

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**AUDITORÍA INTERNA EN LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN  
DE FRAUDES, EN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE  
MICROCRÉDITOS, EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL**



TESIS

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

POR

**DANIEL BERNAL GODOY**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADO**

GUATEMALA, ABRIL DE 2020

**MIEMBROS DE 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. Hugo Francisco Herrera Sánchez
Contabilidad	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Auditoría	MSc. Salvador Giovanni Garrido Valdez

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

Presidente	Lic. M.Sc. Erick Orlando Hernández Ruiz
Secretario	Lic. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
Examinador	Lic. José de Jesús Portillo Hernández

Guatemala, 13 de mayo de 2019

Licenciado  
Luis Antonio Suárez Roldán  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad

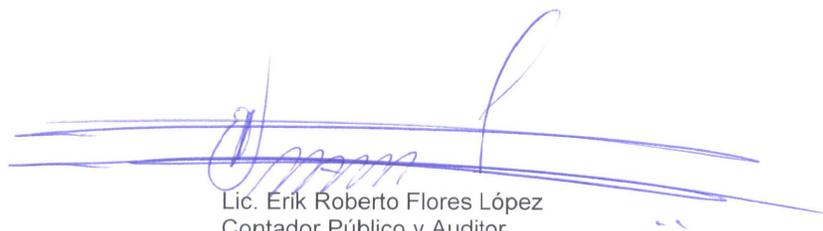
Estimado Licenciado:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación a la designación contenida en el **DICTAMEN-AUDITORÍA No. 250-2018** de fecha 16 de julio de dos mil dieciocho emitido por la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis del alumno Daniel Bernal Godoy, quién efectuó la investigación de punto de tesis titulado **“AUDITORÍA INTERNA EN LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES, EN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS, EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**, el cual deberá presentar para poder someterse al examen privado de graduación profesional, previo a optar el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Me permito informarle que, de conformidad con la revisión efectuada, el trabajo indicado cumple con los requisitos que el reglamento establece.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,



Lic. Erik Roberto Flores López  
Contador Público y Auditor  
Colegiado 303

C.C. Archivo



J.D.-TG No. 1,183 - 2,019  
Guatemala, 25 de Noviembre de 2,019

Estudiante  
Daniel Bernal Godoy  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, Inciso 5.1, sub inciso 5.1.1 del Acta 22-2019 de la sesión realizada por Junta Directiva el 11 de Noviembre de 2,019, 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 las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría y de Administración de Empresas; 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 CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA**

ESTUDIANTE	REGISTRO ACADÉMICO	TEMA DE TESIS:
Daniel Bernal Godoy	200315932	AUDITORÍA INTERNA EN LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES, EN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS, EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL

3°. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



## **DEDICATORIA**

- A DIOS TODO PODEROSO:** Por haberme dado el regalo de la vida y por su infinita misericordia. “Bienaventurado el hombre que halla la sabiduría, y que obtiene la inteligencia” Proverbios 3:13 RVR1960.
- A MIS PADRES:** Eugenio Bernal Godoy + Gracias papá, Berta Godoy Najarro, por ser esa madre ejemplar que siempre ha dado lo mejor por sus hijos.
- A MIS HIJOS:** Por ser ese motor que dirige mi camino, motivándome a ser cada día mejor persona.
- A MIS HERMANOS:** Por su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida.
- A MI ASESOR:** Lic. Erik Roberto Flores López, por su guía y apoyo, gracias.
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS:** Por impartir los conocimientos que me han formado como profesional de las ciencias económicas.
- A LA UNIVERSIDAD:** De San Carlos de Guatemala, al centro de estudios que me abrió sus puertas.

## ÍNDICE

	<b>PÁGINA</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>

### **CAPÍTULO I BANCO PRIVADO NACIONAL**

1.1	Definición de banco privado nacional	1
1.1.1	El sistema financiero	1
1.1.2	Sistema financiero guatemalteco	1
1.1.3	Sistema financiero regulado	2
1.1.4	Sistema financiero no regulado	2
1.1.5	Diferencias entre el sistema financiero regulado y no regulado	3
1.1.6	Estructura del sistema financiero regulado guatemalteco	3
1.1.7	Funciones del sistema financiero	4
1.2	Banco	5
1.2.1	Intermediación financiera bancaria	5
1.2.2	Clasificación de los bancos	6
1.2.3	Función y operaciones de los bancos	9
1.3	Crédito	12
1.3.1	Tipos de créditos	13
1.3.2	Microfinanzas	15
1.3.3	Importancia del microcrédito para el desarrollo social	16
1.4	Marco legal aplicable	16

### **CAPÍTULO II EL FRAUDE Y EL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

2.1	Definición de fraude	22
2.1.1	Fraude	22
2.1.2	Antecedentes históricos del fraude	23
2.1.3	Tipos de fraudes	24
2.1.4	El triángulo del fraude	27

2.1.5	Gestión de fraudes	29
2.1.6	Evaluación del riesgo de fraude	31
2.1.7	Prevención y detección de fraudes	34
2.1.8	Normativa internacional relacionada al fraude	39
2.2	Proceso de concesión de microcréditos	40
2.2.1	Proceso general de concesión de microcréditos	48
2.2.2	Proceso crediticio según reglamento para la administración del riesgo de crédito	50
2.3	Información financiera de solicitantes y deudores de microcrédito	53
2.4	Clasificación de microcréditos	53

### **CAPÍTULO III AUDITORÍA INTERNA**

3.1	Auditoría	55
3.1.1	Antecedentes de la auditoría	55
3.2	Clasificación de la auditoría	56
3.2.1	Según el sujeto que la realiza	57
3.2.2	Diferencia entre auditoría interna y auditoría externa	58
3.2.3	Según el área de aplicación	59
3.3	Auditor	61
3.3.1	La responsabilidad del auditor	61
3.3.2	Competencias del auditor interno	62
3.4	Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna	63
3.4.1	Misión y definición de auditoría interna	64
3.4.2	Código de ética	65
3.4.3	Principios fundamentales para la práctica profesional de la auditoría interna	65
3.4.4	Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna	66
3.5	Control interno	69
3.5.1	Objetivos del control interno	71
3.5.2	Principales modelos de control interno	72
3.6	Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) Control Interno – Marco integrado 2013	74

3.6.1	Relación entre objetivos, componentes y organización	75
3.6.2	Objetivos	76
3.6.3	Componentes y principios del control interno	78

**CAPÍTULO IV**  
**AUDITORÍA INTERNA EN LA DETECCIÓN Y**  
**PREVENCIÓN DE FRAUDES, EN EL PROCESO DE CONCESIÓN**  
**DE MICROCRÉDITOS, EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL**  
**(CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes	83
4.1.1	Información administrativa	84
4.2	Fase preliminar de la auditoría	87
4.3	Planificación de la auditoría	92
4.4	Programa de auditoría	97
4.5	Índice de papeles de trabajo	99
4.6	Evaluación del control interno según marco integrado COSO 2013	107
4.7	Evaluación del cumplimiento del proceso de concesión de microcréditos	132
4.8	Detección y prevención de fraudes en el proceso de concesión de microcréditos	149
4.9	Informe de auditoría	182
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>190</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>192</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>193</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>NO.</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PÁGINA</b>
1	Esquema del triángulo del fraude	29
2	Probabilidad e impacto de fraude	34
3	Interrelación entre la prevención y detección del fraude	35
4	Cubo de representación del modelo COSO	75
5	Organigrama del Banco Imperio, S.A.	86

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>NO.</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PÁGINA</b>
1	Correlación entre los principios del marco COSO y la guía de fraude COSO 2013	46
2	Clasificación de morosidad de microcréditos	54
3	Diferencia, entre auditoría interna y auditoría externa	59
4	Modelos de control interno	73

## INTRODUCCIÓN

La realización de fraudes puede representar un impacto significativo en el patrimonio de las instituciones con débil sistema de control interno; si no se implementan controles adecuados que disminuyan los hechos fraudulentos, las empresas pueden ser afectadas significativamente. La presente tesis aborda desde el punto de vista de la auditoría interna, la metodología apegada a normativa internacional, para realizar una auditoría dirigida a detectar y prevenir la realización de fraudes, en el proceso de concesión de microcréditos, en un banco privado nacional.

Existen diferentes metodologías para combatir la realización de fraudes; para la presente tesis se hace énfasis en el marco integrado de control interno emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) por sus siglas en inglés, publicado en 2013, el cual, por medio de sus cinco componentes y diecisiete principios, presenta una base sólida e integral para un adecuado sistema de control interno. Este modelo contiene prácticas internacionales estándar y aceptadas en materia de gestión del riesgo de fraude.

La Resolución de Junta Monetaria 93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, establece los requisitos mínimos que se deben cumplir para el adecuado proceso crediticio; la administración del riesgo de crédito, clasificación y valuación establece que cada institución debe crear un manual de créditos adecuado al tipo de activos crediticios que otorgue. El cumplimiento de esta resolución es de carácter obligatorio; por tanto, parte importante desarrollada en la presente tesis, dicho reglamento, en conjunto con las políticas y procedimientos instituidos por la administración, constituyen mecanismos de control que coadyuvan a mitigar la realización del fraude.

En la presente tesis se desarrolló el tema de Auditoría Interna en la Detección y Prevención de Fraudes, en el Proceso de Concesión de Microcréditos, en un Banco Privado Nacional. En ese sentido, este documento se estructura de la siguiente manera:

El capítulo I contiene la teoría del sistema financiero regulado, haciendo referencia a Guatemala, la importancia que representa para el desarrollo del país en materia de intercambio financiero y el nexo que tiende directamente en materia de políticas regulatorias de cumplimiento necesario para los bancos. Se describen las principales funciones de los bancos y la forma de funcionamiento, así como, la importancia del crédito y sus diferentes modalidades.

En el capítulo II se exponen los principales conceptos relacionados al fraude, antecedentes históricos, los diferentes tipos de fraude, las principales metodologías a nivel internacional. La metodología para controlar el fraude va íntimamente relacionada con la gestión de riesgos en las instituciones. En el desarrollo del capítulo se explica la forma de prevenir y detectar los hechos fraudulentos a través de las mejores prácticas internacionales, entre ellas, COSO 2013. Se aborda el proceso de concesión de microcréditos, exponiendo su contenido y los principales requerimientos de la Junta Monetaria en materia de la gestión del riesgo de crédito.

Los conceptos fundamentales de la auditoría, su clasificación, objetivo y alcance, se desarrollan en el capítulo III. La auditoría interna cumple un rol determinante para el logro de los objetivos de la entidad; en este capítulo se explican los pasos a seguir para el desarrollo de la auditoría interna de acuerdo al Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, así

como la importancia del control interno en las instituciones y la forma de evaluarlo.

El caso práctico se desarrolla en el capítulo IV, este contiene el proceso de auditoría interna para la detección y prevención de fraudes, en el proceso de concesión de microcréditos, en un banco privado nacional. Se determina el alcance, la planificación, la ejecución se evidenciada por medio de los respectivos papeles de trabajo; se evalúa el control interno, el cumplimiento de políticas y procedimientos de orden regulatorio y los lineamientos emitidos por la institución. Los resultados se muestran en el informe de auditoría.

Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas consultadas.

## **CAPÍTULO I**

### **BANCO PRIVADO NACIONAL**

#### **1.1 Definición de banco privado nacional**

Es una institución financiera regulada por la Junta Monetaria, se dedica a la intermediación financiera a través de la recepción de depósitos del público, destinados a financiar a las personas o entidades que lo requieran, su capital proviene de la iniciativa privada.

##### **1.1.1 El sistema financiero**

El sistema financiero es un conjunto de instituciones que regulan el mercado financiero de un país; a través de leyes específicas que fomentan el intercambio de excedentes financieros. La combinación de mercado, instituciones e instrumentos permiten generar transacciones que faciliten la colocación de excedentes de liquidez, para que éstos a la vez generen desarrollo en la economía del país.

##### **1.1.2 Sistema financiero guatemalteco**

El sistema financiero guatemalteco se refiere al conjunto de instituciones que se organizan para recoger, administrar y dirigir el ahorro y la inversión en el país, por medio de la creación de leyes que regulen instrumentos financieros para las operaciones entre ahorrantes, inversionistas y usuarios de crédito. La Junta Monetaria es el ente responsable de tomar eficazmente las decisiones que promuevan el correcto funcionamiento del sistema financiero en el país.

### **1.1.3 Sistema financiero regulado**

Es el sector financiero formal, el cual está conformado por instituciones autorizadas por las leyes del estado para funcionar; dichas instituciones están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos.

El sistema financiero regulado abarca el sistema bancario y las sociedades financieras o sistema financiero no bancario, que está conformado por: Almacenes Generales de Depósito, Compañías de Seguros y Casas de Cambio. Se rige por sus leyes específicas y se diferencia sustancialmente por no captar depósitos y sus operaciones activas son a largo plazo.

El sistema bancario lo conforman instituciones debidamente autorizadas legalmente para efectuar, dentro del territorio de la República, negocios que consistan en el préstamo de fondos obtenidos del público mediante el recibo de depósitos o la venta de bonos, títulos u obligaciones de cualquier otra naturaleza.

### **1.1.4 Sistema financiero no regulado**

Son instituciones constituidas legalmente como sociedades mercantiles, generalmente sociedades anónimas. No están reconocidas, ni son autorizadas por la Junta Monetaria como instituciones financieras y como consecuencia, no son fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos. Su autorización corresponde a una base de tipo general, legislada básicamente por el Código de Comercio y las leyes fiscales establecidas para operar en el territorio nacional.

### **1.1.5 Diferencias entre el sistema financiero regulado y no regulado**

La diferencia fundamental entre el sistema financiero regulado y no regulado radica en la legislación que les aplica, las entidades del sistema financiero regulado se rigen por las leyes emitidas por la junta monetaria y son supervisadas por la Superintendencia de Bancos, mientras que las entidades no reguladas están constituidas como sociedades mercantiles sujetas a las disposiciones del código de comercio de Guatemala.

### **1.1.6 Estructura del sistema financiero regulado guatemalteco**

En Guatemala, el sistema financiero está organizado por medio de la estructura de Banca Central. Sus instituciones son las siguientes:

- Junta Monetaria
- Banco de Guatemala
- Superintendencia de Bancos
- Bancos del sistema
- Financieras
- Aseguradoras
- Almacenes Generales de Depósito
- Otras instituciones

#### **a) Junta monetaria**

Tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, así como, la dirección suprema del Banco de Guatemala. La junta monetaria se integra con las siguientes representaciones:

- Presidente y Vicepresidente nombrados por el presidente de la República

- Los ministros de Finanzas Públicas, Economía y de Agricultura
- Un representante del Congreso de la República
- Un representante de los bancos privados
- Un representante de las Asociaciones y Cámaras Comerciales, Industriales, Agrícolas y Ganaderas (CACIF)
- Un representante de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC)

Entre las principales atribuciones de la Junta Monetaria se pueden mencionar las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir la política general y los deberes asignados al Banco de Guatemala
- Acordar, interpretar y reformar los reglamentos del Banco de Guatemala
- Acordar el presupuesto del Banco de Guatemala
- Fijar y modificar los encajes de los bancos
- Fijar y modificar las tasas de interés de Banco de Guatemala
- Fijar las tasas máximas de interés en operaciones pasivas y activas de los bancos

### **1.1.7 Funciones del sistema financiero**

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

Para el cumplimiento de estas funciones, se utiliza la producción y el suministro de ciertos servicios, de acuerdo con determinadas tecnologías, los cuales se compran y venden en una red de mercados en los que opera un conjunto de

instituciones y empresas especializadas contactándose con las familias o ahorradores que ofrecen recursos financieros y con los inversionistas y productores que los demandan. Estos grupos de ahorradores, inversionistas y productores pueden ser privados o públicos, o bien personas individuales o jurídicas nacionales o extranjeras. De esta forma, el sistema financiero se convierte en un sector más de la economía, dedicado a satisfacer la oferta y demanda de servicios financieros para atender, entre otras cosas, las necesidades de producción.

Los bancos son parte fundamental del sistema financiero, es a través de estos que se llega a la mayor cantidad de usuarios de productos y servicios financieros en el país. El banco hace posible que las operaciones en materia financiera se realicen ágilmente. El sistema financiero debe generar las condiciones propicias para que estos funcionen ágilmente y con transparencia.

## **1.2 Banco**

Es una institución que capta recursos financieros de las personas o entidades que tienen excedentes y los presta a otras a cambio de una tasa de interés previamente pactada.

### **1.2.1 Intermediación financiera bancaria**

De acuerdo a la Ley de Bancos y Grupos Financieros en el artículo 3 indica: “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; cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u

otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.” (5:1)

“En el sector bancario operan multitud de entidades diferentes, y cada una de ellas atiende a ciertos intereses particulares. Cada banco tiene un fin determinado y opera con productos que necesitan cumplir unas condiciones específicas para poder desarrollar su actividad dentro de la banca.” (19:1)

### **1.2.2 Clasificación de los bancos**

Existen diferentes tipos de bancos los cuales se puede agrupar en diferentes categorías, de forma resumida se detallan a continuación:

#### **a) Por su propiedad**

Una clasificación muy habitual que suele hacer de los distintos tipos de banco es la función de los diferentes tipos de propietarios de la entidad. Atendiendo a este criterio encontramos:

#### **Bancos públicos**

Son bancos cuyo capital es aportado por el Estado de cada país y, por lo tanto, es quien controla la propiedad. Ejemplos de este tipo de banco es el Crédito Hipotecario Nacional.

#### **Bancos privados**

Son aquellas entidades que trabajan con autonomía propia; el capital lo aportan accionistas particulares de capital nacional o extranjero. Dichos

bancos deben registrarse por la legislación local para poder operar en el país donde se instalen.

### **Bancos Mixtos**

Son constituidos al tomar en cuenta la aportación pública y privada de capital; en Guatemala, el Banco de Desarrollo Rural es un ejemplo de este tipo de entidad.

### **b) En función de sus operaciones**

Los bancos también se pueden clasificar en función del tipo de operaciones que realizan, es decir, atendiendo a su misión y objetivo. Según su cartera y su oferta de mercado, se pueden clasificar de la siguiente forma:

#### **Banco central**

En este caso popularmente se puede llamar “banco de bancos”, porque son las entidades que se encarga de dirigir y supervisar el funcionamiento del sistema financiero de un país. Se les llama también emisor porque entre sus tareas se encuentra la de emitir billetes y monedas que están en circulación en cada país; también se encargan de fijar la política monetaria y mantener las reservas de un país. Un ejemplo de esto es el Banco de Guatemala.

#### **Banco comercial**

Se trata del tipo de banco más habitual dentro del panorama actual, integrado por las entidades que ofrecen todas las operaciones que solicitan los clientes de un banco, es decir captar depósitos, prestar dinero, mantener las cuentas

corrientes y financiar las operaciones ya sea dentro o fuera del país de origen. Por ejemplo, el Banco Industrial, S. A.

### **Banco de inversión**

Son los bancos que se dedican a ofrecer productos de inversión tanto a particulares como a empresas. Entre sus principales funciones se encuentran, las de participar en las actividades de fusión y adquisición de empresas, captación de capital, compra venta de valores en diferentes mercados y elaborar informes tanto de gestión de tesorería como de asesoramiento y control de operaciones. Este tipo de banco recibe depósitos a plazo, emite bonos, concede créditos a medio y largo plazo, otorga avales, realiza inversiones en valores mobiliarios y actúa como fideicomiso entre otras. Su actuación ayuda a la consolidación y expansión de las empresas y su capitalización.

### **Banca corporativa**

Se trata de entidades que dirigen su negocio a las empresas; estos bancos ofrecen productos específicos a este tipo de clientes para que puedan desarrollar su actividad. Sus principales productos son las líneas de crédito, el descuento de pagarés o letras de cambio, la operativa de pagos e ingresos mediante cheques y la emisión de recibos para el cobro de servicios.

### **Bancos de consumo**

Se denomina de esta manera a los bancos que se enfocan sólo a las personas; por ello, sus productos se refieren a cuentas corrientes, tarjetas de créditos, y

créditos de consumo. Normalmente cuentan con gran número de sucursales ubicadas en lugares concurridos

### **Bancos hipotecarios**

Son banco cuya actividad se centra en la concesión de préstamos para la compra o reforma de viviendas e inmuebles con garantía hipotecaria, y se trata de un tipo de entidad muy frecuente, sobre todo en Estados Unidos.

Para Guatemala, la ley de Bancos y Grupos Financieros clasifica los bancos en nacionales y extranjeros.

### **1.2.3 Función y operaciones de los bancos**

Las funciones de los bancos en Guatemala son diversas; según el punto anterior existe una clasificación general de acuerdo a la banca en diferentes países. Sin embargo, en Guatemala los bancos pueden hacer gestiones varias, de acuerdo al régimen y autorización de su constitución. Entre las principales funciones de los bancos se encuentran las operaciones activas.

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

Son aquellas en las que los bancos se dedican a la captación de recursos, es decir, reciben dinero del público comprometiéndose a devolver dicho dinero con una tasa de interés pactada previamente. Las operaciones más comunes en la banca guatemaltecas son: depósitos a la vista, depósitos de ahorro y depósitos a plazo.

## **b) Operaciones activas**

Las operaciones activas corresponden a los préstamos que los bancos realizan a quienes los requieran, con el objetivo de cobrar una tasa de interés pactada previamente. Entre las operaciones más comunes se encuentran: los créditos bancarios, descuentos de documentos y emisión de tarjetas de crédito.

Para profundizar, según el artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, “los bancos están autorizados a efectuar 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 Bancos de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;
6. Obtener créditos de bancos nacionales o extranjeros;
7. Crear y negociar obligaciones convertibles;
8. Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
9. Realizar operaciones de reporte como reportado

### **b) Operaciones activas:**

1. Otorgar créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;

4. Conceder anticipos para exportación;
  5. Emitir y operar tarjeta de crédito;
  6. Realizar arrendamiento financiero;
  7. Realizar factoraje;
  8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
  9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el inciso 6;
  10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
  11. Realizar operaciones de reporto como reportador
- c) Operaciones de confianza:
1. Cobrar y pagar por cuenta ajena;
  2. Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
  3. Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
  4. Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones
- d) Pasivos contingentes:
1. Otorgar garantías;
  2. Prestar avales;
  3. Otorgar 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.” (5:14)

No obstante, en la literal d y numeral 3 citado anteriormente se hace referencia al otorgamiento de fianzas, sin embargo, a partir de entrar en vigencia el decreto de la Ley de la Actividad Aseguradora decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, según el artículo 106 Operaciones o seguro de caución, en el párrafo tercero indica que toda referencia relativa al contrato de fianza o al de reafianzamiento, que se haga en la legislación general y en los contratos suscritos en el país, deberá entenderse como seguro de caución, según corresponda, con los mismos alcances y efectos, por lo que no perderán su eficacia ni será necesaria su sustitución o ampliación.

### **1.3 Crédito**

La palabra crédito proviene del latín “*credere*” que significa confiar; por tanto, se puede deducir que el crédito es la confianza que un individuo tiene de prestar un bien o servicio a otro, con el objeto de cobrar un interés.

Relacionando al concepto anterior pero de forma específica al préstamo bancario se puede decir que “Tradicionalmente se viene considerando que existen dos tipos de préstamo: el préstamo de uso, en el que tan sólo se transfiere el uso de lo prestado, existiendo la obligación de devolver la cosa prestada una vez que la misma ha sido usada; y el préstamo de consumo, en el que se transfiere la propiedad de lo prestado, que se entrega para ser consumido, de manera que la obligación de devolución se refiere a entregar una cosa de la misma cantidad y calidad a la que inicialmente recibida y consumida.” (9:9)

El Reglamento para la Administración del Riesgo Crediticio establece que los activos crediticios “son todas aquellas operaciones que aplican un riesgo crediticio para la institución, directo o indirecto, sin importar la forma jurídica que adopten o su riesgo 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.” (13:3)

### **1.3.1 Tipos de créditos**

En el sistema bancario guatemalteco existen diversas modalidades de créditos; según el reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito especifica los siguientes tipos:

### **a) Créditos empresariales**

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

También se considera 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.

### **b) 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 recuperación de vivienda, siempre que hayan sido otorgados al propietario final de dichos inmuebles; así como, los créditos otorgados para la liberación de gravámenes, cuando llenen las características mencionadas. De esta definición se excluyen las cédulas hipotecarias.

### **c) Créditos de consumo**

Son aquellos activos crediticios que en su conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q.3,000.000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de Estados Unidos de América (US\$390,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial.

También se consideran dentro de esta categoría las operaciones realizadas a través del sistema de tarjetas de crédito de personas individuales.

#### **d) Microcréditos**

Son créditos de baja cuantía otorgados a personas que no cuentan con garantía reales y se dedican a una actividad productiva menor, generalmente para generar fuentes de subsistencia o emprendimiento-.

Regulatoriamente son aquellos activos crediticios otorgados a una sola persona individual o jurídica que en su conjunto no sean mayores de ciento sesenta mil quetzales (Q160,000.00), si se trata de moneda nacional, o el equivalente de veinte mil ochocientos dólares de los Estados Unidos de América (USD20,800.00), si se trata de moneda extranjera, destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios. Para el caso de grupos de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, el monto máximo indicado se aplicará a cada uno de sus miembros.

#### **1.3.2 Microfinanzas**

“El concepto de microcrédito, es decir, el préstamo de escasa cuantía que se concede con el fin de emprender una actividad económica que permita el autoempleo, la creación de una pequeña empresa o la satisfacción de necesidades de extrema urgencia, es el más extendido en la comunidad internacional desde su desarrollo en la década de los años 80. El microcrédito fue inventado por el economista Muhammad Yunus en Bangladesh, a finales de la década de los años 70.” (8:39)

### **1.3.3 Importancia del microcrédito para el desarrollo social**

“El concepto de microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorros, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Entre estas posibilidades, la mayoría de las instituciones del sector se ha dedicado al microcrédito, que son préstamos pequeños que permiten a las personas, que no poseen las garantías reales exigidas por la banca convencional, iniciar o ampliar su propio emprendimiento y aumentar sus ingresos.” (16:4)

El microcrédito es el gran representante de las microfinanzas; es un mecanismo para llegar con créditos a la base de la pirámide y por tanto constituye la actividad principal en materia de inclusión financiera.

Es relevante mencionar que la cartera de microcrédito colocada por el sistema bancario al 31 de diciembre de 2017 representa el 1.5179% del total de la cartera por agrupación en moneda nacional y extranjera. Las instituciones de microfinanzas en la actualidad son las que atienden este segmento mercado.

### **1.4 Marco legal aplicable**

El sistema financiero se rige por un conjunto de leyes específicas para operar de acuerdo a los requerimientos legales del Estado. A continuación, se listan las principales leyes que aplican al negocio bancario y en específico al crédito.

#### **a) Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas**

Es la ley suprema de la República de Guatemala, por medio de ella se rige

todo el estado. Su objetivo es organizar jurídica y políticamente el Estado. En relación a los bancos, en el artículo 171, inciso a), son atribuciones del Estado por medio del Congreso de la República, decretar, reformar y derogar leyes. Asimismo, el artículo 119, inciso k), en su sección décima, régimen económico y social, se refiere a las obligaciones del estado, el cual indica que el Estado está obligado a proteger la formación del capital, el ahorro y la inversión; por lo que, se crean todas las legislaciones a través de las cuales se rige el sistema financiero y por ende la regulación de los bancos.

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

Creado para normar el funcionamiento del Banco de Guatemala, el cual tiene como objetivo mantener y promover las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, así como para fortalecer el buen funcionamiento del sistema financiero del país.

**c) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 17-2002, Ley Monetaria**

El Banco de Guatemala, se rige por su Ley Orgánica y por la Ley Monetaria, específicamente en lo relacionado a las disposiciones que desarrollen todo lo relativo a las especies monetarias. La Ley Monetaria, contiene la legislación apropiada en materia cambiaria que permita, por un lado, generar confianza en los agentes económicos y, por el otro, revestir de certeza jurídica las operaciones con divisas que éstos efectúen en el país, de tal forma que se garantice la libre convertibilidad de la moneda nacional, así como el libre movimiento de capitales, que viabilice que las transacciones en moneda extranjera se desarrollen en forma correcta y ordenada.

**d) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas**

Su objetivo es regular la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de los bancos y grupos financieros, así como el establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.

**e) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 18-2002, Ley de Supervisión Financiera**

Tiene como objetivo supervisar el correcto funcionamiento de las entidades que forman parte del sistema financiero guatemalteco regulado. Las directrices emitidas por la Junta Monetaria a los bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades aseguradoras, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y otras que la ley disponga, están sujetas a inspección y vigilancia de la Superintendencia de Bancos.

**f) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**

Tiene como objetivo prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas. Entre las personas obligadas se encuentran las entidades sujetas a vigilancia, por tanto, aplica para las operaciones realizadas por los bancos. Debido a la naturaleza de sus actividades, los bancos tienen un papel fundamental en materia de prevención del lavado de dinero y otros activos.

**g) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 58-2005, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Guatemala ha suscrito y ratificado tratados internacionales con el compromiso de elaborar y adoptar medidas eficaces y prácticas para prevenir el financiamiento al terrorismo en el territorio nacional, así como reprimirlo mediante el enjuiciamiento y el castigo de sus autores. Los bancos por su actividad financiera están son candidatos para ser utilizados en actividades relacionadas por el terrorismo, por lo tanto, deben implementar controles para cumplir con lo establecido en la presente ley.

**h) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 2-70, Código de Comercio y sus reformas**

Regula la inscripción de las sociedades mercantiles, contiene las normas de constitución, organización y administración de la empresa. Norma aspectos generales como la contabilidad, aportaciones de capital, responsabilidades, derechos y prohibiciones de los socios y administradores.

**i) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 6-91, Código Tributario y sus reformas**

El código tributario contiene las leyes que regulan las relaciones jurídicas de origen tributario, entre el fisco y los contribuyentes. Contiene las reglas en materia tributaria emitidas con el objetivo de evitar arbitrariedades y abusos de poder al momento de pagar impuestos.

**j) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 14-41, Código de Trabajo y sus reformas**

Este código regula los derechos y obligaciones entre patronos y trabajadores, con el objetivo de resolver conflictos y aplicado a toda relación laboral desarrollada en Estado de Guatemala. Las empresas legalmente constituidas están obligadas a cumplir con las disposiciones del Código de Trabajo. Esto incluye a los bancos aun cuando estos tengan legislación específica emitida por la Junta Monetaria.

**k) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas**

Esta ley contiene las disposiciones sobre el impuesto sobre la renta. Toda institución que realice actividades productivas lucrativas, rentas de trabajo, de capital y ganancias de capital, está obligada a pagar el impuesto sobre la renta y para hacerlo correctamente debe tomar en cuenta lo establecido en esta ley. La contribución de impuesto sobre la renta constituye uno de los principales rubros de recaudación tributaria y el sistema financiero por medio de los bancos genera utilidades que a la vez contribuyen significativamente al pago del impuesto.

**l) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas**

Toda venta o permuta de bienes muebles o derechos reales constituidos sobre ellos, la prestación de servicios en el territorio nacional, importaciones arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, generan un hecho generador y está afecto al pago del Impuesto al Valor agregado. Esta ley emite los

lineamientos de las modalidades del impuesto y la forma de pago y declaración del impuesto al fisco. Cabe mencionar que los bancos están exentos al pago de este impuesto.

**m) Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad**

Están afectos a este impuesto todos los contribuyentes que realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional, que dispongan de un patrimonio propio y generen un margen bruto superior al cuatro por ciento sobre sus ingresos brutos. Existen dos modalidades para pagar dicho impuesto: uno por ciento sobre la base imponible que se establezca sea mayor, la cuarta parte del monto de activo neto o la cuarta parte de los ingresos bruto.

**n) Junta Monetaria, Resolución JM-93-2005, Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y sus reformas**

Los bancos tienen la obligación de valorar sus activos, operaciones contingentes, y otros instrumentos financieros que impliquen exposición al riesgo. Esta ley contiene el régimen de clasificación de activos y de reservas o provisiones, tomando en cuenta la capacidad de pago y cumplimiento del deudor, a fin de que los bancos y otras instituciones puedan realizar financiamiento. Aporta reglas para una adecuada administración del riesgo de crédito.

## **CAPÍTULO II**

### **EL FRAUDE Y EL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

#### **2.1 Definición de fraude**

El fraude se define como la realización de actos deshonestos por medio de los cuales un individuo o grupo de estos se apropia de activos o se beneficia particularmente a costa del impacto económico de otro afectado. En el caso de la empresa la afectación se ve reflejada en su patrimonio.

El proceso de concesión de microcréditos debe estar elaborado de acuerdo a las directrices de la Resolución JM 93-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y específicamente alineado al manual institucional de crédito donde se establecen las políticas y procedimientos emitidos por el Gobierno Corporativo para el otorgamiento de microcréditos.

##### **2.1.1 Fraude**

Según el Instituto de Auditores Internos, el fraude es “Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de 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.” (10:1)

Según la definición anterior, el fraude es el acto por medio del cual un individuo o un grupo de éstos se ponen de acuerdo para realizar actividades deshonestas con el objeto de obtener beneficios económicos.

### 2.1.2 Antecedentes históricos del fraude

“El código de Hammurabi procede de la antigua Mesopotamia y fue tallado en un bloque de basalto de casi 2.5 metros de altura, muy probablemente en el año 1760 a C. Es uno de los conjuntos de leyes más antiguos y mejor conservados que existen. Sus normas, basadas en la aplicación de la ley del Talión, son consideradas como la antesala de algunos conceptos jurídicos modernos. En relación con el fraude, este antiguo documento ya sancionaba la venta de objetos robados y la alteración de pesas y medidas.” (17:1)

Durante el desarrollo histórico del ser humano y en distintas épocas se registran engaños de toda índole, tipificados como fraude. Entre algunos de los escándalos corporativos relacionados con el fraude se pueden mencionar los siguientes:

**Escándalo contable Enron:** la entidad Enron dedicada a la energía, fue objeto de escándalo en 2001 al provocar su quiebra histórica mediante la realización de fraude cometido por sus ejecutivos, quienes manipularon la información contable que provocó la pérdida de pensiones de miles de empleados y que a la vez generó inestabilidad financiera y desconfianza general sobre los estados financieros de las empresas en Estados Unidos de América.

**Escándalo de emisiones de Volkswagen:** en 2015 la empresa de automóviles Volkswagen fue objeto de escándalo relacionado con fraude. Mediante la instalación de dispositivos que manipularon los controles técnicos de emisión de contaminación en millones de automóviles diésel, estos

automóviles se vendieron al menos durante cinco años antes de ser descubierto el hecho.

**Escándalo contable de WorldCom:** el sector de las telecomunicaciones se vio afectado por el fraude cuando en 2002, la empresa WorldCom se declara en quiebra. La empresa había maquillado sus estados financieros para reportar ingresos no sustentados en operaciones reales, adicionalmente, la auditoría se vio implicada al no haber reportado las deficiencias de la información financiera.

**Corrupción Petrobras:** la petrolera brasileña estatal Petrobras (PBR) ha estado envuelta durante meses en un escándalo de corrupción que se ha extendido. Los fiscales han acusado a ex ejecutivos por “desviar” de manera ilegal miles de millones de sus cuentas para uso personal, o para pagarles a funcionarios. Más de 80 personas, entre éstas, políticos de alto nivel, han sido acusadas de soborno y lavado de dinero durante la investigación penal.

Como se observa en los antecedentes anteriores, las características del fraude están basadas siempre en el engaño. Su impacto puede ser de montos mínimos hasta operaciones gigantescas de orden nacional, que repercuten en impactos severos en la economía global de un país y en algunos casos de orden mundial.

### **2.1.3 Tipos de fraudes**

Existen diversas formas de cometer fraude, todas con el objetivo de engañar o proporcionar información falsa, los perpetran individuos y organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios. Según la Guía de Auditoría Interna y

Fraude emitida por el Instituto de Auditores Internos, entre algunos de los esquemas más comunes de fraude se pueden mencionar:

**a) Apropiación indebida de activos**

Consiste en apropiarse de dinero en efectivo o el robo de activos (suministros, inventario, equipos y sistemas de información) de la organización. En muchos casos, el autor intenta ocultar el robo, por lo general mediante el ajuste de los registros.

**b) Fraude de desembolso**

Se produce cuando una persona falsifica información para lograr la emisión de un pago por bienes o servicios inflados o incluye facturas de gastos personales.

**c) Fraude de reembolso**

Es realizado por un empleado al que se le paga por gastos ficticios o inflados. Por ejemplo, un empleado presenta una factura fraudulenta y solicita el respectivo reembolso premeditadamente, generalmente se realiza sobre reembolso de gastos de viaje, comida, combustible y cualquier gasto que se pueda simular y obtener un comprobante falso.

**d) Fraude de nómina**

Está relacionado con pagos a empleados y se produce cuando el estafador hace que la organización emita desembolsos sobre trabajos o empleados que no existen amparados en informes fraudulentos.

### **e) Fraude de estados financieros**

Los más común es cuando se inflan activos e ingresos y la disminución de pasivos y gastos. El fraude en los estados financieros es habitualmente obra de gerentes de la organización que tratan de mejorar el aspecto económico de la organización. Miembros de la dirección pueden beneficiarse directamente del fraude mediante la venta de acciones, recibiendo bonos de desempeño, o utilizando el informe falso para ocultar otro fraude.

### **f) Corrupción**

Es el mal uso del poder utilizado para el beneficio particular. La corrupción incluye el soborno y otros usos indebidos del poder. La corrupción a menudo queda fuera de registros, lo que significa que hay poca evidencia en los estados financieros y no se puede comprobar el fraude. Cuando un funcionario tiene autorizado adquirir bienes y gastar en una organización es un posible candidato para la corrupción.

### **g) Soborno**

Consiste en ofrecer, dar o recibir cualquier cosa de valor para influenciar un resultado determinado. Los sobornos pueden ser ofrecidos a los empleados o gerentes clave, tales como agentes de compra que tienen discreción para otorgar compras a proveedores. En el caso típico, un agente de compras acepta sobornos para favorecer a un proveedor externo en la compra de bienes o servicios.

#### **h) Conflicto de intereses**

Se produce cuando un empleado, gerente o ejecutivo de una organización tiene un interés económico personal no revelado en una operación que no afecta negativamente a la organización o interés de los accionistas.

#### **i) Robo de información**

Situación en la que un funcionario o persona externa roba información sensible y confidencial de la organización con el objeto de obtener algún beneficio de dicha información.

#### **j) Evasión de impuestos**

Es la presentación de informes falsos intencionales de información en una declaración de impuestos con el objetivo de reducir o evitar los impuestos a pagar.

#### **2.1.4 El triángulo del fraude**

El triángulo del fraude es un modelo que puede ser usado para explicar que lleva a una persona a cometer un fraude ocupacional. Es utilizado desde los años 50 y su concepto lo creó Donald Cressy's, un criminalista estadounidense que realizó contribuciones innovadoras en el campo del crimen organizado. Es un esquema simple que muestra las condiciones básicas de una persona en un puesto de trabajo que lo convierte en candidato para cometer fraude. El triángulo del fraude tiene tres patas: presión, oportunidad y racionalización que se describen a continuación:

### **a) Presión**

Es la primera pata del triángulo del fraude y es lo que motiva a una persona a cometer un acto ilegal. El individuo tiene problemas y no puede resolverlos a través de actividades legales, esta situación lo obliga a considerar la posibilidad de cometer un acto ilegal como robar dinero, falsificar información o cualquier otra actividad relacionada al fraude.

### **b) Oportunidad**

En esta etapa la persona que va cometer el fraude se da cuenta que ocupa una posición ideal dentro de la organización, esto le permitirá realizar el fraude con pocas posibilidades de ser descubierto. Puede ser una persona de confianza con acceso a información sensible o con atribuciones para autorizar operaciones en las cuales puede disfrazar un hecho fraudulento.

### **c) Racionalización**

Un individuo puede no tener antecedentes de fraude, en esta etapa justifica ante sí mismo el acto ilegal como una manera correcta y necesaria para salir de sus problemas. Se concentra tanto en su situación personal que de alguna manera justifica mentalmente un hecho criminal.

El esquema del triángulo del fraude muestra de una forma gráfica y simple como la relación entre las tres patas permite identificar aquellos individuos candidatos a realizar actos deshonestos. Si un funcionario se ve afectado por temas personales y financieros, esto genera presión para salir lo antes posible de su situación, posteriormente empezará a ver la oportunidad según sus funciones o posición dentro de la organización que faciliten realizar hechos

ilegales, por último, aunque no haya antecedentes de fraude y haya mostrado integridad en el pasado, racionalizará sus ideas, justificándose y viendo desde su punto de vista un hecho ilícito como algo normal.

**Figura 1. Esquema del triángulo del fraude**



Fuente: elaboración propia con base en información de la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados

### **2.1.5 Gestión de fraudes**

La gestión del fraude implica tener un plan de acción donde se defina las actividades de prevención, detección e investigación de los hechos catalogados como fraudulentos. Según el Instituto de Auditores Internos de España, referente a la gestión del riesgo de fraude “en cualquiera de sus categorías: apropiación de activos, corrupción, manipulación contable, uso de información privilegiada, etc., los delitos económicos han derivado en nuevas amenazas para las organizaciones de todo el mundo. La irrupción de las nuevas tecnologías y las dificultades de las organizaciones para adaptarse por sí solas a un entorno económico en cambio continuo, complican la situación.

El aumento de los fraudes detectados y su impacto han obligado a invertir en nuevas medidas de prevención para minimizar los daños.

Es fundamental contar con un programa eficiente de prevención, detección e investigación de delitos; junto al que deben constar al menos los siguientes elementos:

1. Un órgano colegiado o unipersonal, dependiente del Consejo de Administración, que vele por la aplicación del Código de Conducta y sirva para procurar un comportamiento profesional, ético y responsable de toda la organización.
2. Un código de conducta o de buenas prácticas que defina los principios y valores que rigen las relaciones de la organización con sus grupos de interés (empleados, clientes, accionistas, socios de negocio, y proveedores) y que se implanta, se difunde y es aceptado por dichos grupos de interés.
3. El compromiso de la alta dirección.
4. Un plan de comunicación y formación para toda la organización.
5. Un programa eficaz de prevención, detección e investigación de fraude.
6. Un canal de denuncias, como vía de comunicación interna, que permita informar al órgano responsable, tanto de irregularidades de naturaleza financiero y contable, como de eventuales incumplimientos del código de conducta.” (11:7)

Gestionar el fraude implica un proceso bien estructurado que debe contemplar herramientas que permitan prevenir los hechos ilícitos, una herramienta fundamental es el código de ética para trasladar a los colaboradores la filosofía y los principios sobre los que se debe regir la conducta dentro de la

organización. Para lograr éxito en la gestión debe existir un amplio compromiso de la alta dirección para combatir el fraude.

### **2.1.6 Evaluación del riesgo de fraude**

Para protegerse, tanto a sí mismas como a las partes interesadas, la organización debe entender y conocer cuál es su riesgo de fraude y cuáles son los riesgos específicos a los que está directa o indirectamente expuesta. Esta evaluación puede integrarse en una evaluación del riesgo en conjunto, o desarrollarse de forma independiente; pero como mínimo debe incluir:

- La identificación del riesgo concreto
- La probabilidad de ocurrencia e impacto
- La respuesta al mismo

#### **a) Identificación del riesgo de fraude concreto**

Para identificar un riesgo, la organización puede utilizar fuentes de datos externas o internas. Entre las externas están los organismos reguladores, el propio sector, las principales guías como COSO, y organizaciones profesionales como el Instituto de Auditores Internos (IIA), Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE) y otros.

Las fuentes internas incluyen entrevistas con el personal adecuado o representante de un amplio abanico de actividades dentro de la organización; la revisión de las denuncias internas a través de los mecanismos implantados (canal de denuncias o línea ética) y otros procedimientos analíticos.

Para un proceso de identificación y evaluación del riesgo de fraude sea efectivo, debe incluir la evaluación de los incentivos y las presiones y oportunidades de cometer fraude. Asimismo, la evaluación del riesgo de fraude debe considerar la potencial eliminación de controles por parte de la dirección, así como el análisis de aquellas áreas donde los controles son débiles o no hay un claro desglose de funciones.

La tecnología proporciona a la organización muchos beneficios, como la velocidad en las comunicaciones y la accesibilidad a la información, pero también incrementa la exposición al riesgo de fraude. Por tanto, una evaluación del riesgo debe considerar tanto los accesos a los sistemas, como las amenazas internas y externas a la integridad de los datos, la seguridad de los sistemas y el robo de información confidencial y sensible.

#### **b) Probabilidad de ocurrencia e impacto**

Es importante definir la oportunidad de que un hecho suceda y más cual será el impacto en el patrimonio de la entidad. El Instituto de Auditores Internos de España en su publicación Buenas Prácticas en Gestión de Riesgos establece que “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, reputaciones 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 y el impacto de estos riesgos le permite gestionar un riesgo de fraude e implementar y aplicar procedimientos preventivos y de detección de una forma racional.

Una vez mapeados los riesgos, con sus respectivos controles, es posible que exista un riesgo residual. La dirección evalúa el potencial impacto de los riesgos y decide la naturaleza y alcance de los controles preventivos y de detección, así como los procedimientos para su gestión.

- **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 el número de personas involucradas en la revisión y aprobación del proceso, entre otros factores. Evaluada la probabilidad de ocurrencia, ésta se categoriza de varias formas; las tres más utilizadas son: probabilidad remota, probabilidad posible y probabilidad probable.
- **Impacto en la organización:** la evaluación del impacto que en riesgo de fraude finalmente se materialice no sólo tiene en cuenta factores monetarios en los estados financieros, sino también factores operacionales, el valor de la marca, la reputación, y aspecto 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. La forma más común es la que diferencia entre impacto no significativo, impacto significativo e impacto material.

De forma adicional, las organizaciones deben evaluar los incentivos y previsiones de los individuos y departamento: qué individuos y departamentos tienen mayores incentivos y, por tanto, mayor probabilidad de comisión de fraude. Toda esta información permite a la organización diseñar las respuestas adecuadas.” (11:8)

Cuando se trata de evaluar riesgos es importante tomar en cuenta el daño que puede generar un hecho a la organización, para explicar lo indicado anteriormente de una forma gráfica se presenta la siguiente figura:

**Figura 2. Probabilidad e impacto del fraude**



Fuente: elaboración propia con base a información del Instituto de Auditores Internos de España. Publicación Buenas Prácticas en Gestión de Riesgos 2015

### **c) Respuesta al riesgo residual de fraude**

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, la entidades financiadoras y demás partes.

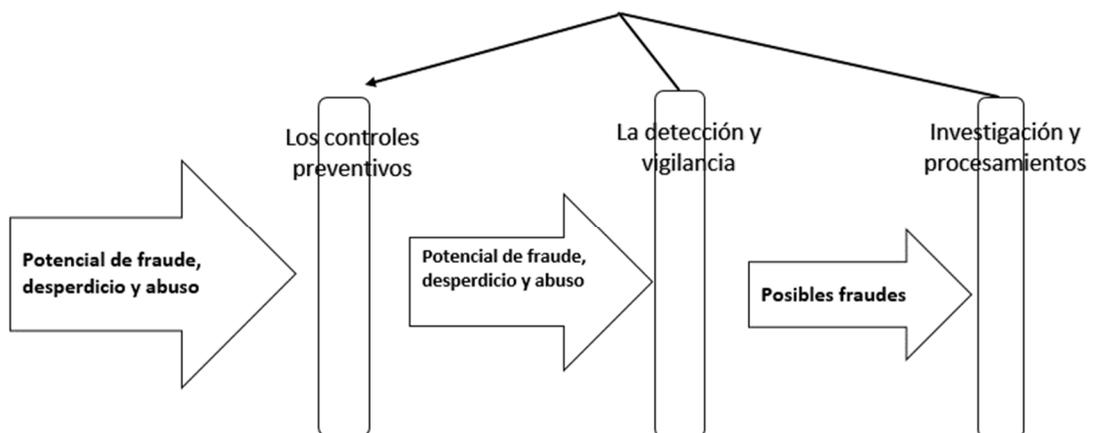
Algunas organizaciones prefieren gestionar únicamente los riesgos de fraude con impacto material en los estados financieros; otras implantan programas más estrictos de respuesta al fraude, con políticas de “tolerancia cero”.

### **2.1.7 Prevención y detección de fraudes**

El fraude puede ocurrir en varios niveles de la organización; por lo tanto, es importante establecer técnicas preventivas y de detección apropiados. Aunque la prevención y detección del fraude son conceptos relacionados, no son lo mismo. La prevención del fraude implica la implementación de políticas y

procedimientos, formación de los empleados y gestión de la comunicación para educar a los empleados acerca de las actividades fraudulentas. Por otra parte, la detección del fraude implica actividades y programas diseñados para identificar el fraude o la mala conducta que se está ocurriendo o ha ocurrido. La interrelación entre la prevención del fraude, detección y la investigación se muestran en la siguiente figura.

**Figura 3. Interrelación entre la prevención y detección del fraude**



Fuente: elaboración propia con información de Guía de Auditoría Interna y Fraude del Instituto de Auditores Internos.

Las organizaciones no pueden eliminar el riesgo de fraude porque siempre hay personas que están motivadas para cometerlo, y una oportunidad para alguien puede surgir en cualquier organización para anular los controles internos o en connivencia con otros para eludir los controles internos. Aunque cada organización es susceptible al fraude, no es rentable para tratar de eliminar todo riesgo de fraude. Una organización puede optar por diseñar sus controles

para detectar, en lugar de prevenir los riesgos de fraude. Si el costo de diseño, implementación y seguimiento de los controles internos contra el fraude es superior a la estimación del impacto del riesgo, puede que no sea rentable implementarlos.

Para comprender y evaluar la posibilidad de fraude que se produzca en una organización, es necesario obtener una comprensión de la cultura corporativa, la cual proporciona una visión holística e integral del entorno general de la filosofía y de control de gestión. Una fuerte cultura corporativa ética por sí sola no protegerá a una organización de fraude. Si bien el cultivo de una cultura ética es un primer paso crítico, lo que reduce el riesgo de fraude también requiere la formación y la educación, las políticas y procedimientos sólidos para aplicar y supervisar los controles internos, procedimientos para detectar los indicadores de riesgo de fraude en el momento oportuno para investigar el fraude, y el enjuiciamiento cuando sea apropiado.

De acuerdo con lo anterior se puede concluir que la prevención y detección de fraudes son conceptos y actividades distintas que están íntimamente ligadas, la prevención es ideal para minimizar los impactos económicos en la entidad, situación que no es del todo viable debido al costo que implica establecer un control que llevaría a la compañía a no ser rentable en su actividad económica. Por otra parte, la detección es un procedimiento relativamente más económico; sin embargo, cuando se detecta ya habrá un impacto en los estados financieros de la institución.

#### **a) Prevención de fraude**

Consiste en aquellas acciones tomadas para desalentar la comisión del mismo, y limitar su exposición cuando se produzca, e inculcar una cultura ética

fuerte y establecer el tono correcto en la parte superior, siendo elementos esenciales en la prevención del fraude.

Un mecanismo principal y fuerte para prevención del fraude son los controles internos eficaces y eficientes, incluyendo los controles relacionados con los clientes de detección, proveedores y socios de negocios externos de relación. Una organización con controles internos efectivos disuade a los defraudadores de la tentación de cometer fraude. La administración es el principal responsable de establecer y mantener controles internos en una organización. El COSO presenta un marco para evaluar y mejorar los sistemas de control interno para luchar contra el fraude. COSO identificó cinco componentes en su marco integrado de control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo que pueden servir como la premisa para el diseño de controles para luchar contra el fraude. Los elementos están profundamente entrelazados y superposición en su naturaleza y proporcionan un proceso interactivo natural para promover el tipo de entorno en que no se tolerará el fraude en cualquier nivel.

En la presente tesis se utilizó el marco integrado COSO para evaluar el control interno; dicha metodología es fundamental para detectar y prevenir la realización de fraudes en una institución.

## **b) Detección de fraude**

Los controles de detección están diseñados para proporcionar advertencias o evidencia de que el fraude está ocurriendo o ha ocurrido. Los controles internos eficaces son uno de los elementos disuasivos más fuertes para la conducta fraudulenta y acciones fraudulentas. El uso simultáneo de los controles internos preventivos y de detección mejora la eficacia de cualquier

programa de gestión del riesgo de fraude. A pesar de que los controles internos de detección pueden proporcionar evidencia de que existe fraude, no están destinados a evitarlo. Los métodos de detección de fraude necesitan ser flexibles, adaptables y continuamente cambiantes para satisfacer los cambios en el entorno de riesgo. Si bien las medidas preventivas son evidentes y fácilmente identificables, los controles de detección podrían no ser tan aparentes; es decir, operan en el fondo.

Las organizaciones a menudo dependen de los empleados para reportar actividades sospechosas, a través de una línea telefónica denunciante anónima. El uso de retroalimentación de los empleados aprovecha el hecho de que muchos de ellos dentro de la organización quieren compartir lo que saben acerca de los problemas de la misma. Una manera eficaz para una organización para aprender sobre el fraude es proporcionar a los empleados, proveedores y otras partes interesadas con una variedad de métodos para informar sobre sus preocupaciones acerca de la conducta ilegal o no ética. Entre las maneras de recoger esta información se incluyen:

- Código de confirmación de conducta de empleados, y firmar constancia de conocimiento del código anualmente. Este describe sus responsabilidades en la prevención y detección de fraudes; se les obliga a reportar cualquier violación a las conductas establecidas.
- Línea directa de denuncias, que puede tomar la forma de una línea telefónica o sistema de información basado en la web, donde el denunciante puede permanecer en el anonimato.
- Las entrevistas de salida a los empleados despedidos o aquellos que han renunciado pueden ayudar a identificar esquemas de fraude. También pueden determinar si hay problemas con respecto a la integridad de la

gestión, y proporcionar información sobre las condiciones propicias para el fraude.

- Realizar encuesta proactiva a empleado, y encuestas de rutina a empleados puede otorgar conocimiento de los mismos, referente al fraude, o el comportamiento poco ético dentro de la organización. Una encuesta proactiva podría obtener información anónima de los empleados, lo cual las organizaciones de ayuda en la captura de fraude realizarían antes que esperar a que los empleados sean voluntarios de dicha información.

Todos estos métodos se pueden utilizar entrevistas telefónicas tradicionales, formularios web, correos electrónicos, faxes y reuniones cara a cara.

Otros métodos para la detección de fraudes incluyen auditorías sorpresa en zonas de alto riesgo de fraude por cualquier de auditoría interna, externa, auditoría de gestión, monitoreo continuo de los datos críticos y tendencias relacionadas a identificar situaciones inusuales o variaciones; y la rutina y/o adaptación ad hoc de los datos públicos y/o datos de propiedad en contra de operaciones relevantes, lista de proveedores, lista de empleados y otros datos.

### **2.1.8 Normativa internacional relacionada al fraude**

A continuación, se describen las principales normativas relacionadas con atención y gestión del fraude.

#### **a) El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, (COSO) por sus siglas en inglés**

Es una organización en la que participan las siguientes entidades: el Instituto Americano de CPA's; el Instituto de Auditores Internos; el Instituto de Contadores de Gestión; Ejecutivos Financieros Internacionales; y la

Asociación Americana de Contabilidad. Su principal objetivo es establecer criterios de actuación respecto de la forma de gestionar el control interno de las entidades, sin discriminación de actividades o estructuras de propiedad. En este ámbito es el producto de mayor reputación a nivel internacional.

La primera publicación de COSO se remonta a 1992, en tanto que la última es del año 2013. En esta última se pretende recopilar las experiencias adquiridas a lo largo de los años, así como también tener en consideración los cambios de acontecimientos en los entornos empresariales y operacionales durante estos años, fundamentalmente las externalizaciones de los procesos y el empleo generalizado de la informática.

Los objetivos iniciales de COSO fueron: la eficiencia y eficacia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y las normas. En cuanto a sus componentes, se encuentran: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último la supervisión; también se destacan la evaluación de los riesgos y la supervisión, ya que son elementos en los que la auditoría interna desplegará toda su actividad en la lucha contra el fraude.

Dada la trascendencia que para COSO tiene una adecuada gestión de riesgo en la consecución de los objetivos de control interno, en 2004 se publicó el Marco Integrado sobre la Gestión de Riesgos corporativos, que se denominó COSO II.

Para este nuevo protocolo, la gestión de riesgo empresarial de riesgos es un proceso efectuado por el directorio, la administración y las personas de la organización, y es aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñando para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos dentro de su apetito,

con el fin de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización. Obviamente uno de éstos será no sufrir fraudes, por lo que se establece en este marco es de mucha utilidad a la hora de diseñar y ejecutar los procesos de lucha contra los fraudes.

En el año 2013 COSO ha publicado, después de un período de consultas, una nueva versión del marco integrado sobre control interno. Si bien la versión de 1992 reflejó de manera implícita los principios centrales del control interno, la versión del 2013 lo hace de manera explícita señalando 17 principios, los cuales representan conceptos fundamentales asociados con los cinco componentes del control interno.

- La organización debe demostrar compromiso con la integridad y los valores éticos.
- El consejo de administración deberá demostrar independencia en la gestión, y ejercerá la supervisión en el desarrollo y ejecución del control interno.
- La alta dirección establece, con la supervisión del consejo de administración, la estructura, las líneas de reporting, autoridad y responsabilidad en la consecución de objetivos.
- En alineación con los objetivos, la organización debe demostrar compromiso para atraer, desarrollar, y retener personas competentes.
- En la consecución de objetivos, la organización debe tener personas responsables para atender sus responsabilidades de control interno.
- La organización debe especificar los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- La organización identifica y evalúa riesgos.
- La organización debe gestionar el riesgo de fraude

- La organización identifica y evalúa los cambios importantes que podrían impactar al sistema de control interno.

El principal objetivo del COSO es establecer los criterios en materia de control interno de las organizaciones, esto implica evaluar y reducir el riesgo de fraude.

### **Entorno de control**

Elementos de un fuerte ambiente de control ayudan a prevenir el fraude incluyendo los siguiente:

- Un código de conducta, la política de la ética, la política o el fraude a establecer el tono apropiado en la parte superior de la entidad
- Programas de ética y la línea directa de denuncias
- Contratación y directrices y las prácticas de promoción
- Supervisión por parte del comité de auditoría, tablero u otro órgano superior

### **Evaluación de riesgos**

El establecimiento de un proceso de evaluación de riesgo de fraude que tenga en cuenta los factores de riesgo de fraude y esquemas de fraude

- La participación de personal apropiado en el riesgo de fraude y proceso de evaluación
- La realización de evaluaciones de riesgo de fraude en forma regular

## **Actividades de control**

Las políticas y procedimientos para los procesos de negocio, incluyendo los límites de autoridad apropiadas y separación de funciones incompatibles.

## **Información y comunicación**

Promoción de la importancia del programa de gestión del riesgo de fraude y la posición de la organización sobre el riesgo de fraude tanto interno como externo a través de programas de comunicación corporativa.

- Diseño y entrega de formación de conciencia de fraude
- Un proceso de afirmación o certificación para confirmar los empleados han leído y entendido las políticas corporativas y que los empleados están en conformidad con las políticas.

## **Actividades de supervisión**

- Proporcionar una evaluación periódica de los controles antifraude
- El uso de evaluaciones independientes del riesgo de fraude, programa de gestión de auditoría interna o de otros grupos
- La implementación de la tecnología para ayudar en continuo actividades de vigilancia.

## **b) Guía práctica sobre las actividades de gestión de los riesgos de fraude**

En esta guía se describen formas específicas para combatir, no cualquier tipo de riesgo, sino específicamente el del fraude. Esta metodología se resume en cinco principios:

- **Principio 1:** como para de la estructura de gobierno corporativo de las organizaciones, estas deberían implementar un programa de gestión del riesgo de fraude, incluyendo una política por escrito para transmitir las expectativas de la junta directiva y la alta dirección respecto del riesgo de fraude.
- **Principio 2:** la exposición al riesgo de fraude debería ser evaluada periódicamente por la organización para identificar posibles esquemas y eventos específicos que la organización necesite mitigar.
- **Principio 3:** las técnicas de prevención para evitar potenciales eventos clave de riesgo de fraude deberían estar establecidas, cuando sea posible, para mitigar posibles impactos en la organización.
- **Principio 4:** las técnicas de detección deberían estar establecidas para descubrir eventos de fraude cuando las medidas preventivas fallen o los riesgos no mitigados se materialicen.
- **Principio 5:** un proceso de reporte debería estar implementado para solicitar datos sobre potenciales fraudes y un enfoque coordinado de investigaciones y acciones correctivas debería ser utilizado para ayudar a asegurar que el potencial fraude es afrontado de manera apropiada y oportuna.

### **c) Ley Sarbanes Oxley**

Es la respuesta a los escándalos financieros de algunas grandes corporaciones. Estos escándalos hicieron caer la confianza de la opinión pública en las empresas de auditoría y contabilidad.

Es así, como la primera parte de la ley establece una nueva agencia privada sin ánimo de lucro, “La Junta de Supervisión Contable de Empresas Públicas”, es decir, una compañía reguladora encargada de revisar, regular, inspeccionar

y sancionar a las empresas de auditoría. La ley también se refiere a la independencia de las auditorías, el gobierno corporativo y la transparencia financiera. Se considera uno de los cambios más significativos en la legislación empresarial.

- Sarbanes Oxley es una obligación para las empresas cotizadas en la bolsa de New York.
- Se promulgó para aumentar la confiabilidad de los informes financieros. ¿En qué forma? Verificando que los controles existentes en el proceso de reporte financiero permiten garantizar razonablemente la “oportunidad, integridad y exactitud de los datos financieros”.
- Impone determinadas obligaciones a los gestores en el momento de difundir información financiera.
- Se apoya en COSO a la hora de conceptualizar el control interno.
- No requiere un análisis exhaustivo de todos los datos financieros, solo los que sean materiales.

#### **d) Guía de Gestión de Riesgos de Fraude**

En puntos anteriores se comentó de manera resumida las principales metodologías internacionales aceptadas para tratar el fraude. La presente tesis se apoyó de la Guía de Gestión de Riesgos de Fraude emitida por El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, COSO por sus siglas en inglés, publicada en septiembre de 2016. Esta guía fue creada en concordancia con el Marco Integrado COSO 2013 y sirve como referencia de mejores prácticas en las organizaciones para hacer frente al riesgo de fraude. A continuación, se presenta una correlación entre los principios de la gestión de riesgo de fraude y los componentes y principios del control interno del Marco Integrado COSO 2013:

**Tabla 1. Correlación entre los principios del marco COSO y la guía de fraude COSO 2013**

<b>COSO Componente de entorno de control y principios</b>	<b>Principio de gestión del riesgo de fraude</b>
Entorno de control: Principios del 1 al 5	La organización establece y comunica un programa de gestión del riesgo de fraude que muestra las expectativas de la junta directiva y la alta dirección y su compromiso con la alta integridad y valores éticos en relación con la gestión del riesgo de fraude.
Evaluación de Riesgos: Principios del 6 al 9	La organización lleva a cabo el fraude integral, evaluaciones de riesgo para identificar esquemas y los riesgos de fraude específicos, evalúa su probabilidad y significación, evalúa las actividades de control del fraude existentes e implementa acciones para mitigar los riesgos de fraude residuales.
Actividades de control. Principios del 10 al 12	La organización selecciona, desarrolla, y despliega las actividades de control del fraude preventivos y de detección para mitigar el riesgo de eventos de fraude que se producen o no son detectados de manera oportuna.
Información y Comunicación: Principios del 13 al 15	La organización establece un procedimiento de comunicación para obtener información sobre posibles fraudes y despliega un enfoque coordinado para la investigación y la acción correctiva para abordar el fraude de manera adecuada y el momento oportuno.
Supervisión: Principios del 16 al 17	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones en curso para determinar si cada uno de los cinco principios de la gestión del riesgo de fraude están presentes y en funcionamiento y se comunican las deficiencias de fraude de manera oportuna a los responsables de la adopción de medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo de administración.

Fuente: elaboración propia con información de Guía de Gestión de Riesgo de Fraude de COSO emitida por el Instituto de Auditores Internos

### **e) Guía de auditoría interna y fraude**

El propósito de esta guía práctica es aumentar el conocimiento del auditor interno de fraude y proporcionar orientación sobre cómo hacer frente a los riesgos de fraude en los trabajos de auditoría interna.

El Marco para la Práctica Profesional Internacional (IPPF) esboza las siguientes normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna referente al fraude y el rol del auditor interno en la detección, prevención y control de los riesgos de fraude y hacer frente a esos riesgos en las auditorías e investigaciones.

La guía se llama Auditoría Interna y Fraude, y se basa en las siguientes Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna:

#### **Norma 1200 aptitud y cuidado profesional**

1210 – aptitud: los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes, y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales. La actividad de Auditoría Interna, colectivamente, debe reunir u obtener los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.

#### **Norma 1220 cuidado profesional**

1220.A1 El auditor interno debe ejercer el debido cuidado profesional al considerar:

- La relativa complejidad, materialidad o significatividad de asuntos a los cuales se aplican procedimientos de aseguramiento
- La educación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control
- La probabilidad de errores materiales, fraude o incumplimientos

- El costo de aseguramiento en relación con los beneficios potenciales

### **Norma 2060 informe a la alta dirección y al consejo**

El Director de Auditoría Interna debe informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de Auditoría Interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan, y sobre el cumplimiento del Código de Ética y las Normas. El informe también debe incluir cuestiones de control y riesgos significativos, incluyendo riesgos de fraude, cuestiones de gobierno y otros asuntos que requieren la atención de la alta dirección y/o el Consejo.

### **Norma 2120 gestión de riesgos**

La actividad de Auditoría Interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos.

### **Norma 2210 objetivos del trabajo**

2210.A2 - El auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, fraude, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo.

## **2.2 Proceso de concesión de microcréditos**

Es el procedimiento establecido por la institución para evaluar la viabilidad de otorgar microcréditos a individuos que hacen una solicitud formal. El solicitante se somete a una evaluación económica para determinar si tiene capacidad de pago. Dicho otorgamiento también debe estar avalado por las leyes crediticias emitidas por la Junta Monetaria y sujetas a supervisión de la Superintendencia de Bancos.

### **2.2.1 Proceso general de concesión de microcréditos**

Es el conjunto de pasos realizados para otorgar un microcrédito, se ejecuta en varias fases que se deben cumplir de acuerdo a los lineamientos de la entidad bancaria, a continuación, se resumen las etapas principales del proceso:

#### **a) Solicitud**

El departamento de ventas ingresará una solicitud recibida directamente de un cliente o de la gestión de obtención de clientes potenciales. En esta etapa el candidato al crédito deberá presentar una serie de documentos que permitan identificarlo y hacer un estudio sobre su capacidad de pago.

#### **b) Análisis**

En esta fase se hace una evaluación socioeconómica del solicitante, y se determina la veracidad de los documentos presentados, así como la capacidad de pago. Se ingresa la información del candidato al sistema y es evaluada por personal especializado en la materia.

#### **c) Aprobación**

En esta etapa si el análisis del candidato ha sido positivo se procederá a realizar las autorizaciones correspondientes por las diferentes áreas involucradas en el proceso.

#### **d) Formalización**

Se procede con la emisión y firma de documentos, registro de huella dactilar del cliente, pagaré de crédito, contratos, IVE, etc. Se crea un expediente formal con los documentos que conforman la solicitud, análisis y aprobación.

### **e) Desembolso**

Es el proceso de entrega de los fondos al cliente, puede ser en efectivo o por medio de una cuenta bancaria aperturada para este propósito.

## **2.2.2 Proceso crediticio según reglamento para la administración del riesgo de crédito**

El proceso crediticio según Reglamento para la Administración del Riesgo Crediticio consta de las siguientes etapas:

### **a) Identificación del mercado objetivo**

El plan estratégico institucional y sus modificaciones deben identificar el mercado principal hacia el cual se orienten los activos crediticios de la institución. Una vez identificado el mercado objetivo se emitirán directrices relativas a los aspectos siguientes:

- Principales actividades económicas hacia las que se canalizan los activos crediticios
- Características de los segmentos de mercado a los que desea orientar los activos crediticios
- Condiciones generales bajo las que se pacten los activos crediticios
- Excepciones que pueden hacerse a lo establecido en los incisos anteriores

### **b) Manual de crédito**

Las políticas y los procedimientos para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios deberán ser constados por escrito en el manual de

crédito que será aprobado por el Consejo de Administración, o quien haga sus veces.

El Consejo de Administración o su representante, velará por la actualización del manual de crédito y autorizará las modificaciones al mismo, las cuales serán comunicadas a la Superintendencia de Bancos, a más tardar en (10) días hábiles después de su aprobación.

### **c) Evaluación de otros solicitantes o deudores**

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

- Comportamiento financiero histórico, es decir cuando el solicitante o deudor es una persona jurídica, excepto cuando se trate de solicitantes o deudores de microcrédito
- Capacidad de pago, la cual será conforme a las políticas aprobadas por el consejo de administración de cada institución, o quien haga sus veces, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones
- Experiencia de pago en la institución y en otras instituciones
- Relación entre el servicio de la deuda y los flujos de fondos proyectados del solicitante o deudor
- Nivel de endeudamiento del solicitante o deudor
- Relación entre el monto del activo crediticio y el valor de las garantías

#### **d) Estructuración del activo crediticio**

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

- Monto de activo crediticio
- Programa de desembolsos
- Forma de pago de capital e intereses
- Periodo de gracia
- Tasa de interés
- Plazo
- Destino del crédito
- Garantías
- Otras condiciones que se pacten

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

- Uso de los fondos
- Situación financiera del solicitante o deudor de los garantes
- Flujos de fondos proyectados del solicitante o deudor o del proyecto a financiar
- Ciclo comercial u operativo del solicitante o deudor, en comparación a la forma de pago
- Valor de los activos, patrimonio e ingresos del solicitante o deudor
- Estimación de la vida útil del bien que se financiará, cuando éste figure como garantía

### **e) Aprobación**

Las instituciones deberán observar sus políticas establecidas para la aprobación de solicitudes que den lugar a activos crediticios, las prórrogas, las novaciones o las reestructuraciones, conforme a la estructura y niveles jerárquicos definidos en su organización.

### **f) Formalización**

Las instituciones deberán establecer e implementar los procedimientos que procuren la adecuada formalización en 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 demás, cuando sea aplicable, y otorgar facultades a la institución para efectuar inspecciones periódicas que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas.

## **2.3 Información financiera de solicitantes y deudores de microcrédito**

Las instituciones deberán obtener, respecto de los solicitantes y deudores de microcrédito, su estado patrimonial y el de sus ingresos y egresos. Esta información deberá ser actualizada cuando se otorguen prórrogas, novaciones o reestructuraciones.

## **2.4 Clasificación de microcréditos**

El criterio de clasificación en el caso de los microcréditos será la morosidad, considerando los plazos siguientes:

**Tabla 2. Clasificación de morosidad de microcréditos**

<b>Categoría del activo crediticio</b>	<b>Situación de pago del activo crediticio</b>
A	al día o hasta 1 mes de mora
B	más de 1 hasta 2 meses de mora
C	más de 2 hasta 4 meses de mora
D	más de 4 hasta 6 meses de mora
E	más de 6 meses de mora

Fuente: tomado del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución de Junta Monetaria 93-2005 y sus modificaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **AUDITORÍA INTERNA**

#### **3.1 Auditoría**

La auditoría interna es el procedimiento por medio del cual se evalúa de forma independiente la veracidad de las operaciones de una organización. Tiene por objetivo agregar valor a las actividades y procedimientos de la entidad.

La auditoría en general “en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos fenómenos y operaciones se den de la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos.”  
(14:9)

El tema principal del presente capítulo es el estudio de la auditoría interna; sin embargo, para ampliar el concepto general de auditoría se explican algunos puntos relevantes que se detallan a continuación:

##### **3.1.1 Antecedentes de la auditoría**

“El origen de la auditoría surge con el advenimiento de la actividad comercial y por la incapacidad de invertir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa. Por estas razones surge de buscar personas capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa.

Con el transcurso del tiempo, las relaciones comerciales y operaciones de negocios empezaron a crecer rápidamente, sobre todo a partir de la revolución industrial; en ese momento el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión mediante el cual el dueño, o en su caso, los administradores extendieran su control y vigilancia. Este tipo de servicio era provisto por una o más personas de la misma organización a quienes se les otorgaba la facultad de revisión en relación a los procedimientos establecidos; el enfoque que se le daba a este tipo de auditorías en su inicio era de carácter contable, debido a que se basaba principalmente en el resguardo de los activos, y su finalidad era verificar que los ingresos se administraran correctamente por los responsables en cuestión.” (14:10)

### **3.2 Clasificación de la auditoría**

La auditoría se enfoca en distintos ámbitos operativos de una institución, y puede realizarse con un enfoque interno o externo. Un objetivo específico es evaluar la veracidad de la información presentada en los estados financieros, la efectividad de las operaciones administrativas, revisión de actividades de gestión gubernamental, validar el correcto funcionamiento de los controles informáticos y los casos forenses.

De acuerdo con los antecedentes de la auditoría, su origen fue ayudar a las compañías a obtener eficiencia en sus operaciones y salvaguardar sus activos, el desarrollo de la tecnología y la complejidad de los procesos de producción, así como el tamaño de las entidades requieren supervisión y vigilancia especializadas y dirigidas hacia un área o proceso específico. Tal es el caso de la auditoría de tecnología de la información. Las empresas son dependientes de la tecnología, por lo que es necesario tener control sobre la

administración de información. Así, se pueden mencionar los diversos campos de aplicación de la auditoría; a continuación, se presenta un resumen las auditorías más relevantes según el sujeto que las realiza y el campo de aplicación.

### **3.2.1 Según el sujeto que la realiza**

Según el sujeto que la realiza, la auditoría se clasifica en:

#### **a) Auditoría externa**

Es realizada por auditores totalmente ajenos a la empresa; esto permite que auditor externo utilice su libre albedrío en la aplicación de los métodos, técnicas y herramientas con las cuales hará la evaluación de las actividades y operaciones de la empresa que audita.

La auditoría externa está basada principalmente en la evaluación de la veracidad de la información contenida en los estados financieros de una institución. Se evalúa la entidad en general; sin embargo, el énfasis gira sobre la base de la información contable. Uno de los aspectos principales es la evaluación del control interno de la entidad sujeta a revisión. La auditoría externa es importante debido a que da certeza a los dueños de las empresas sobre la correcta ejecución del negocio y hacia afuera da credibilidad a los clientes, proveedores, fisco, bancos, inversionistas, entre otros.

#### **b) Auditoría interna**

Auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio las actividades y procedimientos

relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.

“Con base en la aplicación de un enfoque que asegure eficiencia en los procesos de administración de riesgos, de control y de gobierno, es propósito de la auditoría interna entregar a la alta administración resultados cualitativos, cuantitativos, independientes, confiables, oportunos y objetivos; además de asistir a las organizaciones públicas y privadas a alcanzar sus metas y objetivos.” (15:11)

### **3.2.2 Diferencia entre auditoría interna y auditoría externa**

Según el Instituto de Auditores Internos, los intereses, funciones, responsabilidades y las actividades de los auditores internos y externos son complementarias y, algunas veces similares; en algunos casos, se superponen en algún punto. Por ejemplo, un punto en común entre un auditor interno y un auditor externo puede ser el de llevar un análisis eficiente de transacciones; familiarizarse prudentemente con el gobierno, la gestión de riesgos y el sistema de control interno de la organización, y compartir y elaborar informes finales precisos.

Sin embargo, existen diferencias definidas en las funciones y, ciertamente, en los límites del trabajo que realizan. Las diferencias, que se resumen a continuación, por lo general no se reconocen plenamente e incluso hasta pueden malinterpretarse o confundirse.

**Tabla 3. Diferencias entre Auditoría Interna y Auditoría Externa**

<b>Diferencias clave entre las auditorías interna y externa</b>		
	<b>Auditoría interna</b>	<b>Auditoría externa</b>
Objetivo	Analizar y mejorar los controles y el desempeño	Expresar una opinión sobre el estado financiero
Alcance	Operaciones de la organización	Informes financieros fiscales
Habilidades	Interdisciplinarias	Contabilidad, finanzas, impuestos
Período	Presente/futuro, en curso	Pasado, en un momento determinado
Audiencia principal	Consejo de administración, dirección ejecutiva	Inversores, interés público
Normas	La Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna del IIA	Principios de Auditoría Generalmente Aceptados, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
Énfasis	Fortalecer y proteger el valor de la organización	Declaración razonable de los estados financieros
Relación laboral	Empleado de la organización	Un contratista independiente

Fuente: tomado del Instituto de Auditores Internos, Perspectivas y Percepciones Globales, Auditoría Interna y Auditoría Externa, Edición 8, 2017.

### **3.2.3 Según el área de aplicación**

Según el área de aplicación la auditoría se clasifica en:

#### **a) Auditoría financiera**

La actividad del auditor consiste en revisar la correcta aplicación de los registros contables y operaciones financieras de las empresas.

### **b) Auditoría administrativa**

Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a la actividad administrativa de una empresa; en cuanto a su organización, son las relaciones entre sus integrantes, y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan las operaciones.

### **c) Auditoría operacional**

Es la revisión sistemática y exhaustiva específica que se realiza a las actividades de la empresa, con el fin de evaluar su existencia, suficiencia, eficacia, y el correcto desarrollo de sus operaciones.

### **d) Auditoría gubernamental**

Es la revisión exhaustiva y sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental.

### **e) Auditoría informática**

Es la revisión técnica, especializada y exhaustiva que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa, sean individuales, compartidos o de redes, así como a sus instalaciones, telecomunicaciones, mobiliario, equipos periféricos y demás componentes. El propósito fundamental es evaluar el uso adecuado de los sistemas para el correcto ingreso de los datos, el procesamiento adecuado y la emisión oportuna de sus resultados en la organización. En Guatemala, generalmente se conoce como auditoría de sistemas o de tecnología de la información, y su principal énfasis es la verificación de los sistemas tecnológicos sobre los cuales una entidad basa su operación.

### **3.3 Auditor**

El auditor es el profesional de auditoría preparado y debidamente capacitado, designado por una entidad para realizar una consultoría externa o revisión interna acerca de los resultados administrativos o financieros de una institución, con el propósito de emitir un dictamen sobre los resultados y realizar las recomendaciones idóneas según los hallazgos de auditoría.

#### **3.3.1 La responsabilidad del auditor**

El auditor debe ser un profesional interdisciplinario, que juega un papel importante en la consecución de los objetivos de una entidad. Por el rol que desempeña en la institución tanto el auditor interno como el externo, pueden detectar anomalías importantes en la ejecución del negocio de una institución; esto permite generar cierto grado de certeza para los dueños e inversores.

La presente tesis trata específicamente sobre el fraude; en el libro Auditoría Integral se comenta el tema referente a la responsabilidad del auditor: “Con frecuencia, los fraudes importantes se inician en lo alto, y éste era el caso en Worldcom. Bernie Ebbers, fundador y CEO de la empresa, le había dicho a Cooper que no autorizara el término “controles internos” pues, afirmaba, no lo entendía. Sin embargo, Cooper luchó por el respeto y más recursos para el departamento de auditoría interna. Le dijo a Ebbers que su división podría ahorrar millones de dólares en operaciones poco rentables en controles internos.” (1:4)

En relación al párrafo anterior, se destaca la importancia que tiene la auditoría para la detección y prevención de fraudes; esto implica auditores preparados, con amplio criterio y pericia profesional. Si bien la responsabilidad del auditor

se limita a emitir un dictamen y recomendaciones sobre la auditoría realizada, su responsabilidad es hacer su trabajo de manera profesional y planificar su trabajo de forma integral a tal grado que disminuya la posibilidad de fraude y error en la entidad auditada.

### **3.3.2 Competencias del auditor interno**

El auditor debe cumplir con una diversidad de competencias para desarrollar eficientemente su trabajo; a continuación, se detalla el Marco de Competencias IIA Global de Auditoría Interna: Una competencia es la capacidad de un individuo para realizar un trabajo o tarea adecuadamente, al ser un conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos definidos. El marco proporciona una guía estructurada, lo que permite la identificación, evaluación y el desarrollo de las competencias en auditores internos individuales.

El marco describe las diez competencias básicas recomendadas para cada nivel amplio de trabajo, que incluyen al personal de auditoría interna, gestión de auditoría interna y el director ejecutivo de auditoría. Cada capacidad de la base se apoya en una lista de competencias más detalladas que definen aún más la declaración de competencias básicas. Mientras que las competencias básicas se han definido individualmente, se debe entender que hay conexiones e interdependencias entre todas las competencias.

El marco se compone de diez competencias básicas, que se detallan a continuación:

- **Ética profesional:** promueve y aplica la ética profesional

- Gestión de auditoría interna: desarrolla y gestiona la función de auditoría interna
- Marco para la efectividad de la auditoría interna, en el que se aplica el marco de prácticas profesionales internacionales
- Gobierno, riesgo y control, en el que se aplica un conocimiento profundo de gobierno, riesgo y control apropiado para la organización
- Visión para los negocios, que consiste en mantener la experiencia del control empresarial, las prácticas de la industria, y especifica factores de organización
- Comunicación con impacto
- La persuasión y la colaboración, que convence y motiva a otros a través de la colaboración y la cooperación
- El pensamiento crítico que se aplica al análisis de procesos, inteligencia de negocios y técnicas de resolución de problemas
- Entrega de auditoría interna, que proporciona compromisos de la misma
- Mejora e innovación que favorecen el cambio y unidades de mejora y cambios.

### **3.4 Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna**

El objetivo del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, es proporcionar una guía coherente que facilite la interpretación y aplicación de conceptos, metodologías y técnicas fundamentales para la profesión. Delimitando la práctica actual de la Auditoría Interna, así como considerando futuras expansiones, el Marco pretende ayudar a los profesionales a satisfacer las necesidades de un mercado que demanda, cada vez más, un servicio de Auditoría Interna de alta calidad.

El marco se divide en seis partes que se describen a continuación:

- Misión y definición de Auditoría Interna
- Código de Ética
- Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna
- Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna
- Guías de Implementación/Consejos para Práctica
- Guías Complementarias

Todos los elementos del marco para la práctica de la Auditoría Interna, forman el conjunto de normas que permiten desarrollar de manera ordenada y uniforme la profesión de Auditoría Interna a nivel internacional. Para una mejor comprensión de cada aspecto, a continuación, se hará un resumen de cada punto.

### **3.4.1 Misión y definición de auditoría interna**

#### **a) Misión**

Auditoría Interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando, aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos.

#### **b) Definición**

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

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

### **3.4.2 Código de ética**

El propósito del Código de Ética del Instituto de Auditores Internos es promover una cultura ética en la profesión de Auditoría Interna.

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

- Principios que son relevantes para la profesión y práctica de Auditoría Interna.
- Reglas de conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos. Estas reglas son una ayuda para interpretar los principios en aplicaciones prácticas. Su intención es guiar la conducta ética de los auditores internos.

### **3.4.3 Principios fundamentales para la práctica profesional de la auditoría interna**

Los principios fundamentales, tomados en su conjunto, articulan la efectividad de las Auditoría Interna. Para que ésta sea eficaz, todos los principios deben estar presentes y operar de forma efectiva. La manera en la que un auditor interno o la actividad de Auditoría Interna demuestran la efectividad de los

principios fundamentales pueden ser muy diferentes de una organización a otra, pero el fracaso en el logro de cualquiera de los principios implicaría que una actividad de Auditoría Interna no es todo lo efectiva que podría ser para el logro de la misión.

La Auditoría Interna:

- Demuestra integridad
- Demuestra competencia y diligencia profesional
- Es objetiva y se encuentra libre de influencias; es independiente
- Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización
- Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados
- Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continuo de su trabajo
- Se comunica de forma efectiva
- Proporciona aseguramiento en base a riesgos
- Hace análisis profundos, es proactiva y está orientadas al futuro
- Promueve la mejora de la organización

#### **3.4.4 Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna**

Los trabajos que lleva a cabo Auditoría Interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Sin en estas diferencias puede afectar la práctica de la Auditoría Interna en cada ambiente, el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos. En el caso de que los auditores internos no puedan cumplir con ciertas partes de las normas por

impedimentos legales o de regulaciones, deberán cumplir con todas las demás partes y efectuar la correspondiente declaración.

El propósito de la norma es:

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

La estructura de estas normas está formada por las Normas sobre Atributos, Normas sobre Desempeño y las guías de implementación. Las normas sobre atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna, y las normas sobre desempeño describen la naturaleza de los servicios de Auditoría Interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales pueden evaluarse el desempeño de estos servicios. Las Normas sobre Atributos y sobre Desempeño se aplican a todos los servicios de Auditoría Interna. Las guías de implementación amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento y consultoría.

#### **a) Normas sobre atributos**

- **1000 Propósito, autoridad y responsabilidad:** el propósito, la autoridad de la actividad de Auditoría Interna debe estar formalmente definidos en un estatuto, en conformidad con la Misión de Auditoría Interna y los elementos

de cumplimiento obligatorio del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

- **1100 Independencia y objetividad:** la actividad de Auditoría Interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.
- **1200 Aptitud y cuidado profesional:** los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados.
- **1300 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad:** El director de Auditoría Interna debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de Auditoría Interna.

#### **b) Normas sobre desempeño**

- **2000 Administración de la actividad de auditoría interna:** el director de auditoría interna debe gestionar eficazmente la actividad de Auditoría Interna para asegurar que añade valor a la organización.
- **2100 Naturaleza del trabajo:** la actividad de Auditoría Interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático disciplinado y basado en riesgos.
- **2200 Planificación del trabajo:** los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.
- **2300 Desempeño del trabajo:** los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.
- **2400 Comunicación de resultados:** los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos.

- **2500 Seguimiento del progreso:** el director de Auditoría Interna debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.
- **2600 Comunicación de la aceptación de los riesgos:** cuando el director de Auditoría Interna concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si el director de Auditoría Interna determina que el asunto no ha sido resuelto debe comunicar esta situación al Consejo.

### **3.5 Control interno**

Es un conjunto de procedimientos emitidos por el gobierno corporativo de una entidad y ejecutados por la administración, con el objetivo de salvaguardar los activos y apoyar a lograr los objetivos definidos por la organización.

El control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzarán los objetivos de la misma; es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

El desarrollo del control interno se inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos y donde se hizo imprescindible delegar funciones dentro de la organización, así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes.

Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), el control interno se define de la siguiente manera:

“El control interno 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 aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relacionados a las operaciones, a la información y al cumplimiento.

Esta definición hace énfasis en que el control interno:

- Está orientado a la consecución de los objetivos en una o más categorías separadas, pero con determinadas áreas comunes operaciones, información y cumplimiento
- 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
- Es llevado a cabo por las personas puesto que no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de gente y las acciones que aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno
- Es capaz de proporcionar, sino una seguridad absoluta, un aseguramiento razonable al consejo y a la alta dirección de la organización
- Es adaptable a la estructura de la organización flexible para su aplicación, y 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 incisos del control interno.” (3:1)

### **3.5.1 Objetivos del control interno**

El control interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de los objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de control interno. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquier de estos objetivos, es una fortaleza de control interno.

Los objetivos del control interno son los siguientes:

#### **a) Suficiencia y confiabilidad de la información financiera**

La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones. Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

#### **b) Efectividad y eficiencia de las operaciones**

Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad, de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

### **c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables**

Todas las acciones que se emprendan por parte de la dirección de la organización, deben estar enmarcadas dentro de las disposiciones legales del país, y deben obedecer al cumplimiento de toda la normativa que le sea aplicable al ente.

#### **3.5.2 Principales modelos de control interno**

Diversas iniciativas han tratado de estandarizar los conceptos, siendo una de las más importantes el informe COSO el que a la fecha es considerado como un punto de referencia obligado cuando se trata materias de control interno, para la práctica de las empresas.

Existen diversos modelos de control interno, todos similares en la búsqueda de hacer eficientes los controles, evitar el riesgo de fraude y error. Para efecto de la presente investigación se utilizará el modelo COSO. Tal como se comentó en el párrafo anterior, se ha convertido en una herramienta esencial en materia de control interno.

Todos los modelos de control interno toman las experiencias de empresas que han presentado grandes fracasos en materia del control interno y que les ha llevado a generar grandes pérdidas económicas e incluso a muchas el cierre total de operaciones. El control interno debe hacer énfasis en la identificación y gestión de los riesgos asociados a la actividad productiva de las entidades. Con el objetivo de mostrar los modelos implementados por algunos países, en la siguiente tabla se muestran algunos de los modelos de control interno más conocidos y aceptados a nivel internacional:

**Tabla 4. Modelos de control interno**

<b>Modelo</b>	<b>País</b>	<b>Propósito</b>	<b>Aspectos Importantes</b>
<b>COSO</b> Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway	Estados Unidos	Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización.	Incluye identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio.
			Resalta la importancia de la planificación y la supervisión.
			Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
<b>COCO</b> Criterios de la Junta de Control	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección.	Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia.
			Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas.
			Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección.
			Define 20 criterios para diseño, desarrollo y modificación del control.
<b>ACC</b> Criterios de Control Australiano	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos.	Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua.
			Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad.
			Incluye un modelo de gestión de riesgos.
<b>Cadbury</b>	Reino Unido	Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control.	Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.

Fuente: elaboración propia con referencia de Marco Conceptual de Control Interno, Contraloría General de la República, Lima Perú.

### **3.6 Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) Control Interno – Marco Integrado 2013**

Una organización adopta una misión y una visión, establece estrategias, fija objetivos a conseguir y formula planes para lograrlos. Dichos objetivos pueden fijarse para una organización en su conjunto o bien pueden dirigirse a actividades específicas de la organización. Si bien existen objetivos específicos para cada organización, algunos de ellos pueden considerarse comunes. Por ejemplo, algunos objetivos que son comunes a la mayoría de organizaciones son la consecución del éxito como organización, la información de las partes interesadas, la contratación y retención de empleados motivados competentes, la obtención y mantenimiento de una reputación corporativa positiva y cumplimiento de la normativa y regulación.

Para apoyar a la organización en sus esfuerzos por lograr sus objetivos, se dispone de los cinco componentes del control interno:

- Entorno de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión

Estos componentes son relevantes tanto para el conjunto de la organización como a nivel organización, filiales, divisiones, o cualquier de sus unidades operativas, función o cualesquiera otras subdivisiones de la organización.

### 3.6.1 Relación entre objetivos, componentes y organización

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una organización se esfuerza por lograr, los componentes, que representan lo que se necesita para lograr objetivos, y la estructura de la organización (las unidades operativas, organizaciones jurídicas y demás). La relación puede ser representada en forma de cubo.

- Las tres categorías de objetivos están representadas por las columnas
- Los cinco componentes están representados por las filas

**Figura 4. Cubo de representación del modelo COSO**



Fuente: elaboración propia con información del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) Marco Integrado de Control Interno 2013

### **3.6.2 Objetivos**

La dirección, bajo supervisión del consejo de administración, establece objetivos a nivel de organización que se alinean con la misión, visión y estrategias de la organización. Estos objetivos de alto nivel reflejan las opciones elegidas por la dirección y el consejo de administración con respecto a la manera en que la organización trata de crear, conservar y materializar el valor de sus grupos de interés. Éstos pueden centrarse en las necesidades específicas de las operaciones de la organización o bien alinearse con las leyes, reglas, regulaciones y normas impuestas por los legisladores, organismos reguladores y organismos de normalización, o bien ser el resultado de una combinación de ambos. Establecer objetivos es un requisito previo del control interno y una parte fundamental del proceso de gestión relacionando con la planificación estratégica.

El marco agrupó los objetivos de una organización en tres categorías: Operacionales, de información y de cumplimiento.

#### **a) Objetivos operacionales**

Los objetivos operacionales hacen referencia a la consecución de la misión y visión básicas de la organización, que es la razón fundamental de su existencia. Estos objetivos varían en función de las opciones elegidas por la dirección en relación con el modelo operacional, las características sectoriales y el desempeño. Los objetivos a nivel de organización se desglosan a su vez en otros objetivos para las operaciones específicas dentro de las subdivisiones, filiales, unidades operativas y funciones, dirigidos a incrementar la eficiencia y eficacia en la consecución de su objetivo principal.

## **b) Objetivos de información**

Los objetivos de información hacen referencia a la preparación de informes útiles para uso de las organizaciones y las partes interesadas. Pueden estar relacionados tanto con información financiero como con información no financiera, así como con información externa o interna.

Los objetivos de información interna vienen motivados por las necesidades internas de información como respuesta a una serie de necesidades potenciales, tales como decisiones estratégicas de la organización, planes operativos y parámetros de desempeño a distintos niveles. Los objetivos de información externa están motivados fundamentalmente por la regulación y/o las normas establecidas por los reguladores y organismos de normalización.

## **c) Objetivos de cumplimiento**

Las organizaciones deben llevar a cabo sus actividades, y a menudo adoptar medidas específicas, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables. A la hora de definir sus objetivos de cumplimiento, la organización debe comprender qué leyes, reglas y regulaciones son aplicables transversalmente a la organización. Muchas leyes y regulaciones son, en general bien conocidas, como por ejemplo aquellas que guardan relación con los recursos humanos, la fiscalidad y el cumplimiento de la legislación medioambiental; pero otras pueden resultar menos conocidas, como por ejemplo aquellas aplicables a una organización que quiera llevar a cabo sus operaciones en jurisdicción o territorio extranjero remoto. Los bancos por su parte están obligados a operar de acuerdo a la normativa emitida por la Junta Monetaria, ente que tiene a su cargo velar por el correcto funcionamiento de los bancos y de todo el sistema financiero guatemalteco regulado.

### **3.6.3 Componentes y principios del control interno**

El marco establece un total de cinco componentes de sistema de control interno y diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a los componentes. Estos componentes y principios del sistema de control interno son aplicables para todas las organizaciones. Los diecisiete principios son aplicables a cada una de las categorías de objetivos, así como a los objetivos y sub objetivos de cada categoría. Por ejemplo, una organización puede aplicar el Marco en relación con el cumplimiento de una ley específica relativa a los acuerdos comerciales con organizaciones en el extranjero, una subcategoría de la categoría de objetivos de cumplimiento.

A continuación, se incluye un resumen de cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno de los principios relativos a cada componente.

#### **a) Entorno de control**

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el sistema de control interno de 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 las normas de conducta esperables.

Existen un total de cinco principios relacionados al entorno de control:

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

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

## **b) Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que determinar cómo se deben gestionar dichos riesgos. La dirección considera los posibles cambios que se puedan 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.

Existen un total de cuatro principios relativos a la evaluación de riesgos:

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionado
- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de objetivos

- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

### **c) Actividades de control**

Las actividades de control son las acciones establecida a través de la 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 control tecnológico.

Existen tres principios relativos a las actividades de control:

- 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
- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos
- 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

### **d) 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.

Existen un total de tres principales relativos a la información y comunicación:

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

#### **e) 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, están presentes y funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo.

Existe un total de dos principios relativos a las actividades de supervisión:

- 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

- 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

## **CAPÍTULO IV**

### **AUDITORÍA INTERNA EN LA DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES, EN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS, EN UN BANCO PRIVADO NACIONAL**

#### **(CASO PRÁCTICO)**

##### **4.1 Antecedentes**

“Banco Imperio Sociedad Anónima”, se constituyó por medio de escritura pública en febrero del año 2000, bajo las leyes bancarias y mercantiles del país. Sus oficinas centrales se encuentran ubicadas en la 12 calle 13-22 zona 10 del municipio de Guatemala. El banco se dedica a la intermediación financiera a través de la captación de recursos financieros del público y la colocación de créditos.

Los recursos del banco provienen de capital privado y su principal segmento de mercado lo constituyen personas que se dedican a diversas actividades económicas. Otorgando créditos empresariales y de personas a través de 112 agencias distribuidas toda la República de Guatemala. El banco está autorizado para:

- a) Recibir depósitos monetarios;
- b) Recibir depósitos a plazo;
- c) Recibir depósitos de ahorro;
- d) Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
- e) Realizar operaciones de reporto como reportado;
- f) Otorgar créditos;
- g) Realizar descuento de documentos;

- h) Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- i) Conceder anticipos para exportación;
- j) Emitir operaciones de tarjeta de crédito;
- k) Realizar arrendamiento financiero;
- l) Realizar factoraje;
- m) Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros;
- n) Realizar operaciones como reportador;
- o) Cobrar y pagar por cuenta ajena;
- p) Actuar como fiduciario

#### **4.1.1 Información administrativa**

El banco fue constituido de acuerdo a la legislación financiera vigente, registrado como Sociedad Anónima, y los integrantes del consejo de administración se detallan a continuación:

#### **Consejo de Administración**

<b>Cargo</b>	<b>Directores titulares</b>	<b>Directores suplentes</b>
Presidente	Gilberto Alejandro Martínez López	Juan Carlos Enríquez Maldonado
Vice-Presidente	Armando Javier Cisneros Juárez	Enrique Sarmiento Ibáñez
Secretario	Dagoberto Petronilo Sánchez Torres	Jesica Nohemí Ramírez Sánchez
Vocal I	Rosaura Flores Castañeda	José Alberto López Maradiaga
Vocal II	Fernando Damián Contreras Fajardo	Ana Beatriz Lara Cruz

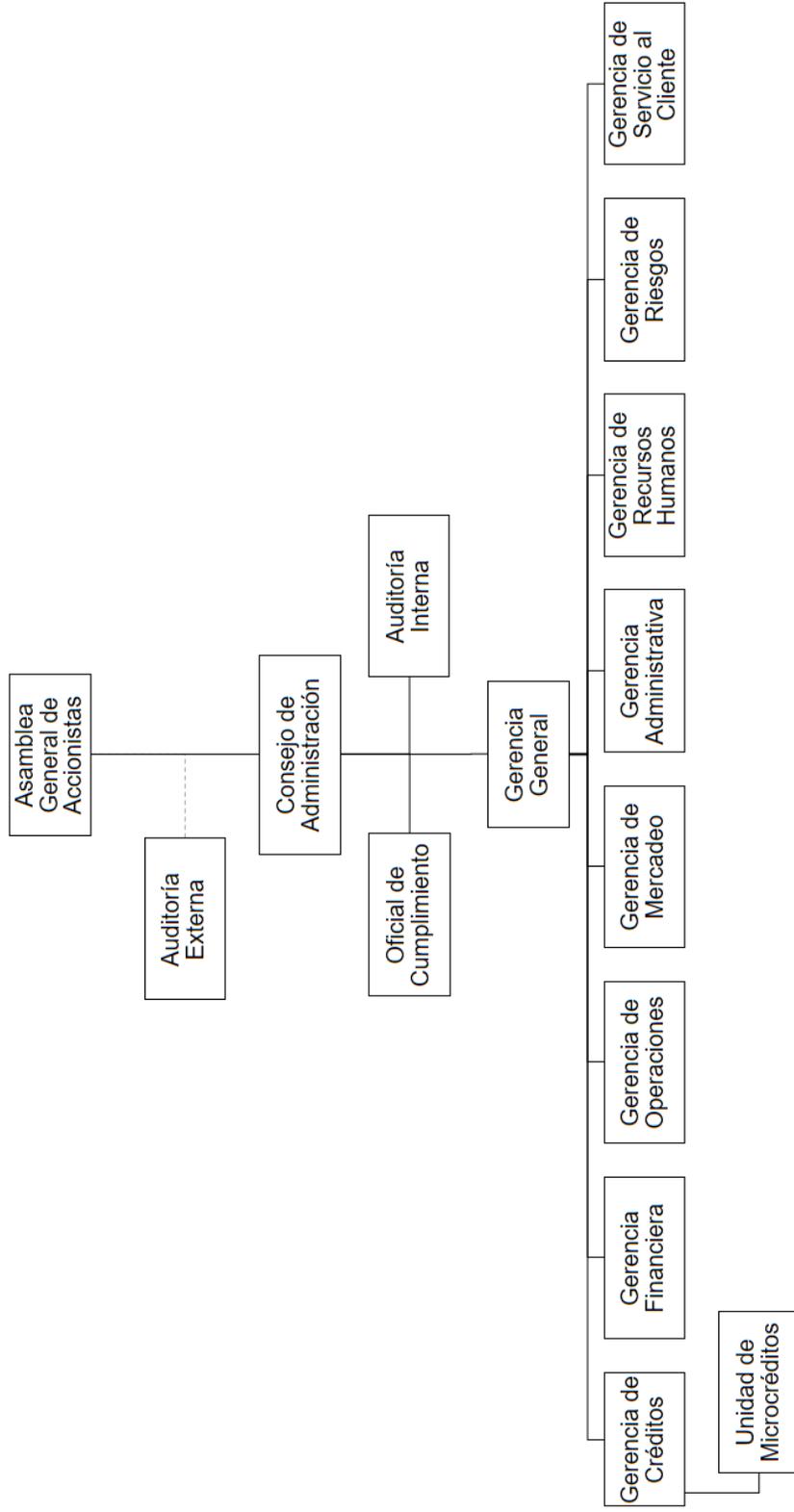
### Principales Gerencias

Gerencia	Cargo
Gerente General	Pablo Javier Campos Castillo
Auditor Interno	Carlos Roberto Fuentes Solares
Gerencia de Créditos	Rafael Enrique Roca Melgar
Gerente de Cumplimiento	Josué Eliazar Ríos Duarte
Gerente de Finanzas	Caín Enrique Morán López
Gerencia Administrativa	Rigoberto Dagoberto Gonzáles Álvarez
Gerente de Internacional	Yahaira Antonina del Valle Salguero
Gerente de Mercadeo	Sonia Guadalupe Camposeco Juárez
Gerente de Operaciones	Delfino Caledonio Solórzano Zepeda
Gerente de Recursos Humanos	Dafne Leonalí Solís Aguilar
Gerente de Riesgos	Vicente Alfonso Santos Hernández
Gerente de Servicio al Cliente	Verónica Edith Pérez Carrillo

### Organigrama del Banco Imperio, S. A.

El banco se organiza por medio de gerencias y jefaturas debidamente establecidas y con capacidades específicas para desarrollar el negocio bancario. El tamaño de la institución, lo hace uno de los bancos más grandes del país, la cartera de créditos está diversificada en todos los rubros autorizados por la Junta Monetaria. La unidad a evaluar depende de la Gerencia de Créditos donde se encuentra ubicada la unidad de microcréditos, a continuación, se detalla el organigrama del banco:

**Figura 5. Organigrama del Banco Imperio, S. A.**



Fuente: información proporcionada por la Gerencia de Recursos Humanos

## **Base de contabilidad**

De acuerdo con el artículo 59 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, el registro contable de las operaciones que realicen las empresas reguladas deben regirse por las normas emitidas por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable en principios de contabilidad generalmente aceptados y en normas internacionales de contabilidad. De acuerdo con lo indicado, el banco realiza sus registros bancarios acorde a lo establecido por la Superintendencia de Bancos en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados ya no se utilizan, en su lugar se aplicarán las Normas Internacionales de Información Financiera. Se mencionan en el párrafo anterior debido a que así lo dice literalmente el artículo de ley a la espera de su modificación.

### **4.2 Fase preliminar de la auditoría**

Previo al desarrollo de la auditoría se deben tomar en cuenta todos los aspectos importantes referentes a la información recabar información del área a revisar y realizar la comunicación a los involucrados en la auditoría.

## Nombramiento de auditor



**BANCO IMPERIO, S. A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Memorando No. 007-2019**

**A:** **Federico Hernández Pérez**  
Senior de Auditoría Interna  
**Daniel Bernal Godoy**  
Asistente de Auditoría Interna

**De:** **Carlos Roberto Fuentes Solares**  
Gerente de Auditoría Interna

**Asunto:** Detección y prevención de fraudes en el proceso de concesión de microcréditos

**Fecha:** Guatemala, 07 de enero de 2019

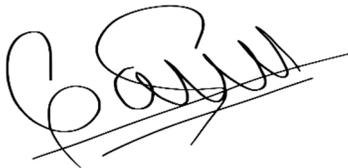
De acuerdo con la planificación anual de Auditoría Interna, por este medio se le asigna efectuar auditoría sobre la detección y prevención de fraudes del proceso de concesión de microcréditos, durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre 2018. El trabajo de auditoría requerirá las siguientes actividades:

- Conocimiento del entorno del área a evaluar
- Evaluación del control interno
- Planificación de la ejecución del trabajo de auditoría
- Ejecución de la auditoría y elaboración de papeles de trabajo

- Supervisión del trabajo de auditoría
- Elaboración del informe de auditoría
- Presentación del informe de auditoría

La administración reportó que durante el año anterior se incrementó la realización de fraudes en el proceso de concesión de microcréditos, por lo que el Consejo de Administración solicita la evaluación completa del proceso.

Atentamente,



Licenciado  
Carlos Roberto Fuentes Solares  
Gerente de Auditoría Interna

## Carta de anuncio de la auditoría



Guatemala, 09 de enero de 2019

Lic. Rafael Enrique Roca Melgar  
Gerente de Créditos  
Presente

Estimado Licenciado Roca:

Como parte del plan anual de auditoría interna para el año 2019, a partir de la presente fecha estaremos efectuando auditoría al proceso de concesión de microcréditos para el período comprendido de enero a diciembre de 2018. Dicha auditoría tiene como propósito detectar y prevenir fraudes en el proceso de concesión de microcréditos.

Nuestro trabajo consistirá en la evaluación de las políticas y procedimientos establecidos en el manual institucional de créditos, el conocimiento del personal de los procesos establecidos y la revisión de casos de fraude reportados durante el período a evaluar.

El trabajo se realizará y documentará por medio de entrevistas al personal a cargo de los procesos claves, evaluación de los controles establecidos, estadísticas, revisión de muestras. Al final del trabajo de auditoría se realizará

un informe conteniendo los hallazgos observados, que serán discutidos con los involucrados antes de ser enviados a la Gerencia General y al Consejo de Administración.

Para la realización del trabajo de auditoría estará a cargo de Federico Hernández Pérez, Senior de Auditoría, y Daniel Bernal Godoy, Asistente de Auditoría Interna, quienes estarán bajo mi supervisión. Asimismo, para inicio de nuestra auditoría solicitamos una reunión inicial para el día 14 de enero de 2019, para la presentación del equipo de trabajo e informarle del inicio del trabajo de campo programado para el día 21 de enero de 2019.

De antemano, gracias por su colaboración

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Fuentes Solares', with several horizontal lines drawn through it.

Licenciado  
Carlos Roberto Fuentes Solares  
Gerente de Auditoría Interna

c.c. Archivo  
Gerencia General  
Consejo de Administración

### 4.3 Planificación de la auditoría



#### AUDITORÍA INTERNA

A continuación, se describen las principales funciones que se llevarán a cabo para la realización de la auditoría:

Área a auditar	Unidad de Microcréditos
Proceso auditado	Concesión de microcréditos
Fecha de inicio de la auditoría	21 de enero de 2019
Fecha finalización de la auditoría	13 de febrero de 2019
Encargado del equipo de auditoría	Carlos Roberto Fuentes Solares

#### Antecedentes

De acuerdo al plan anual de auditoría para el año 2019, diseñado por la gerencia de auditoría interna y a solicitud del consejo de administración se programó realizar auditoría al proceso de concesión de microcréditos, derivado del incremento de fraudes en la cartera de microcréditos durante el año 2018. Según información proporcionada por la gerencia financiera los fraudes se incrementaron en Q 1,762,000.00 117% más que el año anterior. Esta

situación pone en alerta a la administración, adicionalmente, hace dos años que no se realiza auditoría al proceso de concesión de microcréditos.

### **Alcance**

Revisar la ejecución de políticas y procedimientos emitidos por el banco para el logro de sus objetivos estratégicos, así como los requerimientos de orden regulatorio y el control interno, en el proceso de concesión de microcréditos con el objetivo de detectar posibles debilidades que puedan repercutir en la realización de fraudes.

### **Objetivo general**

Rendir un informe que contenga el resultado de la evaluación del control interno, el impacto de la realización de fraudes y el cumplimiento de políticas y procedimientos en el proceso de concesión de microcréditos. Emitir las recomendaciones que permitan mejorar los controles para reducir el riesgo de fraude.

### **Objetivos específicos**

1. Evaluar el control interno del área de concesión de microcréditos por medio de la metodología COSO 2013
2. Evaluar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos establecidos en el manual institucional de créditos.
3. Determinar el impacto de la realización de fraudes cometidos en el proceso de concesión de microcréditos y emitir recomendaciones para detectarlos y prevenirlos.

## **Métodos y técnicas**

Para efectuar el trabajo de auditoría se utilizarán distintas metodologías de análisis y pruebas que se describen a continuación:

- Entrevistas a los empleados relacionados directamente en el proceso a evaluar
- Narrativas de los principales procesos
- Cuestionarios dirigidos a evaluar la vigencia y correcta aplicación de las políticas y procedimientos
- Flujogramas de procesos clave a evaluar
- Pruebas de cumplimiento a los procesos clave

## **Tiempo para realizar la auditoría**

A continuación, se detallan los recursos necesarios para la realización de la auditoría:

## **Recursos humanos y horas hombre presupuestadas**

<b>Puesto</b>	<b>Nombre del Colaborador</b>	<b>Iniciales</b>	<b>Horas Hombre</b>
Gerente de Auditoría	Carlos Roberto Fuentes Solares	CRFS	30 horas
Senior de Auditoría	Federico Hernández Pérez	FHP	80 horas
Asistente de Auditoría	Daniel Bernal Godoy	DBG	160 horas
<b>Total</b>			<b>270 horas</b>

### Distribución de horas en actividades por auditor

<b>Actividad</b>	<b>Gerente</b>	<b>Senior</b>	<b>Asistente</b>	<b>Total HH</b>
Evaluación preliminar	4	8	10	22
Evaluación del control interno	8	20	60	88
Planificación trabajo	8	5	6	19
Ejecución del Trabajo	0	20	60	80
Elaboración y presentación del informe	4	12	12	28
Supervisión y seguimiento	6	15	12	33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>80</b>	<b>160</b>	<b>270</b>

### Recursos tecnológicos y materiales

<b>Recursos Tecnológicos</b>		<b>Recursos Materiales</b>	
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>No.</b>	<b>Descripción</b>
3	Computadoras portátiles	3	Cartuchos de impresora color negro
3	Impresoras	3	Cartuchos de impresora a colores
1	Fotocopiadora	3	Resmas de papel bond
1	Escáner		Lapiceros, lápices y crayones



#### 4.4 Programa de auditoría



#### PROGRAMA DE AUDITORÍA

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

DESCRIPCIÓN			
<p><b>OBJETIVO GENERAL</b>                      Revisar el proceso de concesión de microcréditos con énfasis en la detección y prevención de fraudes, a través de la verificación del control interno y la correcta ejecución de la políticas y procedimientos.</p> <p><b>ALCANCE</b>                      Identificar y evaluar debilidades que puedan repercutir en fraudes, el proceso de concesión de microcréditos durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p>			
ACTIVIDADES			
PRIMERA FASE		HECHO POR	FECHA
1	Planificación de entrevistas a los integrantes de la unidad de microcréditos, con el objetivo de entender ampliamente el proceso.	FHP	14/01/2019
2	Solicitud de organigrama de la unidad de microcréditos.	FHP	14/01/2019
3	Solicitud a recursos humanos de los descriptores de puestos y funciones del personal de la unidad de microcréditos.	FHP	15/01/2019
4	Solicitud de políticas y procedimientos del proceso de concesión de microcréditos.	FHP	15/01/2019
5	Entrevistas con personal de la unidad de microcréditos.	FHP	15/01/2019
6	Elaboración de narrativas de entrevistas.	FHP	15/01/2019
7	Obtención de expedientes de casos de fraude reportados durante el año 2018.	FHP	15/01/2019

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<b>OBJETIVO GENERAL</b>			
Revisar el proceso de concesión de microcréditos con énfasis en la detección y prevención de fraudes, a través de la verificación del control interno y la correcta ejecución de la políticas y procedimientos.			
<b>ALCANCE</b>			
Identificar y evaluar debilidades que puedan repercutir en fraudes, el proceso de concesión de microcréditos durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.			
<b>ACTIVIDADES</b>			
<b>SEGUNDA FASE</b>		<b>HECHO POR</b>	<b>FECHA</b>
8	Evaluación del control interno según marco integrado COSO 2013	DBG	22/01/2019
9	Evaluación del cumplimiento del proceso de concesión de microcréditos	DBG	28/01/2019
10	Detección y prevención de fraudes en el proceso de concesión de microcréditos	DBG	30/01/2019
<b>TERCERA FASE</b>		<b>HECHO POR</b>	<b>FECHA</b>
12	Elaboración de informe preliminar	FHP	06/02/2019
13	Presentación y discusión de hallazgos con gerente de créditos	FHP	08/02/2019
14	Elaboración de informe final	FHP	11/02/2019

## 4.5 Índice de papeles de trabajo



### ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

	ACTIVIDADES	REFERENCIA	PÁGINA
1	Estructura de la unidad de microcréditos	CC 1	101
2	Narrativa de entrevista con el Gerente de Recursos Humanos	CC 2	102
3	Políticas y procedimientos para la concesión de microcréditos	CC 3	103
4	Narrativa de entrevista al jefe de la unidad de microcréditos	CC 4	105
5	Comparativo de fraudes 2017 - 2018	CC 5	106
6	Evaluación del control Interno por componente y principio	DD 1	107
7	Resumen diferencias de control interno	DD 2	120
8	Cuestionario de valoración de riesgos realizado al gerente de riesgos	DD 3	124
9	Diagnóstico de control interno, principios del componente evaluación de riesgos	DD 4	126
10	Diagnóstico de control interno, componente evaluación de riesgos	DD 5	128
11	Resumen de la evaluación del control interno	DD 6	131
12	Cuestionario de identificación de riesgos en el proceso de concesión de microcréditos	EE 1	132
13	Proceso para otorgar microcréditos	EE 2	133
14	Flujograma del proceso para otorgar microcréditos	EE 3	135
15	Narrativa de entrevista con el gerente de recursos humanos	EE 4	136
16	Narrativa del perfil de colaboradores	EE 5	137

**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

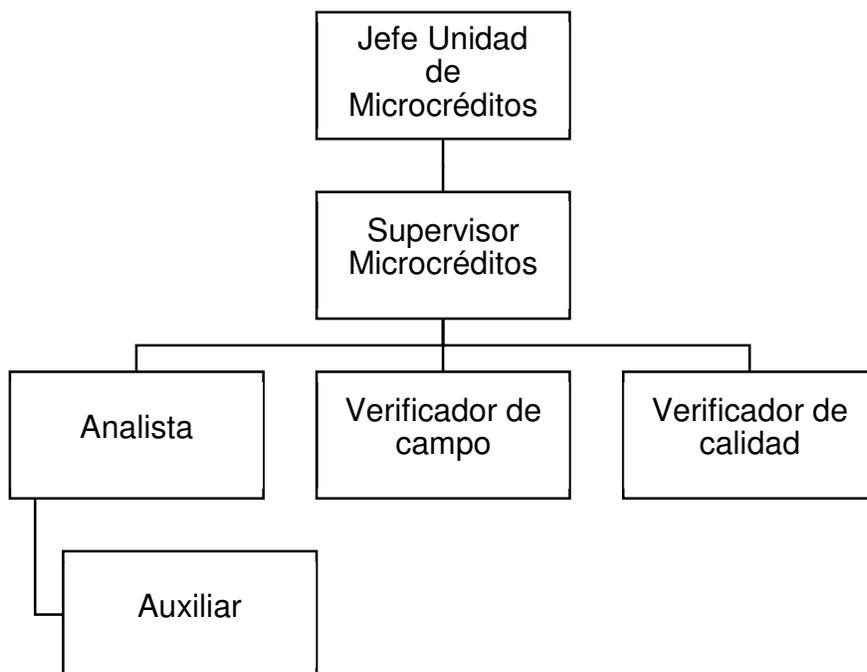
ACTIVIDADES		REFERENCIA	PÁGINA
17	Entrevista con el jefe de microcréditos, evaluación del proceso de concesión de microcréditos	EE 6	139
18	Entrevista con analistas de microcréditos	EE 7	141
19	Entrevista con verificadores de microcréditos	EE 8	143
20	Matriz de riesgos del proceso de concesión de microcréditos	EE 9	145
21	Cuestionario de identificación del riesgo de fraude	FF 1	149
22	Cuestionario de detección y gestión del riesgo de fraude	FF 2	150
23	Matriz de diagnóstico de gestión del riesgo de fraude según COSO	FF 3	153
24	Integración de cartera de créditos	FF 4	156
25	Determinación de la muestra	FF 5	157
26	Atributos evaluados en la muestra de microcréditos	FF 6	158
27	Evaluación de la muestra	FF 7	159
28	Resultado de la muestra	FF 8	165
29	Integración por tipología de casos de fraude	FF 9	168
30	Revisión tipología casos de fraude	FF 10	169
31	Matriz de evaluación de la prevención de fraudes	FF 11	172
32	Cuestionario de evaluación del programa de denuncias de fraude	FF 12	178
33	Marcas de auditoría	GG	181

<b>P.T. CC 1</b>		
Hecho por:	FHP	16/01/2019
Revisado por:	CRFS	17/01/2019

### ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE MICROCRÉDITOS

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

### Organigrama de la Unidad de Microcréditos



Fuente: información proporcionada por la Gerencia de Recursos Humanos

**Conclusión:** el organigrama coincide con la estructura autorizada, depende de la gerencia de créditos, es funcional y eficiente a la fecha de revisión.



P.T. CC 2		
Hecho por:	FHP	15/01/2019
Revisado por:	CRFS	17/01/2019

**NARRATIVA ENTREVISTA CON GERENTE DE RECURSOS HUMANOS**

Entrevistado: Dafne Leonalí Solís Aguilar  
Información solicitada: Descriptor de puestos Unidad de Microcréditos  
Gerencia: Recursos Humanos

---

De acuerdo al memorando número 007-2019 de Auditoría Interna, se solicitó al departamento de Recursos Humanos los descriptores de puestos del personal del departamento de Microcréditos del banco, proporcionando los descriptores del jefe de microcréditos, analista, verificador de campo, verificador de calidad y auxiliar.

Los expedientes de los empleados un jefe de créditos, ocho analistas, ocho verificadores de campo, ocho verificadores de calidad y ocho auxiliares fueron proporcionados en original por en plano no mayor a tres días hábiles.

Sin otro asunto particular qué tratar, se da por terminada la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos Dafne Leonalí Solís Aguilar, firmando de enterado y de común acuerdo las siguientes personas.

Licenciada  
Dafne Leonalí Solís Aguilar  
Gerente de Recursos Humanos

Licenciado  
Federico Hernández Pérez  
Senior de Auditoría

P.T. <b>CC 3</b>		
Hecho por:	FHP	16/01/2019
Revisado por:	CRFS	17/01/2019

### POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

#### **Requisitos de solicitud de microcréditos**

Los clientes que soliciten crédito deberán presentar como mínimo, los documentos que se describen a continuación:

- Solicitud de préstamo debidamente llenada y firmada por el deudor y fiador cuando aplique
- Fotocopia completa del documento personal de identificación DPI
- Los formularios IVE y los anexos que correspondan debidamente llenos y firmados
- Fotocopia o impresión de documento SAT donde conste el NIT
- Estado patrimonial y estado de ingresos y egresos
- Declaración de beneficiarios cuando aplique
- Llenar formato de destino del préstamo (actividad económica a la que se destinará)
- Otros documentos que se consideren pertinentes

#### **Parámetros a tomar en cuenta para el otorgamiento de microcréditos**

Para el otorgamiento de microcréditos se deben tomar en cuenta los siguientes parámetros:

<b>Parámetro</b>	<b>Política</b>
Edad	Entre 21 y 65 años
Poseer un negocio propio	Dedicarse a una actividad económica objeto de financiamiento y que genere ingresos que aseguren la recuperación del crédito
Monto máximo de crédito otorgado	Hasta Q 110,000.00
Monto mínimo de crédito otorgado	Desde Q 90,000.00
Monto máximo según JM-93-2005	Hasta: Q 160,000.00
Plazo	12, 24 y 36 meses para cancelar
Nivel de endeudamiento	Hasta un 25%

**Conclusión:** los procedimientos cumplen con lo requerido por la resolución de Junta Monetaria 93-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito; adicional existen políticas internas que se consolidan con la regulación y hace eficientes los controles. En relación al fraude, se detectan debilidades en el proceso de forma general, lo que justifica la realización de la auditoría al proceso de concesión de microcréditos.

**NARRATIVA DE ENTREVISTA CON EL JEFE DE LA UNIDAD DE MICROCRÉDITOS**

ENTIDAD: BANCO IMPERIO, S. A.  
UNIDAD: MICROCRÉDITOS  
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Descripción**

Derivado de la cantidad de empleados de la unidad de microcréditos y que forman parte del proceso, para el jefe de la unidad de microcréditos, analistas, verificadores de campo, verificadores de calidad y auxiliares, se procederá a realizar cuestionarios dirigidos a evaluar los conocimientos de políticas y procedimientos regulatorios y propios de la entidad, así como el conocimiento de controles para detectar y prevenir la realización de fraudes.

Informó Carlos Eugenio Rincón Paz jefe de la unidad de microcréditos, que informará al personal a su cargo y designará un tiempo específico para la atención de los cuestionarios solicitados durante el desarrollo de la auditoría.

Sin otro asunto que agregar a la entrevista realizada a Carlos Eugenio Rincón Paz, jefe de la unidad de microcréditos, se da por concluida y firman de enterado las siguientes personas.



Licenciado  
Carlos Eugenio Rincón Paz  
Jefe de Microcréditos



Licenciado  
Federico Hernández Pérez  
Senior de Auditoría



#### 4.6 Evaluación del control interno según marco integrado COSO 2013



**P.T. DD 1 -1/13**

Hecho por:	DBG	21/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

#### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

Evaluación del Componente - Entorno de Control		
Principio evaluado	¿Presente?	¿En funcionamiento?
<p><b>1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos</b> - La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.</p>	SI	SI
<p><b>Explicación / Conclusión</b></p> <p>Este principio se evaluó atendiendo tanto a la entidad como a la unidad operativa. Se concluye que este principio está presente y en funcionamiento en la unidad operativa, si bien se detecta una deficiencia de control interno (DCI 1-1) en la entidad que podría incidir en los objetivos de la unidad operativa a largo plazo. Dado que el objetivo de este análisis se centra en la evaluación operativa y existen controles adecuados en ella, se concluye que el principio está presente y en funcionamiento, a pesar de la deficiencia de control interno.</p>		

<b>P.T. DD 1 - 2/13</b>		
Hecho por:	DBG	21/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Entorno de Control</b>			
<b>Principio evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>	<b>Explicación / Conclusión</b>
DCI 1-1 No existe obligación en la entidad de ratificar habitualmente que el personal ha leído y comprende las políticas sobre ética.	NO	Control de compensación: Todos los miembros del personal del área de concesión de microcréditos deben confirmar una vez al año que han leído y comprendido las políticas sobre ética.	
<b>2. Ejerce la responsabilidad de la supervisión</b> - El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	SI	SI	Este principio se evaluó atendiendo a la entidad.
<b>3. Establece estructuras, niveles de autoridad y responsabilidades</b> - La dirección establece, bajo la supervisión del consejo las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	SI	SI	No se detectan deficiencias de control interno. Este principio se evaluó atendiendo a la entidad. No se detectan deficiencias de control interno.

<b>P.T. DD 1 – 3/13</b>		
Hecho por:	DBG	22/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Entorno de Control</b>		
<b>Principio evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>
		<b>Explicación / Conclusión</b>
<p><b>4. Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales</b> - La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.</p>	SI	SI
<p>Este principio se evaluó atendiendo tanto a la entidad como a la unidad operativa.</p> <p>Se concluye que este principio está presente y en funcionamiento en la unidad operativa, se detecta una deficiente de control interno (DCI 4-1) en la entidad podría incidir en los objetivos de la unidad operativa. Dado que el objetivo de este análisis se centra en la evaluación operativa y existen controles adecuados en ella, se concluye que el principio está presente y en funcionamiento, a pesar de la deficiencia de control interno.</p>		
<p>DCI 4-1 En la unidad se detectó que no existe una planificación adecuada de un plan de sucesión.</p>	SI	SI
<p>Sucesor capacitado: En la unidad operativa, puede realizar las funciones necesarias.</p>		



**P.T. DD 1 – 4/13**

Hecho por:	DBG	22/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Entorno de Control</b>		
<b>Principio evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>
<b>5. Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas - La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de objetivos</b> Se evaluó si alguna deficiencia de control o una combinación de ellas, supone una deficiencia grave y se concluyó:	SI	SI
<b>¿Está presente el componente?</b>	SI	Todos los principios están presentes, a pesar de las deficiencias de control interno detectadas.
<b>¿Está en funcionamiento el componente?</b>	SI	Todos los principios están en funcionamiento, a pesar de las deficiencias de control interno detectadas.
		<b>Explicación / Conclusión</b> Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa. No se detectan deficiencias de control interno.



<b>P.T. DD 1 – 5/13</b>			
Hecho por:	DBG	22/01/2019	
Revisado por:	FHP	25/01/2019	

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Evaluación de Riesgos</b>			
<b>Principio evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>	<b>Explicación / Conclusión</b>
<b>6. Especifica objetivos adecuados</b> - La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos.	SI	SI	Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa. No se detectan deficiencias de control interno.
<b>7. Identifica y analiza el riesgo</b> - La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	SI	SI	Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa. No se detectan deficiencias de control interno.

<b>P.T. DD 1 – 6/13</b>		
Hecho por:	DBG	22/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Evaluación de Riesgos</b>			
<b>Principio evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>	<b>Explicación / Conclusión</b>
<p><b>8. Evalúa el riesgo de fraude</b> - La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.</p>	NO	NO	<p>Este principio se evaluó teniendo en cuenta la entidad y la unidad operativa. Existen debilidades de control interno, no hay una evaluación adecuada de los fraudes, no se tiene medido el impacto y la realización de fraudes tanto en la unidad como en la entidad evaluada.</p>
<p>DCI 8-1 Tanto la entidad como la unidad operativa no considera el reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción</p>	NO	<p>El componente no está presente ni en funcionamiento. La debilidad en cuanto al análisis del riesgo constituye una debilidad importante.</p>	<p>Según deficiencia de control interno (DCI 8-1) la entidad no tiene evaluado el riesgo de fraude.</p>

<b>P.T. DD 1 – 7/13</b>		
Hecho por:	DBG	22/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTEY PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Evaluación de Riesgos</b>			
<b>Principio evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>	<b>Explicación / Conclusión</b>
<b>9. Identifica y analiza los cambios significativos - La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.</b>	SI	SI	Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa.  No se detectan deficiencias de control interno.
Se evaluó si alguna deficiencia de control o una combinación de ellas, supone un deficiencia grave y se concluyó:	Se concluye que las deficiencias de control interno detectadas con el principio 8 (DCI 1-8) representa deficiencias graves. Dado que el objetivo de evaluación se centra en la unidad operativa, se concluye que las deficiencias de control interno detectadas en la entidad no quedan mitigadas por los controles con los que cuenta la unidad, a la vez los controles generales establecidos en relación del fraude a nivel de la entidad evaluada son escasos.		
¿Está presente el componente?	NO	Los principios de evaluación de riesgos son débiles y no están acorde a la realidad de la unidad y entidad evaluada, el componente no está presente.	
¿Está en funcionamiento el componente?	NO	Los principios de evaluación de riesgo son débiles y no están acorde a la realidad de la unidad y entidad evaluada, el componente no está en funcionamiento.	



<b>P.T. DD 1 – 8/13</b>		
Hecho por:	DBG	22/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERIODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Actividades de Control</b>			
<b>Principio evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>	<b>Explicación / Conclusión</b>
<b>10. Diseña y desarrolla actividades de control</b> - 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.	SI	SI	Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa.  No se detectaron deficiencias de control interno.

Hecho por:	DBG	23/01/2019
Revisado por:	FHP	26/01/2019

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Actividades de Control</b>			
<b>Principio Evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>	<b>Explicación / Conclusión</b>
<p><b>11. Define y desarrolla controles generales sobre la tecnología</b> - La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</p>	SI	SI	Se evaluó este principio atendiendo a la entidad (centro de datos centralizado) y a la unidad operativa. Se detectó deficiencia de control interno relacionada con las actividades de control de la seguridad de la red (DCI 11-1) en el centro de datos centralizado. Sin embargo, las actividades de control de la seguridad por transacciones de las que dispone la unidad operativa mitigan eficazmente dicha deficiencia.
<p>DCI 11-1</p> <p>Existen actividades de control llevadas a cabo en la administración (alta, baja y modificación) de los derechos de acceso de los usuarios a la red corporativa. No se realizan evaluaciones periódicas del acceso a la red.</p>	NO	Control de compensación: Los controles de la unidad mitigan la deficiencia detectada. El acceso a la red en la unidad es inaccesible para terceros.	



<b>P.T. DD 1 – 10/13</b>		
Hecho por:	DBG	23/01/2019
Revisado por:	FHP	26/01/2019

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Actividades de Control</b>		
<b>Principio Evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>
<b>12. Despliega políticas y procedimientos</b> - La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. Se evaluó si alguna deficiencia de control o una combinación de ellas, supone un deficiencia grave y se concluyó:	SI	SI
<b>¿Está presente el componente?</b>	SI	Todos los principios están presentes a pesar de las deficiencias de control interno.
<b>¿Está en funcionamiento el componente?</b>	SI	Todos los principios están en funcionamiento, a pesar de las deficiencias de control interno.
		<b>Explicación / Conclusión</b>  Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa.  No se detectan deficiencias de control interno.
		Se concluye que la deficiencia de control interno detectada en relación con el principio 11 (DCI 11-1) queda efectivamente mitigada por los controles de acceso por transacciones de la unidad operativa. Por tanto, se concluye que estas deficiencias de control interno no representan una deficiencia grave.

<b>P.T. DD 1 – 11/13</b>			
Hecho por:	DBG	23/01/2019	
Revisado por:	FHP	25/01/2019	

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Información y Comunicación</b>			
Principio evaluado	¿Presente?	¿En funcionamiento?	Explicación / Conclusión
<b>13. Utiliza información relevante</b> - La organización obtiene, genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	SI	SI	Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa. No se detectan deficiencias de control interno.
<b>14. Se comunica internamente</b> - La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades del control interno que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	SI	SI	Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa sin hallar deficiencia de control interno. Sin embargo, se detecta una deficiencia de control interno (DCI 14-1) en la entidad. Se concluye que existen controles de compensación y no impide asegurar que el principio está presente y en funcionamiento en la unidad operativa.
DCI 14-1 No existe comunicación habitual en la entidad acerca de las responsabilidades de control interno.	Deficiencia de control interno	La unidad operativa dispone de controles alternos.	



<b>P.T. DD 1 – 12/13</b>		
Hecho por:	DBG	23/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Información y Comunicación</b>		
<b>Principio evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>
<b>15. Se comunica con el exterior -</b> La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.  Se evaluó si alguna deficiencia de control o una combinación de ellas supone una deficiencia grave y se concluyó:	SI	SI
<b>¿Está presente el componente?</b>	SI	Todos los principios están presentes a pesar de las deficiencias de control interno.
<b>¿Está en funcionamiento el componente?</b>	SI	Todos los principios están en funcionamiento, a pesar de las deficiencias de control interno.



<b>P.T. DD 1 – 13/13</b>		
Hecho por:	DBG	24/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE Y PRINCIPIO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación del Componente - Actividades de Supervisión</b>			
<b>Principio evaluado</b>	<b>¿Presente?</b>	<b>¿En funcionamiento?</b>	<b>Explicación / Conclusión</b>
<b>16. Realiza evaluaciones continuas y/o independientes</b> - 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.	SI	SI	Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa. No se detectan deficiencias de control interno.
<b>17. Evalúa y comunica deficiencias</b> - 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 al consejo de administración, según corresponda.	SI	SI	Este principio se evaluó atendiendo a la unidad operativa. No se detectan deficiencias de control interno.
¿Está presente el componente?	SI		Todos los principios están presentes a pesar de las deficiencias de control interno.
¿Está en funcionamiento el componente?	SI		Todos los principios están en funcionamiento, a pesar de las deficiencias de control interno.

<b>P.T. DD 2 – 1/4</b>		
Hecho por:	DBG	24/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

**RESUMEN DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERIODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Resumen Deficiencias de Control Interno</b>								
No. Deficiencia	Componente	Principio	Descripción de la deficiencia del control interno	Comentario de la gravedad	Es grave S/N	Propietario / Responsable	Plan y fecha de corrección	Presencia / Funcionamiento
DCI 1-1 <b>Referencia:</b> <b>DD 1 - 2/13</b>	Entorno de Control	1	No existe obligación en la entidad de ratificar habitualmente que el personal ha leído y comprende las políticas sobre ética.	Se concluye que este principio está presente y en funcionamiento en la unidad operativa, si bien se detecta una deficiente de control interno (DCI 1-1). No es relevante, por lo que se concluye que el principio está presente y en funcionamiento.	NO	Héctor Cabrera	31/12/2019	Principio presente y en funcionamiento  Componente presente y en funcionamiento



<b>P.T. DD 2 – 2/4</b>	
Hecho por:	DBG
Revisado por:	FHP
	24/01/2019
	25/01/2019

**RESUMEN DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERIODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Resumen Deficiencias de Control Interno</b>								
No. Deficiencia	Componente	Principio	Descripción de la deficiencia del control interno	Comentario de la gravedad	Es grave S/N	Propietario / Responsable	Plan y fecha de corrección	Presencia / Funcionamiento
DCI 4-1 <b>Referencia: DD 1 – 3/13</b>	Entorno de Control	4	En la unidad se detectó que no existe una planificación adecuada de un plan de sucesión.	Se concluye que este principio está presente y en funcionamiento en la unidad operativa, a pesar de (DCI 4-1). Dado que en la unidad operativa hay controles, se concluye que el principio está presente y en funcionamiento.	No	Carlos Alvarado	31/12/2019	Principio presente y en funcionamiento  Componente presente y en funcionamiento



<b>P.T. DD 2 – 3/4</b>	
Hecho por:	DBG
Revisado por:	FHP
	24/01/2019
	25/01/2019

**RESUMEN DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Resumen Deficiencias de Control Interno</b>								
No. Deficiencia	Componente	Principio	Descripción de la deficiencia de control interno	Comentario de la gravedad	Es grave S/N	Propietario / Responsable	Plan y fecha de corrección	Presencia / Funcionamiento
DCI 8-1 <b>Referencia:</b> <b>DD 1 – 6/13</b>	Evaluación de Riesgos	8	Tanto la entidad como la unidad operativa no considera el reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción	No hay una evaluación adecuada de la realización de fraudes, no se mide la realización ni el impacto. Deficiencia de control interno (DCI 8-1) la entidad no tiene evaluado el riesgo de fraude.	SI	Vicente Santos	31/12/2019	Principio no está presente ni en funcionamiento  Componente no está presente ni en funcionamiento



<b>P.T. DD 2 – 4/4</b>	
Hecho por:	DBG
Revisado por:	FHP
	24/01/2019
	25/01/2019

**RESUMEN DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Resumen Deficiencias de Control Interno</b>								
No. Deficiencia	Componente	Principio	Descripción de la deficiencia de control interno	Comentario de la gravedad	Es grave S/N	Propietario / Responsable	Plan y fecha de corrección	Presencia / Funcionamiento
DCI 14-1 <b>Referencia:</b> <b>DD 1 – 11/13</b>	Información y Comunicación	14	No existe comunicación habitual en la entidad acerca de las responsabilidades de control interno	No existen deficiencias en la unidad operativa. Sin embargo, se detecta una deficiencia de control interno (DCI 14-1) en la entidad. Existen controles de compensación. El principio está presente y en funcionamiento.	NO	Karla Salguero	31/12/2019	Principio presente y en funcionamiento  Componente presente y en funcionamiento

<b>P.T. DD 3 – 1/2</b>		
Hecho por:	FHP	23/01/2019
Revisado por:	CRFS	25/01/2019

**CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DEL RIESGO REALIZADA AL GERENTE DE RIESGOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A. ψ  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Vicente Alfonso Santos Hernández  
**Puesto:** (Gerente de Riesgos)

No.	Descripción	SI	NO	
1	¿La alta gerencia demuestra su compromiso en la gestión de riesgos de la organización?	X		
2	¿Existe formalizado el proceso de gestión de riesgos a emplear en la Organización?		X	Si existe pero no se da a conocer a todos los niveles
3	¿Se tienen asignados presupuestalmente los recursos para desarrollar un plan de concienciación de los riesgos en la organización?	X		Si pero el objetivo principal es cumplir con temas regulatorios, no cultura de riesgos
4	¿Se ha desarrollado un plan de comunicaciones sobre el proceso de Gestión de Riesgos?		X	Se deben implementar capacitaciones a todos nivel
5	¿El Consejo de Administración promueve la gestión de riesgos, por medio de un comité especializado?	X		El comité es de carácter regulatorio, por lo que es obligatoria su existencia
6	¿Con independencia de la existencia del Comité de Riesgos citado en el punto anterior, ¿dispone la organización de un Gestor de Riesgos?	X		Se el gerente de riesgos cumple con esta función

<b>P.T. DD 3 – 2/2</b>		
Hecho por:	FHP	23/01/2019
Revisado por:	CRFS	25/01/2019

**CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DEL RIESGO REALIZADA AL GERENTE DE RIESGOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS ψ  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Vicente Alfonso Santos Hernández  
**Puesto:** (Gerente de Riesgos)

No.	Descripción	SI	NO	
13	¿El gerente de riesgos promueve la gestión en todos los niveles de la organización, así como los programas de capacitación?		<b>X</b>	Se debe capacitar a todos los niveles de la entidad
14	¿El gerente de riesgos revisa y actualiza periódicamente los procesos establecidos para la gestión de riesgos?	<b>X</b>		
15	¿El gerente de riesgos coordina las comunicaciones de las áreas frente a la gestión de riesgos a los niveles superiores?	<b>X</b>		
16	¿El gerente de riesgos es responsable del plan de contingencia y continuidad de la organización?	<b>X</b>		
17	¿El gerente de riesgos entrega periódicamente los informes sobre gestión de riesgos a la administración?	<b>X</b>		
18	¿Las auditorías son realizadas con base a riesgos?	<b>X</b>		

<b>P.T. DD 4 – 1/2</b>		
Hecho por:	FHP	24/01/2019
Revisado por:	CRFS	25/01/2019

**DIAGNÓSTICO CONTROL INTERNO, COMPONENTE - EVALUACION DE RIESGOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Vicente Alfonso Santos Hernández  
**Puesto:** (Gerente de Riesgos)



**Principio 6**

**La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.**

No.	Descripción	SI	NO	
1	¿La organización cuenta con objetivos estratégicos?	X		
2	¿Los objetivos definidos por la organización, permiten identificar con precisión los riesgos que amenazan dichos objetivos, de acuerdo con la naturaleza del negocio?		X	Sí, pero el alcance de la evaluación es mínima y es suficiente
3	¿Los objetivos estratégicos se encuentran alineados con el plan estratégico de la organización?	X		
4	¿Se encuentra documentado el análisis de riesgos realizado para los objetivos, así como la misma incluye su probabilidad, impacto y tolerancia?	X		
5	¿Se consideran los riesgos emergentes?		X	A nivel del banco sí, pero no específicamente para microcréditos.
6	¿La organización ha establecido objetivos operativos, que contribuyan al cumplimiento de metas?	X		

**DIAGNÓSTICO CONTROL INTERNO, COMPONENTE - EVALUACION DE RIESGOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Vicente Alfonso Santos Hernández  
**Puesto:** (Gerente de Riesgos)



**Principio 6**

**La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.**

No.	Descripción	SI	NO	
7	¿Se han implementado en todas las áreas diferentes a la financiera, controles asociados para los resultados financieros de la organización, gestionando así los riesgos a los que se encuentran expuestos desde dichas áreas?		X	Los controles implementados en materia son de utilidad, pero aún existen muchos controles pendiente de aplicar al proceso de microcréditos
8	¿Los riesgos identificados, cubren riesgos con los diferentes grupos de interés, así como incluyen los riesgos políticos, económicos, sociales, regulatorios, ambientales y naturales, entre otros, a los que se puede exponer la organización?	X		
9	¿Cada área de la organización cuenta con objetivos definidos que parten de los objetivos estratégicos y del plan estratégico?	X		
10	¿Los objetivos de cada área son revisados periódicamente, para validar su alineación con los objetivos estratégicos y el plan, según los cambios en la organización?	X		
11	¿La administración realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos estratégicos?	X		

Hecho por:	DBG	24/01/2019
Revisado por:	CRFS	25/01/2019

**DIAGNÓSTICO CONTROL INTERNO, COMPONENTE - EVALUACION DE RIESGOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Vicente Alfonso Santos Hernández  
**Puesto:** (Gerente de Riesgos)



**Principio 7**

**La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.**

No.	Descripción	SI	NO	
1	¿La organización cuenta con un sistema de gestión de riesgos, implementado en cada uno de los niveles o áreas, así como mantiene y actualiza la correspondiente matriz de riesgos periódicamente ?		X	La gerencia de riesgos lleva controles, pero solamente sobre procesos específicos, no aplican para el área de microcréditos
2	¿Para cada una de las áreas se actualizan los riesgos tanto internos como externos, junto con su probabilidad, impacto y tolerancia?		X	No, solamente se hace a nivel de algunos procesos claves. El microcrédito no se evalúa adecuadamente
3	¿Se cuentan con manuales y procedimientos para la identificación y análisis de riesgos en las áreas?		X	Para la unidad de microcréditos, solamente existen manuales de procedimientos.
4	¿La tolerancia al riesgo, se encuentra documentada y aprobada?	X		
5	¿Las respuestas a los riesgos identificados se encuentran aprobadas y documentadas?	X		
6	¿Se han establecido indicadores para monitorear la gestión del riesgo?	X		

**DIAGNÓSTICO CONTROL INTERNO, COMPONENTE - EVALUACION DE RIESGOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Vicente Alfonso Santos Hernández  
**Puesto:** (Gerente de Riesgos)



<b>Principio 8</b>				
<b>La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.</b>				
No.	Descripción	SI	NO	
1	¿La organización cuenta con un manual de prevención y lucha contra el fraude?		x	No, solamente existen manuales operativos
2	¿La organización cuenta políticas orientadas a reducir la malversación de activos, corrupción, lavado de dinero, entre otros?	x		
3	¿La organización cuenta con una política de segregación de funciones?	x		
4	¿Todos los incentivos y/o bonificaciones cuenta con un análisis de riesgo de fraude antes de su aprobación?	x		
5	¿Se han establecido políticas y niveles de autorización asociados a la compra y venta de activos, así como se ha considerado la composición de un Comité para dichas aprobaciones, reduciendo el riesgo de fraude en tales operaciones?	x		
6	¿Se evalúa periódicamente el principio de segregación de funciones en los cargos gerenciales y de supervisión, validando que no se asignen funciones que permitan desarrollar un fraude?		x	Por regulación se aplica el principio de segregación, sin embargo, no es integral

**DIAGNÓSTICO CONTROL INTERNO, COMPONENTE - EVALUACION DE RIESGOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Vicente Alfonso Santos Hernández  
**Puesto:** (Gerente de Riesgos)



**Principio 9**

**La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.**

No.	Descripción	SI	NO	
1	¿Se han realizado cambios en las metas e incentivos, al identificar que la situación de la industria y/o la economía no permiten su cumplimiento?		x	No, no ha sido necesario los objetivos se han logrado, pero preventivamente no existe
2	¿La organización cuenta con plan para la identificación de alertas sobre nuevos riesgos que afecten la operación?		x	Por temas regulatorios, existe un plan pero no incluye el proceso de microcréditos
3	¿La organización cuenta con proveedores alternos para asegurar el cumplimiento de sus procesos?	x		
4	¿Los procesos de selección parte del principio de vincular nuevos colaboradores que se identifiquen con la cultura de la organización?	x		
5	¿La organización cuenta con un plan de formación para los nuevos colaboradores, orientado a dar conocer el funcionamiento del sistema de control interno y la cultura ética de la organización?	x		
6	¿Todo cambio dentro de la estructura de la organización, cuenta con un análisis de su impacto en el sistema de control interno y segregación de funciones?	x		



<b>P.T. DD 6</b>		
Hecho por:	DBG	24/01/2019
Revisado por:	FHP	25/01/2019

### RESUMEN DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Evaluación General del Sistema de Control Interno</b>			
Unidad de Microcréditos	Colocación de microcréditos. Agencia Central es la agencia con mayor cartera	Presente S/N	En funcionamiento S/N
Determinar el grado de confiabilidad del sistema de control interno.	La dirección está comprometida en mejorar el sistema de control interno y disminuir los índices de riesgo a un nivel aceptable	S	S
Operaciones	Calidad de cartera, una buena colocación de microcréditos	N	N
Información	Morosidad máxima del 8% del total de la cartera de microcréditos	S	S
Cumplimiento		S	S
Entorno de control		S	S
Evaluación de riesgos		N	N
Actividades de control		S	S
Información y comunicación		S	S
Actividades de supervisión		S	S
<p>Los componentes no funcionan juntos de forma integrada. En la evaluación preliminar de principios y componentes, las deficiencias de control interno detectadas (DCI 1-1; DCI 4-1; DCI 11-2; DCI 14-1) no fueron clasificadas como "graves" sin embargo, la DCI 8-1, fue clasificada como "grave" al evaluar todos los componentes en conjunto se encuentran debilidades significativas que no los hacen funcionar íntegramente.</p>			
Es efectivo el sistema de control interno en su conjunto SI / NO		El sistema de control interno NO es efectivo	
Fundamento de la conclusión		Debido a las debilidades materiales detectadas, los componentes no están presentes ni en funcionamiento, y el conjunto del sistema de control interno no es efectivo.	

Ref. DD2

#### 4.7 Evaluación del cumplimiento del proceso de concesión de microcréditos



<b>P.T. EE 1</b>		
Hecho por:	DBG	28/01/2019
Revisado por:	CRFS	29/01/2019

#### CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Carlos Eugenio Rincón Paz **AA**  
**Puesto:** (Jefe de Microcréditos)

No.	Descripción	SI	NO	
1	¿Conoce cuáles son las políticas y procedimientos del proceso de concesión de microcréditos?	X		Si, como jefe del área las conozco todas
2	¿Ha tenido dificultades para cumplir con los objetivos en su puesto?		X	Hay fechas con más trabajo, pero se cumple
3	¿La regulación bancaria relacionada con el proceso de microcréditos ha cambiado el último año?		X	No, no existen modificaciones
4	¿Se han presentado eventos de fraude en su trabajo?	X		Si hubo incremento el año pasado
5	¿Los sistemas de información necesarios para desarrollar su trabajo han sido actualizados?		X	No durante los ultimo dos años
6	¿Desarrolla actividades manuales en su trabajo?	X		El proceso archivo y algunos informes
7	¿El área ha asumido nuevas tareas que no estaban contempladas?		X	Solamente se realizan actividades de la unidad
8	¿En su proceso de trabajo existen niveles de aprobación por monto y tipo de operaciones?	X		Existe un comité donde son aprobados todos los microcréditos
9	¿Ha existido rotaciones de personal en el último año?	X		Si se han retirado tres empleados de la unidad
10	¿El personal de su área cuenta con un plan de capacitación?		X	Las capacitaciones son internas por iniciativa de la unidad



<b>P.T. EE 2 – 1/2</b>		
Hecho por:	FHP	28/01/2019
Revisado por:	CRFS	29/01/2019

**PROCESO PARA OTORGAR MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**DEPARTAMENTO:** MICROCRÉDITOS **AA**  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Responsable	Actividad
1	Ejecutivo de negocios	Traslada solicitud de crédito la unidad de microcréditos para su respectivo análisis
2	Auxiliar de análisis	Recibe solicitud y verifica la existencia de los documentos mínimos necesarios según política, de lo contrario lo devuelve
3	Auxiliar de análisis	Crea un expediente formal y lo traslada al analista
4	Analista de microcréditos	Verifica la existencia del negocio o fuente de ingresos del solicitante. Calcula la capacidad de pago.
5	Analista de microcréditos	Realiza la verificación de las referencias, revisa el estatus del solicitante de los burós de crédito.
6	Analista de microcréditos	Ingresa solicitud formal al sistema, agregando los datos del solicitante: Nombre, fiador si hubiere, DPI, NIT, negocio, monto, plazo, tasa, comisiones, forma de pago y modalidad de desembolso.
7	Analista de microcréditos	Ingresa datos del negocio del cliente: Tipo de actividad, domicilio del negocio, información económica y situación patrimonial.
8	Analista de microcréditos	Análisis de endeudamiento, referencias crediticias y bancarias.



<b>P.T. EE 2 – 2/2</b>		
Hecho por:	FHP	28/01/2019
Revisado por:	CRFS	29/01/2019

**PROCESO PARA OTORGAR MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A. **AA**  
**DEPARTAMENTO:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Responsable	Actividad
9	Analista de microcréditos	Se traslada expediente para visto bueno de gerencia de créditos banca de personas
10	Gerente de créditos	Revisa el expediente, revisa da visto bueno y traslada al Comité de Créditos. De lo contrario lo devuelve
11	Comité de créditos	Revisa la viabilidad del crédito y procede a denegar o autorizar
12	Auxiliar de análisis	Si el crédito se autoriza y genera resolución de crédito. Si es denegado se debe avisar al ejecutivo que presentó la solicitud para que proceda a notificar al candidato.
13	Auxiliar de análisis	Envía una copia del expediente de crédito al departamento jurídico
14	Jurídico	Elabora escritura del préstamo y traslada al departamento de créditos
15	Tesorería	Emite cheque a nombre del titular del crédito
16	Contabilidad	Realiza el registro contable correspondiente

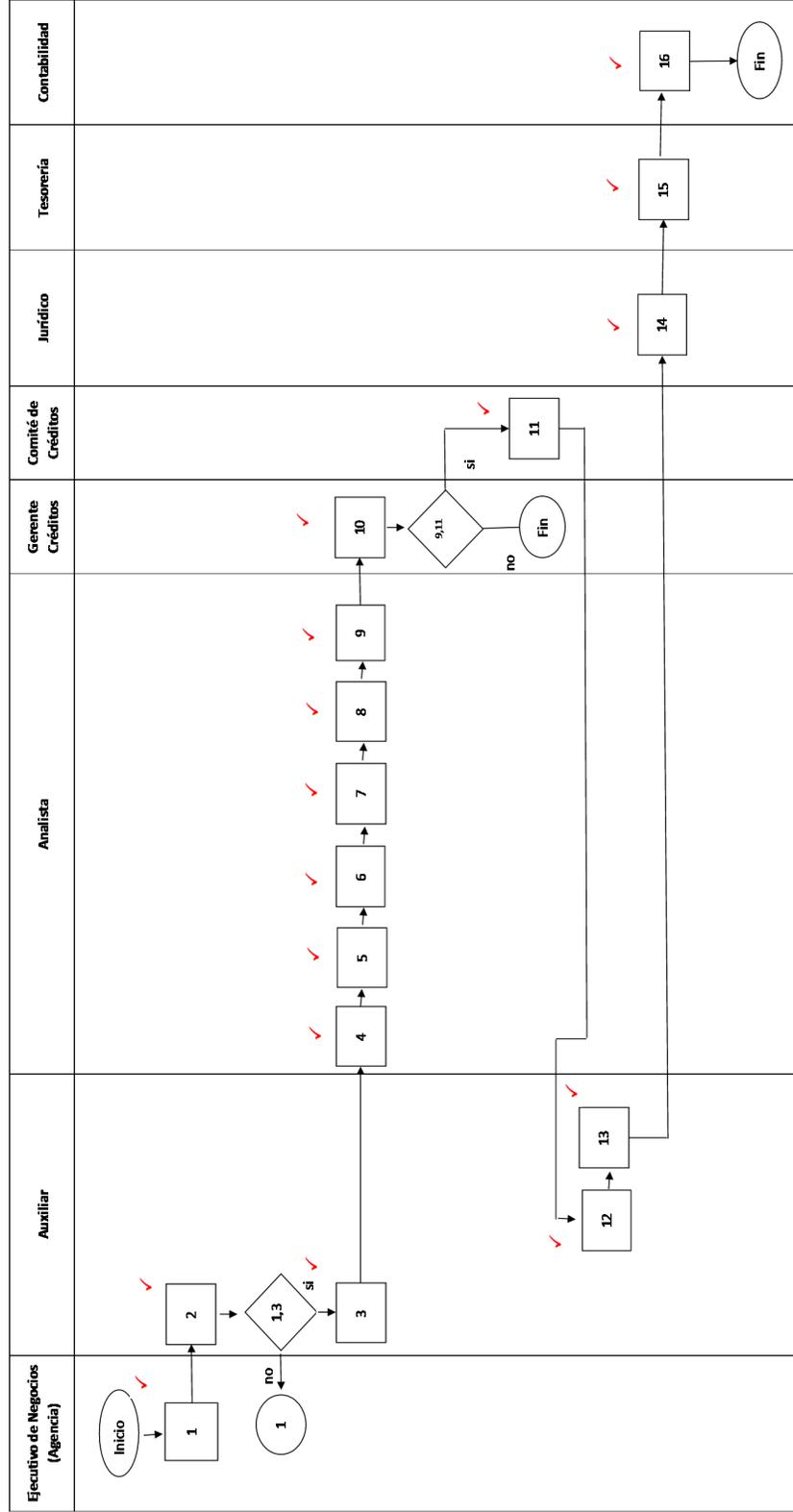
ENTIDAD:  
DEPARTAMENTO:  
PERIODO:

BANCO IMPERIO, S. A.  
MICROCREDITOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018



P.T. EE 3	
Hecho por:	FHP 28/01/2019
Revisado por:	CRFS 29/01/2019

**FLUJO DEL PROCESO PARA OTORGAR MICROCREDITOS**





<b>P.T. EE 4</b>		
Hecho por:	FHP	28/01/2019
Revisado por:	CRFS	29/01/2019

**NARRATIVA ENTREVISTA CON GERENTE DE RECUERSOS HUMANOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

Entrevistado: Dafne Leonalí Solís Aguilar  
Información solicitada: Descriptor de puestos del área de microcréditos  
Puesto: Gerente de Recursos Humanos **CPRH**

---

De acuerdo al memorando número 007-2019 de Auditoría Interna, se solicitó al departamento de Recursos Humanos los descriptores de puestos del personal de la Unidad de Microcréditos del banco, proporcionando los descriptores del jefe de microcréditos, analista, verificador de campo, verificador de calidad y auxiliar.

Los expedientes de empleados, un jefe de microcréditos, ocho analistas, ocho verificadores de campo, ocho verificadores de calidad y ocho auxiliares fueron proporcionados en original por en plazo no mayor a tres días hábiles.

Sin otro asunto particular que tratar se da por terminada la entrevista realizada a la gerente de recursos humanos Dafne Leonalí Solís Aguilar, firmando de enterado y de común acuerdo las siguientes personas.

Licenciada  
Dafne Leonalí Solís Aguilar  
Gerente de Recursos Humanos

Licenciado  
Federico Hernández Pérez  
Senior de Auditoría



P.T. EE 5		
Hecho por:	FHP	28/01/2019
Revisado por:	CRFS	09/01/2019

### NARRATIVA DEL PERFIL DE COLABORADORES

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

El Banco imperio, S. A. determina previamente a su contratación el perfil de los colaboradores idóneos para garantizar el correcto desempeño en el área que son asignados y así contribuir a lograr los objetivos de la institución.

El departamento de Recursos Humanos, por medio del proceso de reclutamiento, evalúa a los candidatos que optan por una posición dentro de la institución; esto incluye pruebas específicas de aptitudes y actitudes relacionadas con los valores del banco y las funciones específicas a desarrollar. El personal que labora para el área de microcréditos debe cumplir con las políticas de contratación establecidas por la entidad que de acuerdo a cada posición se describen a continuación:

#### **Jefe de microcréditos**

- Licenciado en Contaduría Pública y Auditoría o carrera a fin
- Conocimiento del sistema financiero y la banca
- Experiencia en micro finanzas
- Capacidad de liderar equipos de trabajo
- Enfocado en resultados
- Dominio del idioma inglés

CPRH

### **Supervisor de microcréditos**

- Licenciatura en Contaduría Pública, Administración de Empresas o carrera a fin
- Conocimiento del sistema financiero y la banca
- Capacidad de manejar equipos de trabajo
- Acostumbrado a trabajar bajo presión
- Enfocado en resultados
- Manejo del idioma inglés
- Excelentes relaciones interpersonales

**CPRH**

### **Analista de microcréditos**

- Pensum cerrado en Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas, Economía o carrera a fin.
- Experiencia en análisis de información financiera.
- Conocimiento de las leyes bancarias.
- Conocimiento de la Ley Contra de Lavado de Dinero Otros Activos.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Enfocado en resultados.

### **Verificador de campo, verificador de calidad y auxiliar**

- Pensum cerrado en carreras de ciencias económicas
- Capacidad de análisis de información
- Habilidades de digitación
- Capacidad de trabajo en equipo

Hecho por:	FHP	28/01/2019
Revisado por:	CRFS	29/01/2019

**ENTREVISTA CON JEFE DE MICROCRÉDITOS, EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Carlos Eugenio Rincón Paz  
**Puesto:** (Jefe de Microcréditos)

**AA**

No.	Descripción	SI	NO	Comentarios
1	¿Considera que la comunicación con su equipo de trabajo es eficaz?	x		La información fluye adecuadamente y los objetivos se logran sin dificultad
2	¿Cuándo existe algún cambio en la normativa o en el manual institucional del créditos, se informa adecuadamente?	x		Se tienen reuniones semanales para reforzar políticas y procedimientos
3	¿Existen capacitaciones sobre las políticas y procedimientos del proceso de concesión de créditos?		x	Se tienen reuniones, pero no capacitaciones formales. Sin embargo todo el personal conoce sus atribuciones
4	¿La gerencia general informa regularmente los resultados obtenidos y esperados por el área?	x		Se tienen reuniones quincenales donde se presentan los resultados del área
5	¿Conoce y aplica el contenido del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito" resolución de Junta Monetaria 93-2005?	x		Sí, es fundamental para el desarrollo de las actividades del área

<b>P.T. EE 6 – 2/2</b>		
Hecho por:	FHP	28/01/2019
Revisado por:	CRFS	29/01/2019

**ENTREVISTA CON JEFE DE MICROCRÉDITOS, EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Carlos Eugenio Rincón Paz  
**Puesto:** (Jefe de Microcréditos)

**AA**

No.	Descripción	SI	NO	Comentarios
6	¿Conoce el contenido, las políticas y procedimientos del manual institucional de crédito?	<b>x</b>		Se imparte capacitaciones constantemente sobre el contenido del mismo
7	¿Han existido sanciones por la aplicación incorrecta de las políticas y procedimientos establecidos en el manual de créditos?		<b>x</b>	No existen sanciones por este tipo de falta
8	¿Conoce cuáles son los objetivos del departamento?	<b>x</b>		
9	¿Se ha realizado auditoría interna anteriormente a su área?	<b>x</b>		Hace dos años
10	¿En relación al proceso de concesión de microcréditos considera que es necesario hacer algún cambio?		<b>x</b>	Todo funciona óptimamente



P.T. <b>EE 7 - 1/2</b>	
Hecho por:	FHP
Revisado por:	CRFS
	28/01/2019
	29/01/2019

**ENTREVISTA ANALISTAS, EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistados:** Varios analistas de microcréditos

No.	Descripción	Analista 1	Analista 2	Analista 3	Analista 4	Analista 5	Analista 6	Analista 6	Analista 7	Analista 8
1	¿Considera que la información con su equipo de trabajo es eficaz?	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI
2	¿Cuándo existe algún cambio en la normativa o en el manual institucional del créditos, se informa adecuadamente?	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
3	¿Existen capacitaciones sobre las políticas y procedimientos del proceso de concesión de créditos?	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO
4	¿La gerencia general informa regularmente los resultados obtenidos y esperados por el área?	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI
5	¿Conoce y aplica el contenido del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito" resolución de Junta Monetaria 93-2005?	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO



P.T. <b>EE 7 - 2/2</b>	
Hecho por:	FHP 28/01/2019
Revisado por:	CRFS 29/01/2019

**ENTREVISTA CON PERSONAL, EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistados:** Varios analistas de microcréditos

No.	Descripción	Analista 1	Analista 2	Analista 3	Analista 4	Analista 5	Analista 6	Analista 6	Analista 7	Analista 8
6	¿Conoce el contenido, las políticas y procedimientos del manual institucional de crédito?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
7	¿Han existido sanciones por la aplicación incorrecta de las políticas y procedimientos establecidos en el manual de créditos?	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI
8	¿Conoce cuáles son los objetivos del departamento?	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
9	¿Sabe cuál es el contenido de un expediente de créditos?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
10	¿En relación al proceso de concesión de microcréditos considera que es necesario hacer algún cambio?	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO



<b>P.T. EE 8 – 1/2</b>		
Hecho por:	FHP	28/01/2019
Revisado por:	CRFS	29/01/2019

**ENTREVISTA SUPERVISORES, EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS

**PERIODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistados:** Varios verificadores de crédito

No.	Descripción	Verificador 1	Verificador 2	Verificador 3	Verificador 4	Verificador 5	Verificador 6	Verificador 6	Verificador 6	Verificador 7	Verificador 8
1	¿Considera que la información con su equipo de trabajo es eficaz?	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
2	¿Cuándo existe algún cambio en la normativa o en el manual institucional del créditos, se informa adecuadamente?	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
3	¿Existen capacitaciones sobre las políticas y procedimientos del proceso?	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
4	¿La gerencia general informa regularmente los resultados obtenidos por el área?	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI
5	¿Conoce y aplica el contenido del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito" resolución de Junta Monetaria 93-2005?	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO



<b>P.T. EE 8 – 2/2</b>			
Hecho por:	FHP	28/01/2019	
Revisado por:	CRFS	29/01/2019	

**ENTREVISTA CON PERSONAL, EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS

**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistados:** Varios verificadores de crédito

No.	Descripción	Verificador 1	Verificador 2	Verificador 3	Verificador 4	Verificador 5	Verificador 6	Verificador 6	Verificador 7	Verificador 8
6	¿Conoce el contenido, las políticas y procedimientos del manual institucional de crédito?	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI
7	¿Han existido sanciones por la aplicación incorrecta de las políticas y procedimientos establecidos en el manual de créditos?	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI
8	¿Conoce cuáles son los objetivos del departamento?	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
9	¿Sabe cuál es el contenido de un expediente de créditos?	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
10	¿Considera necesario hacer algún cambio un cambio en el proceso de microcréditos?	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO

<b>P.T. EE 9 - 1/4</b>	
Hecho por:	FHP
Rev. Por:	CRFS
	28/01/2019
	29/01/2019

**MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Deficiencia	Descripción del riesgo	Tipo de Riesgo	Consecuencias	Acciones de corrección	Probabilidad	Impacto	Valoración
R1	Capacitación <b>Referencia: EE 7 y EE 8</b>	Falta de capacitación al personal que interviene en el proceso de concesión de microcréditos	Operativo y cumplimiento	Deficiencias en el proceso que pueden repercutir en pérdidas de clientes y posibles sanciones del ente regulador	Elaborar un programa de capacitación dirigido a todo el personal del área	2	3	BAJO
R2	Deficiente supervisión <b>Referencia: EE 7 y EE 8</b>	Falta de supervisión a los analistas y auxiliares del área de microcréditos. Solo existe una persona para supervisar el trabajo	Operativo	Puede generar errores en el análisis del crédito y atrasos en respuesta al cliente	Establecer un procedimiento de supervisión, crear una posición para supervisión	3	3	MODERADO

<b>P.T. EE 9 - 2/4</b>			
Hecho por:	FHP	28/01/2019	
Rev. por:	CRFS	29/01/2019	

**MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Deficiencia	Descripción del riesgo	Tipo de Riesgo	Consecuencias	Acciones de corrección	Probabilidad	Impacto	Valoración
R3	Comunicación de políticas <b>Referencia: EE 7 y EE 8</b>	Deficiencia en la comunicación de cambios a la política de créditos sujetas a revisión de la Superintendencia de Bancos	Cumplimiento	Errores en el proceso de análisis y multas por parte del ente regulador	Crear un plan de comunicación para todos los colaboradores del área. Información mensual vía correo electrónico de confirmación	3	3	MODERADO
R4	Desconocimiento de elementos básicos de riesgos <b>Ref. Referencia: EE 7 y EE 8</b>	No existe retroalimentación sobre la importancia de control de riesgos	Cumplimiento	Falta de sentido común en relación al riesgo y específicamente al tema de fraude	Programas capacitaciones recurrentes impartidas por el área de riesgos	2	3	BAJO



<b>P.T. EE 9 – 3/4</b>			
Hecho por:	FHP	28/01/2019	
Rev. por:	CRFS	29/01/2019	

**MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERIODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Deficiencia	Descripción del riesgo	Tipo de Riesgo	Consecuencias	Acciones de corrección	Probabilidad	Impacto	Valoración
R5	Segregación de funciones <b>Referencia: EE 7 y EE 8</b>	Deficiencias en la segregación de funciones, específicamente en la posición de jefe de créditos, este realiza funciones de analista	Operativo y financiero	Repercusión en posibles fraudes o deshonestidades cometidas por empleados	Definir el perfil del jefe de microcréditos, definiendo claramente sus funciones en temas de supervisión	3	4	ALTO
R6	Conocimiento de resolución de Junta Monetaria 93-2005 <b>Referencia: EE 7 y EE 8</b>	Falta de conocimiento del contenido del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito" resolución de Junta Monetaria 93-2005	Cumplimiento	Sanciones por incumplimiento de normativa bancaria	Crear un curso virtual para fortalecer el contenido del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito	3	3	MODERADO

<b>P.T. EE 9 - 4/4</b>	
Hecho por:	FHP 28/01/2019
Rev. por:	CRFS 29/01/2019

**MATRIZ DE RIESGOS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE MICROCRÉDITOS**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Deficiencia	Descripción del riesgo	Tipo de Riesgo	Consecuencias	Acciones de corrección	Probabilidad	Impacto	Valoración
R7	Política de desembolso <b>Referencia:</b> <b>EE 6</b>	El proceso de desembolso de créditos puede ser por medio de crédito a cuenta, varios desembolsos en efectivo y cheque de gerencia, sin embargo no está definido el procedimiento en los manuales existentes	Operativo	Errores al momento del desembolso, que pueden generar descontento en el cliente	Incorporar el procedimiento de desembolso a los manuales existentes	3	2	BAJO

Bajo	1,2,3,4,6
------	-----------

Moderado	8,9,10
----------	--------

Alto	12, 16
------	--------

Se pondera tanto la probabilidad y el impacto de ocurrencia entre 1 y 4 siendo 1 la menor y 4 la mayor ponderación. Se multiplicará el valor de la probabilidad por el del impacto y el resultado posible será: Bajo 1,2,3,4,6; Moderado 8 y 9 Alto 12 y 16

## 4.8 Detección y prevención de fraudes en el proceso de concesión de microcréditos



<b>P.T. FF 1</b>		
Hecho por:	FHP	29/01/2019
Rev. por:	CRFS	01/02/2019

### CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE FRAUDE

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Rafael Enrique Roca Melgar  
**Puesto:** Gerente de Créditos



No.	Descripción	SI	NO	Comentarios
1	¿Tiene conocimiento acerca del riesgo de fraude de la entidad?		X	Desconozco el tema en su amplitud
2	¿La alta dirección es consciente que es probable que exista el riesgo de fraude en el proceso?	X		Si es consciente, ya que continuamente se reportan casos de fraude
3	¿La administración comunica sus prácticas de conducta ética?	X		Sí, existe el código de ética, se aplica en el área
4	¿Ha recibido alguna carta o comunicación en la cual denuncien o haya indicios relacionados con temas de fraude?	X		Se han recibido correos electrónicos reportando actividades de fraude
5	¿Existe supervisión de parte del personal directivo sobre el cumplimiento de programas y controles?		X	Hay deficiencias, existe supervisión adecuada para el proceso de concesión de microcréditos
6	¿Qué controles tiene establecidos la entidad para detectar, identificar, prevenir o disminuir los riesgos de fraude?	X		Existe una línea de denuncias, pero es poco confiable y la denuncias recibidas son mínimas
7	¿La administración monitorea la ejecución de planes, acciones y controles diseñados para mitigar o detectar los riesgos de fraude?	X		El departamento de riesgos se encarga de administrar todo lo referente al tema
8	¿Tiene usted sospechas de algún tipo de fraude?	X		En agencias se falsifica información
9	¿Cuándo se detecta un fraude potencial (no comprobado) se ha adoptado algún mecanismo de investigación del mismo?		X	No hay un proceso concreto de investigación

<b>P.T. FF 2 - 1/3</b>		
Hecho por:	DBG	30/01/2019
Rev. por:	CRFS	01/02/2019

**CUESTIONARIO DE DETECCIÓN Y GESTION DE FRAUDES**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Armando Javier Cisneros Juárez  
**Puesto:** Miembro del Consejo de Administración



No.	Descripción	SI	NO	Comentario
1	¿El banco cuenta con un Código de Ética divulgado y reconocido por todos los colaboradores?		X	Existe el código de ética pero no es divulgado
2	¿Los colaboradores de la organización acreditan periódicamente la lectura y comprensión del Código de Ética?		X	No todas las áreas lo hacen, no es obligatorio actualmente
3	¿Los colaboradores de la organización reconocen cuales son las conductas que no tolera la organización para el cumplimiento de logros personales o grupales, así como identifican las sanciones que pueden tener?	X		Todo el personal está sujeto a normas de ética implantadas por la organización
4	¿La organización cuenta con una política antifraude, y la misma se ha actualizado en el último año?		X	Derivado de los últimos casos de fraude existe iniciativa de fortalecer el tema en toda la organización
5	¿Se han impuesto sanciones contra eventos de fraude materializados en el último año?	X		Existe llamadas de atención por escrito a empleados y despidos con sanciones penales
6	¿La organización ha desarrollado un plan de capacitación en el último año sobre fraude, orientado a todos los niveles de la organización?		X	Los temas relacionados al fraude se han incrementado en el último año, antes no había sido necesario.

Hecho por:	DBG	30/01/2019
Rev. por:	CRFS	01/02/2019

**CUESTIONARIO DE DETECCIÓN Y GESTION DE FRAUDES**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Armando Javier Cisneros Juárez  
**Puesto:** Miembro del Consejo de Administración



No.	Descripción	SI	NO	Comentario
7	¿La organización ha implementado y divulgado los canales para la denuncia de fraudes, tanto a nivel interno como con los proveedores y clientes?		x	Existen pero no se divulgan y carecen de credibilidad
8	¿La gestión del riesgo de fraude considera su impacto y probabilidad en cada proceso?		x	No para todas las áreas y procesos
9	¿Se cuentan con controles de autorización para el desarrollo compras y pagos de acuerdo al monto?	x		El departamento de compras es el encargado de hacer esta gestión
10	¿Se han establecido alertas de fraude con las entidades financieras, tales como mensajes de operaciones, confirmación de pagos y autenticación de usuarios?	x		Sí, pero no cobran suficiente auge
11	¿La organización cuenta con un plan de carrera y promociones internas?	x		Solo a nivel del mandos medios, el personal clave viene de fuera de la institución
12	¿Se cuenta con una política salarial, la cual es actualizada periódicamente?		x	No, se hace al menos a nivel total de la organización.
13	¿Se cuenta con un plan de retención para los colaboradores?		x	El plan existe pero no para todas las posiciones

<b>P.T. FF 2 - 3/3</b>		
Hecho por:	DBG	30/01/2019
Rev. por:	CRFS	01/02/2019

**CUESTIONARIO DE DETECCIÓN Y GESTION DE FRAUDES**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Armando Javier Cisneros Juárez  
**Puesto:** Miembro del Consejo de Administración



No.	Descripción	SI	NO	Comentario
14	¿Los colaboradores de cargos sensibles al fraude son rotados de forma periódica?		x	No, los cargos importante son personas expertas en su campo y no rotan
15	¿No se permite el desarrollo de horas extras, sin que las mismas sean expresamente autorizadas?	x		No existe una política de horas extras y se evitan en lo posible
16	¿La estructura de la organización parte del principio de segregación de funciones?	x		Para cada proceso existen diversos funcionarios involucrados en la autorización. Al menos en los procesos clave
17	¿La gestión del riesgo de fraude se soporta en las herramientas de IT?		x	Los sistemas funcionan óptimamente para el desarrollo del negocio, sin embargo, no constituyen una herramienta en la gestión del fraude
18	¿Las herramientas de IT tiene acceso restringido, así como cuenta con logs de auditoría para el seguimiento a las transacciones?	x		
19	¿Se han adquirido pólizas de seguro que mitiguen la materialización de un fraude, según el proceso?	x		Sí, pero las coberturas son mínimas por el tipo de riesgo
20	¿Se tiene una política de CERO TOLERANCIA al fraude en la organización, la cual es conocida por todos los empleados?		x	No existe una política, aunque el área de riesgos hace revisiones y capacitaciones constantes

<b>P.T. FF 3 – 1/3</b>	
Hecho por:	DBG
Rev. por:	CRFS
	01/02/2019
	04/02/2019

**MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE FRAUDE SEGÚN COSO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Componente COSO	Elemento a Evaluar	Estatus	Evidencia del Control	Responsable del Control	Comentarios
1	Ambiente de Control	Código de Ética, la política de ética debe estar alineado al fraude y propiciada por el gobierno corporativo	Implementado	Código de Ética institucional	Consejo de Administración	El Código de Ética busca el correcto actuar del personal y por tanto prevenir el fraude
2		Programa o línea de denuncias de actividades con tendencia al fraude	Implementado	Sistema de denuncias vía intranet	Gerencia General, Auditoría Interna	El programa funciona, sin embargo, hace falta comunicarlo a todo el personal de microcréditos
3		Política de contratación y promoción	Implementado	Expediente de empleados	Recursos Humanos	El personal de microcréditos cumple con el perfil



<b>P.T. FF 3 – 2/3</b>	
Hecho por:	DBG
Rev. por:	CRFS
	01/02/2019
	04/02/2019

**MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE FRAUDE SEGÚN COSO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCREDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Componente COSO	Elemento a Evaluar	Estatus	Evidencia del Control	Responsable del Control	Comentarios
1	Evaluación de Riesgos	Personal apropiado y capacitado en la evaluación del riesgos de fraude	No implementado		Auditoría Riesgos, General Interna, Gerencial	No existe personal especializado en materia de fraude
2		Evaluación periódica del riesgo de fraude	No implementado		Auditoría Riesgos Interna,	El área de microcréditos no ha sido evaluado respecto al fraude, solo existió una auditoría hace dos años
1	Actividades de Control	Existencia del principio de segregación de funciones	Implementado	Manuales de funciones	Gerencia General, Auditoría Interna, Finanzas, Contabilidad, Riesgos	Cada empleado en el proceso de microcréditos tiene una función específica y es validad por otros empleados

<b>P.T. FF 3 – 3/3</b>	
Hecho por:	DBG 01/02/2019
Rev. por:	CRFS 04/02/2019

**MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE FRAUDE SEGÚN COSO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Componente COSO	Elemento a Evaluar	Estatus	Evidencia del Control	Responsable del Control	Comentarios
1	Información y Comunicación	Generar y emitir comunicación con información sobre el fraude	No implementado		Gerencia Riesgos, Auditoría Interna	En el área de microcréditos solo se han recibido algunas capacitaciones del departamento de riesgos
2		Proceso de afirmación o certificación que los empleados han leído y entendido las políticas sobre fraude	No implementado		Gerencia Riesgos, Auditoría Interna	No existe política específica de fraude
1	Supervisión	Uso de evaluaciones independientes del riesgo de fraude	No implementado		Consejo Administración	Solo auditoría y riesgos ven algunos temas de fraude. Externamente no se ha realizado ninguna evaluación en el área.
2		Implementación de tecnología para ayudar a vigilar y detectar posibles actividades de fraude	Implementado Parcialmente	Sitio de denuncias por medio de Intranet	Gerencia Sistemas, Auditoría Interna, Riesgos	Los sistemas del proceso de microcréditos no emiten ninguna comunicación referente a posibles detección de fraudes

**INTEGRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS EN MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA**

ENTIDAD: **BANCO IMPERIO, S. A.**  
 UNIDAD: **MICROCRÉDITOS**  
 PERÍODO: **DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

Tipo de cambio 7.60 por un USD

No.	Clasificación	Valor en Q.	Valor en USD	Total en Q.	%	No. Cuentas	%
1	Empresariales Mayores	2,785,924,899	407,298,962	3,193,223,860	50%	442	9%
2	Empresariales Menores	1,721,361,690	251,661,066	1,973,022,756	31%	478	10%
3	Consumo	832,916,947	121,771,483	954,688,430	15%	1156	24%
4	Microcréditos	270,472,095	-	270,472,095	4%	2700	56%
5	Créditos para la Vivienda	28,044,342	-	28,044,342	0%	23	0%
<b>Total</b>		<b>5,638,719,972</b>	<b>780,731,511</b>	<b>6,419,451,483</b>	<b>100%</b>	<b>4799</b>	<b>100%</b>

### Conclusión

La integración de la cartera proporcionada por el departamento de contabilidad muestra un total de 6,419 millones de quetzales, incluyendo en dicho monto los créditos en moneda extranjera. La categoría de créditos empresariales mayores representa el 50% de la cartera de créditos con un total de 3,193 millones de quetzales integrada por un total de 442 cuentas de crédito, lo que representa cierto grado de concentración de la cartera. La categoría de microcréditos representa un 4% del total de la cartera con un monto de 270 millones de quetzales integrada por un total de 2,700 cuentas de microcrédito.

Si bien la cartera de microcréditos representa el 4% del total de la cartera, el monto total de la colocación es significativo. Los montos individuales autorizados para microcrédito se encuentran entre los 95 y 110 mil quetzales y constituyen la cantidad más amplia en número de créditos otorgados por el banco, esto genera una mayor vulnerabilidad al momento implementar controles y por ende se incrementa el riesgo de fraude en el proceso.

P.T. FF 5		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Revisado por:	CRFS	04/02/2019

### DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE MICROCRÉDITOS A EVALUAR

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N: Tamaño de la población  
 Z: Nivel de confianza ✓  
 P: Probabilidad de éxito  
 Q: Probabilidad de fracaso  
 D: Margen de error permitido

Sustitución de la Fórmula

$$n = \frac{2700 \times (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}{(0.05)^2 \times (2,700 - 1) + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50} = 336.42 \quad \checkmark$$

Donde:

N: 2,700  
 Z: 1.96 (95%) ✓  
 P: 0.5  
 Q: 0.5  
 D: 0.05

### **Aspectos a considerar sobre el cálculo de la muestra y su resultado:**

- Se utilizó la técnica estadística de muestreo probabilístico aleatorio simple, donde todos los elementos que conforman el universo tienen la misma posibilidad de ser elegidos.
- Se estimó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.
- El resultado fue 336 expediente de microcrédito a revisar como parte del proceso de la auditoría.
- Se utilizó el sistema probabilístico aleatorio simple, para obtener técnicamente una muestra amplia derivado de las referencias de fraude.



P.T. FF 6		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Revisado por:	CRFS	04/02/2019

### ASPECTOS EVALUADOS EN MUESTRA DE MICROCRÉDITOS

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

Literal	Nombre del atributo evaluado	Detalles del atributo a evaluar
A	Expediente de microcrédito (cumple con manual institucional de créditos)	Que exista y que contenga todos los elementos indicados en el manual institucional de créditos
B	Expediente de microcrédito (cumple con JM 93-2005 Administración del Riesgo de Crédito)	Que cumpla los requisitos mínimos de la Administración del Riesgo de Crédito" resolución de Junta Monetaria 93-2005
C	Identificación del cliente	Se verificó la identidad del cliente físicamente y la validación del chip del DPI emitido por RENAP
D	Confinación del domicilio del cliente	El verificador domiciliar visitó realmente el domicilio del cliente, este coincide con los documentos que conforman el expediente
E	Verificación de la actividad económica del cliente	Validar si la actividad económica financiada por medio del microcrédito otorgado existe y coincide con los documentos del expediente
F	Verificación de la capacidad de pago	Revisión de la capacidad de pago, esto garantiza la recuperación del crédito
G	Prueba de Sistemas	Verificación en sistemas contra expedientes, ingreso a los detalles específicos del microcrédito, revisión de accesos y credenciales
H	Contabilización del crédito	Revisión de registros contables, para establecer la existencia en la contabilidad
I	Escrituración del crédito	Comparación de los datos del expediente contra los registrados en el contrato y la escrituración del microcrédito
J	Digitalización del expediente	Que todos los documentos estén debidamente digitalizados, sin falta de documentos y que sean completamente legibles
K	Llamada de verificación de desembolso	Verificar si existió la llamada de confirmación de desembolso del microcrédito
L	Confirmación de saldos	Confirmar el monto del microcrédito otorgado, la forma de desembolso.

**MUESTRA EVALUADA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE FRAUDE**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018  
 (Valores en Quetzales)

No.	No. Crédito	Nombre	Valor Crédito	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	22770000012	Daniela Darlin Domínguez	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
2	22770000020	Raquel Yoly Chiguichon Ponce	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	22770000041	Elvely Duquez Díaz	105,000	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	22770000050	Veraly Brenda Rodríguez	96,000	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	22770000065	Adolfo Gustavo Franco Barillas	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	22770000073	Luis Jorge Orellana Paiz	92,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
7	22770000092	Lorena Astrý Morales Herrera	106,000	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	22770000099	Adolfo Jose Castillo Pérez	90,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
9	22770000108	Leticia Sandra Echeverría	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	22770000148	Carol Wendy Chitay Betela	105,000	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	22770000152	Noemy Ana Hernández	107,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	22770000153	Joel Merlin López Aguilar	110,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	22770000158	Yulissa Keren Caal	108,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓
14	22770000162	Samol Margarita Mendez	97,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
15	22770000165	María Lidia Velasquez Pereira	99,000	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	22770000174	Ondina Alida Chogux Navas	103,000	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	22770000177	Giovanni Christian Caal	104,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	22770000179	Surama Arely Orellana Mejía	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	22770000180	María Lobos Cabrera	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓
20	22770000188	Lizeth Lilian Valdes Chacón	103,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
21	22770000201	Armando Lester Carmen	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
22	22770000218	Luis Jorge García Hemández	97,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	22770000219	Roxana Blanca Herrarte	95,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	22770000235	Cristina María Morales López	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	22770000237	Francisco Elvis Aquino Avalos	107,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	22770000240	Zenaida Karen Ceballos	101,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	22770000245	Santiago Escobar Ibarra	102,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓
28	22770000253	Elizabeth Hilda Morales	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	22770000254	Rosario Karen Camargo	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	22770000260	Odilia Clara Martínez Herrera	103,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	22770000265	García Micaela Concul	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	22770000267	Giovani Luis Moreno Gómez	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	22770000275	Anaelsy Flori Ajanel	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
34	22770000278	Alexander Luis Rodríguez	96,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓
35	22770000287	Alvarez Victoria Aldana	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓
36	22770000294	Margarita Martha Galindo Mó	92,000	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
37	22770000295	Virgilio Oscar Carreto Calderón	106,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
38	22770000299	Geovany Allan Quintana	90,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
39	22770000304	María Claudia Pérez Ramos	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
40	22770000317	Astún Silvería Och Ardón	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
41	22770000323	Leonel Bóris Ortíz Turcios	107,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
42	22770000333	Naaman Melvin Lopez	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
43	22770000341	Elizabeth Loida Lám Chavarría	108,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
44	22770000347	Cecilia Karla Quenún Morán	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
45	22770000351	De Julián Chipix Roca	99,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
46	22770000366	Elizabeth Sonia Divas Castro	103,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
47	22770000371	David Marvin Jesús	104,000	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
48	22770000372	Mercedes Imelda Zacarias	97,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓
49	22770000388	Quinillo Diego Pérez Estrada	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
50	22770000390	Daniel Luis Nat Mota	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
51	22770000399	Edith Yakelinne Cac Diego	104,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
52	22770000405	Osmundo Hector Pérez Puc	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
53	22770000409	Humberto Luis Ramos Pérez	95,000	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
54	22770000415	Beatriz Carmen Herrera	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
55	22770000417	Marina Celsa Toledo Reyes	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
56	22770000422	Dalila Karla Coarchita Salazar	101,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
57	22770000425	José Mónica García López	102,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
58	22770000440	Alejandra Gabriela Castillo	104,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
59	22770000441	Milardy Emalyn Oliva	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
60	22770000453	Chub Pedro Guzmán	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗
61	22770000457	David Mario Alarcón Martínez	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
62	22770000474	Alicia Claudia Coc Hernández	95,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
63	22770000487	Oneyda Erika Duarte Calvillo	105,000	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓
64	22770000488	Isabel Juana Quej Velásquez	96,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
65	22770000489	Vanessa Karen Fuentes Mérida	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓

**MUESTRA EVALUADA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE FRAUDE**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018  
 (Valores en Quetzales)

No.	No. Crédito	Nombre	Valor Crédito	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
66	22770000491	Marleny Sara Aguilar Samayoa	92,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
67	22770000496	José Juan García	106,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
68	22770000498	Norberto Welinton Valdéz	90,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
69	22770000504	Soto Elizabeth Carballo Alvarez	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
70	22770000515	Arnoldo Jairo González	105,000	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
71	22770000517	De Orlando González Navarro	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
72	22770000528	Renán Mario Rosales De	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
73	22770000536	Antonia Aldina Jesús Telles	108,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
74	22770000569	Elizabeth Geráldin Rodríguez	97,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
75	22770000573	Rolando Edwin Velásquez	99,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
76	22770000578	Marizol Hingris Verish	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
77	22770000586	Dorian Nery López Ramos	104,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓
78	22770000594	Rolando Elvin Díaz Sánchez	97,000	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
79	22770000599	Armando Jorge Soto Baten	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
80	22770000607	Emilio Luis Hernández Méndez	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
81	22770000610	Liliana Enma Morales León	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
82	22770000616	Vitalino Gilmar Carranza Cruz	97,000	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
83	22770000635	Roberto Edgar Sucely Leiva	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
84	22770000643	Elizabeth Reina Baten Cardona	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
85	22770000647	Ruby Helen De	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
86	22770000654	Noemí Irasema Acevedo Juárez	101,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
87	22770000662	Montejo Sebastian Quiñonez	102,000	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
88	22770000678	Magaly Daryl Castañeda	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
89	22770000681	Dévara Dorotea Mendoza	105,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
90	22770000685	Celma Alvarenga García	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
91	22770000693	Estela Ajucum Chum	100,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
92	22770000709	Ana Guicela Ramirez Tiguila	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
93	22770000712	Imelda Cante Salvador	105,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
94	22770000721	Ervin Simon Solorzano	98,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
95	22770000724	Ervin Israel Cuca Heredia	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
96	22770000744	Wilmer Elvira Arenas Heredia	92,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
97	22770000762	Elmer Alexander Martínez	106,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
98	22770000776	Juan Conzuelo Tenas García	90,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
99	22770000779	Dora Marú Carrillo Mejía	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
100	22770000787	Oscar Juarez Vásquez García	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓
101	22770000791	Flor Natali Juanta Vasquez	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
102	22770000794	Abraham Cayax Aquino	110,000	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
103	22770000807	José Jesús Zacarías Salguero	108,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
104	22770000810	Kevin Josué Cordón López	97,000	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
105	22770000815	Róbinston Zacarías Martín	99,000	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
106	22770000827	José Cifuentes Castellanos	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
107	22770000836	Leonel Jeffrey Velásquez	104,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
108	22770000851	Digna Verónica Sal Robles	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
109	22770000854	Alvaro Robin Argueta Rosales	100,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
110	22770000857	Reina Julia Curuchich Villagrán	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
111	22770000862	Eberth Alberto Herrarte Lopez	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
112	22770000870	Edberto Alberto Fernandez	97,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
113	22770000872	Angela Rosita Abaj Chen	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
114	22770000881	Norma Yesenia Morales	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
115	22770000888	Wuendolyn Maria Chun	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
116	22770000898	Karen Yessenia Hernández	101,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
117	22770000900	Elmer Augusto Carrera	102,000	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
118	22770000902	Melva Danilo Salvador	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
119	22770000928	Jesús Ajmac Gonzalez	105,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
120	22770000938	Abel Joaquín Ramírez Pérez	103,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
121	22770000940	Amparo Osberto Orozco	100,000	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
122	22770000941	Samuel Angel Prado Morales	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
123	22770000949	Kennedy Pérez Rancho	105,000	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
124	22770000953	Marixa Oved Cipriano	96,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
125	22770000954	Antonio Rodriguez Xitumul	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
126	22770000961	Elfege Lima Ronquillo	92,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
127	22770000963	Glenda Guadalupe Navarro	106,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
128	22770000966	Lina Monzón Ramos	90,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
129	22770000970	Telma Fidelia Pinto Tzarax	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**MUESTRA EVALUADA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE FRAUDE**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018  
 (Valores en Quetzales)

No.	No. Crédito	Nombre	Valor Crédito	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
130	22770000973	Emerson Ramírez Olivares	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
131	22770000980	José Patrocinio Méndez	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	☒	✓	✓
132	22770001003	Brayan Méndez Sop	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
133	22770001005	Alex Leonel Orellana	108,000	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
134	22770001009	Porfirio Ramírez	97,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
135	22770001013	Exolina Coy Yax	99,000	☒	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓
136	22770001028	Henry Baján Schultz	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
137	22770001034	Carlos Hernández Pleitez	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
138	22770001048	Virginia Yadira Sicán López	97,000	✓	☒	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
139	22770001055	Nery Chanchavac Abal	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
140	22770001064	Leesly María Rodríguez Pérez	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
141	22770001075	Luis Alvarado Monteroso	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
142	22770001083	Astrid Nineth Arriaza Hernández	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓
143	22770001090	Samuel Miranda Ramirez	95,000	☒	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
144	22770001107	Sandra Ortega Mendoza	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
145	22770001115	Allan Lizeth Diaz Revolorio	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
146	22770001119	Diego Mesia Jucup	101,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
147	22770001120	Luvia Leticia Bamaca Diaz	102,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
148	22770001127	Teresa Mariela Bolaños	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	☒	☒	✓	✓
149	22770001155	Carlos Pérez Chinchilla	105,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	☒
150	22770001159	Maria Martín López	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
151	22770001162	Sulma Nataly Farfán Cuté	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	☒	✓	✓
152	22770001163	Alvaro Miguel Santos	95,000	☒	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
153	22770001167	Maria Jennifer Canceca	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
154	22770001171	Douglas Pérez González	96,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
155	22770001185	Maria González Vásquez	110,000	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
156	22770001186	Roger Hernández Granados	92,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
157	22770001188	Ada Cifuentes De León	106,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
158	22770001201	Ernesto Estuardo Garavito	90,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓
159	22770001212	Dominga Aquino Mateo	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
160	22770001220	Sandi Puac	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	☒	☒	✓
161	22770001223	Lesbia Cuxeva Pérez	107,000	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
162	22770001226	Tereso López Minera	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
163	22770001228	Franklin Alfonso Zet	108,000	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
164	22770001240	González López Pérez	97,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓
165	22770001254	Olga García Gutierrez	99,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
166	22770001258	Héctor Ramírez García	103,000	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
167	22770001261	Berta Priscila Colindres	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓
168	22770001267	Hans Alfredo Mazariegos	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
169	22770001272	Marta Julissa Paredes	100,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
170	22770001276	Hugo Sanum Rojas	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	☒	✓	✓
171	22770001285	Mario Velásquez García	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
172	22770001291	Maybe Sonia Castillo López	97,000	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
173	22770001297	Karen Ingrid Pineda Pérez	95,000	☒	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
174	22770001308	José Gómez De La Rosa	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
175	22770001325	Julissa Maybe Segura García	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
176	22770001334	César Santiago García	101,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
177	22770001349	Selvin Cuin Ramirez	102,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓
178	22770001364	Sonia Berta Illescas	104,000	✓	✓	☒	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
179	22770001374	Rudy Carlos Herrera	105,000	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
180	22770001379	Daniel Yol Pérez	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
181	22770001386	Luis Rojas Castro	100,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
182	22770001387	Feliciano Villatoro Sùchite	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
183	22770001395	Roman Augusto Vásquez	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
184	22770001408	Biliverto Ajucum Osorio	96,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
185	22770001414	Ingrid Karen Estrada Pérez	110,000	✓	✓	☒	✓	✓	☒	☒	✓	✓	✓	✓	✓
186	22770001418	Lucrecia Del Carmen García	92,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	☒	☒
187	22770001424	Daniel García Enriquez	106,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
188	22770001431	Melvin Arévalo Rosales	90,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
189	22770001440	Alfredo Eduardo Mejia Estrada	100,000	✓	☒	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
190	22770001465	Silvia De Jesús Muralles	105,000	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
191	22770001467	Delmy Orlando Yanes	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓
192	22770001482	Edwín Humberto Ché Barrios	110,000	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
193	22770001483	Alva Delmy Najera	108,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
194	22770001485	Danny Ernesto Garcia	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓

**MUESTRA EVALUADA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE FRAUDE**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018  
 (Valores en Quetzales)

No.	No. Crédito	Nombre	Valor Crédito	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
195	22770001492	Morelia Román	99,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
196	22770001500	Cristina Rasique Cabrera	103,000	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
197	22770001507	Glenda Genoveba Morales	104,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
198	22770001511	Santos David Chiché López	97,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
199	22770001513	Sauri Felipa Zepeda Reyes	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
200	22770001514	Carlos René López	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
201	22770001525	Alma Angela Pojoy Choc	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
202	22770001526	Juana Amanitis Franco Oxcal	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
203	22770001528	Guadalupe Perez Marco	95,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
204	22770001530	Idalia Zamora Alvaréz Martínez	110,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
205	22770001535	Pedro Aroldo Olcot Pérez	107,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
206	22770001541	Edna Esperanza Ticurú Roque	101,000	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓
207	22770001544	Henzen Alberto Rodríguez	102,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
208	22770001548	Rosa Yaneth Vides	104,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
209	22770001552	José Antonio López	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
210	22770001554	Helsy Antonia López Hemández	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
211	22770001555	Juan Elizabeth Gonzalez Jeréz	100,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
212	22770001568	Kenia Gómez Chacon	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓
213	22770001570	Sotero Javier Lux	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
214	22770001581	Dominga Herrarte Lemus	96,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
215	22770001584	Karen Paola Santizo Fuentes	110,000	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
216	22770001587	Erbin Ezequiel Hdálgo Díaz	92,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
217	22770001590	Mynor Angel Velasquez Bonito	106,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
218	22770001595	Hegner Hermelindo Ríz	90,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
219	22770001603	Cristobal Florentino Estrada	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
220	22770001606	Carlos Antonio Acuña Santos	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
221	22770001625	Berta Calel Cutzal	107,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
222	22770001648	Estéban Rivera Rivas	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
223	22770001655	Martina Natarena Alvarado	108,000	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
224	22770001656	Laura Perez Barreno	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
225	22770001662	María Pamela Hernandez	99,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
226	22770001663	Mirza Antonieta Reyes	103,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
227	22770001667	José Gallegos Blanco	104,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
228	22770001676	Elder Orlando Cortez Florian	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
229	22770001688	Domingo Gomez Cáseres	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
230	22770001689	Faustina Luisa García	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
231	22770001695	Edwin Palma Catalán	104,000	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
232	22770001696	Carlos Estuardo Sagastume	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
233	22770001708	Candy Leticia Romero	95,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
234	22770001718	José Arreaga	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
235	22770001725	Santos Isabel Marroquin Ixcot	107,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
236	22770001745	Olga Contreras López Puac	101,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
237	22770001754	Carlos López Y Cordón	102,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
238	22770001763	Roberto Pec	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗
239	22770001765	Manuel López López	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
240	22770001777	Lesbia Fernanda Cifuentes	103,000	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
241	22770001780	Alicia Elizabeth Machic	100,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
242	22770001787	Gerson Juanito Stubbs	95,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
243	22770001893	Gladys Bal Bac	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
244	22770001800	Octavio Alexander Donis	96,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
245	22770001801	Susana Aracely Guñiel	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
246	22770001803	Wendy Daniel Córdoba	92,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
247	22770001808	Berta Caledonia Chen Chuc	106,000	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
248	22770001812	German Rafael Morales	90,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
249	22770001813	Rafael German López	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
250	22770001846	Hugo Hemández López	105,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
251	22770001848	Carlos De Los Angeles	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
252	22770001854	Salvador Curruchiche	110,000	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
253	22770001865	Carlos Rodríguez	108,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
254	22770001867	Mynor Octavio Ramírez	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
255	22770001868	Pedro Augusto Aquino	99,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
256	22770001870	Maria Crisabel	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
257	22770001873	Maynor López Velásquez	104,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
258	22770001879	Otto Martínez	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
259	22770001889	Miguel Velasquez	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓

**MUESTRA EVALUADA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE FRAUDE**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018  
 (Valores en Quetzales)

No.	No. Crédito	Nombre	Valor Crédito	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
260	22770001892	Bredly David Méndez	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
261	22770001894	Fredy Silverio Cruz	104,000	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
262	22770001902	Angela Leticia Retana	97,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
263	22770001906	José Echeverría	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
264	22770001927	Teresa Maribel Miranda	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
265	22770001942	Jorge Méndez Cutzal	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
266	22770001944	Jorge Pinzón	101,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
267	22770001948	Zonia Gutierrez Tomás	102,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
268	22770001951	Angel Ruben Chavez	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
269	22770001957	Erick Fernando	105,000	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
270	22770001962	Darwin Arnoldo Velasquez	103,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
271	22770001966	Catalino Escobar	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
272	22770001981	Miguel Jacinto Pascual	95,000	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
273	22770001998	Edgae Benancio Martínez	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
274	22770002008	Ana René Osorio	96,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
275	22770002017	Haroldo Martínez	110,000	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
276	22770002021	Felisa Solis Pablo	92,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
277	22770002042	Vilma Jasselin López	106,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
278	22770002058	Jose Vélasquez	90,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
279	22770002062	Etelvina Tiniguar	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓
280	22770002071	Krista Zuñiga	105,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
281	22770002076	Miguel Del Cid	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
282	22770002082	Alida Berganza Lima	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
283	22770002093	José Montenegro	108,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
284	22770002119	Pedro Calderón	97,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
285	22770002127	Jorge Guerra	99,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
286	22770002144	Olga Beatriz Recinos	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
287	22770002169	Sergio Juan Pirir Batz	104,000	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓
288	22770002175	Guillermina Esperanza Quiej	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
289	22770002183	Maria Nelly Aquino Vail	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
290	22770002188	Sandra Sonia Godoy Tubac	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
291	22770002215	Baydin Manuela Godoy	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
292	22770002228	Cleyber Leonel Arcón	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
293	22770002233	Jose Rodas	95,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
294	22770002247	José Galindo	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
295	22770002265	Marlin Reyes Cano	107,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
296	22770002277	Filiberto Aguilar Cruz	101,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
297	22770002282	Miguelina Elizabeth Roman	102,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
298	22770002288	Reina Manuel De León	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
299	22770002290	Maria Hidalgo Pedroza	105,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
300	22770002325	Manuel Pelico Pinula	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
301	22770002342	Héctor López Cali	100,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
302	22770002362	Maglis Elizabeth Méndez	95,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
303	22770002363	Sonia Pérez García	105,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
304	22770002373	Victor Wilfredo Hernandez	96,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
305	22770002382	Jhonny Rene Ordoñez Pérez	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
306	22770002391	Olivia Manuel Flores	92,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
307	22770002406	Rosa Artura Montoya Méndez	106,000	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
308	22770002418	Vinicio Francisco Gomez	90,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
309	22770002422	Elba Lisbeth Ortiz Chamalé	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
310	22770002424	Cecilio Alejandro Alvarez	105,000	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
311	22770002427	Enma Maria Vásquez	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
312	22770002442	Cindy Boj Amaya	110,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
313	22770002449	Jaira López García	108,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
314	22770002454	Mynor Armando Ramírez	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
315	22770002460	Verónica Rodríguez Ruiz	99,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
316	22770002498	Sandra Noé Izquierdo Chocoj	103,000	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
317	22770002507	Alberto Humberto Garcia	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓
318	22770002528	Luis Consuelo Salguero	97,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
319	22770002537	Vidal René Ramos Aguilar	100,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
320	22770002543	Obdilio Hernández	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
321	22770002554	Norma Meza López	104,000	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
322	22770002570	Israel Ranferi De Leon	97,000	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
323	22770002580	Miguel Aguilon Lopez	95,000	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
324	22770002595	Mario Esteban González	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



P.T. <b>FF 7 - 6/6</b>		
Hecho por:	FHP	1/02/2019
Revisado por:	CRFS	4/02/2019

**MUESTRA EVALUADA CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS Y ANÁLISIS DE FRAUDE**

ENTIDAD: **BANCO IMPERIO, S. A.**  
 UNIDAD: **MICROCRÉDITOS**  
 PERÍODO: **DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**  
 (Valores en Quetzales)

No.	No. Crédito	Nombre	Valor Crédito	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
325	22770002598	Ramiro Payeras Gomez	107,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	☒
326	22770002615	José López Nuñez	101,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
327	22770002621	Maryeth Muñoz Urbina	102,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
328	22770002622	Melissa Elizabeth Hernández	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
329	22770002629	Ricardo Ricardo Paxtor Punay	105,000	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
330	22770002632	Moisés Ruano Lucero	103,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓
331	22770002633	Ana Hernández Cifuentes	101,000	☒	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
332	22770002637	Heriberto Gonzalez Fajares	102,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
333	22770002638	Hilda José Gómez Minera	104,000	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓
334	22770002642	Natalia Elizabeth García	105,000	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓	✓
335	22770002653	Glendy Yobany Mendoza	95,000	✓	✓	☒	✓	✓	✓	✓	✓	✓	☒	✓	✓
336	22770002675	Alba Renoj Barrios Turuy	110,000	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Total en quetzales y número de expedientes</b>			<b>1,239,000</b>	<b>336</b>											
Total de expedientes que no cumplen según muestra				35	16	66	32	8	18	42	2	9	66	12	17
Porcentaje de expediente que no cumplen según muestra				10%	5%	20%	10%	2%	5%	13%	1%	3%	20%	4%	5%
Total de expedientes que si cumplen según muestra				301	320	270	304	328	318	294	334	327	270	324	319
Porsentaje de expedientes que si cumplen según muestra				90%	95%	80%	90%	98%	95%	88%	99%	97%	80%	96%	95%

€

€

**Conclusión:** se determinó que existen debilidades significativas en la conformación de expediente; dicha situación revela que los controles actuales son deficientes y pueden generar diversos tipos de fraudes. Las incidencias más repetidas y con un porcentaje de cumplimiento igual o menor a ochenta por ciento están relacionadas con la identificación del cliente, lo cual es un indicador de las deficiencias de control al momento de confirmar la identidad de éste.

la usurpación de identidad es el fraude más común, situación que se valida con el análisis de expedientes. La otra debilidad con 80% de cumplimiento es digitalización de expediente, y también tiene relación con la falsificación de documentos.

Hecho por:	FHP	01/02/2019
Rev. por:	CRFS	04/02/2019

**RESULTADOS OBTENIDOS DE LA MUESTRA**

**ENTIDAD: BANCO IMPERIO, S. A.**  
**UNIDAD: MICROCRÉDITOS**  
**PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

Literal	Nombre del atributo evaluado	Detalles del atributo a evaluar	Deficiencias encontradas
A	Expediente de microcrédito (cumple con manual institucional de créditos)	Que exista y que contenga todos los elementos indicados en el manual institucional de créditos	Se encontraron 35 expediente que no cumplen con: - Edad estipulada en manual de créditos - Existen deficiencias en la solicitud de crédito - La verificación de referencias - Fotocopia del DPI ilegible
B	Expediente de microcrédito (cumple con JM 93-2005 Administración del Riesgo de Crédito)	Que cumpla los requisitos mínimos de la Administración del Riesgo de Crédito" resolución de Junta Monetaria 93-2005	Se detectaron 16 expedientes que no cumplen con el artículo 18 de la JM 93-2005 "Estado Patrimonial y Estado de Ingresos y Egresos" El documento no está o no es legible. En algunos casos mal realizado
C	Identificación del cliente	Se verificó la identidad del cliente físicamente y la validación del chip del DPI emitido por RENAP	Se observaron 66 casos donde no se hizo la respectiva lectura del DPI en lector como lo indica la política.
D	Confinación del domicilio del cliente	El verificador domiciliar visitó realmente el domicilio del cliente, este coincide con los documentos que conforman el expediente	Se detectaron 32 direcciones diferentes a lo indicado en el expediente. Algunos casos con variaciones mínimas y otros sin ninguna coincidencia

<b>P.T. FF 8 – 2/3</b>		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Rev. por:	CRFS	04/02/2019

**RESULTADOS OBTENIDOS DE LA MUESTRA**

**ENTIDAD: BANCO IMPERIO, S. A.**  
**UNIDAD: MICROCRÉDITOS**  
**PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

Literal	Nombre del atributo evaluado	Detalles del atributo a evaluar	Deficiencias encontradas
E	Verificación de la actividad económica del cliente	Validar si la actividad económica financiada por medio del microcrédito otorgado existe y coincide con los documentos del expediente	Un total de 8 casos donde la actividad principal del cliente difiere con la reportada en el expediente de crédito
F	Verificación de la capacidad de pago	Revisión de la capacidad de pago, esto garantiza la recuperación del crédito	Al realizar la verificación se encontraron 18 casos donde existen errores en el cálculo de la capacidad de pago
G	Prueba de Sistemas	Verificación en sistemas contra expedientes, ingreso a los detalles específicos del microcrédito, revisión de accesos y credenciales	Se determinaron un total de 42 expedientes donde hay diferencias entre lo consignado en el expediente físico y lo ingresado al sistema
H	Contabilización del crédito	Revisión de registros contables, para establecer la existencia en la contabilidad	Se determinó que todos los créditos están contabilizados, sin embargo, existen dos que están clasificados contablemente en una categoría distinta
I	Escrituración del crédito	Comparación de los datos del expediente contra los registrados en el contrato y la escrituración del microcrédito	Un total de 9 escrituras tienen diferencias con lo registrado en el expediente y el sistema

<b>P.T. FF 8 – 3/3</b>		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Rev. por:	CRFS	04/02/2019

**RESULTADOS OBTENIDOS DE LA MUESTRA**

**ENTIDAD: BANCO IMPERIO, S. A.**  
**UNIDAD: MICROCRÉDITOS**  
**PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

Literal	Nombre del atributo evaluado	Detalles del atributo a evaluar	Deficiencias encontradas
J	Digitalización del expediente	Que todos los documentos estén debidamente digitalizados, sin falta de documentos y que sean completamente legibles	66 expedientes muestras deficiencias en la digitalización, faltan documentos y en otros casos no es legible la información
K	Llamada de verificación de desembolso	Verificar si existió la llamada de confirmación de desembolso del microcrédito	Se detectaron 12 casos donde nunca se realizó la llamada de verificación de desembolso correspondiente, según establece la política
L	Confirmación de saldos	Confirmar el monto del microcrédito otorgado, la forma de desembolso.	En la confirmación de saldos 17 clientes indicaron que el monto de crédito otorgado es diferente al que realmente recibieron





P.T. <b>FF 9</b>		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Rev. por:	CRFS	04/02/2019

### INTEGRACIÓN DE CASOS DE FRAUDE 2018

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018  
 (Valores en Quetzales)

No.	Tipología de Fraude	No. De Créditos	Monto	%
1	Usurpación de identidad	9	923,000	28%
2	Fiador inexistente	6	627,000	19%
3	Deshonestidad empleados	6	604,000	19%
4	Documento Personal de Identificación (DPI) falso	4	398,000	12%
5	Documentos falsificados	3	307,000	9%
6	Información económica falsificada	3	304,000	9%
7	Créditos no contabilizados	1	99,000	3%
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>3,262,000</b>	<b>100%</b>

**μ μ**

**Conclusión:** se determinó que el 28% de los casos de fraude corresponden a usurpación de identidad, esto refleja debilidades en el procedimiento para identificar al cliente. Es necesario implementar controles para evitar estas tipologías de fraude.



<b>P.T. FF 10 – 1/3</b>	
Hecho por:	FHP
Rev. por:	CRFS
	01/02/2019
	04/02/2019

**REVISIÓN TIPOLOGÍA CASOS DE FRAUDE 2018**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Tipología	Debilidad detectada	Recomendación	Responsable	Fecha compromiso
1	Usurpación de identidad	Al momento de iniciar una solicitud de crédito se utiliza la identificación de una persona con buen historial crediticio. Una persona parecida suplanta su identidad y se tramita el crédito	Al ingresar una solicitud de crédito, dos personas deberán verificar los datos del candidato y verificar referencias previo a iniciar análisis de crédito	Rafael Roca (Gerente de Créditos)	30/06/2019
2	Deshonestidad empleados	Empleados generan créditos entre ellos y para familiares, situación no permitida según política del banco	Habilitar base de datos de Recursos Humanos actualizada para emitir una alerta al momento que un empleado gestione un crédito. Crear política de sanciones ejemplares por deshonestidad de empleados	Rafael Roca (Gerente de Créditos)	30/06/2019

<b>P.T. FF 10 – 2/3</b>	
Hecho por:	FHP
Rev. por:	CRFS
	01/02/2019
	04/02/2019

**REVISIÓN TIPOLOGÍA CASOS DE FRAUDE 2018**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Tipología	Debilidad detectada	Recomendación	Responsable	Fecha compromiso
3	Documento Personal de Identificación (DPI) falso	Relacionado con la tipología de usurpación de identidad, se utiliza un DPI falso para generar crédito	Implementar lector electrónico de DPI, para la gestión de trámite de todo crédito. Agregar al manual de créditos el cambio de indicado	Rafael Roca (Gerente de Créditos)	30/06/2019
4	Fiador inexistente	Se usurpa identidad de fiador o se utiliza su identidad sin notificarle. Al momento de requerir cobro indica que no ha consentido ser fiador	Confirmar fiador con referencias, establecer exactamente los mismo requerimientos de información e identificación que el cliente titular	Rafael Roca (Gerente de Créditos)	30/04/2019
5	Créditos no contabilizados	Los créditos pasaron el proceso de autorización, sin embargo, nunca fueron trasladado al área contable. El sistema no los reflejó como pendientes	No hubo fraude, fue un error importante que muestra debilidad y que deberá corregirse. El sistema no mostró alerta de créditos no contabilizados. Se deberá corregir en sistemas	Rafael Roca (Gerente de Créditos)	31/05/2019



<b>P.T. FF 10 – 3/3</b>		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Rev. por:	CRFS	04/02/2019

**REVISIÓN TIPOLOGÍA CASOS DE FRAUDE 2018**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Tipología	Debilidad detectada	Recomendación	Responsable	Fecha compromiso
6	Información económica falsificada	Relacionado con la tipología de deshonestidad de empleados, se ha falsificado información económica y financiera de los candidatos	Fortalecer la revisión de expedientes, crear una política de sanciones para quien omite el proceso establecido en el manual institucional de créditos	Rafael Roca (Gerente de Créditos)	30/04/2019
7	Documentos falsificados	Existencia de estados de cuenta y patentes falsificadas	Crear un proceso de validación de información de documentos	Rafael Roca (Gerente de Créditos)	31/05/2019



<b>P.T. FF 11 - 1/6</b>		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Rev.por:	CRFS	04/02/2019

**MATRIZ DE EVALUACION DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PEVENCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE DE ACUERDO A COSO**

**ENTIDAD: BANCO IMPERIO, S. A.  
UNIDAD: MICROCRÉDITOS  
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

No.	Componente Coso	Propósito del Control	Control	Evidencia del Control	Responsable del Control	Frecuencia del Control
1	Ambiente de Control	Administrar y gestionar el riesgo de Fraude	Se tiene definida la metodología para administrar y gestionar el riesgo de fraude en el proceso de microcréditos, la cual es liderada por el área de Riesgos	Seguimiento en comité de Riesgos	Riesgos	Bimensual
1	Ambiente de Control	Administrar y gestionar el riesgo de Fraude	Se han identificado las posibles acciones de fraude que pueden cometer los funcionarios en el proceso de microcréditos, estableciendo controles en procesos vulnerables, dejando registro de dichas sesiones de identificación	Modificaciones el sistema de biométricos el proceso de créditos	Riesgos, Sistemas	Eventual
1	Ambiente de Control	Administrar y gestionar el riesgo de Fraude	Se tiene un plan para la recepción, gestión y respuesta a las denuncias, el cual NO es administrado por los funcionarios de seguridad, pues es administrado por el área de Auditoría, capacitada en dicha administración	Reporte trimestral	Auditoría Interna	Trimestral



<b>P.T. FF 11 - 2/6</b>		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Rev.por:	CRFS	04/02/2019

**MATRIZ DE EVALUACION DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PEVENCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE DE ACUERDO A COSO**

**ENTIDAD: BANCO IMPERIO, S. A.  
UNIDAD: MICROCRÉDITOS  
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

No.	Componente Coso	Propósito del Control	Control	Evidencia del Control	Responsable del Control	Frecuencia del Control
1	Ambiente de Control	Administrar y gestionar el riesgo de Fraude	El Plan de administración de denuncias es revisado y evaluado periódicamente por el Comité de Auditoría	Reportes en comité de auditoría	Auditoría Interna	Bimensual
2	Evaluación del Riesgo	Administrar y gestionar el riesgo de Fraude	Se cuenta con una metodología para la administración del Riesgo de Fraude de microcréditos, la cual incluye la: identificación (falsificación documentos de microcrédito), medición (impacto y la probabilidad), administración, monitoreo, responsable de la Metodología	No existe control	Consejo de Administración, Gerencia General, Riesgos	
2	Evaluación del Riesgo	Enfoque en las áreas vulnerables al riesgo de Fraude	Se ha identificado en el proceso de microcréditos los momentos con mayor vulnerabilidad al fraude, considerando la materialización de Fraudes por la Alta Gerencia	No existe control	Gerencia General, Riesgos, Auditoría Interna	

<b>P.T. FF 11 - 3/6</b>	
Hecho por:	FHP
Rev.por:	CRFS
	01/02/2019
	04/02/2019

**MATRIZ DE EVALUACION DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PEVENCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE DE ACUERDO A COSO**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

No.	Componente e Coso	Propósito del Control	Control	Evidencia del Control	Responsable del Control	Frecuencia del Control
2	Evaluación del Riesgo	Enfoque en las áreas vulnerables al riesgo de Fraude	Realizar talleres de identificación de riesgos en los diferentes niveles de la organización incluyendo el área de microcréditos, estableciendo controles para su mitigación.	Reporte evidenciado en comité de riesgos	Riesgos	Bimensual
3	Actividades de Control	Identificación de cambios en la operación de la organización	Los procesos del área de microcréditos son revisados periódicamente, realizando actualizaciones acordes al funcionamiento de la organización.	Actas del departamento de normatividad	Normatividad	Semestral
3	Actividades de Control	Funcionamiento del control	Los dueños de proceso de microcréditos han implementado controles de monitoreo, que les permite validar el cumplimiento de los controles establecidos para la mitigación de riesgos de Fraude	No existe control	Gerencias de Créditos, Microcréditos	



<b>P.T. FF 11 - 4/6</b>	
Hecho por:	FHP
Rev. por:	CRFS
	01/02/2019
	04/02/2019

**MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE DE ACUERDO A COSO**

**ENTIDAD: BANCO IMPERIO, S. A.  
UNIDAD: MICROCRÉDITOS  
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

No.	Componente Coso	Propósito del Control	Control	Evidencia del Control	Responsable del Control	Frecuencia del Control
3	Actividades de Control	Segregación de Funciones	Desarrollar matrices de segregación de funciones que minimizan la materialización de fraudes por concentración de funciones en el proceso de microcréditos	No existe control	Gerencias de Créditos, Microcréditos, Riesgos, Auditoría Interna	
3	Actividades de Control	Trazabilidad de la Información	Accesos restringidos, logs de auditoría, así como asignación de accesos dentro del marco de segregación de funciones.	Revisión presencial	Departamento de Sistemas, Riesgos, Auditoría Interna	Semestral
4	Información y Comunicación	Cultura Anti Fraude	Se realizan campañas en todos los niveles de la organización y al área de microcréditos orientados a crear conciencia de denunciar eventos de Fraude	No existe control	Gerencias de Créditos, Microcréditos, Riesgos, Auditoría Interna	



<b>P.T. FF 11 - 5/6</b>		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Rev.por:	CRFS	04/02/2019

**MATRIZ DE EVALUACION DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PEVENCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE DE ACUERDO A COSO**

**ENTIDAD: BANCO IMPERIO, S. A.  
UNIDAD: MICROCRÉDITOS  
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

No.	Componente Coso	Propósito del Control	Control	Evidencia del Control	Responsable del Control	Frecuencia del Control
4	Información y Comunicación	Cultura Anti Fraude	La Línea Ética es administrada por Auditoría Interna y funciona 7*24	Reporte en comité de Auditoría Interna	Auditoría Interna	Bimensual
4	Información y Comunicación	Cultura Anti Fraude	Los lineamientos sobre la consecuencia del fraude ha sido divulgada en el área de microcréditos	Correos electrónicos donde se indica cero tolerancia al fraude	Riesgos	Mensual
4	Información y Comunicación	Cultura Anti Fraude	Se realizan capacitaciones periódicas sobre el Código de Ética.	No existe control	Recursos Humanos	
5	Monitoreo	Identificación oportuna de riesgos de fraude	La Función de Auditoría Interna incluye dentro de la definición de su Plan de Trabajo la identificación de riesgos de Fraude en el proceso de microcréditos	No existe control	Auditoría Interna	



<b>P.T. FF 11 - 6/6</b>			
Hecho por:	FHP	01/02/2019	
Rev.por:	CRFS	04/02/2019	

**MATRIZ DE EVALUACION DE LA ADMINISTRACIÓN PARA LA PEVENCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE DE ACUERDO A COSO**

**ENTIDAD: BANCO IMPERIO, S. A.  
UNIDAD: MICROCREDITOS  
PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

No.	Componente Coso	Propósito del Control	Control	Evidencia del Control	Responsable del Control	Frecuencia del Control
5	Monitoreo	Investigación de eventos de Fraude	Se cuenta con personal especializado en la investigación de eventos de Fraudes y/o se ha contemplado su contratación, para el área de créditos	En comité de auditoría se aprobó la contratación de un auditor específico para fraude	Auditoría Interna	Permanente
5	Monitoreo	Identificación oportuna de riesgos de fraude	Los controles anti fraude en el proceso de microcréditos son monitoreados de forma regular por la administración	Reportes del comité de riesgos	Riesgos	Bimensual
5	Monitoreo	Identificación oportuna de riesgos de fraude	Los resultados de monitoreo a los controles anti fraude son comunicados oportunamente al Comité de Auditoría	Reportes del comité de auditoría	Auditoría Interna	Bimensual



<b>P.T. FF 12</b>		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Revisado por:	CRFS	04/02/2019

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DENUNCIAS DE FRAUDE**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Armando Javier Cisneros Juárez  
**Puesto:** Miembro del Consejo de Administración

No.	Preguntas	SI	NO	Observaciones
1	¿Se tiene identificado el entorno de amenazas en el área de microcréditos?		X	El programa de denuncias es general
2	¿Se ha realizado la evaluación de riesgos para identificar los pasos clave del proceso de microcréditos que deben ser protegidos?		X	Se reciben denuncias de forma aleatoria
3	¿Se han establecido las políticas y procedimientos que deben regular las denuncias?	X		Se hace una capacitación anual a respecto
4	¿Se han identificado e incluido las normas y regulaciones externas que obligan a la organización a denunciar actividades sospechosas en el área de microcréditos?		X	Solamente en materia de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
5	¿Se cuenta con el compromiso de la alta gerencia para gestionar las denuncias recibidas?	X		Promueve la capacitación anual, sin embargo no está dirigida a mitigar el fraude en general y en el proceso de microcréditos
6	¿Se han establecido los cargos responsables de implementar el programa en general y en el proceso de microcréditos?		X	Actualmente lo gestiona auditoría interna, como una de diversas actividades



<b>P.T. FF 12</b>			
Hecho por:	FHP	01/02/2019	
Revisado por:	CRFS	04/02/2019	

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DENUNCIAS DE FRAUDE**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Armando Javier Cisneros Juárez  
**Puesto:** Miembro del Consejo de Administración

No.	Preguntas	SI	NO	Observaciones
7	¿Se han identificado los recursos requeridos, tanto financieros, técnicos y personales para su implementación?	<b>X</b>		El programa está en funcionamiento desde hace seis años
8	¿Se han diseñado los programas de capacitación para los colaboradores del área de microcréditos?	<b>X</b>		Sí, se programa capacitación general una vez al año
9	¿Se ha definido una estrategia de comunicación del plan de denuncias en el área de microcréditos?		<b>X</b>	La comunicación es de forma general para todas las áreas del banco
10	¿Se encuentra disponible de forma fácil y rápida en todos los niveles el procedimiento para denunciar una situación sospechosa?	<b>X</b>		Se hace por medio de un portal de intranet, el cual está disponible 24x7
11	¿Se han definido las acciones disciplinarias que proceden frente a la confirmación de las denuncias?		<b>X</b>	Cada caso en particular se trata acorde al impacto pueda producir al banco
12	¿Se tiene definido el repositorio de las denuncias y su custodia?	<b>X</b>		Se hace por medio de la Web y auditoría interna integra el expediente físico



<b>P.T. FF 12</b>			
Hecho por:	FHP	01/02/2019	
Revisado por:	CRFS	04/02/2019	

**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE DENUNCIAS DE FRAUDE**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

**Entrevistado:** Armando Javier Cisneros Juárez  
**Puesto:** Miembro del Consejo de Administración

No.	Preguntas	SI	NO	Observaciones
13	¿Se ha establecido un programa para la presentación de resultados?		<b>X</b>	Se maneja de forma confidencial y los resultados se presentan específicamente al Consejo de Administración
14	¿Los informes permiten realizar un análisis de tendencias?		<b>X</b>	Se reciben pocas denuncias relevantes o que tengan impacto en el resultado del banco
15	¿Se tiene definido el procedimiento para la implementación de las acciones correctivas frente a las debilidades identificadas?		<b>X</b>	Cada caso se trata de manera específica acorde a su impacto

**Conclusión:** el programa de denuncias funciona óptimamente, sin embargo, no se comunica adecuadamente a todos los niveles del banco. El personal del área de microcréditos desconoce concretamente como funciona. Se evidencia necesidad de capacitación, así como, la creación de un manual de procedimientos.

<b>P.T. GG</b>		
Hecho por:	FHP	01/02/2019
Revisado por:	CRFS	05/02/2019

**MARCAS DE AUDITORÍA**

**ENTIDAD:** BANCO IMPERIO, S. A.  
**UNIDAD:** MICROCRÉDITOS  
**PERÍODO:** DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018

<b>Símbolo</b>	<b>Significado</b>
<b>CPRH</b>	Copia proporcionada por recursos humanos
✓	Información verificada
μ	Sumado vertical
✓✓	Sumas correctas
❖	Información obtenida del consejo de administración
*	Cumplimiento de atributo
ψ	Información proporcionada por la gerencia de riesgos
□	Cotejado con contabilidad
■	Información obtenida de manuales de procedimientos
AA	Información obtenida de la jefatura de microcréditos
€	Examinado
J	Información proporcionada por unidad de microcréditos
©	Información proporcionada por la gerencia de créditos
Λ	Información obtenida del manual de créditos

## 4.9 Informe de auditoría

Guatemala, 15 de febrero de 2019

Licenciado  
Gilberto Alejandro Martínez López  
Presidente del Consejo de Administración  
Banco Imperio, S. A.

Estimado Licenciado Martínez:

El presente documento contiene los resultados de la auditoría del proceso de concesión de microcréditos, con enfoque en la detección y prevención de fraudes durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 del Banco Imperio, S. A., dando cumplimiento al plan de auditoría del año 2019 aprobado por el Comité de Auditoría.

Dicha auditoría fue desarrollada de acuerdo al Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, siendo su objetivo el análisis y supervisión del área de concesión de microcréditos en relación a la detección y prevención de fraude. Hemos presentado a la administración las oportunidades de mejora detectadas, quien ha proporcionado sus comentarios y planes de acción a las recomendaciones planteadas.

Revisamos los procedimientos y actividades que se desarrollan en el proceso de otorgamiento de microcréditos, determinando las principales debilidades en materia regulatoria del proceso, así como, el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el manual institucional de crédito.

Nuestra revisión del control interno se desarrolló de acuerdo a la metodología del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway

(COSO) 2013, Marco Integrado de Control Interno. Evaluando sus cinco componentes y los diecisiete principios correspondientes. La evaluación se realizó al área de concesión de microcréditos, sin embargo, por la naturaleza del Marco, se evalúan aspectos generales en materia de control interno de la entidad Banco Imperio, S. A.

Nuestra evaluación al proceso concesión de microcréditos fue realizado en la Unidad de Microcréditos. determinando la capacidad del área para detectar y prevenir el fraude. El trabajo se realizó con base en una muestra técnica estadísticamente sobre expedientes de microcréditos, los cuales no reflejan necesariamente todos los aspectos relevantes en relación a la realización de fraudes, sin embargo, muestran las irregularidades y errores más importantes en el proceso de concesión de microcréditos.

Agradecemos la colaboración el personal de la Unidad de Microcréditos, Recursos Humanos y la Alta Gerencia durante la ejecución de nuestra auditoría.

Se adjunta el informe con las oportunidades de mejora identificadas y los aspectos importantes que consideramos sean de conocimiento por parte de la administración.



Lic. Carlos Roberto Fuentes Solares  
Gerente de Auditoría Interna

## **Informe de Auditoría Interna**

### **Hallazgo No. 1, no existe evaluación del riesgo de fraude**

En nuestra revisión del control interno se detectó que no existe una adecuada evaluación del riesgo de fraude, no se presenta un reporte periódico de eventos a la administración. Los eventos sucedidos se reportan en relación al monto defraudado y la tipología, pero no se analizan las causas.

#### **Causa**

La unidad de microcréditos no tiene instrucciones de la administración sobre la gestión del riesgo de fraude. Su enfoque es realizar las actividades operativas y no preventivas en materia de fraude.

#### **Efecto**

Debido a que existen controles preventivos contra el fraude, en 2018 se presentó un incremento del 113% de casos detectados como fraudulentos, en el proceso de concesión de microcréditos, con impacto en el patrimonio del banco por Q 3,262,000.00; adicionalmente, existe la contingencia de sanción de parte del ente regulador, al no cumplir adecuadamente con el control interno.

#### **Comentarios de la Administración**

El gerente de créditos, indica que actualmente se está trabajando en conjunto con la gerencia de riesgos para establecer controles y generar reportes en relación al fraude. Adicionalmente, por temas regulatorios es obligatorio contar con reportes históricos y análisis de los eventos de fraude.

## **Recomendación**

Que la gerencia de créditos en conjunto con la gerencia de riesgos elabore y establezca un reporte mensual de eventos de fraude, así como incluir la evaluación correspondiente para el riesgo de fraude y presentar al Consejo de Administración.

## **Hallazgo No. 2, falta de capacitación del personal de la unidad de microcrédito sobre el contenido del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución de Junta Monetaria 093-2005**

Se evaluó el conocimiento del personal que interviene en el proceso de concesión de microcréditos respecto al contenido del Reglamento para la administración del Riesgo de Crédito y se detectó desconocimiento del contenido del reglamento.

## **Causa**

La gerencia de recursos humanos no tiene programadas capacitaciones específicas sobre temas regulatorios.

## **Efecto**

El desconocimiento por parte de los colaboradores del contenido del Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, puede generar errores operativos y de cumplimiento normativo, situación que puede ocasionar sanciones por parte del ente regulador.

### **Comentarios de la Administración**

Recursos humanos indica que preparará un plan de capacitación específico para el personal que interviene en el proceso de concesión de microcréditos; dicha capacitación será obligatoria para todos los empleados involucrados.

### **Recomendación**

La gerencia de recurso humanos deberá implementar un programa de capacitación que inicie a partir de la inducción a la institución, y capacitaciones periódicas específicas en temas regulatorios a jefes y subalternos. Se recomienda realizar evaluaciones semestrales para medir el conocimiento de los colaboradores y evitar el riesgo de sanciones por el ente regulador.

### **Hallazgo No. 3, deficiencia en la segregación de funciones**

Se determinó que el jefe de microcrédito realizó funciones de analista de microcréditos en fechas donde existió incremento de solicitudes, autorizó créditos que él mismo analizó previamente.

### **Causa**

La cantidad de solicitudes de microcrédito se incrementaron significativamente en el último año, por lo que el jefe de microcrédito realiza funciones de análisis y a la vez de autorización.

### **Efecto**

Deficiencia en la segregación de funciones del proceso de concesión de microcréditos que puede generar la posibilidad de errores significativos al no

existir una doble función de revisión en el proceso de análisis; adicionalmente, pueden generarse debilidades que resulten en la ejecución de fraudes.

### **Comentarios de la administración**

La falta de analistas de microcréditos hace necesario que el jefe de microcréditos realice actividades de análisis en fechas de alto ingreso de solicitudes. Actualmente está en proceso promover dos auxiliares a la posición de analistas.

### **Recomendación**

La Gerencia de Créditos debe gestionar la incorporación de un analista para cubrir la demanda de solicitudes derivado del crecimiento de solicitudes y asegurar que cada colaborador cumpla específicamente con las funciones asignadas a su posición de trabajo.

### **Hallazgo No. 4, falta de capacitación y divulgación del sistema de denuncias de fraude**

Se evaluó el uso del sistema de denuncias, encontrando que está en funcionamiento, sin embargo, el 36% de los colaboradores indica no saber cómo se utiliza. No se encontró evidencias de capacitación acerca de la forma de presentar las denuncias.

### **Causa**

Los Directores y la Administración han puesto a disposición de todo el personal un sistema interno de denuncias de fraude, sin embargo, este no cumple con su objetivo debido a que no se divulga a todos los niveles del banco, tampoco

se capacita sobre cómo se debe usar. El personal siente temor a represalias, procedentes de las denuncias.

### **Efecto**

El sistema de denuncias no cumple con su objetivo debido al desconocimiento y falta de capacitación sobre la forma de utilizarlo. Se desaprovecha una herramienta para la disminución del fraude.

### **Comentarios de la administración**

Se hace una reunión anual donde se explica la forma de uso, se implementará la divulgación por medio de correos mensuales indicando su importancia, así como destacar la confidencialidad de las denuncias.

### **Recomendación**

Creación de un manual acerca del uso del sistema de denuncias, establecer un programa de capacitación semestral acerca del sistema y generar comunicaciones constantes que fomenten la cultura y confianza de denuncia.

### **Hallazgo No. 5, expedientes no cumplen con los requerimientos del manual institucional de créditos**

De acuerdo con la muestra evaluada, se determinaron 35 expedientes que no cumplen con documentación básica requerida en el manual institucional de créditos. Entre las principales deficiencias detectadas están: Edad fuera de rango para autorización de crédito, datos incompletos en la solicitud de crédito, referencias personales no comprobables y fotocopia del DPI ilegible.

## **Causa**

No existe un procedimiento definido de revisión de los expedientes y el sistema actual de aprobación y revisión muestra debilidades. La aprobación del crédito se hace principalmente con la evaluación del cliente en los distintos burós de crédito y la evaluación de la capacidad de pago. Se da menor importancia a los demás requisitos establecidos en el manual institucional de crédito y de orden regulatorio.

## **Efecto**

El incumplimiento del manual institucional de crédito genera violación de las políticas y procedimientos establecidos por el Consejo de Administración y esto a la vez errores operativos que pueden repercutir en el patrimonio del banco, la realización de fraudes e incumplimiento de requerimientos de orden regulatorio.

## **Comentarios de la administración**

El proceso de análisis y de microcréditos cumple con lo establecido en el manual institucional de créditos, y los errores que existen en su mayoría se deben a errores en la conformación del expediente. Situación que se está reforzando con el personal.

## **Recomendación**

Realizar evaluaciones periódicas de la conformación de expedientes y establecer un reglamento específico de monitoreo y calidad de expedientes que contenga sanciones para quienes incumplan con lo establecido en el mismo.

## CONCLUSIONES

1. Los bancos forman parte del sistema financiero regulado guatemalteco, Banco Imperio, S. A cumple con todas las normativas de orden regulatorio emitidas por la Junta Monetaria. Las entidades bancarias están obligadas a implementar un sistema de control interno que les permita lograr sus objetivos de operación. En la auditoría realizada, se determinó un incremento de fraudes en 113% para el año 2018; esto se debió a una deficiente evaluación del riesgo de fraude y el poco interés de la administración en implementar controles para combatir hechos fraudulentos en el proceso de concesión de microcréditos, durante el período evaluado el impacto en el patrimonio fue de Q.3,262,000.00; adicionalmente, existe la contingencia de sanciones del ente regulador, por no cumplir con un sistema de control interno eficiente y eficaz.
2. El fraude se caracteriza por el engaño, ocultación o violación de la confianza con el objeto de obtener beneficios particulares. En la auditoría realizada al proceso de concesión de microcréditos se detectaron siete tipologías de fraudes, entre las cuales se destaca la usurpación de identidad, esta situación reveló que hay debilidades en el procedimiento de identificación del cliente. Otro aspecto importante es que el personal no conoce ampliamente los lineamientos plasmados en el manual institucional de créditos, lo anterior asociado a las debilidades de segregación de funciones detectadas, repercutieron en la realización de fraudes.
3. El auditor interno debe basar su auditoría en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. Dicho marco establece que su objetivo es mejorar y proteger el valor de las organizaciones, proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado

en riesgos. En ese sentido, la evaluación del proceso de concesión de microcréditos realizada al Banco Imperios, S. A., para el año 2018 reflejó deficiencias en la evaluación y gestión del riesgo de fraude. Situación que demuestra la necesidad de mejorar el control interno, establecer seguimiento periódico de la auditoría y el compromiso de la dirección en gestionar el riesgo de fraude.

4. Un programa eficiente de prevención de fraudes, en una entidad, debe contar con un canal de denuncias, para ello, el banco ha implementado un sistema de denuncias de fraude a través de un sitio web, dicho sistema no cumple con su objetivo, debido a que no se hace comunicación adecuada acerca de sus objetivos y la forma de utilizarlo. La información recibida por medio de esta herramienta, es necesaria para la gestión del fraude. Los colaboradores se abstienen de realizar denuncias por miedo a represalias, no creen en la confidencialidad del sitio.

## RECOMENDACIONES

1. Para evitar impactos en el patrimonio del Banco Imperio, S. A. originados por fraudes en el proceso de concesión de microcréditos, la administración debe crear un plan de gestión basado en riesgos, el cual deberá contener la evaluación del riesgo de fraude.
2. Que la Administración en conjunto con la gerencia de recursos humanos implementen un plan de capacitación que incluya el fraude y aspectos regulatorios, que sea obligatoria dicha capacitación y que se lleven registros donde conste que todo colaborador involucrado en el proceso de concesión de créditos fue debidamente capacitado.
3. La administración debe definir el nivel de tolerancia al riesgo de fraude en el proceso de concesión de microcréditos, fortalecer mediante la implementación del Marco Integrado de Control Interno emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) por sus siglas en inglés, publicación 2013.
4. Elaborar manual que contenga la forma de uso del sistema de denuncias, generar una campaña de comunicación en la unidad de microcréditos que permita conocer el adecuado uso de la herramienta y específicamente hacer énfasis en la confidencialidad de la información reportada. Dejar registro donde conste que cada empleado del área recibió la capacitación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2013). Auditoría un Enfoque Integral. México: Pearson Educación de México, S. A. de C. V. 800 Páginas.
2. Asamblea Nacional Constituyente. (1985). Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas.
3. Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) por sus siglas en inglés, 2013. Control Interno - Marco Integrado. Estados Unidos de América. 211 Páginas.
4. Congreso de la República de Guatemala. Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos. Decreto número 67-2001 y sus reformas.
5. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto número 19-2002 y sus reformas.
6. Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Decreto número 16-2002 y sus reformas.
7. Estupiñán Gaitán, R. (2012). Control Interno y Fraudes. Bogotá: Eco Ediciones. 450 páginas.
8. Fundación de las Cajas de Ahorros. (2013). El libro Blanco del Microcrédito. Madrid: (FUNCAS). 161 páginas.

9. Huerta de Soto, J. (2014). Dinero, Crédito Bancario y Ciclos Económicos. España: Unión Editorial, S. A. 446 páginas.
10. Instituto de Auditores Internos. (2009). Auditoría Interna y Fraude, Guía Práctica. Florida, Estados Unidos de América. 37 páginas.
11. Instituto de Auditores Internos de España. (2015). Gestión del Riesgo de Fraude: Prevención, Detección e Investigación. Madrid: IAG, SL. 32 páginas.
12. Instituto de Auditores Internos. (2017). Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. 255 páginas.
13. Junta Monetaria. Resolución. JM-93-2005 Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y sus modificaciones.
14. Sandoval Morales, H. (2012). Introducción a la Auditoría. México: Red Tercer Milenio S. C. 136 páginas.
15. Santillana, J. R. (2013). Auditoría Interna. México: Pearson Educación de México, S. A. de C. V. 241 páginas
16. Superintendencia de Bancos. (2011). Análisis Sector Microfinanzas. Guatemala: SIB. 23 páginas

## WEBGRAFÍA

17. Association of Certified Fraud Examiners México. (enero de 2015).  
Revista Fraude. Obtenido de Revista fraude. Recuperado el 08 de agosto de 2018 de:  
[http://www.revistadelfraude.com/enero-febrero-15/historia del fraude en e15.html](http://www.revistadelfraude.com/enero-febrero-15/historia-del-fraude-en-e15.html)
  
18. auditworld. (14 de 10 de 2012). El mundo de la auditoría. Obtenido de El mundo de la auditoría. Recuperado el 02 de septiembre de 2018 de:  
<https://auditworld.wordpress.com/2012/10/14/auditoria-concepto-clasificacion-y-objetivos/>
  
19. Economía Simple.net. (16 de 6 de 2014). Tipos de Bancos. Obtenido de Tipos de Bancos. Recuperado el 13 de octubre de 2018 de: [view-source:https://www.economiasimple.net/tipos-de-bancos.html](https://www.economiasimple.net/tipos-de-bancos.html)
  
20. Romero Chinchilla, Í. E. (09 de 2016). Notas Monetarias Banco de Guatemala. Recuperado el 25 de 08 de 2018, de Notas Monetaria Banco de Guatemala. Recuperado el 21 de octubre de 2018 de:  
<http://www.banguat.gob.gt/inveco/notas/articulos/envolver.asp?karchivo=1002>