

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**AUDITORÍA INTERNA EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS DE CONSUMO EN UNA AGENCIA BANCARIA**

TESIS

PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA

POR

JUAN CARLOS MENDOZA SIMÓN

Previo a conferírsele el Título de

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

En el Grado Académico de

LICENCIADO

Guatemala, marzo 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	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
VOCAL QUINTO	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

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

MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Felipe Hernández Sincal
CONTABILIDAD	Lic. José Rolando Ortega Barreda
AUDITORÍA	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulin

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
SECRETARIO	Lic. José Rolando Ortega Barreda
EXAMINADOR	Lic. Othir Misael Cardona Sales

Guatemala, 8 de noviembre de 2018

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


Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación de esa Decanatura, recaída en mi persona, según Dictamen-Auditoría No. 349-2016 de fecha 24 de noviembre de 2016, procedí a asesorar el trabajo de tesis elaborado por el estudiante **Juan Carlos Mendoza Simón**, y de acuerdo al Dictamen-Auditoría, Cambio-Tema 54-2018 de fecha 26 de octubre de 2018, se aprobó el nuevo tema denominado "**Auditoría Interna en el Proceso de Otorgamiento de Créditos de Consumo en una Agencia Bancaria**", el cual deberá presentar previo a optar al título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

En dicho trabajo el estudiante identificado anteriormente, desarrolla con bastante propiedad los aspectos de mayor relevancia del tema indicado, habiendo cubierto los contenidos básicos trazados en su plan de investigación.

Por lo anterior, recomiendo que el presente trabajo sea sometido al proceso de Examen Privado de Tesis, ya que en mi opinión reúne los requisitos profesionales exigidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala y estimo que es un buen aporte para estudiantes, profesionales y para todos aquellos interesados en conocer sobre el tema en mención.

Atentamente,



Lic. Erik Roberto Flores López
Contador Público y Auditor
Colegiado CPA No. 4618

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0034-2019
Guatemala, 22 Enero de 2019

Estudiante
JUAN CARLOS MENDOZA SIMÓN
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 29-2018, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 26 de noviembre de 2018, que en su parte conducente dice:

“QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES”

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias y oficios de las Direcciones de Escuela de Contaduría Pública y Auditoría y de Estudios de Postgrado; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

JUAN CARLOS MENDOZA SIMÓN	200612462	AUDITORÍA INTERNA EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO EN UNA AGENCIA BANCARIA
---------------------------	-----------	--

3o. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo no mayor de seis meses para su graduación”.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



m.ch

ACTO QUE DEDICO

A DIOS	El Señor y Salvador de mi vida, de quien proviene toda sabiduría y la gloria.
EN MEMORIA DE MI PADRE	Ángel Mendoza Agustín, por todo el esfuerzo, sacrificio y enseñanzas que me formaron en la persona que soy hoy en día.
MI MADRE	Juana Simón, por darme la vida y estar hasta el día de hoy apoyándome y guiándome a ser una persona de bien.
MI ESPOSA	Sara Roxana Toj Paiz, por estar a mi lado demostrándome tu amor y comprensión en cada momento y darme la mayor bendición de mi vida.
A MI HIJO	Carlos David, por ser la inspiración y motivación para trabajar duro y seguir superándome cada día.
A MIS HERMANOS	Por ser parte fundamental de mi vida y por su cariño y aprecio.
A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS	Por su amistad durante varios años y esos momentos inolvidables que marcaron mi vida y mi profesión.
A MI GLORIOSA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA	Por brindarme el privilegio de formarme profesionalmente.

A LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS

Por sus enseñanzas en la carrera de
Contaduría Pública y Auditoría

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
---------------------	----------

CAPÍTULO I

AGENCIA BANCARIA		Páginas
1.1	Definición	1
1.2	Antecedentes de la Banca en Guatemala	1
1.3	Organización de un banco	4
1.4	Operaciones y servicios bancarios	6
1.5	Legislación que regula el funcionamiento de los bancos en Guatemala	9
1.5.1	Constitución Política de la República de Guatemala	10
1.5.2	Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto Número 19-2002	11
1.5.3	Ley Orgánica del Banco de Guatemala Decreto Número 16-2002	11
1.5.4	Ley de Supervisión Financiera Número 18-2002	12
1.5.5	Ley de Libre Negociación de Divisas Decreto Número 94-2002	13
1.5.6	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto Número 67-2001	14
1.5.7	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto Número 58-2005	15
1.5.8	Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto Número 27-92	16
1.5.9	Ley de Actualización Tributaria Decreto Número 10-2012, Libro I	16

1.5.10	Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto Número 73-2008	17
1.5.11	Código de Comercio de Guatemala Decreto Número 2-70	17
1.5.12	Código de Trabajo de Guatemala Decreto Número 1441	18
1.6	Organismos de supervisión bancaria en Guatemala	18
1.6.1	Superintendencia de Bancos de Guatemala	19
1.7	Resoluciones de la Junta Monetaria	23
1.7.1	Resoluciones de la Junta Monetaria para la gestión de riesgos	24

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN UNA AGENCIA BANCARIA

2.1	Control Interno	25
2.1.2	Definición de Control Interno	26
2.2	Componentes y principios de control interno	27
2.2.1	Entorno de control	27
2.2.2	Evaluación de los riesgos	28
2.2.3	Actividades de control	29
2.2.4	Información y comunicación	30
2.2.5	Actividades de supervisión	31
2.3	Definición de Crédito	32

2.4	Antecedentes de los créditos	33
2.5	Clasificación de los créditos	33
2.5.1	Créditos empresariales	33
2.5.2	Microcréditos	35
2.5.3	Créditos hipotecarios para vivienda	35
2.5.4	Créditos de consumo	35
2.6	Cartera de créditos	36
2.7	Proceso crediticio	36
2.7.1	Proceso de otorgamiento de créditos en una agencia Bancaria	37
2.7.2	Procedimientos de evaluación	37
2.7.3	Procedimientos de estructuración	38
2.7.4	Proceso de aprobación	40
2.7.5	Proceso de formalización	40
2.7.6	Proceso de desembolso	41
2.7.7	Proceso de seguimiento	41
2.7.8	Proceso de recuperación	42
2.8	Políticas para el otorgamiento crediticio en un banco	42

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1	Auditoría interna	44
3.2	Normas de auditoría interna	44
3.2.1	Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna	45
3.2.2	Código de ética	46
3.2.3	Principios del auditor interno	46
3.2.4	Reglas de conducta	47
3.2.5	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna NIEPAI	49
3.2.6	Normas sobre Atributos	50
3.2.7	Normas sobre Desempeño	51
3.3	Planificación del trabajo de auditoría interna	53
3.4	Objetivos de la auditoría interna	53
3.5	Alcance de la auditoría interna	54
3.6	Asignación de recursos para el trabajo de auditoría	54
3.7	Programas de trabajo de auditoría interna	54
3.8	Estructura y ubicación del departamento de auditoría interna	55
3.9	Técnicas y procedimientos de auditoría interna	57
3.9.1	Programa de trabajo de auditoría	58
3.9.2	Levantamiento de información	59

3.9.3	Análisis y evaluación	59
3.9.4	Documentación de la información	61
3.9.5	Supervisión del trabajo	62
3.9.6	Comunicación de resultados	63
3.10	Definición de riesgo	64
3.11	Riesgo inherente a la actividad bancaria	64
3.12	Riesgo residual	64
3.13	Otros riesgos asociados a la actividad bancaria y financiera	64
3.13.1	Riesgo de fraude	66
3.14	Gestión de riesgos	67
3.15	Componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos	68
3.15.1	Ambiente interno	68
3.15.2	Establecimiento de objetivos	69
3.15.3	Identificación de eventos	69
3.15.4	Evaluación del riesgo	70
3.15.5	Riesgo inherente y riesgo residual	71
3.15.6	Probabilidad de ocurrencia e impacto	71
3.15.7	Respuesta a los riesgos	73
3.15.8	Actividades de control	74
3.15.9	Información y comunicación	74
3.15.10	Supervisión	75

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE CONSUMO EN UNA AGENCIA BANCARIA

(CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	76
4.1.1	Estructura organizacional	77
4.1.2	Descripción de puestos y responsabilidades del personal	78
4.1.3	Política para el otorgamiento crediticio del Banco	80
4.2	Composición de la cartera de créditos Agencia 10	84
4.2.1	Detalle de la cartera de créditos de la agencia evaluada	86
4.3	Índice de Papeles de Trabajo	88
4.4	Nombramiento del Director de Auditoría Interna	90
4.5	Programa de Trabajo de Auditoria Interna	91
	Ejecución del trabajo de auditoria interna	94
	Informe de resultados del trabajo de auditoria interna	122
	CONCLUSIONES	130
	RECOMENDACIONES	131
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	132
	ANEXO	

ÍNDICE DE FIGURAS

1	Organigrama del departamento de auditoría interna en una entidad Bancaria	56
2	Categorías de eventos internos y externos	70
3	Organigrama Banco Nuevo Amanecer, S.A.	77
4	Organigrama Agencia 10	78

INTRODUCCIÓN

Las instituciones bancarias juegan un papel muy importante en la economía de cualquier país, ya que a través de los servicios y productos que brindan a toda la población que los requiere, apoyan al desarrollo de las economías; los bancos tienen la libertad de crear y comercializar productos y servicios, en cumplimiento de la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002 y demás legislación aplicable. El otorgamiento crediticio son operaciones activas que pueden llegar a representar un de los rubros de mayor representatividad en los activos de la organización.

En ese sentido, los bancos están expuestos a diversos riesgos, que en caso de materializarse, puede afectar a la organización, tanto en lo financiero como en su reputación, por tal motivo es indispensable que cuenten con un sistema de control interno efectivo.

Con el objetivo de brindar a la población estudiantil y profesionales de la carrera Contaduría Pública y Auditoría, guías y procedimientos de auditoría para que ser aplicadas en evaluaciones de procesos de otorgamiento de créditos y poder identificar debilidades de control, si existe una adecuada concesión crediticia.

Por lo anterior, se presenta el trabajo de tesis denominado “Auditoría Interna en el Proceso de Otorgamiento de Créditos de Consumo en una Agencia Bancaria”.

La presente tesis consta de cuatro capítulos, desarrollados así:

En el primer capítulo, se exponen aspectos generales de las entidades bancarias como, definiciones, antecedentes, operaciones y servicios que están autorizados a prestar al público, así como el marco regulatorio aplicable a los bancos en Guatemala. Así mismo, lo relacionado a la organización de una agencia bancaria sus principales actividades.

El segundo capítulo, integra temas relacionados con el control interno específicamente en los procesos de otorgamiento de créditos en una agencia bancaria; considerando el documento emitido por COSO Control Interno Marco Integrado, así como las generalidades de los créditos, clasificación de acuerdo a la legislación nacional, finalmente se describe el proceso que se debe seguir para el otorgamiento de créditos, y en lo aplicable, disposiciones de la Junta Monetaria.

El tercer capítulo, desarrolla temas afines a la profesión de auditoría interna y las normas que los profesionales deben observar y aplicar en el desarrollo del trabajo; así también se definen aspectos relacionados con los riesgos asociados a entidades bancarias y la manera de gestionarlo.

En el cuarto capítulo, se desarrolla de manera práctica las teorías definidas en los capítulos anteriores, para lo cual se llevó a cabo una evaluación de auditoría interna en el proceso de otorgamiento de créditos de consumo, en una agencia bancaria, emitiendo un informe con los resultados obtenidos de la evaluación.

Finalmente, se describen las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado, para que sean tomados en cuenta por los profesionales en auditoría interna en evaluaciones posteriores, así como las referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

AGENCIA BANCARIA

1.1 Definición

Es el establecimiento que forma parte de una institución bancaria, la que se identifica con la imagen y el nombre del Banco, y realiza operaciones o brinda servicios bancarios autorizados.

Puede definirse también como la unidad de la entidad bancaria que presta servicios bancarios en diversos puntos estratégicos, en nombre de ésta y se rige por sus políticas y normativas internas.

1.2 Antecedentes de la Banca en Guatemala

La banca, la inversión y el ahorro han guardado siempre una estrecha relación desde su aparición, sin duda alguna los bancos han sido parte fundamental del desarrollo de las grandes economías a nivel mundial.

Los primeros pasos para el establecimiento de los primeros bancos en Guatemala, se originaron debido a que el 27 de agosto de 1873 se emitieron los Decretos Números 104 y 105, (conocidos como “ley de manos muertas”), que determinaron la expropiación forzada y consolidación de los bienes eclesiásticos, además de establecerse la creación de la entidad financiera de Crédito, “Banco Agrícola Hipotecario”.

Estando en funcionamiento el Banco Agrícola Hipotecario, el 23 de marzo de 1874, por medio del Decreto 121, se funda en Guatemala el primer banco de

emisión y descuento, con el nombre de “Banco Nacional de Guatemala” el cual abrió sus puertas el 1 de julio de 1874. (25)

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 con participación del Estado como accionista. Esta reforma culminó durante el mandato del General José María Orellana 1921-1926.

Mediante Acuerdo Gubernativo del 30 de junio de 1926, se fundó el Banco Central de Guatemala, que coronó la obra de la reforma económica del Gobierno del General José María Orellana.

La Gran Depresión Mundial 1929-1933 afectó gravemente 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, cuyo equipo de trabajo contó con la asesoría del Doctor Robert Triffin y David L. Grove, economistas del sistema de la Reserva Federal de los Estados Unidos de América.

La reforma, impulsada por los aires renovados de la Revolución de Octubre de 1944, consistió en otorgarle al Banco de Guatemala la calidad de banco estatal

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, 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.

Conjuntamente con la Ley Monetaria (Decreto 203) y la Ley de Bancos (Decreto 315 del Congreso de la República), la Ley Orgánica del Banco de Guatemala conformaba un cuerpo armonioso de legislación financiera que dotaba al país de un marco legal a la altura de las que entonces eran las más modernas teorías y técnicas financieras, tal como fue el caso en muchos países de Latinoamérica que alrededor de esas épocas adoptaron también regímenes legales similares al guatemalteco, inspirados en las nuevas tendencias provenientes de Bretton Woods.

La estructura básica de la legislación financiera guatemalteca emitida en 1945 y 1946 permitió el ordenado funcionamiento del sistema en sus primeros cuarenta años de vigencia, unas veces a pesar y otras veces en virtud de los cambios legislativos que se les introdujeron en diversas ocasiones. Sin embargo, al concluir la década de los años ochenta resultó evidente que tanto las crisis económicas regionales, como la liberalización de la banca y de los

mercados financieros internacionales, los avances en materia electrónica, de computación y de las telecomunicaciones, la internacionalización de los mercados de valores y de capitales, así como la mayor interdependencia en el mercado internacional, rebasaron la concepción que de tales mercados tuvieron los legisladores de los años cuarenta.

Como reacción a ese proceso de obsolescencia de la legislación financiera, en 1993 la Junta Monetaria aprobó el Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional. Mediante dicho programa se propuso actualizar el marco regulatorio vigente, buscando reformas que favorecieran la estabilidad macroeconómica y que propiciaran una mayor apertura del mercado financiero, así como un mayor papel de las señales del mercado como asignadoras de los flujos financieros; todo ello mediante el impulso de modificaciones reglamentarias y legales, las cuales no pretendían la derogación completa de las leyes vigentes sino, más bien, su adecuación a los nuevos tiempos. (23)

1.3 Organización de un banco

Para alcanzar los fines deseados, cualquier organización, debe definir objetivos concretos y estrategias adecuadas. Después tendrá que dotarse de los medios e instrumentos necesarios. La organización es la necesaria combinación e integración de medios materiales y humanos al alcance de la empresa en función de los objetivos propuestos.

Los bancos suelen organizarse por áreas de negocios que son el resultado de la segmentación de sus clientes. La mayor o menor especialización está en función de la dimensión del banco entre otras muchas razones.

Así podemos distinguir las siguientes divisiones, áreas o clases de actividad bancaria:

- a) Banca universal entendemos por tal la banca que ofrece productos muy diversificados tratando de abarcar la totalidad de los potenciales clientes de una zona. Es la banca generalista, lo contrario sería una banca especializada
- b) La banca comercial y la banca industrial financian empresas, ambas, pero la primera se distingue más por la atención a empresarios personas físicas y pequeñas empresas (pymes), mientras que, en el segundo caso, además de la financiación corriente, el banco puede llegar a comprometerse en la financiación del capital si así lo solicitan los clientes o empresas.
- c) La banca de empresas es la especializada con productos específicos para pymes. Se distinguen así de la banca personal, de personas y la banca de consumo, es decir la especializada en financiar a corto plazo aparataje doméstico. Los grandes bancos suelen abrir áreas específicas y oficinas de empresas para distinguirlas de las más generalistas banca personal.
- d) La banca corporativa y la banca privada son también bancos de empresas y de personas, respectivamente, pero en el primer caso se trata de grandes empresas y en el segundo, se trata de asesorar a personas de grandes y complejos patrimonios.
- e) Por banca de negocios se entiende la especialización en la gestión de inversiones financieras considerables y de operaciones tales como la

adquisición de notables paquetes de capital, o bien fusiones, u otros procesos que precisan un asesoramiento de gran complejidad jurídica y mueven importantes sumas de liquidez, todo ello, frecuentemente desarrollado en el ámbito financiero internacional (global). (18:157)

Las entidades, pueden adoptar diversas formas organizativas en función de sus actividades. No tendrá la misma organización una oficina dirigida a la banca comercial que otra dirigida al sector de las pymes industriales o bien, la que tenga por objetivo captar clientela del medio rural en zona ganadera. Las entidades bancarias tienden a crear oficinas especializadas allí donde se concentra suficiente volumen de negocio de un segmento de mercado. (18:158)

Las entidades bancarias se organizan tomando en cuenta el mercado hacia el cual se orientan los objetivos que la Gerencia haya definido, lo que influye en la diversificación de los servicios y productos que ofrecen; y por ende marcará su nivel de competitividad en cualquier sistema financiero.

1.4 Operaciones y servicios bancarios

Los bancos realizan una serie de operaciones y prestan servicios a la población que precisa de estos, entre los que se pueden mencionar comúnmente las operaciones pasivas, en las cuales la entidad capta recursos como los depósitos bancarios y ahorros; las operaciones activas contrarias a las anteriores ya que a través de éstas la entidad concede efectivo a sus clientes como el caso de los créditos.

De acuerdo a lo que establece la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002, en su artículo 41, Operaciones y servicios, las operaciones bancarias se dividen en activas, pasivas, de confianza, pasivos contingentes y servicios.

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

a) Operaciones pasivas:

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

b) Operaciones activas:

1. Otorgar créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
4. Conceder anticipos para exportación;
5. Emitir y operar tarjeta de crédito;
6. Realizar arrendamiento financiero;
7. Realizar factoraje;
8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con ésta Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores

emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación de la Junta Monetaria;

9. 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;
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y
11. Realizar operaciones de reporto como reportador.

c) Operaciones de confianza:

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

d) Pasivos contingentes.

1. Otorgar garantías;
2. Prestar avales;
3. Otorgar fianzas; y,
4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

e) Servicios:

1. Actuar como fiduciario;
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
3. Apertura de cartas de crédito;

4. Efectuar operaciones de cobranza;
5. Realizar transferencia de fondos; y,
6. Arrendar cajillas de seguridad.

La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en esta Ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza. (08:18)

1.5 Legislación que regula el funcionamiento de los bancos en Guatemala

Las entidades que participan en el sistema financiero nacional se rigen bajo un conjunto de leyes y regulaciones que establecen las relaciones, operaciones y servicios que están permitidos, con el propósito de garantizar a los entes económicos y a la población en general, la transparencia en las operaciones y mantener una estabilidad en el sistema económico. Las principales normas que ordenan el sistema financiero nacional, van desde las de orden constitucional, de orden legal y reglamentario.

En lo que respecta a la legislación específica y aplicable a las entidades bancarias en Guatemala, éstas se encuentran reguladas por una serie de leyes, reglamentos y disposiciones dictadas por el Congreso de la República y la Junta Monetaria, las que se mencionan a continuación.

1.5.1 Constitución Política de la República de Guatemala

La base del marco regulatorio nacional es la Constitución Política de la República de Guatemala, la cual fue promulgada por la Asamblea Nacional Constituyente en el año 1985.

En lo que se refiere al régimen económico y social del Estado de Guatemala, en el artículo 132 de éste cuerpo legal establece, entre otros aspectos, que “las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el régimen de la banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación del dinero y a la deuda pública; la norma establece además que el sistema financiero es dirigido por la Junta Monetaria, la cual depende del Banco de Guatemala”.

Así mismo, el artículo 133 de la citada base legal, establece que “la Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y fortalecimiento de la banca privada nacional. En lo que respecta a la supervisión del sistema financiero, éste artículo señala, que 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”. (01:77)

1.5.2 Ley de Bancos y Grupos Financieros

Esta normativa fue promulgada por el Congreso de la República en abril del año 2002 mediante el Decreto Número 19-2002.

El artículo 1 de la referida normativa establece, que “el objeto de la ley es regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como lo relativo al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros”. (02:08)

Por su parte en el artículo 3 establece que “los bancos autorizados conforme a 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 y otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos”. (02:08)

1.5.3 Ley Orgánica del Banco de Guatemala

Esta regulación se encuentra contenida en el Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República la cual regula lo relativo a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala. Uno de los objetivos fundamentales, es contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual, propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios.

En ésta normativa se contempla como parte de los instrumentos de política monetaria, lo relativo al encaje bancario y depósito legal, que deben mantener los bancos y sociedades financieras sujetas a vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, así como las sanciones en caso de deficiencias de encaje bancario y depósito legal, de acuerdo con los reglamentos que para el efecto emita la Junta Monetaria.

1.5.4 Ley de Supervisión Financiera

Ésta ley se promulgó mediante el Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República, la cual en términos generales establece lo concerniente a las funciones y atribuciones de la Superintendencia de Bancos, como entidad encargada de la vigilancia e inspección del sistema financiero nacional.

En el artículo 1 menciona que “la Superintendencia de Bancos ejerce vigilancia e inspección sobre el Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan”. (02:12)

En el artículo 2 indica que “para los efectos de ésta ley, se entiende por supervisión la vigilancia e inspección de las entidades sujetas a que se refiere el artículo anterior, por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de que las mismas adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y a otras disposiciones que le sean aplicables, así como la evaluación del riesgo que asuman las entidades supervisadas”. (02:12)

La función de supervisión que ejerce la Superintendencia de Bancos no implica, en ningún caso, la asunción de responsabilidades por ésta o por sus

autoridades, funcionarios o personal, por la gestión que realicen las entidades sometidas a supervisión, ni garantiza el buen fin de dicha gestión, la que será siempre por cuenta y riesgo de la propia entidad, de sus administradores y de sus accionistas.

A demás la presente ley está orientada a favorecer el adecuado cumplimiento de las funciones constitucional y legalmente asignadas a la Superintendencia de Bancos, estableciendo un marco regulatorio que le dota, entre otras, de la capacidad para desarrollar su labor de vigilancia e inspección de manera preventiva, así como de las facultades sancionatorias y otorgándole independencia en el desempeño de sus funciones.

1.5.5 Ley de Libre Negociación de Divisas

Esta normativa fue promulgada mediante el Decreto Número 94-2000 del Congreso de la República, cobrando vigencia el 1 de mayo de 2001, la cual establece entre otros aspectos, que es libre la disposición, tenencia, contratación, remesa, transferencia, compra, venta, cobro y pago de y con divisas y serán por cuenta de cada persona individual o jurídica, nacional o extranjera las utilidades, las pérdidas y los riesgos que se deriven de las operaciones que de esa naturaleza realice.

Es igualmente libre la tenencia y manejo de depósitos y cuentas en moneda extranjera, así como operaciones de intermediación financiera, tanto en bancos nacionales como en bancos del exterior.

También establece que el mercado Institucional de Divisas está constituido por el Banco de Guatemala y por los bancos y sociedades financieras privadas, las bolsas de valores, las casas de cambio al que se refiere el artículo 3 del presente decreto, así como por otras instituciones que disponga la Junta Monetaria. Para propósitos de control estadístico, dichas entidades deberán

informar diariamente al Banco de Guatemala, en la forma que determine la Junta Monetaria, de las operaciones de cambio que efectúen.

1.5.6 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Esta legislación fue promulgada por el Congreso de la República mediante el Decreto Número 67-2001, en el artículo 1 establece que “la ley, tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establecer las normas que para el efecto deberán observar las personas obligadas a que se refiere el artículo 18 de esta ley, en las que se incluyen a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, y las autoridades competentes”. (02:06)

En el artículo 19 de la presente ley, establece que “las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos”. (05:06)

Es importante mencionar que en la presente legislación se establece la creación de la Intendencia de Verificación Especial, que podrá denominarse solo como intendencia o con las siglas –IVE-, la cual forma parte de la Superintendencia de Bancos, la que se encargará de velar por el objeto y cumplimiento de ésta ley y su reglamento, con las funciones y atribuciones que en los mismos se establece; entre otras, una de las funciones de la –IVE- requerir y/o recibir de las personas obligadas toda la información relacionada con las transacciones financieras, comerciales o de negocios que puedan tener vinculación con el delito de lavado de dinero u otros activos.

1.5.7 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Promulgado por el Congreso de la República mediante Decreto Número 58-2005, la cual se declara de interés público y tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo, el cual es considerado delito de lesa humanidad y contra el derecho internacional.

También establece que para efectos de la citada ley, se consideran personas obligadas las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su reglamento, y otras disposiciones relativas a dicha materia. Para tal efecto, les será aplicable el mismo régimen, deberes, obligaciones, políticas para conocimiento de sus clientes y prohibiciones que establezca dicha normativa.

Por otro lado se considera también que la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial, será el ente encargado de velar, dentro del ámbito estrictamente administrativo, por el cumplimiento del objetivo de la presente ley; para el efecto tendrá las mismas facultades, funciones y atribuciones que le confieren la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

1.5.8 Ley del Impuesto al Valor Agregado

Contenido en el Decreto Número 27-92; establece que la administración, control, recaudación y fiscalización le corresponde a la Dirección General de Rentas Internas. El impuesto se establece sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley.

Entre los hechos que generan el impuesto se pueden mencionar:

1. La venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos.
2. La prestación de servicios en el territorio nacional.
3. Las importaciones
4. El arrendamiento de bienes muebles e inmuebles
5. Las adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles en pago, salvo las que se efectúen con ocasión de la partición de la masa hereditaria o la finalización del proindiviso.

1.5.9 Ley de Actualización Tributaria

Emitida mediante Decreto Número 10-2012, el cual entró en vigencia el 1 de enero de 2013, y deroga el Decreto Número 26-92 Ley del Impuesto sobre la Renta, y de igual manera el Decreto 26-95 Ley sobre Productos Financieros. Las entidades bancarias están sujetos al impuesto, derivado de sus actividades económicas, y por ejercer la función de agentes de retención para sus empleados, por rentas de trabajo.

En el Libro I del Impuesto sobre la Renta, establece “que dicho impuesto se genera cada vez que una persona individual o jurídica produce rentas gravadas; entre los tipos de rentas por su procedencia se pueden mencionar: de actividades lucrativas, de trabajo y, de capital y ganancias de capital”.

1.5.10 Ley del Impuesto de Solidaridad

Contenido en el Decreto Número 73-2008, están sujetos al pago de éste impuesto las personas individuales y jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares y de hecho, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país y otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias y obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos. Este decreto entró en vigencia el 1 de enero de 2009.

1.5.11 Código de Comercio de Guatemala

Contenido dentro del Decreto Número 2-70 del Congreso de la República, en el artículo 12 establece “que los bancos, aseguradoras, reaseguradoras, afianzadoras, financieras, almacenes generales de depósito, bolsa de valores, entidades mutualistas y demás análogas, se regirán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone éste Código, sin que contravenga a lo establecido en las leyes y disposiciones especiales”.

La autorización para constituirse y operar se regirá por las leyes especiales aplicables a cada caso.

Es importante señalar que las entidades bancarias deben constituirse como sociedades anónimas, por tal razón están obligadas a lo que establece el presente código en lo que sea aplicable a la constitución, administración y organización.

1.5.12 Código de Trabajo de Guatemala

Aprobado mediante Decreto Número 1441, el principal objetivo de éste Código es regular todo lo relativo a derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos. Asimismo define al patrono como persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores en relación al trabajo.

1.6 Organismos de supervisión bancaria en Guatemala

Conforme a los Principios Básicos para una supervisión bancaria efectiva, emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, un sistema de supervisión bancaria efectivo debe basarse en una serie de elementos externos o condiciones previas. Aunque en la mayoría de los casos se encuentran fuera de la jurisdicción de los supervisores, en la práctica estas condiciones repercuten directamente en la efectividad de la supervisión.

Algunos de esos elementos externos son:

- a) Políticas macroeconómicas sólidas y sostenibles.

- b) Infraestructura pública bien desarrollada.

- c) Disciplina de mercado efectiva.

- d) Mecanismos que provean un nivel apropiado de protección sistémica (o red de seguridad pública).

En ese sentido es necesario un estilo de supervisión dinámico y flexible, que se adecue a las características de cada entidad supervisada, en ésta dirección

la Superintendencia de Bancos busca poner en práctica una supervisión especializada, integral y discrecional. (26)

1.6.1 Superintendencia de Bancos de Guatemala

Como se indicó anteriormente y de acuerdo a lo que establece la Ley de Supervisión Financiera Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República, es el ente facultado para la ejercer vigilancia e inspección de las entidades que conforman el sistema financiero nacional.

En tal sentido, para poder cumplir con su objetivo la Superintendencia de Bancos ejercerá, respecto de las personas sujetas a su vigilancia e inspección según el artículo 3, las funciones siguientes:

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

a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.

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

- f) Solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente o de la sociedad, empresa o persona particular contratada para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa;
- g) Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada;
- h) Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada;
- i) Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo;

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

- directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines;
- q) Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley;
 - r) Proporcionar información estadísticas o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el Tribunal Competente;
 - s) Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por éstos, de conformidad con la ley;
 - t) Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión;
 - u) Denunciar, ante autoridad competente, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente;
 - v) Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativa que ésta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley;
 - w) Dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera; determinando el plazo

y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida;
y,

- x) Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables.

1.7 Resoluciones de la Junta Monetaria

La Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos han emitido una serie de documentos en donde se desarrollan varios contenidos que se refieren a normativas financieras y administrativas descritas anteriormente, formando un amplio marco regulatorio que deben ser se observancia y aplicación por parte de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

Una de las normativas que aplica a los bancos que desean realizar operaciones y prestación de servicios en el territorio nacional es la Resolución de la Junta Monetaria JM-78-2003 que se refiere al Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros. El artículo 1 del citado reglamento indica que su objeto es establecer los requisitos, trámites y procedimientos para la obtención de la autorización para la constitución de bancos privados nacionales y el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros en la República.

1.7.1 Resoluciones de la Junta Monetaria para la gestión de riesgos

La Junta Monetaria ha emitido una serie de reglamentos encaminados a la gestión de diferentes riesgos a los que están expuestas las entidades bancarias, financieras y otras instituciones que conforman el sistema financiero nacional; entre las normativas más relevantes podemos mencionar las siguientes:

- a) Reglamento para la administración del riesgo de crédito, resolución JM-93-2005
- b) Reglamento para la administración del riesgo de liquidez, resolución JM-117-2009
- c) Reglamento para la administración del riesgo cambiario crediticio, resolución JM-134-2009
- d) Reglamento para la administración integral de riesgos, resolución JM-56-2011
- e) Reglamento para la administración del riesgo tecnológico, resolución JM-102-2011
- f) Reglamento para la administración del riesgo operacional, resolución JM-4-2016
- g) Reglamento para la administración del riesgo de mercado, resolución JM-119-2016

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN UNA AGENCIA BANCARIA

2.1 Control Interno

De acuerdo a lo que establece la legislación nacional, en el artículo 57 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, “los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos”. (26:08)

Uno de los marcos para la implementación desarrollo y evaluación de sistemas de control interno, de mayor aceptación y reconocimiento internacional es el documento emitido por COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) denominado Control Interno - Marco Integrado el cual se publicó en mayo de 2013, y es la versión actualizada del Marco emitido en 1992, éste Marco puede ser adoptado y aplicado por cualquier entidad sin importar su tamaño y giro de su negocio.

Para fines de la presente investigación, a continuación se presentan los aspectos, de mayor relevancia contenidos en el Marco en referencia:

2.1.2 Definición control interno

El control es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento.

Esta definición hace énfasis en que el control interno:

- a) Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero con determinadas áreas comunes, operaciones, información y cumplimiento.
- b) Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- c) Es llevado a cabo por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- d) Es capaz de proporcionar aseguramiento razonable, no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la organización.
- e) Es adaptable a la estructura de la organización, flexible para su aplicación al conjunto de la organización o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Esta definición de control interno es intencionadamente amplia por dos razones. En primer lugar, captura conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implementar

y desarrollar el control interno, así como para evaluar la eficacia del sistema de control interno, constituyendo así una base para su aplicación en diferentes tipos de organizaciones, sectores y regiones geográficas. En segundo lugar, la definición se adapta también a los distintos subapartados del control interno. (02:01)

2.2 Componentes y principios del control interno

El Marco establece un total de cinco componentes del sistema de control interno y diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a los componentes. Estos componentes y principios son aplicables para todas las organizaciones.

A continuación se presenta un resumen de los componentes del sistema de control interno y de los principios relativos a los componentes: (02:14)

2.2.1 Entorno de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno en la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados.

Principios relativos al entorno de control:

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiadas para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

2.2.2 Evaluación de los riesgos

La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar dichos riesgos. La dirección considera los posibles cambios que se pueden producir en el entorno externo así como aquellos dentro de su propio modelo de negocio y que puedan impedir su capacidad para lograr los objetivos.

Principios relativos a la evaluación de riesgos:

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

2.2.3 Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efecto a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico.

Principios relativos a las actividades de control:

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

2.2.4 Información y comunicación

La información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y proporciona a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día. La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de control interno y su importancia con respecto a la consecución de los objetivos.

Principios relativos a la información y comunicación:

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
15. La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

2.2.5 Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente está presentes y funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo.

Principios relativos a las actividades de control:

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (04:16)

Los anteriores componentes del sistema de control interno contenidos en el Marco Integrado de Control Interno, pueden ser adoptados por cualquier entidad, sin embargo deberán adecuarse a sus necesidades y es indispensable la aplicación de todos los componentes; además de un adecuado sistema de control, el establecimiento de políticas, procedimientos y sobre todo la concientización del elemento humano sobre la importancia del control, le permitirá el logro de los objetivos que se hayan establecido.

2.3 Definición de Crédito

En términos generales se puede definir al préstamo o crédito como una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), en la, cual éste último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

El Diccionario de la Lengua Española, define el término crédito como la “cantidad de dinero u otro medio de pago que una persona o entidad, especialmente bancaria, presta a otra bajo determinadas condiciones de devolución”. (24)

De acuerdo a lo que establece el Reglamento para la Administración de Riesgo de Crédito, aprobado según resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005, en el artículo 3 define, activos crediticios como “aquellas operaciones que implican 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”. (03:17)

En definitiva el término crédito o préstamo, involucra elementos esenciales para que se cumpla su propósito, siendo las entidades bancarias las especialistas en el otorgamiento crediticio y en consecuencia uno de sus activos más representativos en la mayoría de las instituciones que otorgan financiamiento.

2.4 Antecedentes de los créditos

Sin duda los bancos han sido un eje fundamental para el desarrollo de la economía de cualquier país a lo largo de la historia, al hablar de los antecedentes de los créditos bancarios para el caso de Guatemala, nos debemos remontar al año de 1873 cuando se crea al Banco Agrícola Hipotecario. Una de las funciones principales de los bancos se caracteriza por la intermediación financiera es decir la captación de recursos del público para posteriormente colocarlo mediante créditos.

2.5 Clasificación de los créditos

En el artículo 3 del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, aprobado según resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005, define entre otros aspectos, una clasificación de los créditos que las entidades bancarias están autorizados a promover y otorgar a la población que lo solicite, que se describen a continuación:

2.5.1 Créditos empresariales

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

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.

En la clasificación de créditos empresariales, se pueden definir, los empresariales mayores y menores como se indica:

- **Créditos empresariales mayores**

Son aquellos cuyo monto puede ser mayor a cinco millones de quetzales (Q 5,000,000.00), si fuera en moneda nacional o en moneda nacional y extranjera, o mayor al equivalente a seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 650,000.00), si se trata únicamente de moneda extranjera.

- **Créditos empresariales menores**

Son aquellos cuyo monto debe ser igual o menor a cinco millones de quetzales (Q 5,000,000.00), si fuera en moneda nacional o en moneda nacional y extranjera, o menor al equivalente a seiscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 650,000.00), si se trata únicamente de moneda extranjera.

2.5.2 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 (Q 160,000.00), si se trata de moneda nacional, o su 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 aplicara a cada uno de sus miembros.

2.5.3 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 haya sido otorgado al propietario final de dichos inmuebles; así como, los créditos otorgados para liberación de gravámenes, cuando llenen las características mencionadas. De esta definición se excluyen las cédulas hipotecarias.

2.5.4 Créditos de consumo

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

También se considera dentro de ésta categoría las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas individuales. (16:05)

Es importante mencionar que las entidades bancarias tienen la facultad de crear los productos o modalidades de créditos, para cada segmento de la población, siempre que no contravengan con lo establecido en las definiciones anteriores.

2.6 Cartera de créditos

Se puede definir como el conjunto de activos crediticios otorgados por una entidad bancaria, bajo las modalidades o productos que se hayan establecido previamente, los cuales deben estar respaldados con la documentación necesaria y el cumplimiento de los requisitos que correspondan al tipo de financiamiento para su concesión, sin que contravengan lo que establece la legislación vigente aplicable.

2.7 Proceso crediticio

Las instituciones bancarias autorizadas para operar en el país, y en especial aquellas que otorguen financiamiento crediticio, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos adecuados que les permitan mantener un control efectivo en el proceso de otorgamiento de créditos.

En ese sentido en lo que respecta al proceso crediticio, en el artículo 5 del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, aprobado según resolución de la Junta Monetaria JM-93-2005, se hace mención del procedimiento para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios; lo

cual debe ser aplicado por las instituciones bancarias que concedan financiamiento crediticio.

2.7.1 Proceso de otorgamiento de créditos en una agencia bancaria

Como se mencionó anteriormente, en la citada regulación se observan las fases del proceso crediticio que deben ser aplicados y documentados en una entidad bancaria y por ende en sus agencias, además los empleados de esas agencias deben tener conocimiento de los procedimientos; en tal sentido se describe un resumen de dichas fases a continuación:

2.7.2 Procedimientos de evaluación

Una de las fases fundamentales en el proceso crediticio es sin duda la evaluación del solicitante, ya que en ésta etapa se debe tener un amplio conocimiento de las características tanto cuantitativas y cualitativas de los potenciales deudores o solicitantes, y si éstos tendrán la capacidad de cumplir con la obligación tomando en cuenta la duración del crédito, por tal motivo se describen, entre otros los aspectos a considerar para la evaluación de solicitantes de crédito:

- a) Análisis financiero
 - 1. Comportamiento financiero histórico
 - 2. Capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones dentro del plazo del contrato
 - 3. Experiencia de pago en la institución y en otras instituciones
 - 4. Nivel de endeudamiento del solicitante o deudor

5. Capacidad de pago, conforme a las políticas aprobadas por el consejo de administración de cada institución

b) Análisis cualitativo

1. Naturaleza del negocio o industria y riesgos asociados a sus operaciones

2. Objetivos del solicitante o deudor y estimaciones de su posición competitiva con relación al sector económico al que pertenece. (16:08)

2.7.3 Procedimientos de estructuración

Posterior a la evaluación del solicitante o deudor de crédito, considerando la información presentada y el cumplimiento de los requisitos necesarios, cada institución deberá adoptar las metodologías que consideren apropiadas para documentar los activos crediticios, los cuales deberán contar con los elementos siguientes:

1. Monto del activo crediticio;
2. Programación de desembolsos;
3. Forma de pago de capital e intereses;
4. Período de gracia;
5. Tasa de interés;
6. Plazo;
7. Destino del crédito;
8. Garantías; y,

9. Otras condiciones que se pacten.

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

1. Uso de los fondos.
2. Situación financiera del solicitante o deudor y de los garantes.
3. Flujos de fondos proyectados del solicitante o deudor o del proyecto a financiar
4. Ciclo comercial u operativo del solicitante o deudor, en comparación a la forma de pago
5. Valor de los activos, patrimonio e ingresos del solicitante o deudor
6. Estimación de la vida útil del bien que se financiará, cuando éste figure como garantía. (17:09)

Las entidades bancarias deben mantener un registro en sus sistemas informáticos, en base a lo establecido anteriormente, como parte de su obligación y para la atención de requerimientos de los entes Supervisores.

2.7.4 Proceso de aprobación

Habiendo cumplido con los requisitos y una adecuada estructuración de la información, se procede a la fase de aprobación, en donde para un adecuado control, se deben tener bien definidos a los responsables asignando límites según el nivel jerárquico del empleado responsable o instancia de aprobación, lo cual debe estar debidamente documentado y justificado.

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. (17:09)

2.7.5 Proceso de formalización

En la parte legal del otorgamiento crediticio, la formalización es una fase de vital importancia, esta se debe realizar por profesionales en la materia, a través de documentos de formalización como: escrituras públicas, contratos privados, pagarés y otros documentos legales.

El área jurídica de toda institución debe tener conocimiento del cumplimiento de requisitos necesarios, así como la documentación que ampara la aprobación de la solicitud de crédito, por parte de las instancias correspondientes, previo a emitir la formalización para posterior desembolso del crédito.

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. (17:09)

En la fase de formalización se deben considerar todos los aspectos relevantes de la obligación, de acuerdo a la etapa de aprobación, así como las condiciones que rigen los instrumentos utilizados para la formalización de la operación y el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento del deudor.

2.7.6 Proceso de desembolso

Esta etapa del proceso crediticio, se lleva a cabo una vez que la formalización se haya concluido y legitimado correctamente, y que las garantías estén a favor de la institución cuando corresponda. De acuerdo a lo pactado el desembolso de los fondos puede hacerse en una sola entrega o bien gradualmente.

2.7.7 Proceso de 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. (17:09)

Las instituciones bancarias deben mantener un seguimiento del activo crediticio hasta su cancelación y velar por el cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos de formalización, en cuanto al destino de los fondos otorgados, debiendo considerar en los contratos realizar inspecciones periódicas de los activos crediticios.

2.7.8 Proceso de 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. (17:09)

En tal sentido las entidades bancarias deben contar con áreas específicas para el monitoreo y recuperación de los activos crediticios, asimismo los responsables de su evaluación y aprobación deberán realizar una adecuada gestión de cobro en caso de incumplimiento de los deudores, tener definidas las políticas y procedimientos en caso de negativa de pago para su traslado a las áreas jurídicas cuando el caso lo amerite.

2.8 Políticas para el otorgamiento crediticio en un banco

Para que el sistema de control interno en cualquier entidad bancaria funcione adecuadamente, deben existir políticas, procedimientos entre otros, los cuales deben aplicarse por el personal responsable y ser evaluados constantemente.

En el artículo 56 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que “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”.

Las políticas crediticias deben estar orientadas al logro de los objetivos de la institución financiera, las cuales deben contener todo lo relativo al proceso de otorgamiento de créditos, así como su recuperación.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1 Auditoría Interna

El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna la define como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor a las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (20:09)

En la actualidad la labor de la auditoría interna debe enfocarse en evaluar si la Gerencia y en las diferentes áreas o procesos, de la organización se realiza una adecuada gestión de los riesgos asociados a su negocio y que pueden afectar negativamente el logro de los objetivos que se hayan establecido.

3.2 Normas de auditoría interna

En toda profesión es necesario contar con un conjunto de normativas, reglas de conducta, principios, entre otros; estas pueden ser nacionales como internacionales, para la auditoría interna existen normas que el profesional en ese ramo debe observar y aplicar para un adecuado desempeño de la labor que realiza dentro de una organización.

En el entorno empresarial actual, tener una función de auditoría eficiente y eficaz es una verdadera necesidad. La misión de auditoría interna es proteger el valor de la organización, proporcionando a los interesados aseguramiento objetivo basados en los análisis de riesgos y controles de la entidad.

Una normativa de mayor reconocimiento para la profesión de auditoría interna, son las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna NIEPAI, emitidos por el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América IIA y el Instituto de Auditores Internos de España; estas normas proveen a los auditores internos lineamientos para la planificación y la realización de su trabajo, las cuales incluyen entre otros aspectos la preparación de una auditoría, el desarrollo del trabajo del auditor hasta la presentación de resultados.

3.2.1 Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna

El objetivo de éste marco es proporcionar una guía coherente que facilite la interpretación y aplicación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión.

La auditoría interna se ejerce en entornos diversos y en empresas de distintos tamaños, objetivos y estructuras. Además, las leyes y costumbres son diferentes en cada país. La implementación del Marco dependerá del entorno en que la actividad de la auditoría desempeñe sus responsabilidades. En ningún caso la información contenida en el Marco debe ser aplicada de forma que entre en conflicto con la legislación vigente.

El Marco en cuestión incluye entre otros aspectos un código de ética, normas y principios que son de observancia y aplicación obligatoria para el profesional, en ese sentido a continuación se presentan los aspectos de mayor relevancia para la práctica profesional de los auditores internos.

3.2.2 Código de ética

El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, establece la necesidad de un Código de Ética para la profesión de auditoría interna, ya que se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección.

El citado código de ética va más allá de la definición de auditoría interna, ya que incluye dos componentes esenciales:

- Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna.
- Reglas de conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos.

3.2.3 Principios del auditor interno

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

- a) Integridad: La integridad de los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio.
- b) 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.
- c) 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.

- d) Competencia: Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de Auditoría Interna.

3.2.4 Reglas de conducta

Se pueden definir como el conjunto de reglas prácticas, cuyo objetivo pretende regular el comportamiento de las personas, entre sí, es común que en las empresas, grupos sociales o en las profesiones se establezcan reglas de comportamiento que permitan realizar adecuadamente sus funciones y en armonía con todo el personal.

En la profesión de auditoría interna se han establecido reglas de conducta básicas contenidas en el Código de Ética, las cuales deben ser aplicadas por los auditores internos, las que se describen a continuación:

a) Integridad

- Desempeñaran su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
- Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponde 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.

b) Objetividad

- No participaran 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.

c) Confidencialidad

- Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.
- No utilizaran 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.

d) Competencia

- Participaran sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.
- Desempeñaran 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. (20:22)

3.2.5 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna NIEPAI

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, se conforman en dos categorías principales:

- 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 proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.

El Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, incluye las Guías de Implementación las cuales son de gran utilidad para los profesionales en el cumplimiento de las Normas Internacionales. Tratan de forma colectiva el enfoque de Auditoría Interna y la metodología, sin embargo no detallan procesos o procedimientos éstas también incluyen consideraciones para la implementación de las Normas y demostrar su conformidad con ellas.

Para tener una mejor visión de las Normas, a continuación se listan, de acuerdo a su clasificación.

3.2.6 Normas sobre atributos

1000 Propósito, autoridad y responsabilidad

- 1010 Reconocimiento de los elementos obligatorios en el estatuto de Auditoría Interna

1100 Independencia y Objetividad

- 1110 Independencia dentro de la organización
- 1111 Interacción directa con el Consejo
- 1112 El papel del Director de Auditoría Interna además de Auditoría Interna
- 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 Interna”
- 1322 Declaración de Incumplimiento

3.2.7 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 y confianza
- 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

- 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
- 2421 Errores y omisiones
- 2430 Uso de “Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”
- 2431 Declaración de incumplimiento de las normas
- 2440 Difusión de resultados
- 2450 Opiniones globales

2500 Seguimiento del progreso

2600 Comunicación de la aceptación de los riesgos

Para el desarrollo adecuado del trabajo de auditoría interna, es necesario el conocimiento y aplicación de las Normas, desde la planificación hasta la presentación de resultados a las partes interesadas; derivado de esto se deben considerar como mínimo los aspectos siguientes:

3.3 Planificación del trabajo de auditoría interna

La Norma sobre desempeño 2200 define que los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. El Plan debe considerar las estrategias, los objetivos y riesgos relevantes para el trabajo. (21:50)

Es importante tomar en cuenta que la planificación se deberá realizar de acuerdo al área o proceso a evaluar, así como la definición de objetivos y el alcance.

3.4 Objetivos de la auditoría interna

Dependiendo del trabajo de auditoría que se planifique, los objetivos de la auditoría interna pueden variar, sin embargo se pueden enumerar algunos objetivos generales:

- a) Evaluar la efectividad de los sistemas de control interno en las áreas claves de la institución.
- b) Verificar el cumplimiento de disposiciones legales vigentes aplicables a la institución.
- c) Evaluar la efectividad del proceso de gestión de riesgos asociados, al giro del negocio de la entidad.

- d) Evaluar la integridad de las cifras presentadas en los estados financieros de la entidad.
- e) Comunicar oportunamente a la Alta Gerencia, sobre situaciones relevantes que pueden afectar la continuidad del negocio, con el fin de la toma de decisiones pertinentes.

La Norma sobre desempeño del trabajo de auditoría interna 2210 establece los Objetivos del trabajo, la cual indica que los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. (21:51)

3.5 Alcance de la auditoría interna

La definición del alcance del trabajo de auditoría, como se indicó anteriormente dependerá del área, proceso o riesgo a evaluar, para lo cual se debe tomar en cuenta que dicho alcance sea suficiente para el logro de los objetivos de auditoría que se hayan definido previamente.

En la Norma 2220 se establece el alcance del trabajo, en el apartado 2220.A1, hace mención que el alcance del trabajo debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros. (21:51)

Cuando los auditores internos establezcan el alcance del trabajo, generalmente tendrán en cuenta factores como el perímetro del área o proceso, el periodo de tiempo en el que se debe realizar la auditoría, y los lugares de trabajo, subproceso y componentes del área o proceso que serán evaluados.

3.6 Asignación de recursos para el trabajo de auditoría interna

La Norma 2230 define que los auditores internos deben determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y recursos disponibles.

En la interpretación de la Guía de Implementación, relacionada con la norma 2230, establece como “adecuados” que se refiere al equilibrio entre conocimiento, aptitud y otras competencias necesarias para realizar el trabajo. “suficientes” se refiere a la cantidad de recursos que se necesitan para realizar el trabajo con el cuidado profesional adecuado. (21:150)

3.7 Programas de trabajo de auditoría interna

La Norma 2240, indica que los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo; estos programas deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente. (21:52)

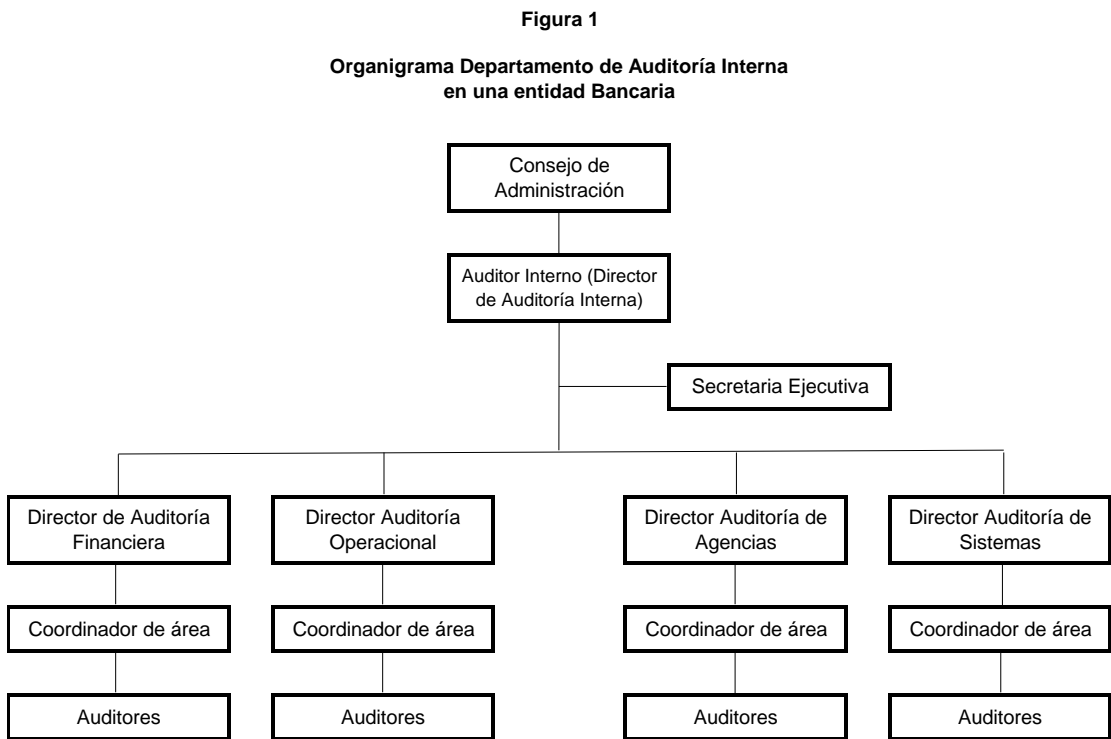
3.8 Estructura y ubicación del departamento de auditoría interna

El departamento de auditoría interna debe estar ubicado en un nivel jerárquico que le permita tener acceso a la información necesaria para desarrollar los trabajos de auditoría, sin restricciones y reportar directamente al Consejo de Administración o Alta Dirección de la entidad.

La posición o ubicación organizacional de la función de auditoría interna debe ser relevante para asegurar el cumplimiento de las responsabilidades de auditoría que le son asignadas. El Director de auditoría interna es responsable,

en lo individual, ante la organización, y habrá de ser investido con autoridad suficiente para promover la independencia de la función y para asegurar un amplio margen de cobertura de auditoría; también debe tener la autoridad para que sean aceptados de manera adecuada los informes de auditoría, y que se adopten acciones apropiadas con base en las recomendaciones de auditoría.

La estructura del departamento de auditoría interna dependerá del tamaño y complejidad de la institución, hoy en día se hace indispensable contar con un grupo de profesionales con independencia y objetividad, que realicen evaluaciones de auditoría en las áreas claves de una entidad para lograr la efectividad en el cumplimiento de los objetivos trazados; en la figura 1 se muestra la estructura organizacional del departamento de auditoría interna, en una institución bancaria:



Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación realizada

La Norma sobre atributos 1110, establece que el Director de Auditoría Interna debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de Auditoría Interna cumplir con sus responsabilidades. El Director de Auditoría Interna debe ratificar ante el Consejo, al menos anualmente, la independencia que tiene la actividad de Auditoría Interna dentro de la organización. (21:34)

3.9 Técnicas y procedimientos de auditoría interna

Para el desarrollo eficiente del trabajo de auditoría interna, los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. El plan debe considerar las estrategias, los objetivos y riesgos relevantes para el trabajo.

Previamente a lo expuesto en el párrafo anterior, el Director de Auditoría Interna debe establecer el Plan Anual de Auditoría Interna, y debe estar basado en los riesgos que pueden afectar a la organización, el plan anual debe estar alineado a la estrategia y los objetivos claves del negocio; el plan debe ser revisado y ajustado cuando sea necesario.

Partiendo de lo descrito con anterioridad, se pueden precisar los procedimientos claves del trabajo de auditoría interna, que se deben aplicar al realizar evaluaciones de los procesos, así como los riesgos a los que están expuestos que pueden afectar el logro de los objetivos de la organización.

3.9.1 Programa de trabajo de auditoría

Un programa de auditoría es una herramienta que sirve para planear, dirigir y controlar el trabajo de auditoría que se va a realizar a una unidad administrativa, una actividad o un proceso. Representa la especificación clara de los pasos y las acciones por seguir para la consecución de los objetivos de auditoría, indicando los procedimientos por aplicar, la extensión de su aplicación y su relación o conexión con los papeles de trabajo y la documentación de auditoría en su conjunto.

Antes de desarrollar el programa, los auditores internos deben reflexionar sobre diversos aspectos relacionados con el trabajo a realizar, y considerar lo siguiente:

- a) Precisar los objetivos de la auditoría.
- b) Establecer la naturaleza, el alcance y la extensión de pruebas requeridas para lograr los objetivos de la auditoría, y los de cada etapa del proceso.
- c) Documentar los procedimientos que se van a aplicar por el auditor para captar, analizar, interpretar y conservar documentación recopilada durante la auditoría.
- d) Identificar aspectos técnicos, riesgos, procesos y transacciones que deberán ser examinados.
- e) Ser preparados antes de inicio de los trabajos correspondientes, y ser modificados, según se requiera, durante el curso de la auditoría.

3.9.2 Levantamiento de información

Por levantamiento de información se entenderá las actividades que lleva a cabo el auditor para allegarse de elementos base para conocer la actividad sujeta a evaluación, para estudiar y evaluar su comportamiento y desempeño, y para sustentar la aplicación de sus pruebas de auditoría. El levantamiento de información es aplicable en el establecimiento de objetivos y el alcance del trabajo. (19:159)

Los auditores internos deben identificar información suficiente, fiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.

“La información es suficiente cuando está basada en hechos, es adecuada y convincente; de tal manera que personas interesadas en los resultados de auditoría puedan llegar a las mismas conclusiones del auditor. Es competente y confiable cuando se obtiene de la aplicación de técnicas y procedimientos apropiados de auditoría: cuando soporta los hallazgos y recomendaciones del auditor es relevante cuando guarda requisitos de soporte adecuado de calidad y cantidad o cuando no incluye información intrascendente que abrume, abulte o complique el proceso de integración y consulta de la documentación de auditoría con sus correspondientes papeles de trabajo. Es útil porque sirve para los propósitos de la auditoría”. (21:53)

3.9.3 Análisis y evaluación

La Guía de implementación 2320 establece que los auditores internos deben basar sus conclusiones y resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados.

En tal sentido durante la planificación y elaboración del programa de trabajo, los auditores internos pueden haber ido completando aspectos del trabajo y generar información importante, incluyendo la matriz de riesgos y controles y

la evaluación de la idoneidad del diseño de control. El programa de trabajo a menudo se vincula con los papeles de trabajo que documentan el trabajo finalizado, la información producida y las decisiones resultantes.

Entre los papeles de trabajo que sustentan el análisis y evaluaciones de los auditores internos están los siguientes:

- a) Memorándum de planificación o lista de comprobación
- b) Flujogramas o descripciones narrativas de los procesos clave
- c) Mapeo de riesgos a nivel de procesos
- d) Matriz de riesgos y controles
- e) Enfoque de las pruebas
- f) Resúmenes de entrevistas
- g) Evidencias y conclusiones.

Ejecutar el trabajo de auditoría normalmente implica realizar las pruebas indicadas en el programa de trabajo para recopilar evidencia sobre la eficacia operativa de los controles clave. Otros factores que son generalmente establecidos en el programa de trabajo incluyen elementos tales como las afirmaciones de la dirección; los objetivos, criterios, enfoque, procedimientos y población de las pruebas definidas; y la metodología para obtener la muestra, así como el tamaño de la misma. (19:321)

3.9.4 Documentación de la información

La documentación de la información se refiere a los papeles de trabajo de los auditores internos e información complementaria, necesarios para la documentación del trabajo de auditoría y soporte para las conclusiones o hallazgos; estos papeles deberán ser preparados y recopilados por los auditores internos y revisados por el Director de Auditoría Interna.

La guía de implementación 2330 hace referencia a que los auditores internos deben documentar información suficiente, fiable, relevante, y útil que les permita respaldar los resultados del trabajo y conclusiones.

Comúnmente, los papeles de trabajo estandarizados incluyen elementos como la estructura general, códigos tipo tick-mark (símbolos empleados para representar procedimientos específicos de auditoría), un sistema de referencias cruzadas a otros papeles de trabajo, e indicaciones sobre la información para saber si debe ser archivada permanentemente o para poder ser utilizada en otros trabajos.

Los papeles de trabajo son una parte importante de un proceso de trabajo sistemático y disciplinado, ya que organizan la evidencia de auditoría de forma que permiten repetir el trabajo y respaldar las conclusiones y resultados de la auditoría.

Los papeles de trabajo pueden incluir los elementos siguientes:

- a) Índice o número de referencia
- b) Título o encabezamiento que indique el área o proceso objeto de la revisión
- c) Fecha o período de tiempo del trabajo de auditoría
- d) Alcance del trabajo desarrollado

- e) Declaración sobre el propósito de la obtención y el análisis de datos
- f) Fuente (s) de datos revisada (s) en los papeles de trabajo
- g) Descripción de la población evaluada, incluyendo tamaños de la muestra y método de selección
- h) Metodología empleada para analizar los datos
- i) Detalles de las pruebas realizadas y los análisis desarrollados
- j) Conclusiones que incluyen referencias cruzadas con papeles de trabajo sobre las observaciones de auditoría
- k) Trabajo de seguimiento que se propone realizar
- l) Nombre del auditor (es) interno (s) que ha realizado el trabajo
- m) Símbolo de revisión y nombres de los auditores internos que han revisado el trabajo. (21:218)

3.9.5 Supervisión del trabajo

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

La supervisión del trabajo es un proceso que comienza con la planificación del trabajo y continúa a lo largo de toda la ejecución del mismo. Durante la fase de planificación, el supervisor del trabajo es responsable de aprobar el programa y también puede asumir la responsabilidad sobre otros aspectos del proceso de planificación.

El supervisor del trabajo habitualmente mantiene comunicación continua con el auditor (es) interno (s) asignado (s) a la ejecución del trabajo y con la dirección del área o proceso auditado. El supervisor del trabajo normalmente

revisa los papeles de trabajo que describen los procedimientos de auditoría aplicados, la información identificada, y las observaciones y conclusiones preliminares realizadas. (21:220)

3.9.6 Comunicación de resultados

Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos. Además deben tener un conocimiento claro de los requisitos de comunicación de los mismos.

Se debe contar con políticas y procedimientos contemplados en un manual de auditoría, relacionados con los criterios de para la comunicación, calidad de la comunicación y la difusión de los resultados.

La actividad de auditoría interna puede desarrollar un plan de comunicación del trabajo que oriente a los auditores internos sobre cómo comunicar observaciones durante la realización del trabajo y cómo comunicar los resultados finales.

El manual de políticas y procedimientos de auditoría interna deben incluir:

- a) Políticas sobre la comunicación de incumplimientos de leyes, regulaciones u otras cuestiones.
- b) Políticas para comunicar información sensible, dentro y fuera de la cadena de mando.
- c) Políticas para comunicar información fuera de la organización. (21:224)

3.10 Definición de Riesgo

Son eventos internos o externos que pueden tener incidencia en el logro de los objetivos estratégicos o de negocio de cualquier entidad.

La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.

3.11 Riesgo inherente a la actividad bancaria

Es el riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la actividad bancaria o financiera, es decir el riesgo intrínseco de las distintas actividades y áreas de negocio de una entidad, sin considerar los sistemas de control del mismo. El riesgo inherente depende de factores objetivos, tales como: el nivel de exposición, grado de concentración, garantías recibidas y otros. (27)

3.12 Riesgo residual

Es el riesgo remanente que subsiste una vez evaluado tanto el riesgo inherente como los mitigadores respectivos (gobierno interno y los sistemas de gestión y control). (27)

3.13 Otros riesgos asociados a la actividad bancaria y financiera

Las entidades que prestan servicios financieros y ofrecen una variedad de productos bancarios, se ven expuestos a diversos riesgos los cuales deben ser atendidos en forma oportuna, entre los riesgos que pueden afectar a esas instituciones se pueden mencionar los siguientes:

- a) Riesgo de crédito: es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones en los términos acordados.

- b) Riesgo de liquidez: es la contingencia de que una institución no tenga capacidad para fondear incrementos en sus activos o cumplir con sus obligaciones oportunamente, sin incurrir en costos financieros fuera de mercado.

- c) Riesgo de mercado: es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en precios en los mercados financieros. Incluye los riesgos de tasa de interés y cambiario.

- d) Riesgo operacional: es la contingencia de que una institución incurra en pérdidas debido a la inadecuación o a fallas de procesos, de personas, de los sistemas internos, o bien a causa de eventos externos.

- e) Riesgo legal: es la contingencia de que cambios en las leyes y reglamentos, o en su cumplimiento, afecten el estatus legal de la institución, incluyendo la posibilidad de que los compromisos contractuales no sean apropiadamente documentados, provocándole pérdidas financieras.

- f) Riesgo tecnológico: es la contingencia de que la interrupción, alteración, o falla de la infraestructura de tecnología de información, sistemas de información, bases de datos y procesos de tecnología de información, provoquen pérdidas financieras a la institución.

- g) Riesgo estratégico: corresponde al riesgo de un impacto actual o futuro sobre las utilidades, capital o reputación, resultante de cambios en el entorno en que opera la entidad o de decisiones estratégicas inadecuadas, impropia implementación de las decisiones o carencia de respuesta a cambios de la industria, economía o tecnológicos.
- h) Riesgo reputacional: es el riesgo de que se forme una opinión pública negativa sobre el servicio bancario prestado. El riesgo reputacional puede derivar en acciones que formen la creación de una mala imagen o un posicionamiento negativo en la mente de los clientes, de tal forma que se produzca una migración de fondos hacia otras entidades debido a la pérdida de credibilidad. (27)

3.13.1 Riesgo de fraude

El Instituto de Auditores Internos en el glosario incluido en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna lo define al fraude como cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio. (20:61)

Como se indica en el concepto anterior, el riesgo de fraude se manifiesta cuando los empleados de la propia entidad realizan actos en contra de las normativas internas o externas, con el propósito de obtener un beneficio económico y en detrimento de la organización y sus objetivos.

Uno de los riesgos más significativos que enfrentan las organizaciones actualmente es el riesgo de fraude. Cuando un caso de fraude sale a la luz, es probable que la organización afectada sufra un impacto financiero significativo, además de un grave daño en su reputación.

3.14 Gestión de riesgos

En lo que respecta a la gestión de riesgos en la Norma 2120 Gestión de Riesgos, establece que “la actividad de Auditoría Interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos”. (03:48)

Asimismo, en la referida Norma, en el apartado 2120 A.1, se establece que la auditoría interna debe evaluar, las exposiciones al riesgo, referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización con relación a lo siguiente:

- a) Logro de los objetivos estratégicos de la organización;
- b) Fiabilidad de integridad de la información financiera y operativa;
- c) Eficiencia y eficacia de las operaciones y programas;
- d) Protección de activos; y
- e) Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

Existen diversas guías o normas reconocidas a nivel internacional para la Gestión de Riesgos, el marco emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado, es un marco de mayor aceptación por las organizaciones.

En ese sentido y para fines de la presente investigación, a continuación se destacan los aspectos más relevantes para gestionar los riesgos de una organización, contenidos en el documento indicado anteriormente.

“La gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Se define de la siguiente manera: La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporcionando una seguridad razonable sobre el logro de objetivos”. (03:29)

3.15 Componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos

3.15.1 Ambiente Interno

“El ambiente interno constituye la base de todos los demás componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura, e influye en cómo se establecen La estrategias y objetivos, se estructuran las actividades de negocio, se identifican y evalúan los riesgos y se actúa sobre ellos. Asimismo, incide en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y las actividades de supervisión”. (03:40).

En el ambiente interno también se incluyen aspectos relacionados con la cultura de riesgos, es decir que el Consejo de Administración tenga conocimiento de los riesgos a los que están expuestos y de qué manera responderán ante la ocurrencia de dichos eventos.

3.15.2 Establecimiento de objetivos

Establecer los objetivos se refiere a la condición previa para la identificación de eventos, la evaluación de riesgos y cómo responder ante éstos. El establecimiento de objetivos es responsabilidad del Consejo de Administración, es indispensable la existencia de objetivos, para poder identificar y evaluar los riesgos que pueden impedir alcanzarlos y de esa manera adoptar medidas pertinentes para la gestión de esos eventos.

3.15.3 Identificación de eventos

“Un evento es un incidente o acontecimiento, derivado de fuentes internas o externas, que afecta a la implantación de la estrategia o la consecución de objetivos. Los eventos pueden tener un impacto positivo, negativo o de ambos tipos a la vez”. (03:55)

Al identificar eventos la dirección reconoce que existen incertidumbres, por lo que no sabe si alguno en particular tendrá lugar y, de tenerlo, cuándo será, ni su impacto exacto.

Los eventos pueden derivarse de situaciones internas o externas, los cuales pueden afectar el logro de los objetivos que se han establecido previamente.

Los factores internos y externos determinan qué eventos pueden ocurrir y hasta qué punto afectaran a los objetivos de una entidad. Aunque algunos factores son comunes a empresas de un mismo sector, los eventos resultantes pueden ser únicos para una entidad determinada.

A continuación se muestra una clasificación de eventos incluidos en el documento emitido por COSO, Gestión de Riesgos Corporativos:

Figura 2

Categorías de eventos Internos y Externos

Factores externos	Factores internos
Económicos: Disponibilidad del capital Emisión de deuda, impago Concentración Liquidez Mercados Financieros Desempleo Competencia Fusiones/adquisiciones	Infraestructura: Disponibilidad de activos Capacidad de los activos Acceso al capital Complejidad
Medioambientales: Emisiones y residuos Energía Catástrofes naturales Desarrollo sostenible	Personal: Capacidad del personal Actividad fraudulenta Seguridad e higiene
Políticos: Cambios de gobierno Legislación Políticas públicas Regulación	Procesos: Capacidad Diseño Ejecución Proveedores
Sociales: Demografía Comportamiento del consumidor Responsabilidad social corporativa Privacidad Terrorismo	Tecnología: Integridad de datos Disponibilidad de datos y sistemas Selección de sistemas Desarrollo Despliegue Mantenimiento
Tecnológicos: Interrupciones Comercio electrónico Datos externos Tecnologías emergentes	

Fuente: Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado COSO

3.15.4 Evaluación del riesgo

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva, probabilidad e impacto.

3.15.5 Riesgo inherente y riesgo residual

En la evaluación de riesgos se debe considerar, el riesgo inherente y riesgo residual, la dirección considera a la vez ambos conceptos de riesgo; el riesgo inherente es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto, en tanto que el riesgo residual es aquel que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos. (03:64)

3.15.6 Probabilidad de ocurrencia e impacto

La incertidumbre de los eventos potenciales se evalúa desde dos perspectivas probabilidad e impacto. La primera representa la posibilidad de que ocurra un evento determinado, mientras que la segunda refleja su efecto. Ambos términos se aplican de forma común, aunque algunas entidades usen otros, tales como frecuencia, severidad, seriedad o consecuencia. A veces, las palabras adquieren connotaciones más específicas y el concepto “probabilidad” puede indicar tanto la posibilidad de que ocurra cierto evento en términos cualitativos como alta, media y baja o derivados de otras escalas de medida o bien términos cuantitativos como porcentaje, frecuencia y ocurrencia o derivados de otras métricas numéricas. (03:64).

Evaluar la probabilidad e impacto de los potenciales riesgos de fraude es un proceso en el que hay que contar con factores monetarios o económicos, financieros, operacionales, reputacionales y legales. No todos los riesgos potenciales tienen la misma probabilidad y el mismo impacto en todos los casos.

La organización debe considerar en primer lugar aquellos riesgos inherentes a su negocio. Evaluar la probabilidad e impacto de estos riesgos le permite

gestionar su riesgo de fraude e implementar y aplicar procedimientos preventivos y de detección de forma racional.

- a) Probabilidad de ocurrencia:** la evaluación de la probabilidad de ocurrencia de un determinado riesgo de fraude considera factores como la ocurrencia en la organización de ese riesgo en el pasado, su frecuencia en las organizaciones del mismo sector, la complejidad del riesgo y del número de personas involucradas en la revisión y aprobación del proceso, entre otros factores.

Existen diversas categorías para calificar la probabilidad de ocurrencia, lo cual dependerá del tamaño y complejidad de la organización, entre las categorías más utilizadas se pueden mencionar, improbable, rara vez, ocasional, probable, frecuente.

- b) Impacto en la organización:** la evaluación del impacto de que un riesgo de fraude finalmente se materialice no solo tiene en cuenta factores monetarios en los estados financieros, sino también factores operacionales, el valor de la marca, la reputación, aspectos legales y regulatorios.

Al igual que con la probabilidad de ocurrencia, una vez evaluado el impacto de que un riesgo de fraude se materialice, éste se categoriza. Entre las categorías más utilizadas se pueden mencionar, insignificante, menor, moderado, mayor y catastrófico. (03:11)

Adicionalmente las organizaciones deben considerar en la evaluación de sus riesgos aquellas áreas que por la naturaleza de sus operaciones, se ven más propensas a la comisión de actos de fraude, por ejemplo: áreas donde se maneja efectivo, ventas, compras y para instituciones financieras en los procesos de otorgamiento crediticio.

3.15.7 Respuesta a los riesgos

La tolerancia al riesgo varía de una organización a otra. La alta dirección establece el nivel de tolerancia al riesgo teniendo en cuenta su responsabilidad frente a los socios o accionistas, las entidades financiadoras y demás partes interesadas.

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos, entre las respuestas se incluyen las siguientes categorías:

- a) Evitar: Supone salir de las actividades que generan riesgos. Evitar el riesgo puede implicar el cese de una línea de producción, frenar la expansión hacia un nuevo mercado geográfico o la venta de una división.
- b) Reducir: Implica llevar a cabo acciones para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo o ambos conceptos a la vez. Esto implica típicamente a algunas de las muchas decisiones empresariales cotidianas.
- c) Compartir: La probabilidad o el impacto del riesgo se reducen trasladando o, de otro modo, compartiendo una parte del riesgo. Las técnicas comunes incluyen la contratación de seguros, la realización de operaciones de cobertura o la externalización de una actividad.
- d) Aceptar: no se emprende ninguna acción que afecte a la probabilidad o el impacto del riesgo. (03:72)

3.15.8 Actividades de control

Después de haber seleccionado las respuestas al riesgo, la dirección identifica las actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo adecuadamente.

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos.

Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones. (03:77)

3.15.9 Información y comunicación

“La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y de otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás”. (03:85)

3.15.10 Supervisión

La gestión de riesgos corporativos se supervisa, revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias de gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.
(03:93)

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA INTERNA EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS DE CONSUMO EN UNA AGENCIA BANCARIA
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

El Banco Nuevo Amanecer, S.A., es una entidad bancaria constituida en el año de 1998 como sociedad anónima, autorizada para operar a través de sus 30 agencias ubicadas en toda la República de Guatemala y se rige específicamente por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

El Banco Nuevo Amanecer, S.A. presta servicios bancarios y financieros de depósito, ahorro, créditos, pago de servicios, pagos de remesas del exterior, compra y venta de divisas, entre otros. El producto de mayor colocación es el crédito de consumo.

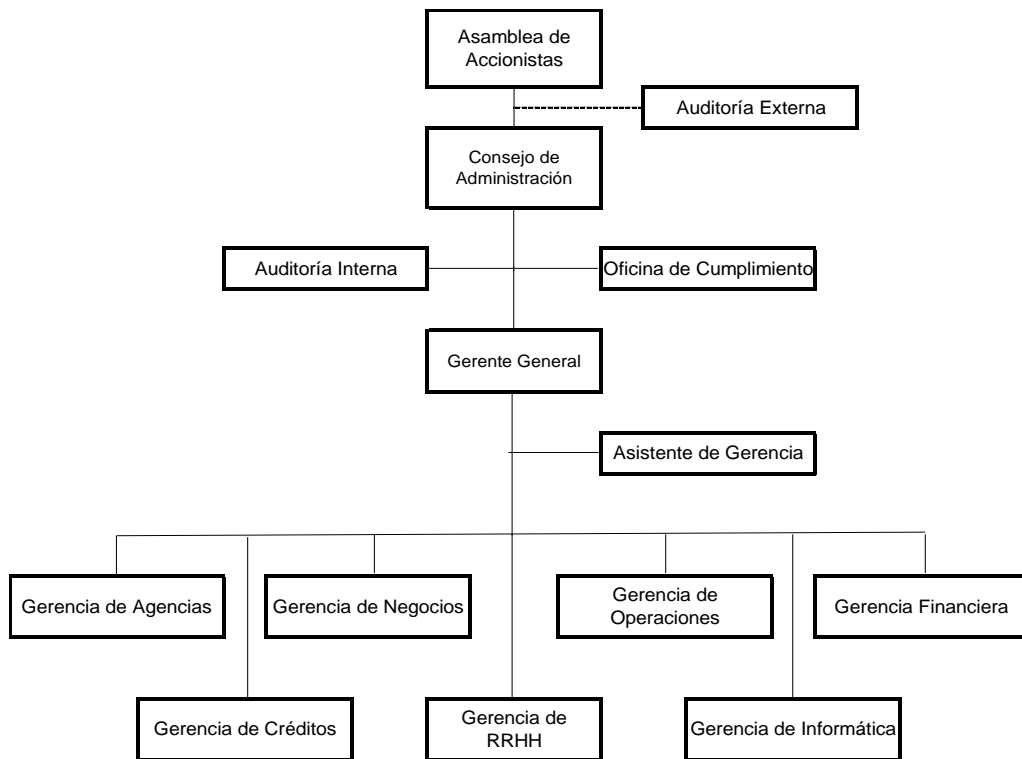
La Agencia de la institución bancaria es la 10 y se encuentra ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, la cual estará sujeta a evaluación por parte del área de auditoría interna, en seguimiento al Plan Anual de Trabajo de dicha área.

4.1.1 Estructura organizacional

A continuación se muestra la estructura organizacional del Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Figura 3

Organización Banco Nuevo Amanecer, S.A.

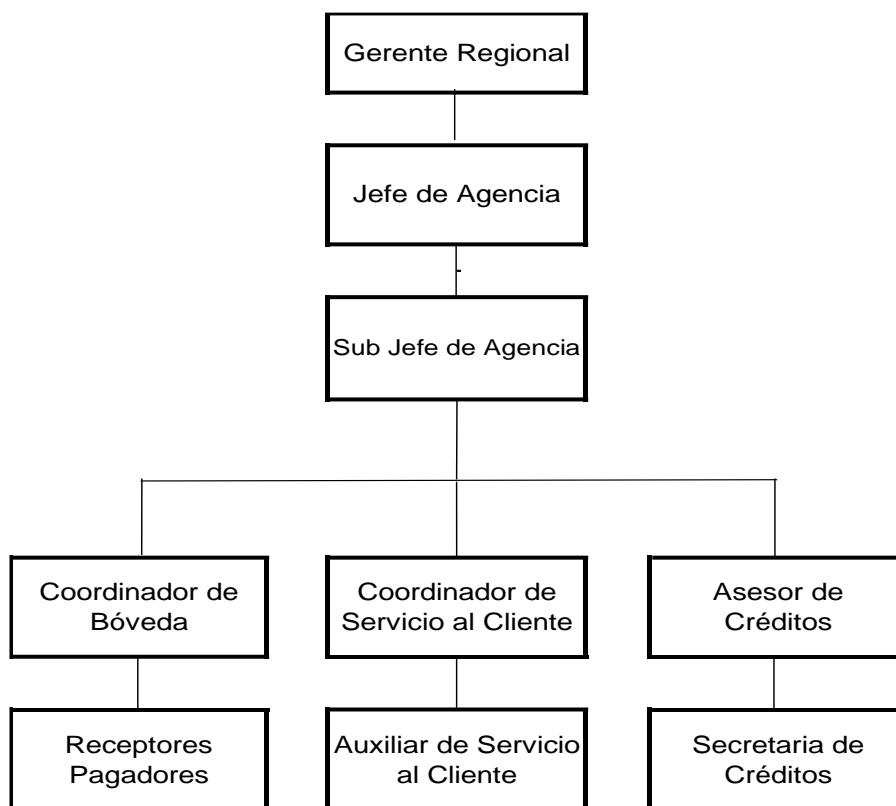


Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación realizada

También se presenta la estructura organizacional de la agencia bancaria, para la evaluación de auditoría interna la Agencia 10 zona 1, del Banco Nuevo Amanecer, S.A.:

Figura 4

Organigrama Agencia 10



Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación realizada

4.1.2 Descripción del puesto y responsabilidades del personal de la agencia bancaria

- a) **Gerente Regional:** Funcionario encargado de la supervisión de un número determinado de agencias, en la asignación de metas para captación y colocación, debe reportar a la Gerencia de Créditos y Gerencia de Agencias, sobre el desempeño y productividad de las agencias a su cargo. De acuerdo a la Política de Créditos puede aprobar financiamientos de Q 300,000.01 hasta Q 1, 000,000.00.

- b) **Jefe de Agencia:** Empleado responsable de una agencia, encargado de velar por el cumplimiento de metas de negocio asignadas, verifica el correcto desempeño de las actividades de los empleados a su cargo. De acuerdo a la Política de Créditos está facultado para aprobar créditos de Q 0.01 hasta Q 300,000.00.
- c) **Subjefe de Agencia:** Empleado encargado de actividades administrativas, dentro de la agencia, supervisión de servicio al cliente y de la administración del efectivo en bóveda.
- d) **Coordinador de bóveda y receptores:** Empeados encargados de prestar servicios en ventanillas, como depósitos, pago de cheques, retiros, entre otros.
- e) **Coordinador de Servicio al Cliente y Auxiliares:** Empeados responsables de la atención de clientes, que solicitan apertura de cuentas, solicitud de chequeras, tarjetas de débito entre otros.
- f) **Asesor de Créditos y Secretaria de Créditos:** Empleados responsables de, atención de clientes que solicitan financiamiento, recopilación de información, verificación, conformación de expedientes, análisis de capacidad de pago y factibilidad de otorgar créditos.

4.1.3 Política para el otorgamiento crediticio Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Para realizar el trabajo de auditoría el equipo asignado, debe conocer las normativas internas, que regulan las actividades, por lo que se presenta la política de otorgamiento de créditos de la entidad bancaria, que los responsables en las agencias deben observar y cumplir, sin restricciones.

Resolución No. CA-1503-2018

El Consejo de Administración de Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Resuelve:

- I. Aprobar, con efecto a partir del 1 de enero de 2018 la Política Crediticia 2018 de Banco Nuevo Amanecer, S.A., que como anexo se adjunta a la presente resolución.
- II. Dejar sin efecto cualquier disposición que contravenga el contenido del documento que se aprueba en el numeral anterior.
- III. Dar vigencia inmediata a la presente resolución, autorizando al Asistente del Secretario del Consejo de Administración para notificarla sin más trámite.

En la ciudad de Guatemala, el veinte de diciembre de dos mil diecisiete.

Lic. Rafael Amílcar Rodríguez Pérez
Asistente del Secretario del Consejo de Administración
Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Política Crediticia 2018 de Banco Nuevo Amanecer, S.A.

- 1. Objetivo:** El Banco Nuevo Amanecer, S.A., en adelante el Banco, con el objetivo de mantener la sanidad del proceso crediticio y promover una consolidación y expansión institucional en los sectores económicos y financieros del país, así como para dotar de las herramientas necesarias para el adecuado mantenimiento y recuperación de los activos crediticios, siempre en cumplimiento de los objetivos de negocio.

- 2. Sujetos de crédito:** Son sujetos de crédito las personas individuales mayores o jurídicas, que realicen o desarrollen actividades productivas, en relación de dependencia o comercio legalmente establecidos, para operar en el territorio nacional.

- 3. Destino del financiamiento:** A los sujetos de crédito se les podrá conceder todo tipo de financiamiento destinado al comercio, producción, servicios, infraestructura y consumo, siempre y cuando sean utilizados para fines que no contravengan la presente normativa y legislación nacional.

- 4. Financiamiento de operaciones fuera del territorio nacional**

El banco podrá evaluar y participar en el financiamiento de operaciones crediticias fuera del territorio nacional, cuando se constituyan garantías apropiadas y la fianza de una persona con solvencia económica comprobada, considerando además los aspectos legales, financieros y de riesgos inherentes a este tipo de operaciones, salvaguardando los intereses institucionales.

5. Créditos a empleados

Los créditos que se otorguen a empleados del Banco, para uso personal, se analizarán y autorizarán, en cumplimiento a lo establecido en la legislación aplicable y el presente reglamento.

Cuando, un empleado con facultad de aprobar las solicitudes de crédito o sus modificaciones tenga algún interés personal en forma directa o indirecta, deberá abstenerse de participar en la discusión y aprobación de las mismas.

6. Créditos a parientes dentro del grado de Ley, de empleados y terceros

Los empleados que tengan facultad reglamentaria de evaluar y aprobar solicitudes de crédito, en ningún caso podrán atender personalmente aquellas gestiones que sean presentadas por sus parientes dentro de los grados de consanguinidad y afinidad según lo establecido en el Código Civil Decreto-Ley Número 106.

Lo anterior deberá observarse de igual manera en el caso de créditos a terceros, cuando exista un conflicto de interés con los funcionarios o empleados que evalúan y aprueban las solicitudes de créditos.

7. Créditos para accionistas y miembros del Consejo de Administración

En las operaciones de financiamiento de accionistas del banco y los miembros del consejo de administración, se aplicarán las normas legales y reglamentarias que corresponda y deberán otorgarse en igualdad de condiciones de mercado.

8. Instancias y montos de aprobación de activos crediticios

Para efectos de la aprobación de activos crediticios, se fijan las instancias y montos siguientes:

Instancias de aprobación	Monto de crédito
Consejo de Administración:	de Q 20,000,000.01 en adelante
Comité de Crédito Bancario:	de Q 5,000,000.00 a Q 20,000,000.00
Subgerencias Generales:	de Q 1,000,000.01 hasta Q 5,000,000.00
Gerente de Analisis de Créditos	de Q 0.01 hasta Q 1,000,000.00
Gerentes Regionales	de Q 300,000.01 hasta Q 1,000,000.00
Coordinador de Negocios	de Q 0.01 hasta Q 300,000.00
Jefe de Agencia	de Q 0.01 hasta Q 200,000.00

Las agencias podrán recopilar información y analizar créditos de consumo por montos hasta de Q 3,000,000,000.00; sin embargo la aprobación se debe regir a distribución anteriormente detallada.

9. Recuperación y cobranza de la cartera

Con el objetivo de mantener la sanidad de la cartera crediticia, así como dotar a la administración de los mecanismos y mejores prácticas para su adecuado mantenimiento, aplicando las acciones de cobro en las diferentes etapas de atraso, las áreas responsables deberán velar por una efectiva gestión de recuperación.

10. Sanciones

El incumplimiento en la aplicación de la presente Política Crediticia, así como otras normativas internas, dará lugar a la aplicación de sanciones administrativas que dependerán de la magnitud del incumplimiento cometido.

4.2 Composición de la cartera crediticia de la agencia 10

La composición de la cartera de créditos de la agencia bancaria 10, sujeta a evaluación por parte de auditoría interna, refleja un 66% representado por créditos de consumo, pendiente de pago por parte de los deudores, como se muestra en el cuadro siguiente:

BANCO NUEVO AMANECER, S.A.
CARTERA DE CRÉDITOS AGENCIA 10
AL 31 DE DICIEMBRE 2017

Tipo de Deudor	Monto concedido	Saldo capital	Porcentaje pendiente de pago
Empresariales mayores	6,000,000.00	5,400,000.00	13%
Empresariales menores	4,800,000.00	3,400,000.00	8%
Microcréditos	3,600,000.00	2,350,000.00	6%
Vivienda	3,000,000.00	2,560,000.00	6%
Consumo	28,000,000.00	26,900,400.00	66%
Totales	45,400,000.00	40,610,400.00	100%

Fuente: Elaboración propia, con base a la evaluación realizada

A continuación se describe la integración de la cartera de créditos de la agencia bancaria 10, por tipo de deudor:

- a) Empresariales mayores: Representa el 13% del total de la cartera pendiente de recuperación en la agencia, integrado por un crédito otorgado a una empresa.
- b) Empresariales menores: Integrado por un crédito otorgado a una empresa, este representa el 8% del total de la cartera.
- c) Microcréditos: Lo integran créditos otorgados a pequeños empresarios por montos que no son mayores a Q. 160,000.00 como lo establece la legislación vigente, este producto representa el 6% de la cartera.

- d) Vivienda: Constituido por créditos para financiar la adquisición, construcción y remodelación de viviendas, este producto representa el 6% del total de la cartera.

- e) Consumo: Es el producto de mayor colocación en la agencia bancaria representa el 66% del total de la cartera, conformado por 97 créditos.

4.2.1 Detalle de la cartera de créditos de consumo de la agencia evaluada

En el cuadro siguiente se muestra la integración de la cartera de créditos de consumo de la agencia 10 ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala:

BANCO NUEVO AMANECER, S.A.
CARTERA DE CRÉDITO AGENCIA 10
AL 31 DE DICIEMBRE 2017

No.	Crédito	Nombre del Deudor	Monto otorgado	Saldo pendiente	Fecha de otorgamiento	Fecha de vencimiento	Estado actual
1	10-9248-70	JOSE GIL	1,000,000.00	965,000.00	29/04/2011	06/03/2023	EN MORA
2	10-0993-89	HERNANDO PINZON	1,220,000.00	1,195,489.00	03/06/2011	03/10/2021	VIGENTE
3	10-1038-32	LUIS MORALES	160,000.00	158,345.00	05/08/2011	01/08/2016	ADMINISTRA
4	10-1054-40	ROLANDO ROSALES	398,000.00	387,900.67	06/10/2011	01/10/2021	VIGENTE
5	10-1057-07	RAFAEL CORDERO	190,000.00	176,334.38	30/08/2011	01/09/2016	ADMINISTRA
6	10-1132-74	MAYRA GUZMAN	100,000.00	89,560.40	25/11/2011	15/12/2016	VIGENTE
7	10-1139-49	JORGE CABRERA	180,000.00	161,409.02	05/12/2011	01/12/2021	VIGENTE
8	10-1141-36	ALVARO MARROQUIN	1,500,000.00	1,485,502.01	15/12/2011	02/01/2027	EN MORA
9	10-1223-32	JULIO CORADO	1,209,000.00	1,198,490.48	19/03/2012	01/04/2037	EN MORA
10	10-1232-80	MARIA YOC	80,000.00	75,678.45	23/03/2012	01/04/2017	EN MORA
11	10-1287-58	JOSE QUINONEZ	100,000.00	97,600.45	29/05/2012	10/06/2017	VIGENTE
12	10-1463-00	FERNANDO CAMAJA	95,000.00	91,431.50	02/02/2013	05/02/2033	VIGENTE
13	10-1534-60	OLGA MENDOZA	90,000.00	72,539.56	17/05/2013	16/05/2023	VIGENTE
14	10-1535-07	IVAN FLORIAN	250,000.00	242,125.76	17/05/2013	05/05/2028	VIGENTE
15	10-1546-93	OTTO PORTILLO	1,297,000.00	1,280,600.70	31/05/2013	05/06/2018	EN MORA
16	10-1548-45	LESBIA ERAZO	125,000.00	117,890.00	03/06/2013	11/06/2018	VIGENTE
17	10-1555-23	MARIA GARCIA	70,000.00	63,076.32	12/06/2013	04/06/2018	VIGENTE
18	10-1557-89	VIRGINIA GONZALEZ	132,230.00	127,890.30	18/06/2013	04/06/2018	VIGENTE
19	10-1559-81	ERNESTO HERRERA	100,000.00	95,398.37	18/06/2013	04/06/2018	VIGENTE
20	10-1569-58	SERGIO DOMINGUEZ	1,215,000.00	1,189,000.35	12/08/2013	05/08/2023	EN MORA
21	10-1573-83	GLORIA VALLE	95,000.00	80,510.33	05/07/2013	03/07/2023	VIGENTE
22	10-1579-57	JUAN SOLARES	300,000.00	275,790.00	17/07/2013	03/07/2017	VIGENTE
23	10-1604-51	INGRID BARRERA	25,000.00	12,300.81	23/08/2013	03/09/2018	VIGENTE
24	10-1614-28	ALBERTO HERNANDEZ	480,000.00	472,680.00	02/09/2013	03/09/2018	EN MORA
25	10-1626-51	MARIO ORTEGA	65,000.00	58,676.84	18/09/2013	05/09/2017	VIGENTE
26	10-1633-89	HILDA ESCOBAR	530,000.00	495,720.41	04/10/2013	05/10/2023	VIGENTE
27	10-1641-54	CARLOS SILIEZAR	70,000.00	36,762.20	07/10/2013	05/10/2018	EN MORA
28	10-1660-15	GINNA MOTTA	730,000.00	715,900.80	29/10/2013	05/11/2018	VIGENTE
29	10-1690-80	RICARDO MONZON	160,000.00	149,434.00	23/12/2013	16/12/2016	VIGENTE
30	10-1707-56	JORGE CUYAN	25,000.00	10,899.35	27/12/2013	05/01/2018	VIGENTE
31	10-1745-82	ERNESTO MORALES	1,400,000.00	1,345,800.00	18/02/2014	05/09/2019	EN MORA
32	10-1755-95	HEIDY SAMAYOA	102,000.00	98,466.93	28/02/2014	05/03/2034	VIGENTE
33	10-1777-63	CARLOS LOPEZ	50,000.00	35,702.60	27/03/2014	05/04/2019	ADMINISTRA
34	10-1789-14	KARIN LOPEZ	57,000.00	32,746.77	09/04/2014	05/04/2019	VIGENTE
35	10-1796-92	EDGAR MENDOZA	25,000.00	14,663.91	14/04/2014	05/04/2019	VIGENTE
36	10-1805-06	IRMA DIAZ	50,000.00	27,239.99	26/04/2014	06/05/2019	VIGENTE
37	10-1806-39	JAIME LOPEZ	110,000.00	97,894.26	30/04/2014	18/05/2019	VIGENTE
38	10-1846-49	MAX VELIZ	2,500,000.00	2,495,890.00	26/06/2014	05/07/2024	EN MORA
39	10-1855-97	JOSE DE LA CRUZ	166,300.00	151,121.60	14/07/2014	05/07/2019	VIGENTE
40	10-1870-18	ROLANDO ORELLANA	1,026,000.00	1,013,890.45	12/08/2014	05/08/2039	EN MORA
41	10-1886-27	GLADYS ACAJABON	14,070.00	2,626.32	09/09/2014	02/09/2017	VIGENTE
42	10-1891-17	MARIELA FELIPE	35,000.00	14,225.44	12/09/2014	05/09/2017	VIGENTE
43	10-1900-03	JORGE PINTO	480,000.00	471,882.69	23/10/2014	05/10/2024	VIGENTE
44	10-1902-69	RUDY GOMEZ	160,000.00	139,464.59	30/10/2014	05/11/2020	ADMINISTRA
45	10-1907-32	SILVIA MARTINEZ	400,000.00	392,987.83	12/12/2014	05/12/2024	VIGENTE
46	10-1908-47	ANGEL MARROQUIN	38,000.00	29,300.56	09/10/2014	05/10/2017	VIGENTE
47	10-1911-85	JULIAN ESTRADA	60,000.00	40,765.39	14/10/2014	03/10/2019	VIGENTE
48	10-1924-05	SAMUEL CASTELLANOS	52,000.00	49,300.45	31/10/2014	06/11/2017	VIGENTE
49	10-1925-38	LUIS FRANCO	350,000.00	324,372.26	03/11/2014	20/11/2025	EN MORA
50	10-1951-27	EDGAR DARDON	35,000.00	32,899.00	11/12/2014	05/12/2017	VIGENTE
51	10-1968-19	DENIS OROZCO	18,000.00	8,629.61	21/01/2015	05/01/2018	VIGENTE
52	10-1969-60	JAVIER CORADO	450,000.00	425,635.16	26/01/2015	05/02/2030	VIGENTE
53	10-1983-44	LIGIA MORALES	30,000.00	14,396.17	20/02/2015	05/02/2018	VIGENTE
54	10-1985-96	EDGAR GARCIA	30,000.00	20,890.77	23/02/2015	05/03/2019	VIGENTE
55	10-1995-59	CLARA BATRES	35,000.00	28,433.00	06/03/2015	05/03/2020	VIGENTE
56	10-2009-50	DAVID RIVAS	40,000.00	26,228.39	26/03/2015	05/04/2018	ADMINISTRA
57	10-2044-33	MARCELINO RAMIREZ	30,000.00	18,529.21	25/05/2015	05/06/2018	VIGENTE

BANCO NUEVO AMANECER, S.A.
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO AGENCIA 10
AL 31 DE DICIEMBRE 2017

No.	Crédito	Nombre del Deudor	Monto otorgado	Saldo pendiente	Fecha de otorgamiento	Fecha de vencimiento	Estado actual
58	10-2048-91	ELMER CRUZ	20,000.00	9,814.77	01/06/2015	05/06/2017	VIGENTE
59	10-2050-06	CAROL GODINEZ	141,900.00	120,491.01	15/06/2015	05/06/2020	VIGENTE
60	10-2055-79	HORTENCIA PINEDA	10,000.00	3,694.32	10/06/2015	05/06/2017	VIGENTE
61	10-2072-60	JUAN LEMUS	500,000.00	476,900.56	14/07/2015	06/07/2020	VIGENTE
62	10-2079-53	MYNOR DEL VALLE	220,000.00	199,352.70	30/07/2015	05/08/2020	VIGENTE
63	10-2087-00	WENDY RODRIGUEZ	37,000.00	31,826.75	10/08/2015	05/08/2020	VIGENTE
64	10-2094-06	ELBA RECIÑOS	200,000.00	187,509.65	19/08/2015	05/08/2025	VIGENTE
65	10-2099-65	SILVIA AGUILAR	140,000.00	104,976.72	29/08/2015	05/09/2018	VIGENTE
66	10-2126-07	ANA CASTELLANOS	60,000.00	52,086.56	25/09/2015	05/10/2020	VIGENTE
67	10-2166-99	HUGO OLIVA	20,000.00	15,898.24	30/10/2015	05/11/2018	VIGENTE
68	10-2188-17	JOSE RAMIREZ	50,000.00	45,184.86	25/11/2015	05/12/2020	VIGENTE
69	10-2200-91	MARCO MORALES	160,000.00	159,170.14	15/12/2015	05/12/2020	VIGENTE
70	10-2201-24	MIRNA MARTINEZ	150,000.00	137,900.45	15/12/2015	05/07/2019	VIGENTE
71	10-2208-03	ESTER ORDÓÑEZ	60,000.00	53,716.38	28/12/2015	05/01/2021	VIGENTE
72	10-2208-67	GRICELDA RODRIGUEZ	180,000.00	163,495.00	29/12/2015	05/01/2017	VIGENTE
73	10-2214-12	GUSTAVO GONZALEZ	1,800,000.00	1,796,917.03	09/01/2016	05/01/2026	EN MORA
74	10-2217-01	MONICA CASTRO	25,000.00	22,759.32	15/01/2016	05/01/2021	VIGENTE
75	10-2219-21	ROCIO SOLORZANO	115,000.00	101,810.26	20/01/2016	05/01/2021	VIGENTE
76	10-2223-10	ANGEL ESTRADA	100,000.00	93,283.93	25/01/2016	05/02/2021	VIGENTE
77	10-2223-88	CONCEPCION MONTEN	49,000.00	44,412.11	27/01/2016	05/02/2021	VIGENTE
78	10-2225-30	JOSE ROJAS	95,000.00	85,889.87	28/01/2016	05/02/2021	VIGENTE
79	10-2236-44	AURA VASQUEZ	80,000.00	72,355.52	09/02/2016	05/02/2021	VIGENTE
80	10-2245-56	JUAN BORRAYO	80,000.00	68,904.55	26/02/2016	05/03/2019	VIGENTE
81	10-2257-39	ANGEL DE PAZ	10,000.00	9,028.03	03/03/2016	05/03/2019	VIGENTE
82	10-2274-20	EUGENIA MORENO	20,000.00	18,201.72	21/03/2016	05/03/2021	VIGENTE
83	10-2314-28	NATIVIDAD RODRIGUEZ	15,000.00	13,364.39	29/04/2016	06/05/2019	VIGENTE
84	10-2318-36	ANA HERNANDEZ	564,000.00	551,280.07	05/05/2016	15/05/2021	EN MORA
85	10-2319-19	EVELYN REYES	12,000.00	10,338.44	05/05/2016	05/05/2018	VIGENTE
86	10-2321-74	JUAN FONSECA	60,000.00	56,632.34	06/05/2016	05/05/2021	VIGENTE
87	10-2328-53	GERARDO MUÑOS	20,000.00	18,600.56	14/05/2016	05/05/2020	VIGENTE
88	10-2331-87	ROBERTO URRUTIA	450,000.00	444,901.28	25/05/2016	05/06/2026	EN MORA
89	10-2333-07	GUSTAVO SANCHEZ	18,000.00	17,153.43	18/05/2016	05/05/2021	VIGENTE
90	10-2338-20	YOMARA GONZALES	85,000.00	81,069.49	27/05/2016	05/06/2021	VIGENTE
91	10-2364-91	WENDY CAMBRAN	45,500.00	43,192.75	21/06/2016	05/06/2021	VIGENTE
92	10-2380-81	MELISSA LORENZANA	15,000.00	14,239.10	15/07/2016	06/07/2020	VIGENTE
93	10-2384-03	RUDY GUTIERREZ	2,000,000.00	1,996,345.90	26/07/2016	05/08/2021	EN MORA
94	10-2404-49	VIVIANA CORDERO	15,000.00	14,535.63	13/08/2016	05/08/2020	VIGENTE
95	10-2406-23	VICTOR ORANTES	318,000.00	308,792.45	18/08/2016	05/08/2021	VIGENTE
96	10-2414-52	PATRICIA MATEO	25,000.00	24,682.20	26/08/2016	05/09/2019	VIGENTE
97	10-2422-77	LEONEL AGUILERA	300,000.00	295,770.71	09/09/2016	06/09/2021	VIGENTE
Totales			28,000,000.00	26,900,400.00			

Fuente: Elaboración propia, con base a la evaluación realizada

4.3 Índice de papeles de trabajo

Cédula	Identificación	Página
Nombramiento del director de auditoría interna		90
Programa de auditoría interna para la evaluación de procesos de concesión de créditos	AI-CRE-01	91
Simbología para elaboración de flujograma de procesos	AI-CRE-02	94
Flujograma de procesos de otorgamiento de créditos	AI-CRE-03	95
Evaluación de procesos de otorgamiento de créditos	AI-CRE-04	98
Narrativa del proceso de otorgamiento de créditos	AI-CRE-05	100
Evaluación de riesgos y controles del proceso de otorgamiento de créditos	AI-CRE-06	101
Nómina de empleados asignados en la agencia evaluada	AI-CRE-07	102
Cuestionario de control interno jefe de agencia	AI-CRE-08	103
Cuestionario de control interno asesor de créditos I	AI-CRE-09	104
Cuestionario de control interno asesor de créditos II	AI-CRE-10	105
Cuestionario de control interno secretaria de créditos	AI-CRE-11	106
Factores de riesgo identificados en los cuestionarios de control interno	AI-CRE-12	107

Cédula	Identificación	Página
Criterios de evaluación y clasificación de riesgos	AI-CRE-13	108
Categorías para evaluación y clasificación de riesgos	AI-CRE-14	109
Determinación de la muestra de expedientes de créditos y criterios	AI-CRE-15	110
Check list de evaluación de expedientes de créditos	AI-CRE-16	111
Matriz de deficiencias en la evaluación de expedientes de créditos	AI-CRE-17	112
Confirmación de información de créditos cliente 1	AI-CRE-18	113
Confirmación de información de créditos cliente 2	AI-CRE-19	114
Confirmación de información de créditos cliente 3	AI-CRE-20	115
Confirmación de información de créditos cliente 4	AI-CRE-21	116
Confirmación de información de créditos cliente 5	AI-CRE-22	117
Matriz de riesgos identificados	AI-CRE-23	118
Mapa de calor de riesgos identificados	AI-CRE-24	120
Cédula de marcas de auditoría	AI-CRE-25	121
Informe de auditoría interna resultado de evaluación		122

4.4 Nombramiento del Director de auditoría interna

AIN-2018-05

Guatemala, 4 de enero de 2018

Licenciado
Carlos Roberto Mérida López
Auditor
Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Presente

Licenciado Mérida López:

Conforme al plan anual de auditoría interna correspondiente al año 2018, se le ha designado para realizar una auditoría, al proceso de otorgamiento de créditos de consumo a partir del 5 de enero del presente año, en la Agencia 10 ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala.

Para lo cual contará con el apoyo de los auditores Juan Carlos Mendoza Simón y Berta Leticia Álvarez Barrios realizando los procedimientos de auditoría que considere necesarios para cumplir con el objetivo, debiendo presentar el informe correspondiente con los resultados obtenidos.

Agradeciendo su apoyo,



Lic. Noé Francisco Morales

Auditor Interno

C.C. Archivo

4.5 Programa de auditoría interna

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Programa de Auditoría Interna
Evaluación de procesos de otorgamiento de créditos
Agencia 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala
Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-01	1/3
Hecho por:	crml	06/01/2018
Revisado por:	nfm	09/01/2018

No.	Descripción	Fecha	Hecho por:	Ref.
1	Objetivos			
1.1	General Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos establecidos para el otorgamiento de créditos de consumo, así como los controles y riesgos asociados.			
1.2	Específicos			
a)	Establecer la existencia de políticas que regulen el otorgamiento de créditos en una agencia bancaria.			
b)	Evaluar el cumplimiento de los procesos definidos para el otorgamiento de créditos y puntos de control.			
c)	Establecer si el personal de la agencia realiza una adecuada concesión de créditos.			
d)	Evaluar los riesgos asociados al proceso de otorgamiento de créditos.			
e)	Documentar los criterios y categorías para la evaluación y clasificación, de los riesgos identificados durante la evaluación de auditoría.			
f)	Informar sobre los resultados obtenidos de las pruebas de auditoría interna.			
2	Alcance El trabajo de auditoría interna comprenderá la evaluación del proceso de otorgamiento de créditos de consumo y riesgos asociados, en la agencia 10 ubicada en la zona 1 de la ciudad capital, del trimestre del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017.			
3	Posibles riesgos asociados			
3.1	Riesgo operacional			
a)	Falta de información o requisitos necesarios para el otorgamiento correcto de créditos.			
b)	Carencia de una segregación de funciones en el proceso de concesión crediticia.			
c)	Concesión de créditos sin un análisis adecuado.			
d)	Carencia de políticas y procedimientos que regulen el otorgamiento de créditos en una agencia bancaria.			
3.2	Riesgo de fraude			
a)	Apropiación de fondos de créditos, por parte del personal involucrado en el proceso de otorgamiento crediticio.			
b)	Falsificación de documentos, firmas entre otros con el fin de obtener beneficio económico propio.			
c)	Vulneración de controles para la comisión de actos en contra de políticas y procedimientos.			
d)	Complicidad del personal en actos anómalos en el otorgamiento de créditos de consumo.			

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Programa de Auditoría Interna
Evaluación de procesos de otorgamiento de créditos
Agencia 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala
Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-01	2/3
Hecho por:	crms	06/01/2018
Revisado por:	nfm	09/01/2018

No.	Descripción	Fecha	Hecho por:	Ref.
3.3	Riesgo legal			
a)	Demandas en contra de la institución, derivadas de otorgamiento de créditos en forma anómala.			
b)	Falta de contratos legales en expedientes que amparan la concesión de créditos.			
c)	Extravío de la documentación legal que respalda el otorgamiento crediticio entre los deudores y el Banco.			
3.4	Riesgo reputacional			
a)	Desconfianza de los clientes, derivado de un mal servicio en el otorgamiento crediticio.			
b)	Pérdida de cartera de clientes, retiro de depósitos por la desconfianza de los clientes.			
c)	Inestabilidad financiera de la institución, provocado por la falta de captación de recursos.			
4	Procedimientos de auditoría			
4.1	Establecer y documentar, políticas y procesos definidos para el otorgamiento crediticio.	11/01/2018	jcms	AI-CRE-02, AI-CRE-03
4.2	Evaluar el cumplimiento, de políticas y procesos para el otorgamiento de créditos de consumo.	12/01/2018	jcms	AI-CRE-04, AI-CRE-05
4.3	Evaluar e identificar los riesgos y puntos de control en el proceso de otorgamiento de créditos de consumo.	15/01/2018	blab	AI-CRE-03 AI-CRE-06
4.4	Validar la existencia de una correcta segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos de consumo.	15/01/2018	blab	AI-CRE-06
4.5	Solicitar la nómina de empleados de la agencia evaluada, y verificar períodos de vacaciones pendientes.	16/01/2018	blab	AI-CRE-07
4.6	Realizar un cuestionario de control interno al personal responsable del proceso de otorgamiento de créditos de consumo e identificar factores de riesgo.	19/01/2018	crml	AI-CRE-08, AI-CRE-09, AI-CRE-10, AI-CRE-11, AI-CRE-12
4.7	Establecer los criterios y categorías para la evaluación y clasificación de los riesgos que se identifiquen durante la evaluación.	22/01/2018	crml	AI-CRE-13, AI-CRE-14
4.8	Seleccionar una muestra de créditos de consumo otorgados en la agencia evaluada, para lo cual se debe considerar, casos en mora, en cobro administrativo y vigentes o al día.	23/01/2018	crml	AI-CRE-15
4.9	Evaluar el cumplimiento de políticas y requisitos necesarios para el correcto otorgamiento de créditos, en la muestra de expedientes.	26/01/2018	jcms	AI-CRE-16, AI-CRE-17
4.10	Evaluar la razonabilidad del proceso llevado a cabo en el otorgamiento de créditos, de la muestra seleccionada.	30/01/2018	jcms	AI-CRE-16








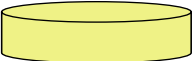



Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Programa de Auditoría Interna
Evaluación de procesos de otorgamiento de créditos
Agencia 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala
Periodo evaluado al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-01	3/3
Hecho por:	crms	06/01/2018
Revisado por:	nfm	09/01/2018

No.	Descripción	Fecha	Hecho por:	Ref.
4.11	En caso de existir inconsistencias relacionadas con el punto anterior, realizar una confirmación con el cliente.	31/01/2018	jcms / balb	AI-CRE-18 AI-CRE-19 AI-CRE-20 AI-CRE-21 AI-CRE-22
4.12	Realizar una matriz detallando los riesgos identificados, con base a la probabilidad e impacto establecer la criticidad de esos riesgos	02 al 08/02/2018	crml	AI-CRE-23, AI-CRE-24
	5 Diagnóstico			
	Con el propósito de formular las conclusiones y recomendaciones derivadas de la evaluación de auditoría interna al proceso de otorgamiento de créditos de consumo, es necesario:			
5.1	Agrupar y documentar los hallazgos que resulten del trabajo realizado y proponer recomendaciones.			
5.2	Elaborar un informe con los resultados obtenidos, dirigido al Director de Auditoría de Agencias.	20/02/2018	crms	
	6 Presupuesto de tiempo y recursos necesarios			
	La evaluación de procesos de otorgamiento de créditos de consumo en la Agencia 10 ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, abarca un tiempo estimado de 120 horas, ejecutado por 3 auditores.			

PT	AI-CRE-02	
Hecho por:	jcms	11/01/2018
Revisado por:	crml	13/01/2018

Con el objetivo de tener una mejor comprensión del flujograma de procesos de otorgamiento de créditos, se presenta la simbología utilizada en la elaboración.

No.	Símbolo	Descripción
1		Inicio o Fin: Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
2		Actividad: representa las actividades que se llevan a cabo dentro de un procedimiento. Dentro de cada figura, debe describirse de forma resumida la descripción de la actividad.
3		Decisión: representa una decisión a tomar y las rutas alternas a seguir con las opciones resultantes de "Si" y "NO" o las que correspondan según el tipo de pregunta formulada. Se debe escribir la decisión a tomar en forma de pregunta acompañada por los signos de interrogación
4		Archivo: indica únicamente el almacenamiento o archivo de documentos dentro del procedimiento, ya sea de forma temporal o definitiva, no debe mezclarse con otras actividades.
5		Procedimiento Establecido: indica un procedimiento ya establecido que se sigue dentro del que se está documentando. Debe escribirse dentro de la figura, el nombre del procedimiento a seguir.
6		Impresión: indica únicamente la impresión de un documento, no debe mezclarse con otras actividades.
7		Flechas: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
8		Sistema informático o aplicación: Tecnología de la información que se utiliza para almacenar datos, ejecutar una aplicación o realizar otras funciones basadas en computadora.
9		Conector de Página: Indica la conexión entre una página con otra dentro de un mismo procedimiento. Se deben escribir números y seguir el correlativo (Ej. Conector 1 de una hoja se une con el conector 1 de la segunda hoja)
10		Conector de Actividades: Indica la conexión que existe entre una o varias actividades dentro de una misma página o fuera de ella, dentro de la figura deben escribirse únicamente literales en orden alfabético.
11		Puntos de Control: Significa una inspección o control. Es el acto de verificar o fiscalizar. Ejemplo: verificación de una firma.



AI-CRE-03

Juan C. Mendaza

Firma del Auditor

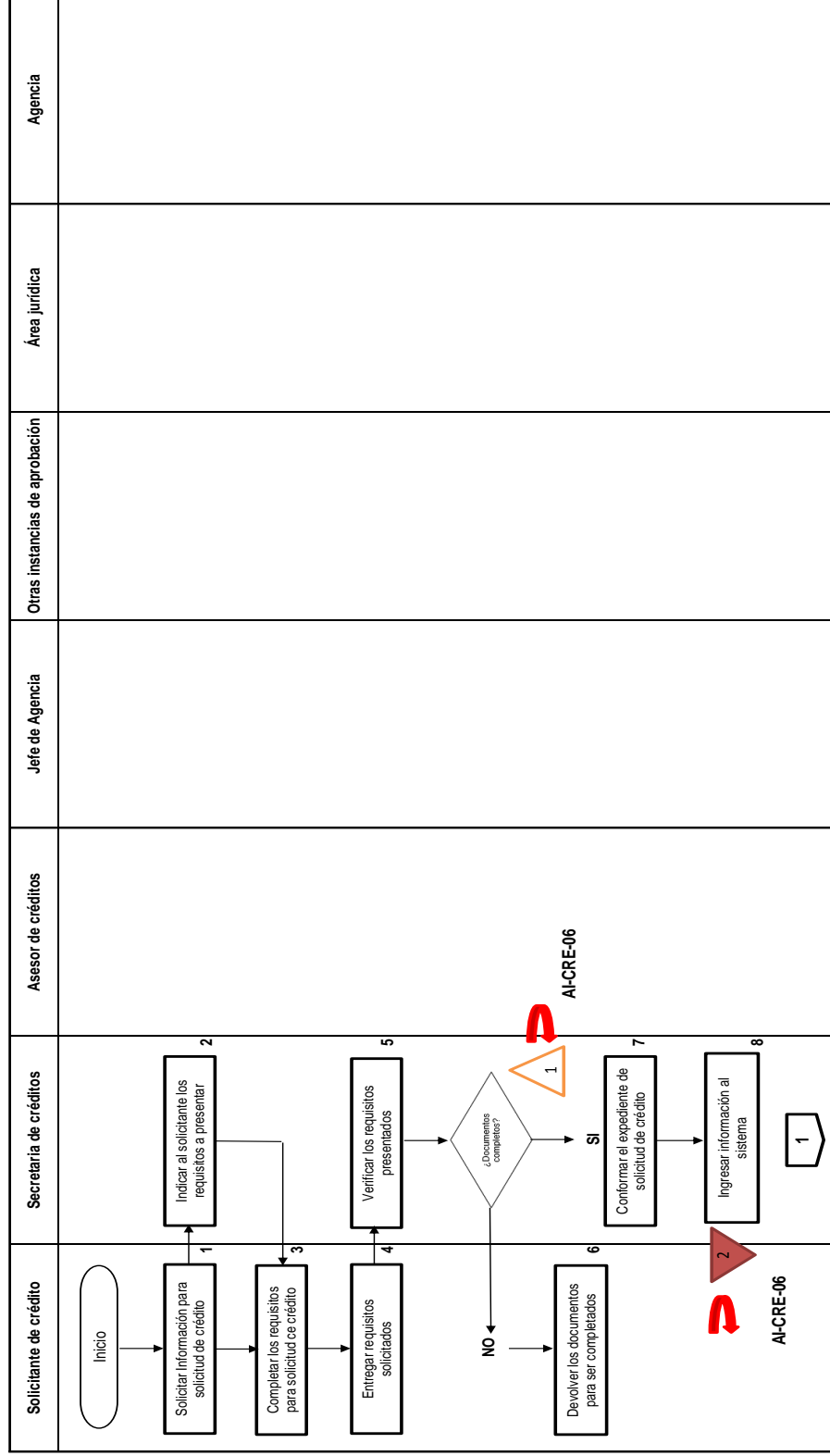
Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Flujograma de Proceso

Concesión de créditos de consumo

Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-03	1/3
Hecho por:	jcms	11/01/2018
Revisado por:	cmil	13/01/2018



Fuente: Elaboración propia, con base a la evaluación realizada

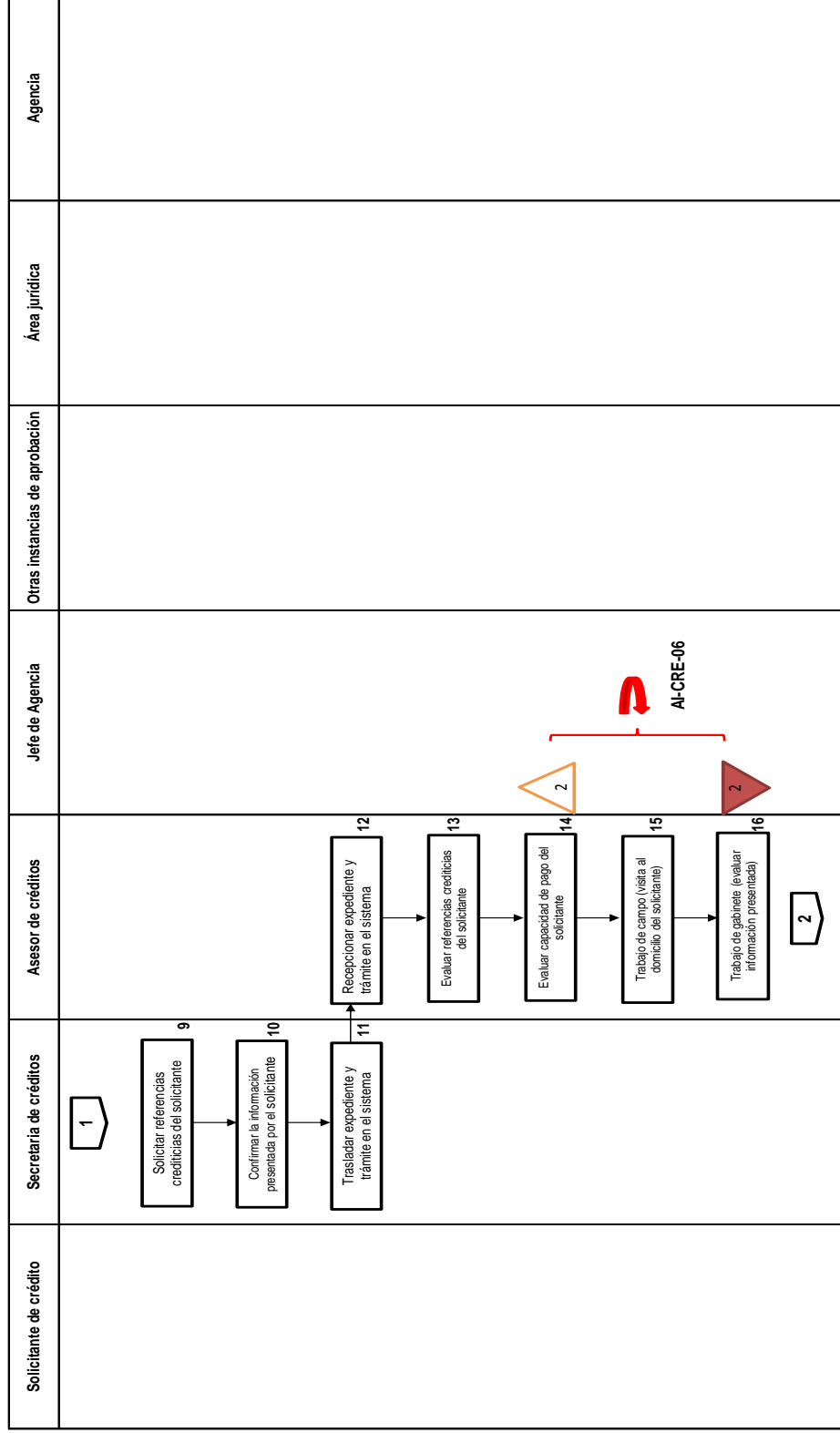
Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Flujograma de Proceso

Concesión de créditos de consumo

Periodo evaluado al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-03 /23
Hecho por:	jcms
Revisado por:	ciml
	11/01/2018
	13/01/2018



Fuente: Elaboración propia, con base a la evaluación realizada

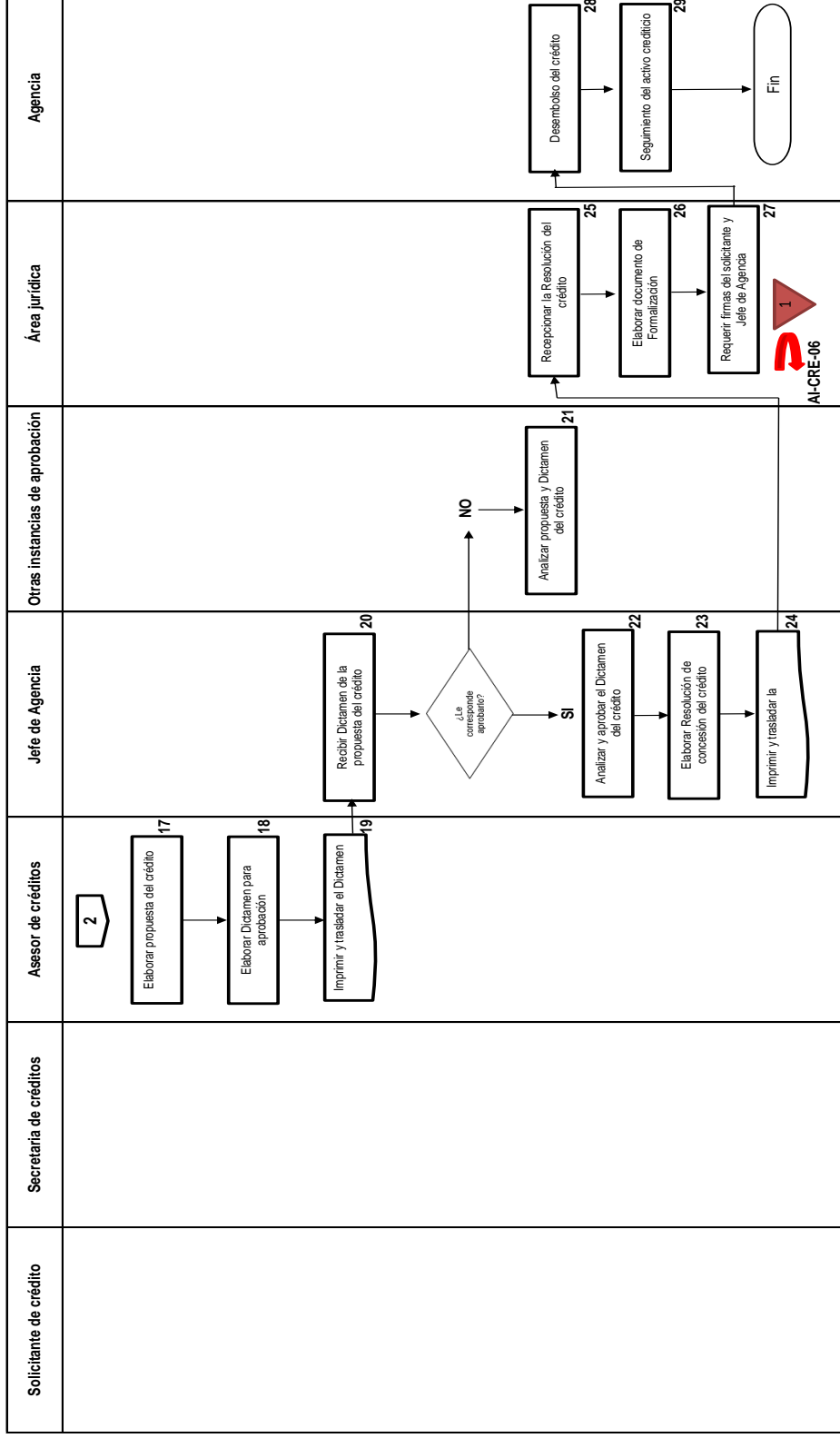
Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Flujograma de Proceso

Concesión de créditos de consumo

Periodo evaluado al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-03 3/3
Hecho por:	jcms
Revisado por:	crml
	11/01/2018
	13/01/2018



Fuente: Elaboración propia, con base a la evaluación realizada

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
 Evaluación de procesos de otorgamiento de créditos de consumo
 Agencia 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala
 Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-04	1/2
Hecho por:	jcms	12/01/2018
Revisado por:	crml	16/01/2018

No.	Descripción	Responsable	Estado de Cumplimiento		Observaciones
			SI	NO	
1	Solicitar información para solicitud de crédito	Solicitante	✓		
2	Indicar al solicitante los requisitos a presentar	Secretaria de créditos	✓		
3	Completar los requisitos para solicitud del crédito	Solicitante	✓		
4	Entregar requisitos solicitados	Solicitante	✓		
5	Verificar los requisitos presentados	Secretaria de créditos	✓		
6	¿Documentos completos? NO Devolver al cliente para ser completados	Secretaria de créditos	✓		
7	¿Documentos completos? SI Conformar el expediente de solicitud de crédito	Secretaria de créditos	✓		
8	Ingresar información al sistema	Secretaria de créditos	✓		
9	Solicitar referencias crediticias del cliente	Secretaria de créditos		✗	La secretaria de créditos indicó que no se requieren referencias crediticias, en todos los casos, cuándo conocen al cliente.
10	Confirmar información proporcionada por el solicitante	Secretaria de créditos		✗	La secretaria de créditos indicó que no se confirma la información en todos los casos, ya que tienen conocimiento del historial del solicitante, cuando ha adquirido un crédito anteriormente.
11	Trasladar expediente y trámite en el sistema	Secretaria de créditos	✓		
12	Recepcionar expediente y trámite en el sistema	Asesor de créditos	✓		
13	Evaluar referencias crediticias del solicitante	Asesor de créditos		✗	Esta actividad no la realiza el asesor de créditos, se observó que la lleva a cabo la secretaria de créditos.
14	Evaluar capacidad de pago del solicitante	Asesor de créditos	✓		
15	Trabajo de campo (visitas al solicitante)	Asesor de créditos		✗	El asesor de créditos indicó que no se realizan visitas al domicilio de los solicitantes, en todos los casos.
16	Trabajo de gabinete (evaluación de información)	Asesor de créditos	✓		
17	Elaborar propuesta del crédito	Asesor de créditos	✓		

Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Evaluación de procesos de otorgamiento de créditos de consumo

Agencia 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala

Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-04	2/2
Hecho por:	jcms	12/01/2018
Revisado por:	crml	16/01/2018

No.	Descripción	Responsable	Estado de Cumplimiento		Observaciones
			SI	NO	
18	Elaborar el Dictamen para aprobación	Asesor de créditos	✓		
19	Imprimir y trasladar el Dictamen	Asesor de créditos	✓		
20	Recibir el Dictamen de la propuesta de crédito	Jefe de Agencia	✓		
21	¿Le corresponde aprobarlo? NO Trasladar a otra instancia de aprobación	Jefe de Agencia	✓		
22	¿Le corresponde aprobarlo? SI Aprobar el Dictamen de crédito	Jefe de Agencia	✓		
23	Elaborar la Resolución de concesión del crédito	Jefe de Agencia	✓		
24	Imprimir y trasladar la Resolución	Jefe de Agencia	✓		
25	Recepcionar la Resolución de crédito	Área jurídica	✓		
26	Elaborar documento de formalización	Área jurídica	✓		
27	Requerir firmas del cliente y representante legal del Banco	Área jurídica		✗	Las firmas en el documento de formalización son requeridas posterior a realizar el desembolso de los fondos.
28	Desembolsar los fondos del crédito	Agencia	✓		
29	Seguimiento periódico de la inversión de los fondos	Personal de créditos	✓		



AI-CRE-03

Conclusiones: En la evaluación del proceso de otorgamiento de créditos de consumo, se estableció lo siguiente:

1. La actividad 9 sobre la solicitud de referencias crediticias del cliente, no se cumple ya que de acuerdo a lo indicado por el responsable de ejecutarla, en algunos casos no son requeridas las referencias ya que el cliente es conocido por el personal de la agencia.
2. En la actividad 10 relacionada con la confirmación de la información de clientes, no se cumple a cabalidad derivado que manifiesta el responsable de ésta actividad que, en algunos casos, se tiene conocimiento del historial del cliente cuando ha adquirido créditos anteriormente.
3. Durante la verificación del cumplimiento del proceso se observó que la actividad 13 sobre evaluación de referencias crediticias, es realizada por la secretaria de créditos, no obstante que ésta actividad debe ejecutarla el Asesor de Créditos, según el proceso.
4. La actividad 15 la cual indica que se deben realizar visitas al domicilio del solicitante, el asesor de créditos indicó que no se realiza dicha actividad, en todos los casos.
5. La actividad 27 relacionada con el requerimiento de firmas por parte del cliente y representante legal del banco (jefe de agencia), se observó que se realiza posterior al desembolso del crédito, lo cual es indispensable que deba realizarse previo al desembolso de créditos.

Jefe de Agencia

Asesor de Créditos

Secretaria de Créditos

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Cédula narrativa del proceso de otorgamiento de créditos de consumo
Agencia 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala
Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-05	
Hecho por:	jcms	12/01/2018
Revisado por:	crml	16/01/2018

Con el objetivo de comprender de mejor manera las actividades necesarias para concesión de créditos de consumo, se verificó el cumplimiento del proceso con base al flujograma establecido, lo cual se realizó directamente con los responsables de su ejecución, a continuación se describen las principales actividades de dicho proceso:

No.	Descripción del proceso	Observaciones	Referencia
1	El solicitante requiere información de requisitos necesarios para poder adquirir un crédito en la agencia bancaria.		AI-CRE-03 1/4
2	La secretaria de créditos de la agencia, comunica al solicitante los requisitos necesarios para la solicitud de un crédito de consumo, entre los requisitos necesarios se encuentran: 1. Formato de solicitud de crédito 2. Cuenta bancaria en la institución a su nombre 3. Constancias laborales, igual o mayor a un año de estabilidad 4. Constancia de ingresos elaborado por perito contador (en caso de no trabajar en relación de dependencia) 5. Fotocopia de documento de identificación DPI 6. Fotocopia de recibo por pago de servicios, agua, luz o teléfono 7. Fotocopia de NIT 8. Plan de inversión o destino de los fondos solicitados 9. Estados de cuenta de otros bancos de los últimos tres meses 10. Referencias personales, familiares o comerciales cuando corresponda 11. Formularios IVE correspondientes 12. Patente de Comercio, en caso de poseer negocio propio		AI-CRE-03 1/4
3	El solicitante reúne los requisitos necesarios y presenta la documentación a la secretaria de créditos, ésta verifica que se encuentre completa la información para iniciar el trámite, en caso contrario informa al solicitante para completar la información.		AI-CRE-03 1/4
4	Una vez reunida la información necesaria se inicia con la conformación del expediente e ingreso de información al sistema, posteriormente se asigna al asesor de créditos y traslada el expediente.		AI-CRE-03 1/4
5	El asesor de créditos revisa en el sistema los casos asignados y procede a verificar la información del expediente y realizar así el análisis del caso.		AI-CRE-03 2/4
6	El asesor de créditos analiza la capacidad de pago del solicitante, referencias crediticias, visitas al domicilio del solicitante para confirmar información de la documentación presentada, entre otros, en caso de ser factible procede a elaborar la propuesta del crédito.	Las referencias crediticias son analizadas por la secretaria de créditos.	AI-CRE-03 2/4
7	En la propuesta el asesor incluye el Dictamen de crédito (documento que detalla la información relevante para el otorgamiento crediticio), seguidamente se traslada al Jefe de Agencia		AI-CRE-03 3/4
8	El Jefe de Agencia verifica los casos propuestos por el asesor de créditos, analizar si procede o no la solicitud, y procede a realizar la aprobación del Dictamen y emite la Resolución del crédito con el cual avala la propuesta del crédito y lo traslada al área jurídica para la emisión del documento de formalización que puede ser contrato privado o escritura de formalización.		AI-CRE-03 3/4
9	En el Área Jurídica reciben la Resolución del crédito y elaboran el documento de formalización, se requieren firmas del solicitante y representante legal del banco (jefe de agencia), se traslada el documento legal a la agencia correspondiente.	Los responsables del otorgamiento de créditos, indicaron que en ocasiones las firmas son requeridas posteriormente al desembolso.	AI-CRE-03 4/4
10	Al recibir el documento de formalización del crédito en la agencia se procede a ingresar en el sistema información, para el desembolso del préstamo en la cuenta a nombre del cliente y se le notifica de dicha operación.		AI-CRE-03 4/4
11	Se da seguimiento periódico al activo crediticio por parte del personal de la agencia responsable de su otorgamiento.		AI-CRE-03 4/4



Firma empleado responsable

AI-CRE-03 

Juan C. Mendoza

Firma del Auditor

Banco Nuevo Amanecer, S.A.







Evaluación de puntos de control y riesgos en el proceso

Agencia No. 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala

Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT AI-CRE-06		
Hecho por:	blab	15/01/2018
Revisado por:	crml	16/01/2018

Al verificar los puntos de control, segregación de funciones y los posibles riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos de consumo, se describe el resultado de dicha evaluación:

Descripción		Referencia
1	 En las actividades realizadas por la secretaria de créditos no se observa ningún punto de control o supervisión, por lo cual es susceptible de alteración de información o inexactitud de la misma.	AI-CRE-03 1/4
2	 El asesor de créditos tiene a su cargo actividades claves en el otorgamiento de créditos, sin embargo no se observa supervisión por parte del Jefe de Agencia, lo que puede ocasionar que se realicen actos indebidos por parte del empleado.	AI-CRE-03 2/4
3	 Una debilidad de control se observa en el requerimiento de firmas a los clientes y representante legal del Banco (jefe de agencia), lo que puede provocar la materialización de riesgos legales, en caso de demandas, ya que no se contará con el documento legal firmado que ampara el otorgamiento crediticio.	AI-CRE-03 4/4
4	 En la evaluación del proceso se observa una falta de supervisión en las actividades a cargo de los responsables del otorgamiento crediticio, lo que puede provocar errores o irregularidades en la recopilación de información e ingreso al sistema, el análisis de los solicitantes y por ende una deficiente concesión crediticia.	AI-CRE-03 1/4 AI-CRE-03 2/4
 Firma del Auditor		
 AI-CRE-03		

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Nómina de empleados
Agencia 10 ubicada en zona 1 ciudad de Guatemala
Periodo evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT		AI-CRE-07	
Hecho por:	blab	16/01/2018	
Revisado por:	crml	18/01/2018	

No.	Código	Cargo	Nombre	Antigüedad	Vacaciones pendientes
1	255-15	Jefe de agencia	Domingo Raúl García Sillezar	9 años	2 periodos
2	322-51	Sub jefe de agencia	Ángela María Pérez Martínez	2 años	ninguno
3	288-16	Coordinador de bóveda	Francisco José Méndez Rodríguez	4 años	1 período
4	499-05	Receptor pagador	Luis Alberto Santizo Morales	1 año	ninguno
5	515-25	Receptor pagador	Irma Yolanda Salazar Galindo	6 meses	ninguno
6	344-35	Coordinador de servicio al cliente	Edgar Ramiro López Pérez	5 años	2 periodos
7	323-88	Auxiliar de servicio al cliente	Mario Fernando Mata Muñoz	2 años	ninguno
8	516-26	Auxiliar de servicio al cliente	Mima Aracely Yop Barrera	9 meses	ninguno
9	348-99	Asesor de créditos	Byron Estuardo Rivera Morales	6 años	2 periodos
10	289-11	Asesor de créditos	Ana María Yoc Acú	4 años	3 periodos
11	323-77	Secretaría de créditos	Alma Virginia Borrayo Carías	2 años	1 período

Observación: Cuatro personas que laboran en la agencia evaluada reportan más de un período de vacaciones pendientes, siendo estos: Domingo García, Jefe de Agencia, 2 periodos; Edgar López, Coordinador de servicio al cliente, 2 periodos; Byron Rivera, Asesor de créditos, 2 periodos, y Ana Yoc, Asesor de créditos, 3 periodos.



Firma del Auditor

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
 Cuestionario de Evaluación de Control Interno
 Periodo evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT		AI-CRE-8	
Hecho por:	crml	19/01/2018	
Revisado por:	nfm	23/01/2018	

Empleado: Domingo Raúl García Siliezar					
Puesto: Jefe de Agencia		Antigüedad: 9 años			
Agencia: 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala					
Aspectos a evaluar		SI	NO	N/A	Observación
Integridad y valores éticos					
1	¿Tiene conocimiento de la existencia del Código de Ética, establecido por la institución?	✓			
2	¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o capacitaciones para explicar su contenido?		X		No se ha recibido ninguna capacitación relacionada con el Código de Ética y el contenido del mismo.
3	¿Tiene claro el compromiso y cumplimiento de lo que se establece en el Código de Ética?	✓			
4	¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o en contra de la ética, en la que esté involucrado algún empleado sin importar su jerarquía?		X		
5	¿Ha conocido algún hecho de abuso de autoridad por parte de su superior o jefe inmediato, que afecten la dignidad de los empleados?		X		
6	¿Está consiente que si es sorprendido violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias correspondientes cómo despido?		X		
Sistema de organización y operacional					
7	¿Considera que el personal de la agencia es suficiente, en relación al volumen de trabajo?		X		El personal de atención al cliente y de cajas no es suficiente para la atención del público.
8	¿Tiene claro cuáles son las autoridades y responsabilidades de las funciones del personal en la agencia donde labora?	✓			
9	¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados con las actividades que desempeña?	✓			
10	¿El manual de puesto, políticas y procedimientos se encuentran actualizados?		X		Existen actividades que no se llevan a cabo como se establece en los procesos.
11	¿Considera que existe supervisión y control sobre las actividades que realiza en el desarrollo de su trabajo?	✓			
12	¿Se realizó una inducción previo a iniciar sus labores en el puesto de trabajo?	✓			
13	¿Existe alguna actividad relacionada con su puesto, que considere que no debe estar bajo su responsabilidad?		X		
14	¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o en exceso?	-	-	-	Existe un recargo de responsabilidades y exigencia en el cumplimiento de metas en la captación y colocación de productos.
Desarrollo de personal y ambiente laboral					
15	¿Ha recibido capacitación dirigida a mejorar el desempeño de sus funciones?		X		Únicamente se recibió capacitación al ingresar a la institución.
16	¿Actualmente tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar?	✓			2 períodos de vacaciones pendientes.
17	¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena, regular o mala?	-	-	-	Buena
18	¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo, o algo que se deba mejorar?	-	-	-	Existe un buen ambiente laboral
Otorgamiento de créditos					
19	¿Tiene conocimiento de la cantidad de casos que conforman la cartera crediticia de la agencia donde labora?	✓			
20	¿Se realiza una evaluación del estado de los activos crediticios, que incluya nivel de morosidad, casos en cobro administrativo y cobro judicial?	✓			
21	¿Existen registros de reclamos por parte de los clientes, derivados del mal servicio o inconformidad en el otorgamiento de créditos?		X		No se cuenta con registros relacionados con reclamos de clientes.
22	¿Se realizan inventarios periódicos de expedientes conformados por el otorgamiento de créditos?	✓			
23	¿En los últimos tres meses han sido supervisados por alguna autoridad de la institución ajena a la agencia donde labora?		X		Las supervisión por parte de los superiores no se realiza con frecuencia.



Firma del empleado

Carlos Mérida Auditor

Empleado: Byron Estuardo Rivera Morales					
Puesto: Asesor de Créditos		Antigüedad: 6 años			
Agencia: 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala					
Aspectos a evaluar		SI	NO	N/A	Observación
Integridad y valores éticos					
1	¿Tiene conocimiento de la existencia del Código de Ética, establecido por la institución?	✓			
2	¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o capacitaciones para explicar su contenido?		X		Se han recibido capacitaciones de varios temas, no así del Código de Ética.
3	¿Tiene claro el compromiso y cumplimiento de lo que se establece en el Código de Ética?		X		No en su totalidad.
4	¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o en contra de la ética, en la que esté involucrado algún empleado sin importar su jerarquía?		X		
5	¿Ha conocido algún hecho de abuso de autoridad por parte de su superior o jefe inmediato, que afecten la dignidad de los empleados?		X		
6	¿Está consiente que si es sorprendido violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias correspondientes cómo despido?		X		
Sistema de organización y operacional					
7	¿Considera que el personal de la agencia es suficiente, en relación al volumen de trabajo?		X		En fechas clave como quincenas y fin de mes, el personal no es suficiente para la atención de los clientes.
8	¿Tiene claro cuáles son las autoridades y responsabilidades de las funciones del personal en la agencia donde labora?	✓			
9	¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados con las actividades que desempeña?		X		Las funciones que se realizan fueron aprendidas de otro compañero de trabajo.
10	¿El manual de puesto, políticas y procedimientos se encuentran actualizados?		X		Existen actividades que no se llevan a cabo como se establece en los procesos.
11	¿Considera que existe supervisión y control sobre las actividades que realiza en el desarrollo de su trabajo?	✓			
12	¿Se realizó una inducción previo a iniciar sus labores en el puesto de trabajo?	✓			
13	¿Existe alguna actividad relacionada con su puesto, que considere que no debe estar bajo su responsabilidad?		X		
14	¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o en exceso?	-	-	-	En ocasiones trabajan en horarios extensos y fines de semana por la cantidad de trabajo.
Desarrollo de personal y ambiente laboral					
15	¿Ha recibido capacitación dirigida a mejorar el desempeño de sus funciones?	✓			
16	¿Actualmente tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar?	✓			2 períodos de vacaciones pendientes.
17	¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena, regular o mala?	-	-	-	Buena
18	¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo, o algo que se deba mejorar?	-	-	-	Existe un buen ambiente laboral
Otorgamiento de créditos					
19	¿Tiene conocimiento de la cantidad de casos que conforman la cartera crediticia de la agencia donde labora?	✓			
20	¿Se realiza una evaluación del estado de los activos crediticios, que incluya nivel de morosidad, casos en cobro administrativo y cobro judicial?	✓			
21	¿Existen registros de reclamos por parte de los clientes, derivados del mal servicio o inconformidad en el otorgamiento de créditos?		X		No se tiene conocimiento de la existencia de registros de reclamos de clientes.
22	¿Se realizan inventarios periódicos de expedientes conformados por el otorgamiento de créditos?	✓			
23	¿En los últimos tres meses han sido supervisados por alguna autoridad de la institución ajena a la agencia donde labora?		X		La última supervisión se realizó hace seis meses.

Firma del empleado

Auditor

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
 Cuestionario de Evaluación de Control Interno
 Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT AI-CRE-10		
Hecho por:	cmi	19/01/2018
Revisado por:	nfm	24/01/2018

Empleado: Ana María Yoc Acú					
Puesto: Asesor de Créditos		Antigüedad: 4 años			
Agencia: 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala					
Aspectos a evaluar		SI	NO	N/A	Observación
Integridad y valores éticos					
1	¿Tiene conocimiento de la existencia del Código de Ética, establecido por la institución?	✓			
2	¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o capacitaciones para explicar su contenido?		X		En el tiempo de laborar en la institución no se ha recibido capacitación sobre el Código de Ética.
3	¿Tiene claro el compromiso y cumplimiento de lo que se establece en el Código de Ética?	✓			
4	¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o en contra de la ética, en la que esté involucrado algún empleado sin importar su jerarquía?		X		
5	¿Ha conocido algún hecho de abuso de autoridad por parte de su superior o jefe inmediato, que afecten la dignidad de los empleados?		X		
6	¿Está consiente que si es sorprendido violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias correspondientes cómo despido?	✓			
Sistema de organización y operacional					
7	¿Considera que el personal de la agencia es suficiente, en relación al volumen de trabajo?	✓			
8	¿Tiene claro cuáles son las autoridades y responsabilidades de las funciones del personal en la agencia donde labora?	✓			
9	¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados con las actividades que desempeña?		X		Desconoce si se cuenta con algún manual de puestos de las actividades a su cargo.
10	¿El manual de puesto, políticas y procedimientos se encuentran actualizados?		X		Existen actividades que no se llevan a cabo como se establece en los procesos.
11	¿Considera que existe supervisión y control sobre las actividades que realiza en el desarrollo de su trabajo?	✓			
12	¿Se realizó una inducción previo a iniciar sus labores en el puesto de trabajo?	✓			
13	¿Existe alguna actividad relacionada con su puesto, que considere que no debe estar bajo su responsabilidad?	✓			
14	¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o en exceso?	-	-	-	En ocasiones se debe trabajar con horarios extensos por la carga de trabajo.
Desarrollo de personal y ambiente laboral					
15	¿Ha recibido capacitación dirigida a mejorar el desempeño de sus funciones?	✓			
16	¿Actualmente tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar?	✓			3 periodos de vacaciones pendientes.
17	¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena, regular o mala?	-	-	-	Buena
18	¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo, o algo que se deba mejorar?	-	-	-	Existe un buen ambiente laboral
Otorgamiento de créditos					
19	¿Tiene conocimiento de la cantidad de casos que conforman la cartera crediticia de la agencia donde labora?	✓			
20	¿Se realiza una evaluación del estado de los activos crediticios, que incluya nivel de morosidad, casos en cobro administrativo y cobro judicial?	✓			
21	¿Existen registros de reclamos por parte de los clientes, derivados del mal servicio o inconformidad en el otorgamiento de créditos?		X		Desconoce si existen registros de los clientes por reclamos
22	¿Se realizan inventarios periódicos de expedientes conformados por el otorgamiento de créditos?	✓			
23	¿En los últimos tres meses han sido supervisados por alguna autoridad de la institución ajena a la agencia donde labora?		X		La supervisión por parte de los superiores no se realiza con frecuencia.

Firma del empleado

Carlos Mérida Auditor

Empleado: Alma Virginia Borrayo Carías					
Puesto: Secretaria de Créditos		Antigüedad: 2 años			
Agencia: 10 ubicada en la zona 1 ciudad de Guatemala					
Aspectos a evaluar		SI	NO	N/A	Observación
Integridad y valores éticos					
1	¿Tiene conocimiento de la existencia del Código de Ética, establecido por la institución?	✓			
2	¿Le fue comunicado el Código de Ética mediante talleres o capacitaciones para explicar su contenido?		X		Una capacitación específicamente del Código de Ética no se ha recibido.
3	¿Tiene claro el compromiso y cumplimiento de lo que se establece en el Código de Ética?	✓			
4	¿Tiene conocimiento de la existencia de actos fraudulentos o en contra de la ética, en la que esté involucrado algún empleado sin importar su jerarquía?		X		
5	¿Ha conocido algún hecho de abuso de autoridad por parte de su superior o jefe inmediato, que afecten la dignidad de los empleados?		X		
6	¿Está consiente que si es sorprendido violando las normas éticas, se le aplicarán las sanciones disciplinarias correspondientes como despido?		X		
Sistema de organización y operacional					
7	¿Considera que el personal de la agencia es suficiente, en relación al volumen de trabajo?		X		El personal de la agencia no es suficiente para la atención de clientes en fechas de pago
8	¿Tiene claro cuáles son las autoridades y responsabilidades de las funciones del personal en la agencia donde labora?	✓			
9	¿Tiene conocimiento del manual de puesto, políticas y procedimientos relacionados con las actividades que desempeña?		X		La actividades que se realizan fueron comunicadas por otro compañero de trabajo, desconoce si existe un manual de puestos.
10	¿El manual de puesto, políticas y procedimientos se encuentran actualizados?		X		Existen actividades que no se llevan a cabo como se establece en los procesos.
11	¿Considera que existe supervisión y control sobre las actividades que realiza en el desarrollo de su trabajo?	✓			
12	¿Se realizó una inducción previo a iniciar sus labores en el puesto de trabajo?	✓			
13	¿Existe alguna actividad relacionada con su puesto, que considere que no debe estar bajo su responsabilidad?	✓			Se le ha solicitado verificar referencias crediticias de clientes lo cual considera que es una atribución que no debe realizar.
14	¿A su criterio la cantidad de atribuciones que realiza es normal o en exceso?	-	-	-	En ocasiones existe demasiada carga de trabajo por lo que se extiende el horario laboral.
Desarrollo de personal					
15	¿Ha recibido capacitación dirigida a mejorar el desempeño de sus funciones?		X		
16	¿Actualmente tiene períodos de vacaciones pendientes de gozar?	✓			1 periodo de vacaciones pendientes.
17	¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena, regular o mala?	-	-	-	Buena
18	¿Considera que existe un buen ambiente de trabajo, o algo que se deba mejorar?	-	-	-	Existe un buen ambiente laboral
Otorgamiento de créditos					
19	¿Tiene conocimiento de la cantidad de casos que conforman la cartera crediticia de la agencia donde labora?	✓			
20	¿Se realiza una evaluación del estado de los activos crediticios, que incluya nivel de morosidad, casos en cobro administrativo y cobro judicial?		X		Considera que ésta actividad no está bajo su responsabilidad
21	¿Existen registros de reclamos por parte de los clientes, derivados del mal servicio o inconformidad en el otorgamiento de créditos?	✓			Tiene conocimiento del libro de la DIACO donde los clientes indican su inconformidad, sin embargo desconoce si alguien le da seguimiento.
22	¿Se realizan inventarios periódicos de expedientes conformados por el otorgamiento de créditos?	✓			
23	¿En los últimos tres meses han sido supervisados por alguna autoridad de la institución ajena a la agencia donde labora?		X		Ocasionalmente un superior se presenta a la agencia y realiza algunas evaluaciones, no tiene conocimiento del resultado de esas revisiones.

Virginia


Firma del empleado

Carlos Mérida Auditor

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Factores de riesgo identificados en Cuestionarios al personal
Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT		AI-CRE-12
Hecho por:	crml	19/01/2018
Revisado por:	nfm	24/01/2018

Derivado de las entrevistas realizadas al personal de la agencia evaluada, existen factores de riesgo que en caso de no ser atendidas oportunamente pueden afectar al logro de los objetivos de la institución.

No.	Descripción
1	Falta de comunicación del contenido del Código de Ética institucional, desconocimiento por parte del personal, lo que provoca que se realicen actividades en contra de la ética laboral.
2	Personal insuficiente para la atención de clientes, que incide en una inadecuada atención del público e inconformidades.
3	Actividades a cargo del personal relacionadas con el otorgamiento de créditos, que no se realizan de acuerdo a lo establecido en los procesos, desconocimiento de la existencia de manuales de puestos y políticas que regulan el desempeño de sus funciones.
4	Horarios laborales excesivos debido a la carga de trabajo, exigencia en el cumplimiento de metas para la captación de recursos y colocación de productos.
5	Personal con más de un período de vacaciones pendientes, lo que implica la dependencia de personal en puestos claves lo que puede provocar que se comentan fraudes internos.
6	Falta de supervisión periódica de las actividades realizadas por el personal de la agencia, por parte de funcionarios de mayor jerarquía, ajenos a la agencia.
 <p>AI-CRE-8 AI-CRE-9 AI-CRE-10 AI-CRE-11</p> <p style="text-align: right;"><i>Carlos Mérida</i> Auditor</p>	

Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Matriz y mapa de riesgo

Criterios de clasificación y evaluación de riesgos

Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-13	
Hecho por:	crml	22/01/2018
Revisado por:	nfm	23/01/2018

Probabilidad: se define como la posibilidad de que ocurra un acontecimiento.

Ponderación	Significado	Descripción
1	Improbable	El evento puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales. No es probable, o es remoto que suceda.
2	Rara vez	El evento pudo ocurrir en algún momento, en algún día. No es probable pero es posible de que ocurra.
3	Ocasional	El evento podría ocurrir en algún momento, en algún día. Es posible que pueda presentarse una vez entre uno a tres años.
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.
5	Frecuente	El evento se espera que ocurra siempre en la mayoría de las circunstancias. Es probable que suceda inmediatamente o en un breve período de tiempo.

Impacto: se define como el efecto de la ocurrencia de los acontecimientos.

Ponderación	Significado	Descripción
1	Insignificante	Sin perjuicios, no existe un impacto potencial, baja pérdida financiera.
2	Menor	Tratamiento de primeros auxilios, liberado localmente, se contuvo inmediatamente, pérdidas financieras.
3	Moderado	Requiere tratamiento médico, afecta en el corto tiempo, contenido con asistencia externa, pérdida financiera alta.
4	Mayor	Perjuicios extensivos, pérdida de capacidad de producción, impacto serio, sin efectos nocivos, pérdida financiera mayor.
5	Catastrófico	Muerte; -liberación tóxica con efectos nocivos; -enorme pérdida financiera: - dificultad de recuperación.

En las descripciones anteriores de probabilidad e impacto, se observa de que manera puede afectar al logro de los objetivos de la institución, en caso de la materialización de riesgos identificados.

También es importante considerar, que los riesgos altos y extremos son aquellos en los que la alta gerencia debe enfocar sus esfuerzos para minimizar su impacto. Los riesgos moderados, bajos y mínimos deben ser tratados por la alta gerencia, pero su grado de importancia es a mediano y largo plazo, como se describe en el papel de trabajo AI-CRE-14.



AI-CRE-14

Carlos Mérida

Auditor

Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Matriz y mapa de riesgo

Categorías para evaluación y clasificación de riesgos

Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT		AI-CRE-14	
Hecho por:	crml	22/01/2018	
Revisado por:	nfm	23/01/2018	

El objetivo del presente papel de trabajo, es poder determinar y ponderar los riesgos que se identifiquen durante el trabajo de auditoría interna, para que en base a su criticidad sean gestionados por los responsables de la administración de Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Ponderación	Significado	Criticidad	Descripción
M	Mínimo	0 – 1	Las actividades contienen un riesgo mínimo que probablemente no suceda. Se puede continuar con estas actividades de acuerdo con lo planificado.
B	Bajo	2 – 4	Las actividades contienen un riesgo menor que probablemente no suceda. Se puede continuar con estas actividades de acuerdo con lo planificado.
M	Moderado	5 – 9	Las actividades contienen algún nivel de riesgo que probablemente no suceda. Se debe considerar qué se podría hacer para gestionar el riesgo y evitar resultados negativos
A	Alto	10 – 16	Las actividades contienen riesgos potencialmente graves que, probablemente, pueden suceder. Se deben aplicar estrategias proactivas de gestión de riesgos para minimizarlos. Se debe considerar la manera de modificar o eliminar riesgos inaceptables.
E	Extremo	17 – 25	Las actividades contienen niveles de riesgo inaceptables, incluida la posibilidad de daños catastróficos y críticos. Se debe considerar la posibilidad de eliminar o modificar las actividades con esta clasificación, luego de aplicar todas las estrategias de mitigación razonables.

Para establecer los rangos de criticidad descritos anteriormente, se multiplicaron las ponderaciones asignadas a la probabilidad e impacto definidos en el papel de trabajo AI-CRE-13, como se muestra a continuación:

Probabilidad	Impacto	Criticidad	Significado	
1	1	1	Mínimo	verde claro
2	2	4	Bajo	verde oscuro
3	3	9	Medio	Amarillo
4	4	16	Alto	Naranja
5	5	25	Extremo	Rojo

Carlos Mérida

Auditor

Las escalas de criticidad indicadas, servirán para la clasificación de los riesgos que se identifiquen en el trabajo de auditoría interna; hasta una criticidad de 1 se considera un riesgo mínimo, una criticidad 4 un riesgo bajo; una criticidad 9 un riesgo Medio; una criticidad 16 un riesgo Alto y una criticidad hasta 25 un riesgo extremo.

Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Determinación de la Muestra de créditos de consumo

Agencia 10 ubicada en zona 1 ciudad de Guatemala

Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT		AI-CRE-15	
Hecho por:	crml	23/01/2018	
Revisado por:	nfm	24/01/2018	

No.	Crédito	Nombre del Deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente	Fecha de otorgamiento	Fecha de Vencimiento	Estado Actual
1	10-9248-70	JOSE GIL	1,000,000.00	965,000.00	29/04/2011	06/03/2023	EN MORA
2	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45	23/03/2012	01/04/2017	EN MORA
3	10-1546-93	OTTO PORTILLO	1,297,000.00	1,280,600.70	31/05/2013	05/06/2018	EN MORA
4	10-1569-58	SERGIO DOMINGUEZ	1,215,000.00	1,189,000.35	12/08/2013	05/08/2023	EN MORA
5	10-1614-28	ALBERTO HERNANDEZ	480,000.00	472,680.00	02/09/2013	03/09/2018	EN MORA
6	10-1641-54	CARLOS SILIEZAR	70,000.00	36,762.20	07/10/2013	05/10/2018	EN MORA
7	10-1745-82	ERNESTO MORALES	1,400,000.00	1,345,800.00	18/02/2014	05/09/2019	EN MORA
8	10-1846-49	MAX VELIZ	2,500,000.00	2,495,890.00	26/06/2014	05/07/2024	EN MORA
9	10-1925-38	LUIS FRANCO	350,000.00	324,372.26	03/11/2014	20/11/2025	EN MORA
10	10-2214-12	GUSTAVO GONZALEZ	1,800,000.00	1,796,917.03	09/01/2016	05/01/2026	EN MORA
11	10-2318-36	ANA HERNANDEZ	564,000.00	551,280.07	05/05/2016	15/05/2021	EN MORA
12	10-2245-56	JUAN BORRAYO	80,000.00	68,904.55	26/02/2016	05/03/2019	EN MORA
13	10-1057-07	RAFAEL CORDERO	190,000.00	176,334.38	30/08/2011	01/09/2016	ADMINISTRA
14	10-1777-63	CARLOS LOPEZ	50,000.00	35,702.60	27/03/2014	05/04/2019	ADMINISTRA
15	10-1902-69	RUDY GOMEZ	160,000.00	139,464.59	30/10/2014	05/11/2020	ADMINISTRA
16	10-2009-50	DAVID RIVAS	150,000.00	137,900.45	26/03/2015	05/04/2018	ADMINISTRA
17	10-1983-44	LIGIA MORALES	30,000.00	14,396.17	20/02/2016	05/02/2019	VIGENTE
18	10-2072-60	JUAN LEMUS	500,000.00	476,900.56	14/07/2015	06/07/2020	VIGENTE
19	10-2201-24	MIRNA MARTINEZ	40,000.00	26,228.39	15/12/2015	05/07/2019	VIGENTE
20	10-2384-03	RUDY GUTIERREZ	2,000,000.00	1,996,345.90	26/07/2016	05/08/2021	VIGENTE

Total de la muestra seleccionada Σ 13,956,000.00 13,606,158.65 ▲ 51%

Total de la cartera de créditos 28,000,000.00 26,900,400.00 ➔ 100%

AI-CRE-16 ➔

Determinación de la Muestra:

Como parte del programa de auditoría, se debe seleccionar una muestra de créditos de consumo otorgados en la agencia evaluada, y como criterios considerar, casos en mora, en cobro administrativo y vigentes o al día. Así mismo para la determinación de la muestra se aplicó el criterio del auditor con base a su juicio y experiencia, en la evaluación de cartera de créditos.

Criterios para la muestra:

De un total de 97 créditos de consumo que conforman la cartera de la agencia 10 con un saldo pendiente de recuperación de Q 26,900,400.00, se consideró evaluar 20 expedientes de créditos concedidos, entre los cuales se tomó en cuenta casos en Mora y en cobro Administrativo, ya que éstos presentan problemas en la recuperación; así mismo, se incluyen casos de créditos Vigentes o al día.

La muestra seleccionada representa el 51% en relación al total de la cartera pendiente de cancelar por los clientes de la agencia evaluada que asciende a Q 13,606,158.65.

Carlos Mérida

Auditor

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Matriz de deficiencias en verificación de expedientes de créditos de consumo
Agencia 10 ubicada en zona 1 ciudad de Guatemala
Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT		AI-CRE-17
Hecho por:	jcms	29/01/2018
Revisado por:	crml	30/01/2018

Con el objetivo de identificar las inconsistencias establecidas en la evaluación de expedientes de créditos de consumo, se elaboró una matriz que incluye los requisitos necesarios, etapas de análisis y aprobación, así como las deficiencias de mayor relevancia detectados.



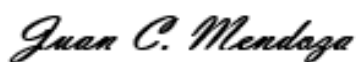
Además, se tabuló la cantidad de expedientes presentan carencia de documentos o deficiencias, la descripción que se detalla en el presente papel de trabajo.

Apartado	Descripción		Cantidad de expedientes, con incumplimiento
1) Requisitos en el expediente	a	Formato de solicitud del crédito firmado por el solicitante	2
	b	Constancia de ingresos debidamente verificada	4
	c	Fotocopia de documento de identificación DPI	0
	d	Plan de inversión o destino de los fondos solicitados	4
	e	Formularios IVE debidamente llenos	3
2) Análisis y aprobación del crédito	f	Verificación de referencias crediticias	5
	g	Análisis de la capacidad de pago del solicitante	0
	h	Constancia de visita al domicilio del solicitante y confirmación de información	9
	i	Dictamen del crédito firmado por el asesor de crédito	0
	j	Resolución del crédito firmado por el Jefe de Agencia	0
	k	Documento de formalización firmado por el solicitante y representante del banco	7
	l	Nota de crédito por el desembolso firmado por el solicitante	4
3) Inconsistencias análisis de créditos	m	En la evaluación de capacidad de pago no se consideró endeudamiento directo e indirecto	8
	n	Los ingresos consignados en el Dictamen de aprobación carecen de documentación de respaldo	7
	o	El solicitante de crédito no posee capacidad de pago	8
	p	Crédito analizado, recomendado o aprobado por personal que posee vínculos familiares con el solicitante	5
	q	Falta constancia de gestiones de cobro del activo crediticio	5
<p><i>Juan C. Mendoza</i></p> <p>Auditor</p>			

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Confirmación de información créditos otorgados
Agencia 10 ubicada en zona 1 ciudad de Guatemala
Periodo evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-18	
Hecho por:	jcms	31/01/2018
Revisado por:	crml	02/02/2018




Derivado del análisis documental de créditos de consumo, otorgados en la agencia evaluada, se realizó confirmación directamente con el deudor del crédito obteniendo el resultado siguiente:

Datos del Crédito		Referencia
Número del crédito: 10-1232-80		 AI-CRE-16
Nombre del cliente: Sofía Yoc		
Dirección: 6 Avenida 3-44 zona 5		
Producto: Crédito de consumo		
Destino de los Fondos: compra de muebles para el hogar		
Monto Concedido: Q 80,000.00		
Saldo de pendiente: Q 75,678.45		
Fecha de Concesión: 23/03/2014		
Fecha de Vencimiento: 01/04/2019		
No.	Información a solicitar al Deudor	
1	Nombre del asesor de créditos: Ana María Yoc Acú	
2	Monto del crédito que se autorizó: indica que solicitó un monto de Q 80,000.00	
3	Monto recibido: manifiesta la deudora que solicitó.	
4	En que utilizó el efectivo otorgado: la señora Sofía Yoc comenta que el efectivo recibido lo utilizó para cancelar deudas a su nombre y de su esposo.	
5	A qué actividad económica se dedica: actualmente no está laborando hace tres meses trabajó como secretaria en una empresa, sin embargo recortaron personal.	
6	Le han supervisado o visitado empleados del Banco: Indica que para la solicitud del crédito se presentó en la agencia para entregar los documentos que le solicitan.	
Observaciones:		
El financiamiento fue entregado a la solicitante, y de acuerdo a lo manifestado se utilizó para cancelar deudas; sin embargo la analista de créditos es hermana de la deudora, por lo que existen conflictos de intereses y dicha acción no está permitida por el Banco.		
Firmas:		
 Firma del deudor:		 Auditor:

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Confirmación de información créditos otorgados
Agencia 10 ubicada en zona 1 ciudad de Guatemala
Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-19	
Hecho por:	blab	31/01/2018
Revisado por:	crml	02/02/2018


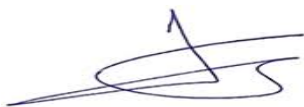
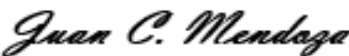
Derivado del análisis documental de créditos de consumo, otorgados en la agencia evaluada, se realizó confirmación directamente con el deudor del crédito obteniendo el resultado siguiente:

Datos del Crédito		Referencia
Número del crédito: 10-1641-54		 AI-CRE-16
Nombre del cliente: Carlos Siliezar		
Dirección: 3 ra. Calle 3-56 zona 6		
Producto: Crédito de consumo		
Destino de los Fondos: compra de vehículo para uso personal		
Monto Concedido: Q 70,000.00		
Saldo de pendiente: Q 36,762.20		
Fecha de Concesión: 07/10/2013		
Fecha de Vencimiento: 05/10/2018		
No.	Información a solicitar al Deudor	
1	Nombre del asesor de créditos: Byron Estuardo Rivera Morales	
2	Monto del crédito que se autorizó: El deudor manifiesta que solicitó la cantidad de Q 70,000.00	
3	Monto recibido: indica que le entregaron lo solicitado, aunque posee otras deudas en entidades financieras.	
4	En que utilizó el efectivo otorgado: el señor Carlos Siliezar indicó que utilizó el dinero para la cancelación de deudas y compra de un vehículo para su hijo.	
5	A qué actividad económica se dedica: indica que desde hace más de 5 años posee un negocio de pinchazo.	
6	Le han supervisado o visitado empleados del Banco: indica que para el tramite de solicitud le visitó personal de la agencia.	
Observaciones:		
El financiamiento fue entregado al solicitante, y de acuerdo a lo manifestado se utilizó para cancelar deudas; sin embargo el Jefe de Agencia que autorizó el crédito es sobrino del deudor, por lo que pueden existir conflictos de intereses además tal operación no esta permitida.		
Firmas:		
 Firma del deudor:		 Auditor:

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Confirmación de información créditos otorgados
Agencia 10 ubicada en zona 1 ciudad de Guatemala
Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT		AI-CRE-20
Hecho por:	jcms	31/01/2018
Revisado por:	crml	02/02/2018



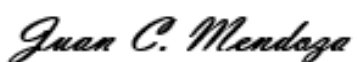
Derivado del análisis documental de créditos de consumo otorgados en la agencia evaluada, se realizó confirmación directamente con el deudor del crédito obteniendo el resultado siguiente:

Datos del Crédito		Referencia
Número del crédito: 10-2384-03		 AI-CRE-16
Nombre del cliente: Juan Borraro		
Dirección: 7 ma. Avenida 24-00 zona 12		
Producto: Crédito de consumo		
Destino de los Fondos: Remodelación de vivienda		
Monto Concedido: Q 80,000.00		
Saldo de pendiente: Q 68,904.55		
Fecha de Concesión: 26/02/2016		
Fecha de Vencimiento: 05/03/2019		
No.	Información a solicitar al Deudor	
1	Nombre del asesor de créditos: Byron Estuardo Rivera Morales	
2	Monto del crédito que se autorizó: no recuerda con exactitud el monto total del crédito otorgado	
3	Monto recibido: comenta el deudor que únicamente recibió la cantidad de Q 40,000.00, el restante indica que le se entregó al Jefe de la Agencia donde le realizaron el trámite del crédito, y le aseguraron el su deuda se limitaba al valor recibido.	
4	En que utilizó el efectivo otorgado: el deudor comentó que el efectivo recibido lo invirtió en la reparación y remodelación de su vivienda, aunque no ha finalizado los trabajos por la falta de recursos.	
5	A qué actividad económica se dedica: actualmente trabaja como supervisor de mantenimiento en un hotel de la zona 9 capitalina.	
6	Le han supervisado o visitado empleados del Banco: Indica que únicamente en el trámite del crédito se acercaron a él para la firma de unos documentos.	
Observaciones:		
Por lo indicado anteriormente por el deudor, no recibió la totalidad del crédito, por lo que puede existir la comisión de actos de fraude, en beneficio de los empleados de la agencia; el señor Juan Borraro es padre de la empleada responsable de recabar la información y formación de expedientes de solicitud.		
 Firma del deudor:		 Auditor:

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Confirmación de información créditos otorgados
Agencia No. 10 ubicada en zona 1 ciudad de Guatemala
Periodo evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-21	
Hecho por:	jcms	31/01/2018
Revisado por:	crml	02/02/2018


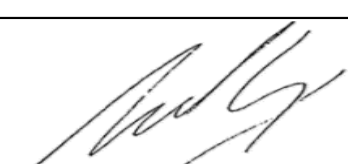
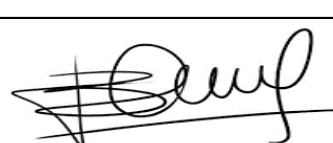
Derivado del análisis documental de créditos de consumo otorgados en la agencia evaluada, se realizó confirmación directamente con el deudor del crédito obteniendo el resultado siguiente:

Datos del Crédito		Referencia
Número del crédito: 10-1983-44		 AI-CRE-16
Nombre del cliente: Ligia Morales		
Dirección: 11 calle 7-45 zona 3		
Producto: Crédito de consumo		
Destino de los Fondos: Consolidación de deudas		
Monto Concedido: Q 30,000.00		
Saldo de pendiente: Q 14,396.17		
Fecha de Concesión: 20/02/2016		
Fecha de Vencimiento: 05/02/2019		
No.	Información a solicitar al Deudor	
1	Nombre del asesor de créditos: Byron Estuardo Rivera Morales	
2	Monto del crédito que se autorizó: indica haber solicitado la cantidad de Q 30,000.00	
3	Monto recibido: la señora Ligia Morales indicó que recibió el monto del crédito que solicitó.	
4	En que utilizó el efectivo otorgado: la deudora manifestó que utilizó los fondos otorgados para cancelación de deudas personales	
5	A qué actividad económica se dedica: trabaja en relación de dependencia como maestra de educación primaria.	
6	Le han supervisado o visitado empleados del Banco: Comenta que su hijo le indicó paso a paso los formularios que debía llenar y documentación a presentar.	
Observaciones: con base a lo anteriormente descrito se determinó incumplimiento de lo que establece la política de créditos vigente, ya que el analista y la deudora son parientes en primer grado; y dicha operación no está permitida.		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;">  Firma del deudor: </div> <div style="text-align: center;">  Auditor: </div> </div>		

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Confirmación de información créditos otorgados
Agencia No. 10 ubicada en zona 1 ciudad de Guatemala
Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-22	
Hecho por:	blab	31/01/2018
Revisado por:	crml	02/02/2018

Derivado del análisis documental de créditos de consumo otorgados en la agencia evaluada, se realizó confirmación directamente con el deudor del crédito obteniendo el resultado siguiente:

Datos del Crédito		Referencia
Número del crédito: 10-2201-24		 AI-CRE-16
Nombre del cliente: Mirna Martínez		
Dirección: 10 Avenida 6-47 zona 2		
Producto: Crédito de consumo		
Destino de los Fondos: compra de muebles para el hogar		
Monto Concedido: Q 40,000.00		
Saldo de pendiente: Q 26,228.39		
Fecha de Concesión: 15/12/2015		
Fecha de Vencimiento: 05/07/2019		
No.	Información a solicitar al Deudor	
1	Nombre del asesor de créditos: Byron Estuardo Rivera Morales	
2	Monto del crédito que se autorizó: solicitó un financiamiento de Q40,000.00	
3	Monto recibido: manifiesta haber recibido la cantidad de Q 40,000.00 menos gastos administrativos por tramites de solicitud.	
4	En que utilizó el efectivo otorgado: el financiamiento que le otorgó el banco lo utilizó para compra de muebles para el hogar y pago de gastos personales.	
5	A qué actividad económica se dedica: desde hace más de cinco años cuenta con un comedor siendo ésta su actividad económica.	
6	Le han supervisado o visitado empleados del Banco: Indica que en el trámite del crédito, el asesor le visitó para llenar unos documentos y encuesta relacionada con las ventas de su negocio.	
Observaciones:		
La deudora es madre de la empleada Ángela Pérez Martínez quién labora en la agencia donde se le otorgó el crédito lo cual no está permitido según la política crediticia del Banco.		
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  Firma del deudor: </div> <div style="text-align: center;">  Auditor: </div> </div>		

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Matriz de riesgos identificados, evaluación y clasificación
Procesos de otorgamiento de créditos
Periodo evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-23	1/2
Hecho por:	cmml	02/02/2018
Revisado por:	nfm	06/02/2018

Al finalizar las pruebas de auditoría, se elaboró una matriz donde se describen los riesgos identificados, así como la evaluación y clasificación de esos riesgos, la criticidad se calcula multiplicando las ponderaciones asignadas a la probabilidad e impacto, como se detalla en el presente papel de trabajo:

No.	Descripción del riesgo	Tipo de riesgo	Evaluación			Categoría del Riesgo	Referencia
			Probabilidad	Impacto	Criticidad		
RS-01	Falta de control en el requerimiento de firmas a los clientes y representante legal del Banco (jefe de agencia), en documentos de legalización de créditos, lo que puede provocar la materialización de riesgos legales al contar con documentación sin las firmas correspondientes.	Legal	4	3	12	Alto	AI-CRE-06
RS-02	Se observa falta de supervisión en las actividades a cargo de los responsables del otorgamiento crediticio, lo que puede provocar errores o irregularidades en la recopilación de información e ingreso al sistema, en el análisis de los solicitantes y por ende una deficiente concesión crediticia.	Operativo	4	3	12	Alto	AI-CRE-06
RS-03	No se comunica adecuadamente el Código de Ética institucional, o bien desconocimiento por parte del personal, lo que provoca que se realicen actividades en contra de la ética laboral.	Fraude	3	4	12	Alto	AI-CRE-12
RS-04	Personal insuficiente para la atención de clientes, que incide en una inadecuada atención del público e inconformidades.	Reputacional	2	3	6	Moderado	AI-CRE-12
RS-05	Actividades relacionadas con el otorgamiento de créditos, llevadas a cabo por el personal las cuales que no están de acuerdo a lo establecido en el proceso.	Operativo	4	2	8	Moderado	AI-CRE-12

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Matriz de riesgos identificados, evaluación y clasificación
Procesos de otorgamiento de créditos
Información evaluada al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-23	2/2
Hecho por:	crms	02/02/2018
Revisado por:	nfm	06/02/2018

No.	Descripción del riesgo	Tipo de riesgo	Evaluación			Categoría del Riesgo	Referencia
			Probabilidad	Impacto	Criticidad		
RS-06	Horarios laborales extensos debido a la alta carga de trabajo, exigencia en el cumplimiento de metas para la captación de recursos y colocación de productos.	Estratégico	4	3	12	Alto	AI-CRE-12
RS-07	Personal con más de un periodo de vacaciones pendientes, lo que implica la dependencia de personal en puestos claves y que puede provocar que se comenten fraudes internos.	Fraude	4	3	12	Alto	AI-CRE-12
RS-08	Falta de supervisión periódica de las actividades que realiza el personal de la agencia evaluada, por parte de funcionarios de mayor jerarquía ajenos a la agencia.	Fraude	4	3	12	Alto	AI-CRE-12
RS-09	Falta de cumplimiento de los requisitos necesarios para el otorgamiento de créditos, expedientes incompletos.	Operativo	3	3	9	Moderado	AI-CRE-18
RS-10	Créditos otorgados a familiares de empleados de la agencia evaluada, lo cual no está permitido según la Política Crediticia.	Operativo	4	3	12	Alto	AI-CRE-18

Como resultado de la evaluación de auditoría interna al proceso de otorgamiento de créditos de consumo en la agencia 10, se identificaron riesgos que en caso de no ser tratados oportunamente; pueden provocar inestabilidad financiera y deterioro de la reputación de la entidad bancaria ya que esos riesgos se pueden replicar en todas las agencias.

Carla Mérida
Auditor

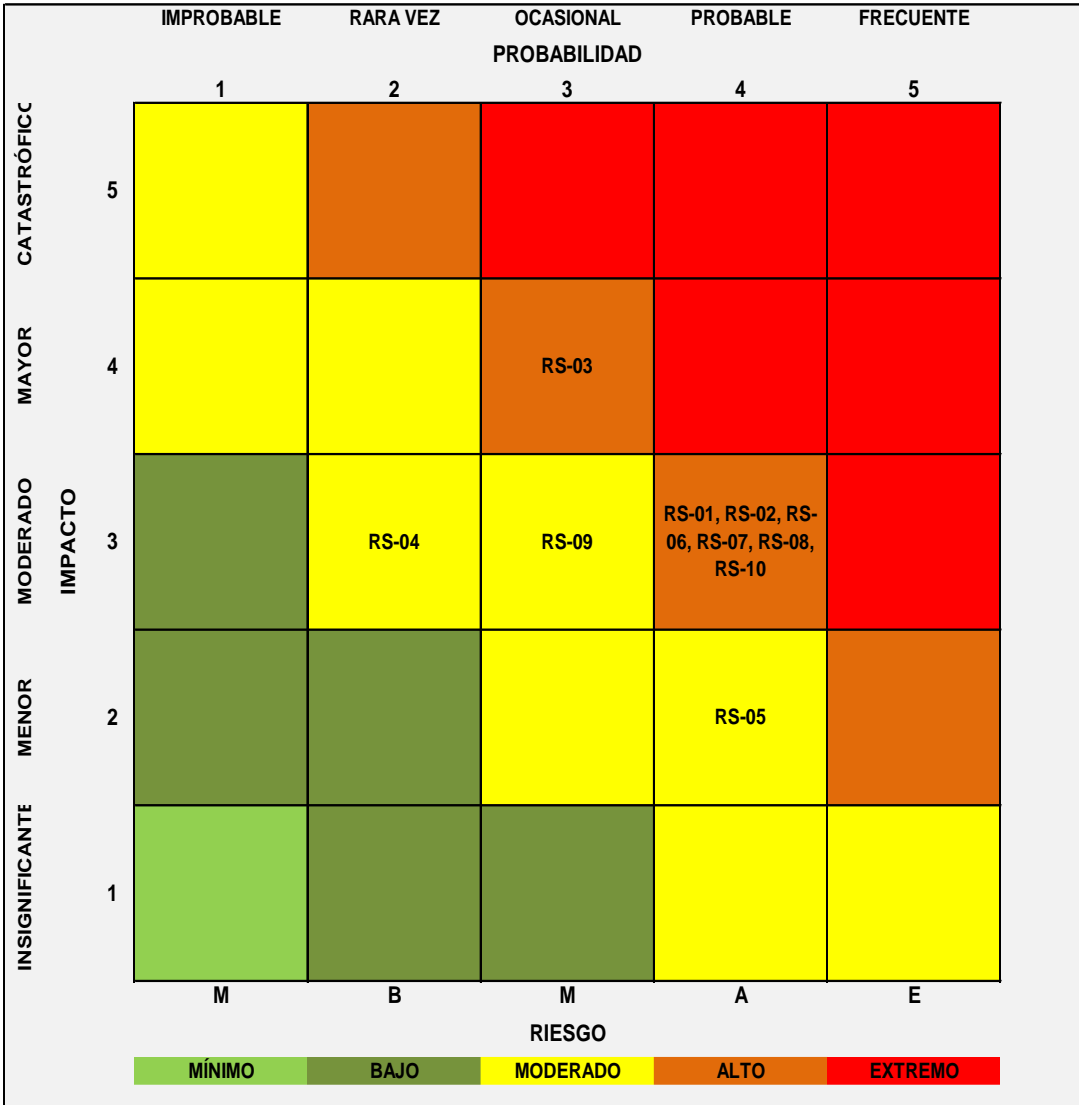
Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Mapa de calor de riesgos identificados

Proceso de concesión de créditos de consumo

Período evaluado del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

PT	AI-CRE-24	
Hecho por:	crml	08/02/2018
Revisado por:	nfm	09/02/2018






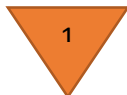


Como resultado de la valoración y calificación de los riesgos identificados y clasificados por niveles de probabilidad e impacto se elaboró una mapa de riesgos, situando en las casillas donde se intersecan dichos riesgos después de realizar las pruebas de auditoría, determinando riesgos Medios, Altos que deben ser gestionados oportunamente, por la Gerencia General del Banco.

Carlos Mérida
Auditor

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Cédula de marcas de auditoría

PT		AI-CRE-25
Hecho por:	crml	08/02/2018
Revisado por:	nfm	09/02/2018

Descripción	Marca
Viene de papel de trabajo	
Va a papel de trabajo	
Cumple	✓
No Cumple	✗
No aplica	N/A
Cédula referencia	AI-CRE
Revisado físicamente	
Sumado vertical	
Sumado horizontal	Σ
Control	
Riesgo	

Banco Nuevo Amanecer, S.A.
Informe relacionado con la evaluación realizada en la Agencia 10,
ubicada en la zona 1, ciudad de Guatemala

Guatemala 13 de febrero de 2018

Licenciado

Noé Francisco Morales Hernández

Auditor Interno

Banco Nuevo Amanecer, S.A.

Licenciado Morales Hernández

En atención a instrucciones contenidas en Nombramiento AIN-2018-05 del 4 de enero de 2018 y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Interna, con el apoyo de los auditores Juan Carlos Mendoza Simón y Berta Leticia Álvarez Barrios, nos constituimos en la sede de la agencia 10 ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, para evaluar el proceso de otorgamiento de créditos de consumo, así como controles internos y riesgos asociados, al respecto le informo.

Objetivo: Evaluar la eficiencia y eficacia del proceso de otorgamiento de créditos de consumo, así como los controles y riesgos asociados.

Alcance: El trabajo de auditoría se centró en la evaluación del proceso de otorgamiento de créditos de consumo, desde la recopilación de información, análisis, aprobación y destino de los fondos otorgados a los solicitantes; así como los riesgos asociados.

Resultados obtenidos

Derivado del trabajo de auditoría interna realizado en la Agencia 10 ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, se detallan los resultados obtenidos:

Hallazgos determinados en la evaluación del proceso de otorgamiento de créditos de consumo

Hallazgo No. 1 Documentos de legalización de créditos sin firmas correspondientes

Condición: Se observó falta de control en el requerimiento de firmas a los clientes y representante legal del Banco (jefe de agencia), en documentos de legalización de créditos, previo al desembolso de financiamientos.

Causa: Los empleados responsables de aprobar y desembolsar los créditos, no verifican que el documento de legalización esté debidamente firmado.

Efecto: La carencia de firmas en documentos de legalización, puede provocar la materialización de riesgos legales, como falta de sustento legal, al no contar con las firmas requeridas en los documentos.

Recomendación: Los responsables del otorgamiento crediticio deben requerir oportunamente las firmas en los documentos de legalización, en caso contrario no se debe continuar con el proceso de desembolso del financiamiento.

Hallazgo No. 2 Falta de supervisión en el proceso de otorgamiento crediticio

Condición: Se observa falta de supervisión en las actividades a cargo de los responsables del otorgamiento crediticio, por parte de Gerentes Regionales (funcionario encargado de supervisión de agencias).

Causa: El Gerente Regional encargado de la supervisión de la agencia evaluada, no ejerce dicha gestión, la cual es parte de sus funciones y responsabilidades.

Efecto: Derivado de la falta de supervisión, pueden existir errores o irregularidades en la recopilación de información, ingreso al sistema, en el análisis de los solicitantes y por ende provocar una deficiente concesión crediticia.

Recomendación: La Gerencia de Créditos del Banco Nuevo Amanecer, S.A., debe promover que los supervisores de agencias, realicen sus funciones y presenten resultados de sus evaluaciones.

Hallazgo No. 3 Desconocimiento del Código de Ética de la institución.

Condición: No se comunica adecuadamente el Código de Ética institucional, o bien el personal desconoce el contenido de dicho código.

Causa: La Gerencia de Recursos Humanos, no incluye dentro de su plan de capacitación de empleados, asunto relacionados con el Código de Ética de la institución.

Efecto: El desconocimiento de valores éticos de la institución, puede provocar que los empleados realicen actividades en contra de la ética laboral en el desarrollo de sus funciones.

Recomendación: Realizar una Planificación de Capacitación al menos anualmente, donde se incluyan aspectos relacionados con el Código de Ética y sanciones en caso de incumplimiento.

Hallazgo No. 4 Falta de personal para atención de clientes

Condición: Personal insuficiente para la atención de clientes que precisan de los productos o servicios del Banco.

Causa: Falta de un análisis de la necesidad de personal en las agencias.

Efecto: La falta de personal incide en una inadecuada atención del público e inconformidades por parte de los clientes, que pueden impactar en la reputación de la entidad.

Recomendación: La Gerencia de Recursos Humanos en coordinación con los responsables de la administración de agencias, deben evaluar la necesidad de asignación de recurso humano, tomando en cuenta el volumen transaccional de las agencias.

Hallazgo No. 5 Falta de cumplimiento del proceso de otorgamiento crediticio

Condición: Actividades relacionadas con el otorgamiento de créditos, no son realizadas por el personal, de acuerdo a lo que se indica en el proceso, como las siguientes:

- No se requieren referencias crediticias, cuando el personal de la agencia conoce al cliente.
- No se realiza confirmación de la autenticidad de la información que presenta el solicitante, cuando se cuenta con registros en el sistema, de los solicitantes.
- Las referencias crediticias son analizadas por la secretaria de créditos, sin embargo el proceso indica que debe analizarla el asesor de créditos.
- El asesor de créditos no realiza visitas al domicilio o lugar de trabajo del cliente, cuando éste ha solicitado créditos anteriormente.

Causa: El personal responsable del otorgamiento de créditos, no observa y cumple con el proceso establecido.

Efecto: Errores o irregularidades, en la recopilación de información, análisis y aprobación de créditos, que provoca una deficiente concesión.

Recomendación: La Gerencia de Créditos del Banco, debe promover que los procesos de otorgamiento de créditos sean aplicados conforme a su descripción, por el personal de agencias.

Hallazgo No. 6 Vacaciones pendientes del personal responsable de otorgamiento de créditos

Condición: Personal que desempeña puestos claves en el otorgamiento de créditos, reporta más de un período de vacaciones pendientes.

Causa: No se cumple con la programación de vacaciones, o bien existe negativa del personal a tomar períodos vacacionales.

Efecto: La acumulación de períodos de vacaciones, implica la dependencia del personal en puestos claves, lo cual puede provocar que se comenten actos indebidos o fraudes.

Recomendación: Cumplir con la programación de vacaciones del personal que haya acumulado más de dos períodos y en caso de negativa del empleado, se debe reportar a las áreas de control para su análisis.

Hallazgo No. 7 Expedientes que carecen de requisitos o análisis inadecuado.

Condición: En la verificación documental de expedientes, se estableció incumplimiento de requisitos necesarios, para el otorgamiento de créditos, así como deficiencias en el análisis de los activos crediticios. Ver anexo.

Causa: El personal responsable de otorgamiento de créditos en agencias, no cumple con el proceso crediticio de recopilación de información, análisis y verificación de requisitos necesarios.

Efecto: Falta de documentación que ampara el otorgamiento de créditos, que provoca una deficiente concesión crediticia; así como multas por parte de la Superintendencia de Bancos.

Recomendación: La Gerencia de Créditos debe, ejercer supervisión de las actividades de los empleados e instruir sobre la importancia del cumplimiento de requisitos necesarios para la concesión crediticia.

Hallazgo No. 8 Otorgamiento de créditos a familiares de empleados

Condición: Se identificaron 5 casos de créditos otorgados a familiares de empleados, lo cual no está permitido según la Política Crediticia 2018.

Detalle de créditos otorgados a familiares de empleados en la agencia 10 zona 1

Crédito	Monto	Nombre del deudor	Parentesco	Empleado	Puesto
10-1232-80	80,000.00	Sofía Yoc	Hermana	Ana María Yoc Acú	Asesor de créditos
10-1641-54	70,000.00	Carlos Siliezar	Tío	Domingo Raúl García Siliezar	Jefe de Agencia
10-2384-03	80,000.00	Juan Borrayo	Padre	Alma Virginia Borrayo Carias	Secretaria de Créditos
10-1983-44	30,000.00	Ligia Morales	Madre	Byron Estuardo Rivera Morales	Asesor de créditos
10-2201-24	40,000.00	Mirna Martínez	Madre	Ángela María Pérez Martínez	Coordinador de Bóveda
Total	<u>300,000.00</u>				

Causa: Incumplimiento de normativas internas, por desconocimiento o inobservancia.

Efecto: Conflicto de intereses al favorecer a familiares de empleados en el otorgamiento crediticio.

Recomendación: La Gerencia de Créditos del Banco, debe fortalecer la supervisión de las actividades de empleados en la red de agencias. Sancionar

en caso de incumplimiento de normativas internas y legislación aplicable al otorgamiento crediticio.

Por lo expuesto anteriormente, la Gerencia General de Banco Nuevo Amanecer, S.A., debe fortalecer los controles internos en el proceso de otorgamiento de créditos todas las agencias; ya que los hallazgos indicados pueden replicarse en todas las agencias y provocar inestabilidad financiera y deterioro de la reputación de la entidad.

Atentamente,

Lic. Carlos Roberto Mérida López

Auditor Senior

Juan Carlos Mendoza Simón

Asistente de auditoría

Berta Leticia Álvarez Barrios

Asistente de auditoría

C.C. Archivo

CONCLUSIONES

- 1) Debilidades de control interno, como: falta de supervisión, inadecuada aplicación de segregación de funciones e incumplimiento de procesos definidos para el otorgamiento crediticio, pueden provocar errores o actos indebidos, por el personal responsable de análisis y aprobación de créditos en una agencia bancaria.
- 2) Incumplimiento en el requerimiento de requisitos necesarios, deficiencias en la conformación de expedientes, y falta de un adecuado análisis de los solicitantes de créditos; repercute en una deficiente concesión crediticia, lo cual puede afectar la estabilidad de la entidad bancaria.
- 3) Empleados que intervienen en el análisis y aprobación de créditos, desconocen o no aplican adecuadamente, las normativas internas y legislación vigente relacionada con el otorgamiento de créditos, que implica en sanciones para la institución, por parte de la Superintendencia de Bancos.
- 4) En la presente tesis se pudo establecer que cuando existen debilidades de control principalmente por la falta de supervisión, segregación de funciones e incumplimiento de normativas, en los procesos de otorgamiento crediticio; la situación financiera de la entidad se puede ver afectada, derivado del incremento de créditos con morosidad o problemas en la recuperación de dichos activos.

RECOMENDACIONES

- 1) La Gerencia General del Banco Nuevo Amanecer, S.A. deberá fortalecer los controles y evaluar la efectividad de los mismos, en las actividades que se llevan a cabo en las agencias, principalmente en el proceso de otorgamiento de créditos.
- 2) La Gerencia de Créditos del Banco, debe ejercer una mayor supervisión en el otorgamiento crediticio; velar por que en la red de agencias se realice un adecuado análisis de los solicitantes y que los expedientes contengan toda la información necesaria como respaldo de dicho análisis.
- 3) La Gerencia General, debe promover la concientización de los empleados sobre los valores éticos institucionales que deben ser aplicados en el desarrollo de sus funciones, así como en el cumplimiento de políticas y legislación vigente, con la adhesión de todo el personal en el control interno establecido.
- 4) La Gerencia General y el Consejo de Administración, deben conocer los riesgos a los que están expuestos por el giro del negocio, y que esos riesgos deben ser gestionados, en caso contrario pueden afectar negativamente a la institución en el logro de sus objetivos, por lo que es necesario establecer procesos de mitigación que incorporen las normativas, controles, así como buenas prácticas con el compromiso de toda la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, Guatemala 1985. Pág. 77.
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Control Interno - Marco Integrado 2013. Pág. 211.
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado 2004, Pág. 151.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio de Guatemala Decreto 2-70. Pág. 180.
5. Congreso de la República de Guatemala. Código Trabajo Decreto 1441. Pág. 228.
6. Congreso de la República, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001. Pág. 13.
7. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012. Pág. 97.
8. Congreso de La República, Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002. Pág. 54.
9. Congreso de la República, Ley de Libre Negociación de Divisas Decreto 94-2000. Pág. 4.
10. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto al Valor Agregado Decreto 27-92. Pág. 17.

11. Congreso de la República de Guatemala. Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008. Pág. 7.
12. Congreso de la República, Ley de Supervisión Financiera Decreto 18-2002. Pág. 11.
13. Congreso de la República, Ley Orgánica del Banco de Guatemala Decreto 16-2002. Pág. 24.
14. Congreso de la República, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005. Pág. 9.
15. Instituto de Auditores Internos IIA, Auditoría Interna, Servicios de Aseguramiento y Consultoría, edición 2009, Pág. 534.
16. Junta Monetaria, Resolución JM-78-2003 Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros. Pág. 23.
17. Junta Monetaria, Resolución JM-93-2005 Reglamento para la Administración de Riesgo de Crédito. Pág. 32.
18. Sagarribay Solana, Segundo. Productos y Servicios Financieros y de Seguros. S. Sagarribay 2010. Pág. 307.
19. Santillana González, Juan Ramón. Auditoría Interna Tercera Edición, Pearson Educación, México 2013. Pág. 264
20. The Institute of Internal Auditors, Instituto de Auditores Internos de España, Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna 2017. Pág. 257.

21. The Institute of Internal Auditors, Instituto de Auditores Internos de España, Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna NIEPAI 2017.

WEBGRAFÍA

22. El Fraude. Recuperado de: www.acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude/triangulo-del-fraude. El 22 de mayo de 2018, a las 11:23 p.m.

23. Reseña Histórica, Antecedentes de la banca central en Guatemala. Recuperado de: www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/info/historica. El 29 de abril de 2018, a las 10:16 a.m.

24. Concepto de crédito. Recuperado de: www.dle.rae.es/?id=BDeQ78f. El 20 de mayo de 2018, a las 10:24 a.m.

25. Primeros Bancos en Guatemala. Recuperado de: www.guatemaladeayer.blogspot.com/2013/10/historia-de-los-primeros-bancos-en_1261.html. El 22 de junio de 2018, a las 9:11 p.m.

26. Supervisión Bancaria en Guatemala. Recuperado de: www.sib.gob.gt/c/document_library/get_file?folderId=18197&name=DLFE-896.pdf. El 6 de junio de 2018, a las 11:12 p.m.

27. Supervisión Basada en Riesgos. Recuperado de: www.sib.gob.gt/web/sib/Supervision_SBR. El 14 de mayo de 2018, a las 9:32 a.m.

ANEXO

Incumplimiento de requisitos en expedientes, análisis inadecuado

1. Formato de solicitud de crédito, sin firma del solicitante

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
2	10-2201-24	MIRNA MARTINEZ	40,000.00	26,228.39

2. Falta de verificación en constancias de ingresos de los solicitantes

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
2	10-1569-58	SERGIO DOMINGUEZ	1,215,000.00	1,189,000.35
3	10-1614-28	ALBERTO HERNANDEZ	480,000.00	472,680.00
4	10-1777-63	CARLOS LOPEZ	50,000.00	35,702.60

3. Falta plan de inversión o destino de los fondos

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-1614-28	ALBERTO HERNANDEZ	480,000.00	472,680.00
2	10-1925-38	LUIS FRANCO	350,000.00	324,372.26
3	10-2384-03	JUAN BORRAYO	80,000.00	68,904.55
4	10-2201-24	MIRNA MARTINEZ	40,000.00	26,228.39

4. Formulario IVE-IR-01, no se llenó correctamente

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-9248-70	JOSE GIL	1,000,000.00	965,000.00
2	10-2318-36	ANA HERNANDEZ	564,000.00	551,280.07
3	10-1902-69	RUDY GOMEZ	160,000.00	139,464.59

5. No se localizó constancia de verificación de referencias crediticias de los solicitantes

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
2	10-1614-28	ALBERTO HERNANDEZ	480,000.00	472,680.00
3	10-1641-54	CARLOS SILIEZAR	70,000.00	36,762.20
4	10-1057-07	RAFAEL CORDERO	190,000.00	176,334.38
5	10-2201-24	MIRNA MARTINEZ	40,000.00	26,228.39

6. No se localizó constancia de visita al domicilio del solicitante y confirmación de información

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-9248-70	JOSE GIL	1,000,000.00	965,000.00
2	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
3	10-1569-58	SERGIO DOMINGUEZ	1,215,000.00	1,189,000.35
4	10-1614-28	ALBERTO HERNANDEZ	480,000.00	472,680.00
5	10-1641-54	CARLOS SILIEZAR	70,000.00	36,762.20
6	10-1925-38	LUIS FRANCO	350,000.00	324,372.26
7	10-2384-03	JUAN BORRAYO	80,000.00	68,904.55
8	10-2009-50	DAVID RIVAS	150,000.00	137,900.45
9	10-2245-56	RUDY GUTIERREZ	2,000,000.00	1,996,345.90

7. Documento de formalización o legalización del crédito sin firma del solicitante y Jefe de Agencia

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
2	10-1546-93	OTTO PORTILLO	1,297,000.00	1,280,600.70
3	10-1614-28	ALBERTO HERNANDEZ	480,000.00	472,680.00
4	10-1641-54	CARLOS SILIEZAR	70,000.00	36,762.20
5	10-1745-82	ERNESTO MORALES	1,400,000.00	1,345,800.00
6	10-2384-03	JUAN BORRAYO	80,000.00	68,904.55
7	10-1983-44	LIGIA MORALES	30,000.00	14,396.17

8. No se localizó Nota de Crédito por el desembolso, debidamente firmado por el solicitante

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
2	10-1569-58	SERGIO DOMINGUEZ	1,215,000.00	1,189,000.35
3	10-2384-03	JUAN BORRAYO	80,000.00	68,904.55
4	10-1983-44	LIGIA MORALES	30,000.00	14,396.17

9. En la evaluación de capacidad de pago no se consideró endeudamiento directo e indirecto

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
2	10-1569-58	SERGIO DOMINGUEZ	1,215,000.00	1,189,000.35
3	10-1641-54	CARLOS SILIEZAR	70,000.00	36,762.20
4	10-1846-49	MAX VELIZ	2,500,000.00	2,495,890.00
5	10-2384-03	JUAN BORRAYO	80,000.00	68,904.55
6	10-1902-69	RUDY GOMEZ	160,000.00	139,464.59
7	10-2201-24	MIRNA MARTINEZ	40,000.00	26,228.39
8	10-2245-56	RUDY GUTIERREZ	2,000,000.00	1,996,345.90

10. Los ingresos que se indicaron en el Dictamen de aprobación del crédito carecen de documentación de soporte

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
2	10-1569-58	SERGIO DOMINGUEZ	1,215,000.00	1,189,000.35
3	10-1614-28	ALBERTO HERNANDEZ	480,000.00	472,680.00
4	10-1641-54	CARLOS SILIEZAR	70,000.00	36,762.20
5	10-1925-38	LUIS FRANCO	350,000.00	324,372.26
5	10-1777-63	CARLOS LOPEZ	50,000.00	35,702.60
6	10-2009-50	DAVID RIVAS	150,000.00	137,900.45

11. Los deudores no poseen capacidad de generar flujos de fondos, para la cancelación de las cuotas del financiamiento

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
2	10-1569-58	SERGIO DOMINGUEZ	1,215,000.00	1,189,000.35
3	10-1614-28	ALBERTO HERNANDEZ	480,000.00	472,680.00
4	10-1641-54	CARLOS SILIEZAR	70,000.00	36,762.20
5	10-1745-82	ERNESTO MORALES	1,400,000.00	1,345,800.00
6	10-1846-49	MAX VELIZ	2,500,000.00	2,495,890.00
7	10-2384-03	JUAN BORRAYO	80,000.00	68,904.55
8	10-2201-24	MIRNA MARTINEZ	40,000.00	26,228.39

12. Faltan constancias de haber realizado gestiones de cobro de los activos crediticios

No.	Crédito	Nombre del deudor	Monto otorgado	Saldo Pendiente
1	10-9248-70	JOSE GIL	1,000,000.00	965,000.00
2	10-1232-80	SOFIA YOC	80,000.00	75,678.45
3	10-1641-54	CARLOS SILIEZAR	70,000.00	36,762.20
4	10-2214-12	GUSTAVO GONZALEZ	1,800,000.00	1,796,917.03
5	10-2384-03	JUAN BORRAYO	80,000.00	68,904.55