta	Si	No	Observaciones
1.	¿Tiene claras y establecidas las funciones que debe realizar?	X		Los Miembros del Consejo cuentan con las atribuciones por escrito
2.	¿Tiene experiencia en instituciones bancarias?	X		Cuenta con experiencia en bancos, pero no en el área de Créditos
3.	¿Considera que existen oportunidades de mejora para la comunicación con todos los miembros?	X		El señor Estefano Guzmán, indica que en algunas ocasiones se toman decisiones aunque no estén todos los miembros
4.	¿Considera que las sesiones se realizan en el tiempo oportuno?	X		El tiempo para las sesiones es oportuno, se envía con anticipación la convocatoria
5.	¿Se toman en cuenta las sugerencias que realiza en las sesiones?	X		Se toman en cuenta las sugerencias de todos los Miembros del Consejo
6.	¿Propone estrategias objetivas para mejorar la situación de la institución?	X		Las mejoras que se proponen son de acuerdo a la situación que se presenta
7.	¿Considera que es necesario que exista un consejero externo en el Consejo?	X		Se considera necesaria la participación de un consejero externo para que exista equilibrio en la toma de decisiones
8.	¿Todas las decisiones se toman en las sesiones?		X	Algunas decisiones las toma el gerente general, luego las comunica

No.	Pregunta	Si	No	Observaciones
9.	¿Considera que existe oportunidad de mejora en la comunicación del Presidente con todos los miembros?		X	El presidente se interesa por las sesiones y no falta a ninguna
10	¿Dentro del Consejo existe algún miembro que posea experiencia en Créditos específicamente?		X	Cuentan con experiencia general en las áreas, pero no específicamente para Créditos
11	¿Actualmente existe un comité de créditos?	X		Existe el comité de créditos para los casos que se necesiten mayores análisis

Entrevistado:



Estefano Guzmán

Secretario del Consejo de Administración

Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Entrevista a Gerente de Créditos
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-5	Fecha:
Preparó:	LSTS	31/03/2017
Revisó:	MFE	04/04/2017

Preguntas y Respuestas	
¿Considera que el flujo de información con los colaboradores a su cargo es el adecuado?	
Respuesta	Si, el es el adecuado, toda la información de competencia para el Área de Consumo es colocada en el sitio web QUESANET a donde todos los colaboradores ingresan con el acceso correspondiente.
¿Cuándo existen cambios en las normativas, se reúne con el personal para indicarles los nuevos cambios?	
Respuesta	Los cambios son comunicados mediante correo electrónico por el área encargada.
¿Ha presentado alguna iniciativa para mejorar el proceso de información o considera que el que existente es efectivo?	
Respuesta	El proceso actual es eficiente.
¿La Gerencia General le informa de manera adecuada los resultados esperados del las áreas a su cargo?	
Respuesta	El Gerente General envía comunicados a todos los gerentes, además se realizan reuniones dos veces al mes para informarle de los resultados a la fecha, se le hacen propuestas de nuevas estrategias y así contribuir al logro de objetivos.
¿Los jefes de cada área a su cargo están completamente enterados de las responsabilidades a su cargo?	
Respuesta	Las responsabilidades son entregadas por escrito a cada jefatura.

Entrevistado:



Alejandro Sánchez
 Gerente de Créditos

Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de

Créditos de Consumo

Entrevista a Colaboradores

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-6	Fecha:
Preparó:	LSTS	31/03/2017
Revisó:	MFE	04/04/2017

a

No.	Pregunta	Ana López	Abner Morales	Lisa Castillo	María Leal	Khaty Corado
1.	¿Considera que la comunicación dentro del área es adecuada?	Si	No	Si	Si	No
2.	¿Recibe la información para las actividades que realiza en tiempo oportuno?	No	No	No	No	No
3.	¿Los cambios en normativas son comunicados de forma verbal?	No	No	No	No	No
4.	¿Recibe memorándums u otro documento para informar de los cambios en normativas?	No	No	No	No	No
5.	¿Considera que la comunicación se realiza siguiendo las líneas de jerarquía?	Si	Si	Si	Si	Si
6.	¿Está enterado de todas las responsabilidades a su cargo?	Si	Si	Si	Si	Si
7.	¿Las actividades que realiza son supervisadas por su jefe inmediato?	No	Si	No	Si	No
8.	¿Considera que las funciones que se realizan en el área están distribuidas adecuadamente?	No	No	Si	Si	No

a Entrevista a colaboradores para conocer el flujo de la información dentro del Área de Créditos de Consumo y así comprobar si es realizada según la jerarquía establecida.

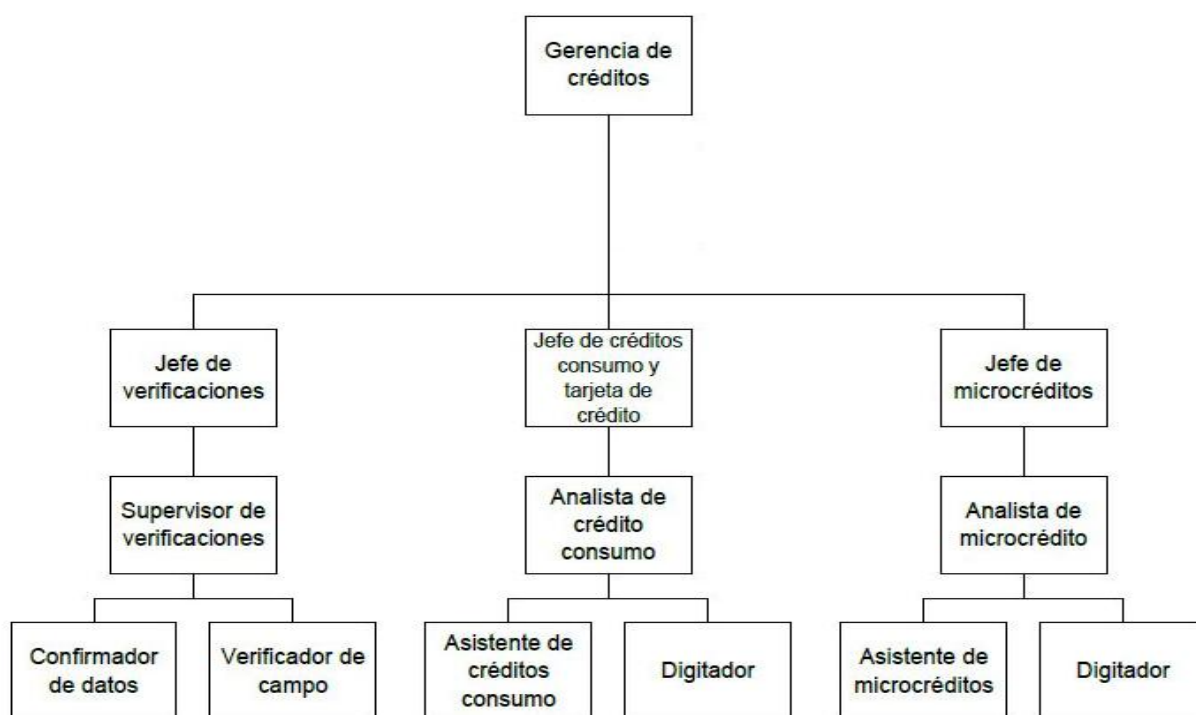
Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Organigrama del Área de Créditos de Consumo
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-7	Fecha:
Preparó:	LSTS	31/03/2017
Revisó:	MFE	04/04/2017


 Organigrama del Área de Créditos de Consumo

Banco de Quesada, S.A.

Actualizado al 31 de diciembre de 2016



Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Entrevista a Gerente de Créditos
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-8	Fecha:
Preparó:	LSTS	05/04/2017
Revisó:	MFE	07/04/2017

Objetivo: Analizar la gestión del Gerente de Créditos para la asignación de autoridad y responsabilidad de los colaboradores a su cargo y que cada uno conozca la relación de las funciones que desempeña para la consecución de objetivos de la institución.

No.	Pregunta	Si	No	Observaciones	Ref.
1	¿Se realiza la asignación de responsabilidad a todos los colaboradores en forma sistemática?	X		Todos los colaboradores tienen conocimiento de las responsabilidades del puesto que desempeñan	✓
2	¿Todos los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas para llevar a cabo sus funciones?	X		Las herramientas son entregadas a cada colaborador de acuerdo al puesto a desempeñar	✓
3	¿Todos los colaboradores tienen conocimiento sobre las responsabilidades a su cargo?	X		Cuentan con las funciones a su cargo por escrito	✓
4	¿Los accesos al sistema y plataformas auxiliares son individuales?	X		Cada colaborador cuenta con usuario y perfil según sea el cargo que ocupa dentro del área	✓
5	¿Algunos colaboradores comparten acceso a alguna plataforma auxiliar?		X	Los usuarios y claves son personales e intransferibles	✓
6	¿Los accesos para los colaboradores son solicitados por el jefe?	X		Cada jefe vela porque los colaboradores a su cargo cuenten con los accesos necesarios para el desempeño de las funciones	
7	¿Se has tenido algún inconveniente con los colaboradores por no tener accesos o conocimiento de las funciones a realizar?		X	Se proporciona todo lo que el colaborador necesite en tiempo oportuno	

Entrevistado:




Alejandro Sánchez
 Gerente de Créditos

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Autoridad y Responsabilidad de los Colaboradores
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-9	Fecha:
Preparó:	LSTS	05/04/2017
Revisó:	MFE	07/04/2017

A continuación se detallan la Autoridad y Responsabilidad de los Colaboradores del Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo establecida por el Consejo de Administración y la Gerencia de Recursos Humanos:

Gerente de Créditos

- La gerencia de créditos tiene a su cargo el proceso de otorgamiento no solo de créditos de consumo, sino también de microcréditos y tarjetas de créditos.
- Planea y dirige las actividades relacionadas con las políticas de créditos, asesora a los jefes y analistas en casos complejos que requieren de amplios criterios para poder otorgar el activo crediticio, por ello cuenta una excelente capacidad de análisis, porque es quien toma las decisiones para incrementar la cartera de créditos. 
- Evalúa el desempeño del personal a su cargo, asegurando así la calidad y eficiencia en las diferentes actividades.
- Vela porque se cumplan las políticas establecidas por el Consejo de Administración, como también introduce políticas y procedimientos operativos para contribuir al logro de los objetivos, verifica que la gerencia se mantenga dentro de los límites establecidos en el presupuesto anual.

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Autoridad y Responsabilidad de los Colaboradores
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-10	Fecha:
Preparó:	LSTS	05/04/2017
Revisó:	MFE	07/04/2017

Jefe de Créditos de Consumo

- Organiza al equipo de trabajo para que las actividades se realicen de una forma eficiente y en tiempo oportuno, vela por mantener un ambiente agradable dentro trabajo y que su personal este a gusto dentro del área.
- Revisa las políticas de aprobación de créditos vigentes y si hay cambios los comunica a su equipo de trabajo, les explica la mejor forma de analizar la documentación presentada.
- Es quien verifica que un expediente de solicitud de activo crediticio cumpla con política, analiza monto a otorgar con base a necesidades y capacidad de pago del cliente, establece que se encuentre dentro del rango de aprobación para proceder a aceptar o rechazar la solicitud. ✓

Analista de Créditos de Consumo

- Supervisa al personal y vela por el cumplimiento de normativas.
- Elabora reportes y estadísticas de créditos aprobados, desembolsados y rechazados en mes.
- Analiza y autoriza activos crediticios.

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Autoridad y Responsabilidad de los Colaboradores
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	A-11	Fecha:
Preparó:	LSTS	05/04/2017
Revisó:	MFE	07/04/2017

Asistente de Créditos

- Recibe los expedientes de clientes para revisión
- Verifica que el expediente cumpla con lo establecido en política

Digitador

- Ingresa al sistema la información requerida de los clientes, indicada en el expediente

Verificador Domiciliar

- Realiza visitas para confirmar la dirección domiciliar y empresa donde labora el cliente



Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo

Matriz de Riesgos

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	B	Fecha:
Preparó:	LSTS	08/04/2017
Revisó:	MFE	10/04/2017

No.	Riesgo Identificado	Objetivo de Auditoría	Objetivos de Control			Nivel de Riesgo	Acciones a Realizar
			Operativo	Financiero	Cumplimiento		
1	Eventual capacitación al personal sobre el proceso de análisis y aprobación de Créditos de Consumo.	Verificar que el personal posea conocimiento del procedimiento para otorgar Créditos de Consumo, conforme las normativas establecidas por la Administración.	X		X	M	Elaborar un programa de capacitación sobre el proceso de otorgar Créditos de Consumo.
2	Política de Créditos no comunicadas a todos los colaboradores del área de Créditos de Consumo.	Verificar que todos los colaboradores estén actualizados con las políticas vigentes.		X	X	M	Capacitar a todos los colaboradores sobre las políticas de créditos vigentes y su aplicación para el otorgamiento de créditos.
3	No se encuentra definida una matriz o base para identificar los riesgos inherentes del proceso evaluado.	Determinar que los riesgos inherentes en el proceso se encuentren debidamente evaluados.			X	M	Elaborar una matriz sobre los principales riesgos inherentes para otorgar créditos.
4	Falta de normativas que identifique el proceso a seguir para analizar, evaluar, aprobar y desembolsar Créditos de Consumo.	Verificar que todos los procedimientos para otorgar créditos estén definidos en la normativa interna, y reportada a la Superintendencia de Bancos de Guatemala.	X		X	A	Realizar un flujograma y descripción de los principales procesos, desde la atención al cliente en los puntos de atención, revisión, análisis, evaluación, aprobación o rechazo y desembolso.
5	Falta de administración adecuada de las funciones del personal de Créditos por ausencia de segregación de funciones.	Verificar que exista adecuada distribución de las funciones y dualidad de control, sobre las operaciones del control para otorgar Créditos.	X			A	Proponer un Descriptor de Puestos del Jefe de Créditos, con las funciones principales de supervisión hacia los colaboradores.
6	Falta de supervisión a los colaboradores de Créditos de Consumo.	Verificar que las actividades que se realizan en el Área de Créditos de Consumo sean de acuerdo a las líneas jerárquicas establecidas.	X	X	X	A	Establecer dentro de las atribuciones de la Jefatura y Gerencia de Créditos programas para supervisar a los colaboradores a su cargo.

Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo
Matriz de Riesgos

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	B-1	Fecha:
Preparó:	LSTS	08/04/2017
Revisó:	MFE	10/04/2017

No.	Riesgo Identificado	Objetivo de Auditoría	Objetivos de Control			Nivel de Riesgo	Acciones a Realizar
			Operativo	Financiero	Cumplimiento		
7	Proceso lento para desembolsar los Créditos a los clientes desde las agencias.	Evaluar la agilidad y efectividad del proceso para brindar el producto al cliente, desde las agencias del Banco.	X	X		M	Elaborar un flujoograma para el proceso de desembolso, que permita ser fluido y cumpla con las condiciones ofrecidas a los clientes.
8	Falta de comunicación oportuna sobre nuevos procesos para analizar y evaluar a los clientes.	Verificar la adecuada comunicación entre los colaboradores del área de Créditos, con Jefes y Gerencia General.	X			M	Realizar procedimientos de revisión utilizados por los colaboradores, para mantener adecuada e inmediata comunicación con las Gerencias responsables del Banco.
9	Accesos no autorizados para realizar consultas sobre el proceso en los Manuales.	Verificar el acceso oportuno del personal a las normativas del Banco.	X		X	M	Indagar con el personal sobre los accesos autorizados para consultar los Manuales de créditos.
10	Aumento de cartera vencida por incumplimiento de políticas y procedimientos de créditos.	Verificar y analizar la correcta aplicación de las políticas para el otorgamiento de créditos.	X	X	X	A	Asegurarse del cumplimiento de la normativa vigente para el otorgamiento de créditos y sancionar a los colaboradores que incumplan con lo establecido.
11	No reportar operaciones activas conforme requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Guatemala.	Verificar que el envío de información al ente supervisor sea efectivo y cumpla con lo requerido en los manuales correspondientes.		X	X	M	Implementar controles para la corrección de errores operativos al momento de informar a la Superintendencia de Guatemala.
12	Ausencia de reportes mensuales para informar a la Gerencia General sobre los resultados de otorgar créditos en forma diaria, semanal y mensual.	Verificar que existan reportes adecuados con información sobre los resultados de créditos, hacia las Gerencias involucradas y Consejo de Administración.	X	X		M	Analizar que los reportes presentados al Consejo de Administración y Gerencias involucradas sean efectivos y oportunos para la toma de decisiones.

Valoración	Nivel de Riesgo	Criterio
De 7 a 9	Alto *	Incumplimiento JM 093-2005
De 4 a 6	Medio	Riesgos Operativos Frecuentes
De 0 a 3	Bajo	Riesgos Operativos Ocasionales

* Se considera alto todo riesgo relacionado a incumplimiento de requerimientos estipulados por la Superintendencia de Bancos de Guatemala.

Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo

Evaluación Actividades de Control

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C	Fecha:
Preparó:	LSTS	10/04/2017
Revisó:	MFE	11/04/2017



Objetivos	Factores de riesgo	Probabilidad	Actividades de control	Evaluación	Ref.
Que todos los colaboradores del área cumplan con los procesos establecidos para el otorgamiento de créditos de consumo, realizando la función que corresponda en tiempo oportuno.	Que las actividades no se realicen siguiendo el proceso, que incurra en inadecuada segregación de funciones que impacte en atrasos y clientes insatisfechos por no obtener el activo crediticio en tiempo oportuno.	a Alta	Procesos y funciones definidas para cada colaborador cumpliendo con la jerarquía establecida.	Se analizaron los procedimientos normados para el proceso de otorgamiento de créditos, los cuales se consideran bien definidos y estructurados.	
Realizar el proceso de otorgamiento de créditos de consumo según lo establecido en normativa vigente que garantice el análisis correspondiente de cada política para no incurrir en incrementos de cartera vencida y así contribuir al logro de objetivos de la institución.	Incumplimiento de políticas establecidas en el proceso de otorgamiento de créditos de consumo que lleven a la institución a obtener pérdidas por brindar activos crediticios a clientes no calificados según normativa vigente.	Alta	Actualización y comunicación de políticas y procedimientos para realizar el proceso de otorgamiento, sin embargo, no se cuenta con un programa de capacitación que permita formar a los colaboradores con las actualizaciones realizadas a la normativa.	Se considera que las políticas vigentes son oportunas y cumplen con estándares básicos, sin embargo, existe oportunidad para incluir otras dentro de la normativa, como también implementar supervisiones constantes que garanticen su cumplimiento.	C-4 a C-12
<p>Conclusión: De acuerdo a las pruebas y análisis realizados se determinó que existen oportunidades de mejora en cuanto a políticas, no se tienen normados aspectos para otorgar activos crediticios a colaboradores de la institución, como tampoco se encuentran definidos los límites de las áreas geográficas donde residan los clientes, así mismo, consideramos que se deben implementar supervisiones minuciosas para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, ya que se encontraron incumplimientos en políticas que impactan en cartera vencida por montos mayores otorgados a lo establecido, por lo que se incluirá en el informe.</p>					

a Ver explicación de probabilidad en **R**

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Narrativa de políticas internas establecidas para el
Otorgamiento de Créditos de Consumo
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-1	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

Objetivo

Verificar el cumplimiento de las políticas establecidas por la institución en normativa vigente para el proceso de Otorgamiento de Créditos de Consumo y así contribuir al alcance de los objetivos.

Trabajo realizado

Se procedió a revisar y analizar la normativa vigente:

Políticas establecidas en el manual de créditos de consumo vigente al 31 de diciembre 2016

Para todos los créditos de Consumo

- Aplica para crédito de consumo a solicitantes que sus ingresos sean en relación de dependencia, actividad profesional y actividad independiente
- Solicitud de Crédito completamente llena y firmada.
- Fotocopia legible y completa de DPI.
- Fotocopia del último recibo de agua, luz o teléfono del lugar donde vive, debidamente cancelado y máximo de dos meses anteriores. Si las personas viven en el interior del país, podrán presentar recibos de telefonía celular, estados de cuenta bancarios, de tarjeta de crédito o pago de impuestos, donde aparezca el domicilio particular.

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Narrativa de Políticas Internas establecidas para el
Otorgamiento de Créditos de Consumo
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-2	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

- Todos los solicitantes de crédito, deberán contar con Número de Identificación Tributaria (NIT) y anotarlo en la solicitud de crédito.
En el caso de no tenerlo, podrán solicitarlo personalmente o gestionar su trámite a través del Banco.
- Certificación Laboral original de la empresa en la que se desempeña el solicitante no mayor a 15 días de emisión que indique los ingresos.
- De los siguientes documentos, deberá presentar al menos uno de ellos:
 - Original de la boleta de pago o de ingresos (No se aceptarán boletas de pago o de ingresos informales, que estén escritas a mano, máquina de escribir mecánica o sean elaboradas en recibos corrientes).
 - Estado de cuenta. Presentar el último estado de cuenta original
 - de los depósitos monetarios o libreta de ahorros del solicitante.
- El monto a otorgar del crédito de consumo es de Q.4,0000.00 hasta Q.200,000.00.
- El plazo a otorgar del crédito de consumo es de 6 meses mínimo hasta 60 meses máximo.
- Edad de 22 a 55 años.
- Todos los préstamos serán formalizados mediante la firma en un Pagaré de Línea de Crédito, es de carácter obligatorio que se presenten a las oficinas del Banco a firmar dicho Pagaré. Estos deberán presentar su DPI como forma de identificación al momento del desembolso.

Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo

Narrativa de Políticas Internas establecidas para el
Otorgamiento de Créditos de Consumo

Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-3	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

- Los empleados públicos deberán presentar un estado de cuenta donde se refleje que la entidad donde laboran les deposita el sueldo.
- *Casa como residencia habitual o vehículo propio, se deberá adjuntar copia de las escrituras que acrediten la propiedad, el vehículo el cual no podrá tener más de diez años de antigüedad.
- *Esta política aplica para créditos mayores a Q100,000.00.

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Análisis de políticas internas establecidas para el
Otorgamiento de Créditos de Consumo
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-4	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

Análisis:

En relación a las políticas internas establecidas para el otorgamiento de Créditos de Consumo, no se tiene establecido:

- Si los clientes pueden optar a otros productos con Banco de Quesada.
- No especifica el tipo de empresas donde deberán laborar los clientes, lo cual se considera importante porque la institución debe manejar altos estándares y tener estudios de las empresas para evitar tener clientes que laboren en empresas de dudosa reputación.
- No se tiene normado si una persona extranjera puede optar a un crédito.
- Dentro de la normativa, no indica si los colaboradores de la institución pueden optar a un crédito.
- No se tiene definidos los límites de las áreas geográficas donde residan las personas que deseen créditos.
- Dentro de las políticas no se tiene establecido si los créditos deberán contar con codeudor.

Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Balance General
 Otorgamiento de Créditos de Consumo
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-5	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

BANCO DE QUESADA, S. A.
 BALANCE GENERAL CONDENSADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
 (Cifras en Quetzales)

ACTIVO	TOTAL	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA	PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL	TOTAL	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA
DISPONIBILIDADES	124,037,493.47			OBLIGACIONES DEPOSITARIAS	243,419,542.41		
Caja		25,100,000.00	1,200,216.00	Depósitos Monetarios		10,800,900.75	459,480.32
Banco Central		90,525,435.25	910,431.25	Depósitos de Ahorro		230,892,331.96	950,220.50
Bancos del País		600,500.50	500,109.90	Depósitos a Plazo		200,250.14	
Bancos del Exterior				Depósitos a la Orden		115,378.98	980.36
Cheques a Compensar		5,200,800.57		Depósitos con Restricciones			
Giros sobre el Exterior							
INVERSIONES	115,700,000.00			CRÉDITOS OBTENIDOS			
En Títulos-Valores para Negociación				Del Banco Central			
En Títulos-Valores para la Venta				De Instituciones Financieras Nacionales			
En Títulos-Valores para su Vencimiento		115,700,000.00		De Instituciones Financieras Extranjeras			
Operaciones de Reporto				De Organismos Internacionales			
Certificados de Participación				OBLIGACIONES FINANCIERAS			
Intereses pagados en compra de Valores				Bonos			
(-) Estimaciones por Valuación				Pagarés Financieros			
				Obligaciones Financieras a la Orden			
				Obligaciones Financieras con Restricciones			
CARTERA DE CRÉDITOS	47,840,850.68			GASTOS FINANCIEROS POR PAGAR	5,110,402.70	5,100,522.45	9,880.25
Vigente		57,000,000.00	450,600.25				
Vencida		15,600,350.60	17,750.18	CUENTAS POR PAGAR	7,856,471.05	7,750,970.70	105,500.35
(-) Estimaciones por Valuación		(25,220,700.25)	(7,150.10)				
PRODUCTOS FINANCIEROS POR COBRAR	25,000,577.90	25,000,577.90		PROVISIONES	3,990,660.75	3,990,660.75	
				SUCURSALES, CASA MATRÍZ Y DEPTOS. ADSCRITOS			
CUENTAS POR COBRAR	12,780,455.45	12,750,555.25	140,520.50	OTRAS OBLIGACIONES			
(-) Estimaciones por Valuación		(110,620.30)		CRÉDITOS DIFERIDOS			
BIENES REALIZABLES				SUMA DEL PASIVO	260,377,076.91		
(-) Estimaciones por Valuación				OTRAS CUENTAS ACREEDORAS	20,000,220.00	20,000,220.00	
INVERSIONES PERMANENTES				CAPITAL CONTABLE	101,180,000.00		
(-) Estimaciones por Valuación				CAPITAL PAGADO			
OTRAS INVERSIONES				Capital Autorizado		130,080,000.00	
(-) Estimaciones por Valuación				(-) Capital no Pagado		(28,900,000.00)	
				Casa Matriz, Capital Asignado			
SUCURSALES, CASA MATRÍZ Y DEPTOS. ADSCRITOS				RESERVAS DE CAPITAL	5,700,800.90	5,700,800.90	
				RESERVAS PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS			
INMUEBLES Y MUEBLES	5,970,132.96	9,227,065.68		REVALUACIÓN DE ACTIVOS			
(-) Depreciaciones Acumuladas		(3,256,932.72)		OBLIGACIONES SUBORDINADAS			
				GANANCIAS Y PERDIDAS POR FUSIÓN (+) (-)			
CARGOS DIFERIDOS	98,430,087.73	110,780,837.90		VALUACIÓN DE ACTIVOS DE RECUPERACIÓN DUDOSA (-)	0.00	0.00	
(-) Amortizaciones Acumuladas		(12,350,750.17)		PROVISIÓN DE BENEFICIOS A EMPLEADOS (-)			
				AJUSTES AL IMPUESTO SOBRE LA RENTA			
				GANANCIAS O PERDIDAS POR CAMBIOS EN EL VALOR DE MERCADO DE LAS INVERSIONES (+) (-)			
				RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES (+) (-)	39,800,600.00	39,800,600.00	
				RESULTADOS DEL EJERCICIO (+) (-)	2,700,900.38	2,700,900.38	
				SUMA DEL CAPITAL CONTABLE	149,382,301.28		
SUMA DEL ACTIVO	429,759,598.19			SUMA PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL	429,759,598.19		

CONTINGENCIAS, COMPROMISOS Y OTRAS RESPONSABILIDADES

CONTINGENCIAS Y COMPROMISOS MERCADERÍAS EN DEPÓSITO	15,248,450.25
---	---------------

CUENTAS DE ORDEN

VALORES Y BIENES CEDIDOS EN GARANTÍA	
GARANTÍAS CARTERA DE CRÉDITOS	200,270.25
MARGENES POR GIRAR	
ADMINISTRACIONES AJENAS	
DOCUMENTOS Y VALORES PROPIOS REMITIDOS	
EMISIONES AUTORIZADAS DE OBLIGACIONES FINANCIERAS	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	
OBLIGACIONES FINANCIERAS AMORTIZADAS	
TÍTULOS SOBRE MERCADERÍAS EN DEPÓSITO	
PÓLIZAS DE SEGUROS Y FIANZAS	
OPERACIONES DE REPORTO	
OTRAS CUENTAS DE ORDEN	9,220,160.50

Los saldos en moneda extranjera están expresados al tipo de cambio de referencia de Q.7.34477 por US\$1, publicado por el Banco de Guatemala el 28 de diciembre de 2016.

Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Prueba Cumplimiento de Políticas para el
 Otorgamiento de Créditos de Consumo
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-6	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

INTEGRACIÓN DE CARTERA VIGENTE Y VENCIDA

ACTIVOS CREDITICIOS	SALDO AL 31-12-2016	%	TOTAL DE CLIENTES
CONSUMO	Q 33,399,998.80	59%	3,500
MICROCRÉDITO	Q 19,499,121.20	34%	60
EMPRESARIALES MENORES	Q 4,100,880.00	7%	25
TOTAL DE CARTERA	Q 57,000,000.00	100%	
CARTERA VENCIDA CONSUMO	Q 8,613,713.98	55%	
CARTERA VENCIDA MICROCRÉDITO	Q 5,699,529.93	37%	
CARTERA VENCIDA EMPRESARIALES MENORES	Q 1,287,106.69	8%	
TOTAL DE CARTERA VENCIDA	Q 15,600,350.60	100%	
ESTIMACIÓN POR VALUACIÓN	Q 25,220,700.25		

NOTA: El segmento Consumo representa el 59% del total de la cartera vigente, en este segmento se concentra la mayoría de créditos otorgados.

Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Detalle de Atributos
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-7	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017



Políticas Internas para el Otorgamiento de Créditos de Consumo

Requisitos del Solicitante		
A	Edad	De 22 a 55 años
B	Antigüedad laboral	2 a 5 años comprobable
C	Ingresos fijos netos	Q.3,500.00
D	Monto a otorgar	De Q.4,000.00 hasta Q.200,000.00
E	Plazo	De 6 meses mínimo hasta 60 meses máximo
Papelería a presentar		
F	Solicitud de crédito completamente llena	
G	Fotocopia legible, ampliada y completa de DPI	
H	Certificación laboral original emitida por la empresa donde labora, no mayor a 15 días de emisión que indique los ingresos	
I	Fotocopia de recibo de agua, energía eléctrica o teléfono sin mora	
Verificaciones a realizar		
J	Verificación física del domicilio	
K	Verificación laboral	
L	Verificación de referencias crediticias	
M	Verificación telefónica de los datos del cliente con dos referencias familiares	
N	Verificación telefónica de los datos del cliente con dos referencias personales	

Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Prueba Cumplimiento de Políticas para el
 Otorgamiento de Créditos de Consumo
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

a

PT	C-8	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

Atributos																
1. Información general del crédito					2. Documentos					3. Verificaciones						
No.	Número de Crédito	Nombre del Cliente	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	2217054823010	Rosario Rivera Pinero	50	✓	2,850.00	50,000.00	24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	2217034298037	Amabilia Karina Rincón Ávila	35	✓	3,250.00	55,000.00	36	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	2217053229654	Andrés Acosta Nuñez	21	✓	3,000.00	50,000.00	36	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	2217088883443	Arturo Adolfo Morales Corado	40	✓	7,250.00	60,000.00	24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	2217067940398	Emérita Casarubio Bermúdez	35	✓	11,000.00	75,000.00	36	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	2217098766645	Guadalupe Concepción Duarte	21	✓	9,500.00	57,000.00	24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	2217099823215	Ingrid Maribel Alvarado	28	✓	3,250.00	62,000.00	48	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	2217087978632	José Emmanuel Valladares	61	✓	8,000.00	65,000.00	24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	2217099876542	Loida Prado Espino	27	✓	3,000.00	250,000.00	60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	2217087484700	Luis Alfredo Gallardo Finol	22	✓	3,000.00	57,000.00	12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	2217000765123	Marcela Valencia Mendoza	38	✓	20,000.00	225,000.00	48	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	2217000954321	Marco Antonio Muñiz	70	✓	3,000.00	65,000.00	36	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	2217087978905	Beatriz Pinzón Solano	40	✓	2,950.00	50,000.00	18	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	2217000088654	Patricia Fernández Andrade	72	✓	15,000.00	215,000.00	48	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	2217009878766	Santiago Santos Farfán	24	✓	3,225.00	50,000.00	36	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	2217004550301	Stephanya Salguero Santos	20	✓	3,000.00	50,000.00	24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	2217004704197	Ana Paula Urdaneta Morillo	25	✓	7,000.00	150,000.00	48	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	2217010051719	Juan David Acosta Santander	37	✓	25,500.00	225,000.00	60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	2217000853117	Tatiana Ibañez Delgado	21	✓	2,850.00	50,000.00	24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	2217009152548	Mateo Gallego Saenz	65	✓	5,050.00	50,000.00	24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	22170005524772	Paula Elisa Santana Soler	21	✓	25,000.00	250,000.00	60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	2217000965234	Emilio Asturias Quivera	57	✓	10,250.00	75,000.00	48	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	2217007058973	Laura Christina Gallego León	38	✓	17,250.00	210,000.00	48	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	2217004837986	Bladimir Fernando Molina	30	✓	19,750.00	230,000.00	60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	221700481571	Marimar Carmona Caballero	40	✓	30,000.00	202,000.00	60	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Número de operaciones que no cumplen con política:			10	8	10	8	8	8	5	10	0	7	7	8	14	14
% de incumplimiento:			40%	32%	40%	32%	32%	32%	20%	40%	0%	28%	28%	32%	56%	56%
Número de operaciones que cumplen con política:			15	17	15	17	17	17	20	15	25	18	18	17	11	11
Total de operaciones evaluadas			25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

a

Ver atributos en PT C-7

Alcance del universo

El total evaluado del monto desembolsado representa el 5% del total de la Cartera. Ver C-12

Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Análisis de Cumplimiento de Políticas para el
 Otorgamiento de Créditos de Consumo
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-9	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

No.	Oportunidades de Mejora	Descripción	%
1.	Verificación telefónica de los datos del cliente con dos referencias familiares y personales	14 de 25 deudores evaluados no se les realizó la confirmación con referencias familiares y personales	56
2.	Edad	10 de 25 deudores no cumplen con la edad mínima y máxima. Donde 5 presentan menos de 21 años y 5 mayores a 55 años	40
3.	Certificación laboral original emitida por la empresa donde labora, no mayor a 15 días de emisión que indique los ingresos	10 de los deudores presentan constancias laborales con fechas con más de 15 días de emisión	40
4.	Antigüedad laboral	8 de 25 deudores no cumplen con el tiempo requerido de laborar	32
5.	Solicitud de crédito completamente llena	De 25 expedientes evaluados, 8 no se encuentran completamente llenas, principalmente en las referencias familiares y personales	32
6.	Verificación de referencias crediticias	8 de 25 operaciones no cumplen con la verificación de referencias crediticias en buró de información	32

No.	Oportunidades de Mejora	Descripción	%
7.	Ingresos fijos netos	En la evaluación se determinó que 10 deudores no cumplen con los ingresos establecidos, se encuentran entre Q.2,850.00 y Q.3,000.00, lo establecido son ingresos desde Q.4,000.00	40
8.	Verificación física del domicilio	7 de 25 operaciones no cumplen con la verificación física del domicilio del deudor	28
9.	Verificación laboral	7 de 25 operaciones no cumplen con la verificación laboral del deudor	28
10.	Fotocopia legible, ampliada y completa de DPI	De los expedientes evaluados 5 no presentan fotocopia ampliada de DPI	20
11.	Monto a otorgar	9 de 25 operaciones evaluadas no cumplen con el rango establecido a otorgar que son Q200,000.00 máximo, 7 créditos fueron otorgados hasta por Q.50,000.00 de más, incumplen políticas de constancia laboral, verificaciones de referencias crediticias, antigüedad laboral y verificación física de domicilio	36

Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Evaluación del estado de morosidad de la Cartera
 de Créditos de Consumo
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-10	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

Objetivo

Analizar el estado de morosidad de créditos de consumo desembolsados que incumplieron políticas, considerando que Banco de Quesada, S.A. estima como incobrable los créditos a partir de 191 días de atraso.

Cartera de Créditos de Consumo

No.	Número de Crédito	Nombre del Cliente	Fecha de Desembolso	Plazo	Monto Desembolsado	Saldo pendiente al 31-12-2016	Cuotas pagadas	Días de atraso	Estado del crédito
1	2217007058973	Laura Christina Gallego León	14/02/2016	48 meses	Q 210,000.00	Q 192,500.00	4	180	Vencido
2	2217004704197	Ana Paula Urdaneta Morillo	10/01/2016	48 meses	Q 150,000.00	Q 131,250.00	6	150	Vencido
3	2217010051719	Juan David Acosta Santander	26/01/2016	60 meses	Q 225,000.00	Q 198,750.00	7	120	Vencido
4	2217000765123	Marcela Valencia Mendoza	16/06/2016	48 meses	Q 225,000.00	Q 210,937.50	3	100	Vencido
5	2217004481571	Marimar Carmona Caballero	25/03/2016	60 meses	Q 202,000.00	Q 181,800.00	6	100	Vencido
6	2217004637986	Bladimir Fernando Molina	10/04/2016	60 meses	Q 230,000.00	Q 210,833.33	5	90	Vencido
7	2217000954321	Marco Antonio Muñiz	15/05/2016	36 meses	Q 65,000.00	Q 57,777.78	4	90	Vencido
8	2217054823010	Rosario Rivera Pinero	31/07/2016	24 meses	Q 50,000.00	Q 45,833.33	2	90	Vencido
9	2217005524772	Paula Elisa Santana Soler	21/08/2016	60 meses	Q 250,000.00	Q 241,666.67	2	60	Vencido
10	2217000088654	Patricia Fernández Andrade	25/09/2016	48 meses	Q 215,000.00	Q 210,520.83	1	60	Vencido
				TOTALES	Q 1,822,000.00	Q 1,681,869.44			

Criterio de revisión

Los diez créditos de Consumo anteriores fueron tomados de la cédula **C-8**, considerando los montos mayores desembolsados desde Q.50 Mil hasta Q.225 Mil, con morosidad de 60 hasta 180 días.

Banco de Quesada, S.A.
Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
Créditos de Consumo
Evaluación del estado de morosidad de la Cartera
de Créditos de Consumo
Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-11	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

Alcance del universo

El total evaluado del monto desembolsado representa el **3%** del total de la Cartera.

Análisis

Derivado de la prueba de cumplimiento de políticas realizada en cédula **C-8** se procedió a verificar el comportamiento de pago de diez créditos otorgados los cuales presentan incumplimiento de los estándares normados, dichos créditos se encuentran en estado vencido desde 60 hasta 180 días de mora por un total de Q1,677,286.11, dicho incumplimiento impacta en la cartera vencida.

Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Alcance del Universo
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-12	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

ALCANCE DEL UNIVERSO

DESCRIPCIÓN	MONTO	%
EVALUACIÓN DE 25 CRÉDITOS DESEMBOLSADOS	Q 2,878,000.00	5%
TOTAL DE CARTERA	Q 57,000,000.00	100%
EVALUACIÓN DE 10 CRÉDITOS ESTADO VENCIDO	Q 1,822,000.00	12%
TOTAL DE CARTERA VENCIDA	Q 15,600,350.60	100%

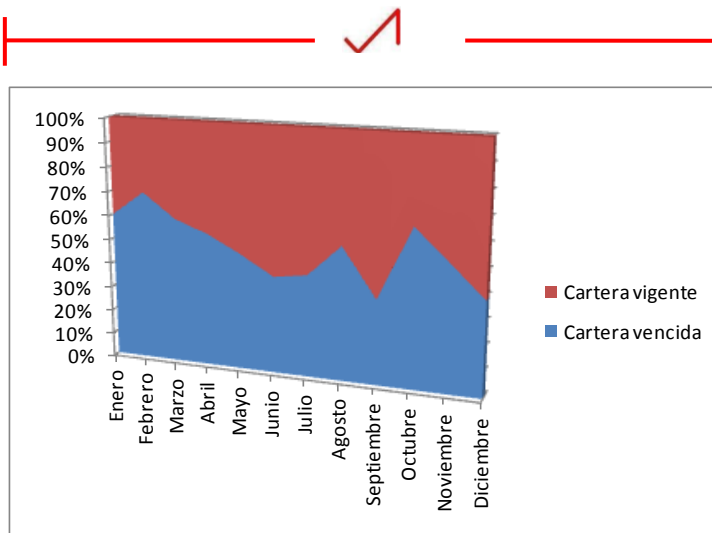
Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Análisis de la cartera de créditos vigente y vencida
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-13	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

Objetivo

Determinar la calidad de la cartera de Créditos Consumo, de forma que permita analizar el comportamiento que ha presentado durante el periodo de revisión, para coadyuvar a localizar las principales causas de las variaciones que se detecten.

Gráfica de tendencia de morosidad



Análisis

Se analizó la tendencia de morosidad que ha permanecido en la cartera de créditos de consumo durante el periodo evaluado, encontrando que ha incrementado de un 35% hasta un 70% del total de la cartera, tal como se muestra en la gráfica anterior.

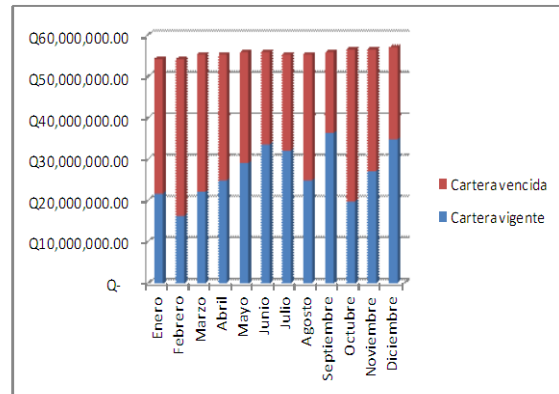
Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Análisis de la cartera de créditos vigente y vencida
 Período: del 01 de enero al 31 de diciembre 2016

PT	C-14	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

Movimiento de la Cartera de Créditos



Mes	Cartera vigente	Cartera vencida	Total cartera
Enero	Q 21,660,000.00	Q 32,490,000.00	Q 54,150,000.00
Febrero	Q 16,245,000.00	Q 37,905,000.00	Q 54,150,000.00
Marzo	Q 22,116,000.00	Q 33,174,000.00	Q 55,290,000.00
Abril	Q 24,880,500.00	Q 30,409,500.00	Q 55,290,000.00
Mayo	Q 29,047,200.00	Q 26,812,800.00	Q 55,860,000.00
Junio	Q 33,516,000.00	Q 22,344,000.00	Q 55,860,000.00
Julio	Q 32,068,200.00	Q 23,221,800.00	Q 55,290,000.00
Agosto	Q 24,880,500.00	Q 30,409,500.00	Q 55,290,000.00
Septiembre	Q 36,309,000.00	Q 19,551,000.00	Q 55,860,000.00
Octubre	Q 19,750,500.00	Q 36,679,500.00	Q 56,430,000.00
Noviembre	Q 27,086,400.00	Q 29,343,600.00	Q 56,430,000.00
Diciembre	Q 34,770,000.00	Q 22,230,000.00	Q 57,000,000.00



Análisis

Las variaciones en montos de la cartera de créditos consumo vigente y vencida, en la cual se refleja que ha sufrido altas de morosidad conforme al incremento del total de la cartera, desde Q19.5 Millones hasta Q. 37.5 Millones, en forma indistinta en los meses del periodo, cuyas tendencias pueden apreciarse con mayor énfasis en la gráfica anterior.

Banco de Quesada, S.A.

Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de

Créditos de Consumo

Criterio de Probabilidad

PT	R	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

CRITERIO DE PROBABILIDAD

Nivel	Probabilidad	Descripción
1.	Baja	Riesgos Operativos que presentan una ocurrencia no frecuente
2.	Media	Riesgos Operativos que presentan ocurrencia y que están documentados a través del tiempo
3.	Alta	Existe una certeza medida acerca de que el riesgo se vaya a materializar

Banco de Quesada, S.A.
 Auditoría Interna al Área de Otorgamiento de
 Créditos de Consumo
 Cédula de marcas de Auditoría

PT	CM	Fecha:
Preparó:	LSTS	12/04/2017
Revisó:	MFE	17/04/2017

No.	Descripción	Marca
1.	Cumplimiento de Atributo	✓
2.	Incumplimiento de Atributo	✗
3.	Información proporcionada por la Gerencia General	✗
4.	Información obtenida de Manuales de Políticas y Procedimientos	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Información proporcionada por Gerencia de Recursos Humanos	⊙
6.	Sumado Vertical	∧
7.	Información obtenida de plataforma Consulta Estado de Créditos del sistema <i>FefushBank</i>	✓
8.	Información verificada físicamente y/o electrónica	✓

4.7 Informe de Auditoría Interna

Guatemala, 25 de abril 2017

Licenciado

Christian Imanol Corado

Presidente del Consejo de Administración

Banco de Quesada, S.A.

Estimado Licenciado:

Por este medio le informamos que hemos finalizado la evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno, establecidas para el Área de Otorgamiento de Créditos de Consumo, según el plan anual de Auditoría Interna. Esta revisión se realizó tomando en consideración el período del 01 de enero al 31 de diciembre 2016.

Revisamos los procedimientos y actividades que desarrollan para el otorgamiento de Créditos de Consumo. Hemos presentado a la administración las oportunidades de mejora obtenidas, quien nos ha provisto de sus comentarios y planes de acción a las recomendaciones planteadas, las cuales se incorporaron en los hallazgos correspondientes.

Entre los aspectos principales que evaluamos están las diferentes fases de aprobación de créditos, determinación de los principales riesgos, el cumplimiento a la normativa para el desembolso de créditos, y la fluidez en la comunicación y supervisión de las operaciones.

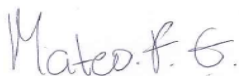
Derivado de lo anterior, dentro de los principales riesgos que observamos están: Riesgo de Crédito, incobrabilidad de la cartera por análisis inadecuado del cliente al no cumplir las normativas vigentes y Riesgo Operacional.

Nuestra revisión de control interno se efectuó con base a una muestra significativa de las operaciones, las cuales no muestran necesariamente todos los aspectos de dichos controles que podrían ser deficiencias materiales o significativas en el diseño u operación de uno o más elementos del control interno, que reduzcan a un nivel relativamente bajo el riesgo de errores o irregularidades, que podrían ser importantes con relación a la información auditada y no haber sido identificados.

Agradecemos la colaboración que nos brindó el personal de Créditos, Recursos Humanos y la Alta Gerencia durante la ejecución de nuestra revisión.

Se adjunta el informe con las condiciones que consideramos necesario hacer del conocimiento de la administración.

Atentamente,



Mateo Ferreira Estrada
Gerente de Auditoría Interna

INFORME DE CONTROL INTERNO

No.1 Ausencia de capacitación sobre cambios en políticas y procesos

Analizamos los perfiles para colaboradores del área de Otorgamiento de Créditos de Consumo, sin embargo, no se tiene un plan de capacitación periódico para formar al personal sobre cambios en políticas y procesos.

Criterio

Los colaboradores cuentan con competencias de acuerdo a lo establecido por la Gerencia de Recursos Humanos, pero no reciben capacitaciones específicas de cambios en políticas y procesos, para el correcto desarrollo de funciones asignadas.

Causa

La Gerencia de Recursos Humanos, no tiene definida una categoría de capacitación para la adecuada formación sobre cambios en normativas.

Efecto

Que los colaboradores no conozcan las políticas, procesos y las modificaciones que se realizan a éstas, por ausencia de capacitación, lo cual puede llevar a realizar las actividades a su cargo incumpliendo las normativas.

Comentarios de la Administración

La Gerencia de Recursos Humanos incluirá en el Plan de Capacitación temas de actualización específicamente del Área de Créditos de Consumo, para que los colaboradores obtengan los conocimientos sobre las normativas de su competencia.

Recomendación

Que la Gerencia de Recursos Humanos realice los cambios en el Plan de Capacitación y Evaluación de Desempeño e incorpore procedimientos de inducción para capacitar a los jefes inmediatos y asistentes sobre las modificaciones en las políticas y normativas y así puedan desempeñar las funciones de supervisión y operativas de forma eficiente, con la finalidad de disminuir riesgos de incumplimiento de procedimientos de las actividades a su cargo. Se considera oportuno implementar evaluaciones mensuales para que cada colaborador de a conocer si la inducción recibida es satisfactoria y cumple con sus expectativas.

No.2 Ausencia de Director experto en administración de créditos y Director externo dentro del Consejo de Administración

En la evaluación realizada al personal que administra el Banco a través del Consejo de Administración, se determinó que ninguno de los integrantes presenta perfiles con experiencia y conocimiento en los procesos administrativos de créditos, que les permitan realizar una gestión más eficiente apegada a los requerimientos del ente regulador. Así mismo, no se cuenta con un Director externo que asesore a la institución sobre mejores prácticas relativas a la administración; de tal forma que las funciones del Consejo se encuentren apegadas a un eficiente Gobierno Corporativo

Criterio

Los Directores del Consejo de Administración poseen experiencias generales para gestionar el área de Otorgamiento de Créditos de Consumo; para mejorar la toma de decisiones es necesario que exista un Director externo.

Causa

Los Directores del Consejo de Administración, tienen definido un Comité de Créditos para fiscalizar el área de Otorgamiento de Créditos de Consumo, del cual no forma parte uno de los Directores del Consejo.

Efecto

Que no se realice una gestión eficiente y eficaz en el área de Otorgamiento de Créditos de Consumo.

Comentarios de la Administración

El Presidente de Consejo de Administración y la Gerencia de Recursos Humanos se encargarán de proporcionar capacitaciones sobre temas de administración de créditos a los Directores del Consejo, para que el Control y Supervisión en el área de Otorgamientos de Créditos de Consumo sean efectivos.

Recomendación

Que los Directores del Consejo de Administración cuenten con altos perfiles y conocimientos en las funciones administrativas de créditos; se considera necesaria la participación dentro del Consejo de Administración, un Director externo para que exista equilibrio en la toma de decisiones y así fortalecer la Administración de la institución.

No.3 Cambios en políticas de créditos no informadas por escrito a los colaboradores

En el área de Otorgamiento de Créditos de Consumo no se cuenta con una fluida comunicación de información, principalmente cuando surgen cambios o nuevas políticas, éstas no son proporcionadas a los colaboradores

físicamente, lo cual conlleva a no realizar una labor eficiente apegada a los procedimientos autorizados por la administración.

Criterio

El Gerente de Créditos tiene la responsabilidad de realizar el proceso de comunicación para que los colaboradores a su cargo estén informados de nuevas normativas o cambios en las existentes.

Causa

Los cambios en normativas son enviadas por correo electrónico, también se coloca en la página web interna QUESANET, por lo que el Gerente y Jefe de Créditos no consideran proporcionar las normativas físicamente.

Efecto

Que los colaboradores realicen las actividades correspondientes incumpliendo políticas ya establecidas, que impacte en otorgar a créditos a clientes no calificados.

Comentarios de la Administración

El Gerente de Créditos se compromete a proporcionar las normativas vigentes por escrito a todos los colaboradores, además de realizar reuniones para comunicar los cambios; así mismo revisará las atribuciones a cargo de cada colaborador.

Recomendación

Que el Gerente de Créditos y el Jefe de Otorgamiento de Créditos de Consumo, realicen reuniones para informar a los colaboradores a su cargo sobre los cambios en las normativas y sean entregadas físicamente, con evidencia de la entrega y que la Gerencia de Recursos Humanos brinde

capacitaciones periódicas sobre normativas vigentes con el objetivo de mantener al personal actualizado.

Se considera importante revisar la distribución de atribuciones asignadas a cada colaborador, debido que tres de las personas entrevistadas muestran inconformidad por realizar más actividades que los otros colaboradores.

No.4 El personal del área de Otorgamiento de Créditos de Consumo no recibe inducción para evaluación de riesgos

Se analizó el Programa de Capacitación, el cual cuenta con categorías generales y específicas, sin embargo, se determinó que los colaboradores no reciben capacitaciones y actualizaciones para la evaluación de riesgos.

Criterio

Los colaboradores deben recibir capacitación y formación para la evaluación de riesgos basado en los estándares establecidos en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito JM-93-2005 para proporcionar un adecuado análisis al proceso de otorgamiento de créditos.

Causa

Ausencia de normativas y prácticas en impartir inducción a todos los colaboradores del área, para la identificación de los riesgos inherentes en el proceso de otorgamiento de los créditos.

Efecto

Otorgar créditos que no cumplan con las políticas establecidas por desconocimiento de los riesgos que implica proporcionar activos crediticios a clientes no autorizados por el Banco.

Comentarios de la Administración

Las Gerencias de Créditos y Recursos Humanos realizarán las modificaciones al Programa de Capacitación para incluir una categoría que establezca formar a los colaboradores en evaluación de riesgos, así mismo, implementará en el descriptor de puesto del Gerente de Créditos procedimientos de supervisión y control para este tema.

Recomendación

- a) Que la Gerencias de Créditos y Recursos Humanos, establezcan en normativa impartir inducción al personal sobre el control y evaluación de los riesgos que pueden surgir al incumplir con los procesos para otorgar préstamos a clientes. Así mismo, en la capacitación dar a conocer los objetivos del área de Otorgamiento de Créditos de Consumo previo a iniciar con el tema de evaluación de riesgos, con el propósito que los colaboradores comprendan la importancia que conlleva el proceso de otorgamiento.
- b) Implementar procedimientos de control y supervisión de riesgos al Descriptor del Puesto de Jefe de Créditos, debido a que también es responsable de realizar las revisiones para mitigar riesgos operativos.

No.5 Incumplimiento de políticas de créditos vigente

Se revisaron las políticas para el otorgamiento de créditos vigente y se realizaron pruebas de cumplimiento en donde se determinó que en nueve créditos de una muestra de 25, no se cumplen las políticas de confirmación de referencias, ingresos fijos, verificación de referencias crediticias en buró de información y monto a otorgar, la política autoriza realizar desembolso hasta por Q.200,000.00 y la administración los realizó hasta por Q.250,000.00.

Criterio

Las políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos de consumo deben ser establecidas de acuerdo al Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito JM-93-2005, como también en los criterios y necesidades que considere la Administración para llevar a cabo este proceso.

Causa

No se realizan supervisiones minuciosas a los procesos de parte del Gerente y Jefe de Créditos.

Efecto

El incumplimiento en políticas impacta en aumento de la cartera vencida, por análisis inadecuados a las normativas para otorgar créditos, así mismo, no se realiza la supervisión adecuada a los procesos que se deben realizar.

Comentarios de la Administración

El Gerente de Créditos considera que la experiencia del Jefe y Analista del área es suficiente para llevar a cabo las funciones asignadas, pero implementará controles de supervisión para disminuir riesgos operativos de impacto material para la institución, así también se emitirá una sanción al Jefe y Analista por no cumplir con políticas y procedimientos establecidos.

Recomendación

Que el Gerente y Jefe de Créditos supervisen todos los procesos del área de Otorgamiento de Créditos de Consumo, principalmente en el cumplimiento de normativas en los montos máximos a desembolsar y verificación de referencias crediticias en buró de información, con el fin de minimizar riesgos de incobrabilidad.

CONCLUSIONES

1. La institución debe implementar políticas para otorgar activos crediticios, éstas deben ser preventivas y que permitan mitigar riesgos crediticios, financieros y operativos, que se deriva de actividades realizadas, por lo que las políticas inadecuadas para el proceso de otorgamiento de financiamiento contribuye de forma negativa a que no se alcancen los objetivos previamente establecidos.
2. El incremento en la morosidad de la cartera se provoca por falta de capacitación y comunicación de políticas vigentes aprobadas por la Administración, lo cual repercute en realizar inadecuados análisis a las solicitudes de financiamiento crediticio, esto conlleva a pérdidas por incobrabilidad, reduciendo así las utilidades previstas por la institución bancaria.
3. El Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito JM-93-2005, norma los aspectos que debe observar la institución bancaria, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes y valuación de activos crediticios, por ello es responsabilidad de la administración de la institución establecer y adaptar dichos aspectos a políticas y procedimientos propios que permitan realizar análisis eficientes en el otorgamiento de créditos de consumo, para mitigar el riesgo de morosidad de la cartera e implementar supervisiones para verificar que las actividades se llevan a cabo, bajo una adecuada segregación de funciones.
4. Los principales problemas detectados que causan riesgos en el área de Otorgamiento de Créditos de Consumo son la ejecución incorrecta

de políticas y procedimientos definidos, por lo que se provoca incumplimiento en los objetivos de ventas, incremento en riesgo por morosidad de la cartera y sanciones por parte del ente regulador al no cumplir con las normativas mínimas requeridas en el otorgamiento de créditos de consumo.

RECOMENDACIONES

1. Que el Consejo de Administración y la Gerencia de Créditos realicen revisiones periódicas a las políticas y procedimientos establecidos, con base a la normativa regulatoria y administrativa, normar cambios y mejoras de acuerdo a los resultados obtenidos con los procesos vigentes, con la finalidad de mitigar riesgos operativos y financieros que impidan que la institución logre los objetivos.
2. Que la Gerencia de Créditos Implemente procedimientos para mantener un entorno de control eficaz, que permita un agradable ambiente de trabajo como también capacitaciones constantes para la comunicación y aplicación de nuevas políticas y procesos o cambios, y así evitar errores intencionales que puedan afectar a la institución bancaria con recursos financieros o de información confidencial.
3. Que las políticas y procedimientos establecidos por la institución bancaria sean preventivas y que permitan la captación de clientes, conocer sus necesidades y proporcionarles soluciones oportunas para materializar sus objetivos, mediante análisis adecuados según la normativa vigente y supervisiones para el cumplimiento de los controles correspondientes.
4. Implementar un plan de supervisión y evaluación a los colaboradores para identificar oportunidades de mejora y realizar correcciones oportunas a controles, políticas y procesos establecidos para minimizar su incumplimiento; evaluar si se cumple con la jerarquía establecida y la distribución de atribuciones es acorde a la experiencia

y perfil del personal para realizar las actividades de forma transparente para fortalecer el área de Otorgamiento de Créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, vigente a partir del 14 de enero de 1986. Páginas 77.
2. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 vigente a partir del 01 de junio de 2002. Páginas 54
3. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, Decreto 18-2002 vigente a partir del 01 de junio de 2002. Páginas 11
4. Congreso de la República, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto 16-2002 vigente a partir del 01 de junio de 2002. Páginas 24
5. Coopers & Lybrand. LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO (Informe COSO). Ediciones Díaz de Santos, S.A. Juan Bravo, 3ª 28006 Madrid. Páginas 420
6. Instituto de Auditores Internos. MARCO INTERNACIONAL PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA (enero 2016) Páginas 215
7. Resolución de la Junta Monetaria No. JM-93-2005 del 23 de mayo de 2005, "Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito". Páginas 32

WEBGRAFÍA

8. Banco de Guatemala. El Sistema Financiero y el Desarrollo Económico Aspectos Teóricos. Recuperado el 08 de abril 2016 a las 9:40 am de:
<http://www.banguat.gob.gt/inveco/notas/articulos/envolver.asp?karchivo=1002&k>

9. Banco de Guatemala. Estructura y Evolución del Sistema Financiero. Recuperado el 08 de abril 2016 a las 12.30 pm de:
<http://www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/publica/doctos/bgdoc005/2>