

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Planeación de una Metodología Basada en Riesgo Para la Revisión de Créditos
de Consumo del Banco Integral, S.A. Referida al 30 de Junio del año 2013.**

(Práctica Empresarial Dirigida óPED-)

Milton Noé Delgado Cayax

Guatemala, septiembre de 2014.

**Planeación de una Metodología Basada en Riesgo Para la Revisión de Créditos
de Consumo del Banco Integral, S.A., Referida al 30 de Junio del año 2013.**

(Práctica Empresarial Dirigida óPED-)

Milton Noé Delgado Cayax

Lic. Julio Antonio Cantoral López (**Asesor**)

M.A. Mayra Aracely Martínez y Martínez (**Revisora**)

Guatemala, septiembre de 2014

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

E.M.B.A. Adolfo Noguera Bosque

Secretaria General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón

Vice Decano

Lic. Luis Fernando Ajanel Coshaj

Coordinador

**Tribunal que practicó el examen general
de la Práctica Empresarial Dirigida**

Ing. Rubén Darío Palma

Examinador

Lic. Elfego López Ramírez

Examinador

Lic. Víctor Hugo Estrada Santizo

Examinador

Lic. Julio Antonio Cantoral López

Asesor

M.A. Mayra Aracely Martínez y Martínez

Revisora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E.17-2014-CPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 31 DE JULIO DEL 2014

SEDE ÁLAMOS, SAN MIGUEL PETAPA

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Julio Antonio Cantoral López, tutor y Licenciada Mayra Araceli Martínez y Martínez, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "PLANEACIÓN DE UNA METODOLOGÍA BASADA EN RIESGO PARA LA REVISIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO DEL BANCO INTEGRAL, S.A. REFERIDA AL 30 DE JUNIO DEL AÑO 2013" Presentada por el estudiante Milton Noé Delgado Cayax, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 01501, de fecha 23 de junio de 2014; AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.


Lic. César Augusto Custodio Cobarr

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

LIC. JULIO ANTONIO CANTORAL LÓPEZ

Contador Público y Auditor

7ª. Avenida 5-10 zona 4, Centro Financiero, Torre II, Nivel 13, Oficina 1- Teléfonos (502) 5704-6026
Fax: (502) 6631-836401010 Guatemala C. A.
jcantoralcpa@yahoo.com

15 de enero de 2014

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Contaduría Pública y Auditoría
Universidad Panamericana.
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: "Planeación de una Metodología Basada en Riesgo Para la Revisión de Créditos de Consumo del Banco Integral, S.A., referida al 30 de Junio del año 2013", realizado por Milton Noé Delgado Cayax, carné No. 201206607, estudiante de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con la nota de noventa y dos (92) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Julio Antonio Cantoral López
Tutor

JACL/cngm

cc. file

Mayra Aracely Martínez y Martínez
Licenciada en Administración Educativa
Maestría en Educación con Especialización en Elaboración y Evaluación de
Proyectos Educativos
Dirección: 8va. Avenida "A" 18-94 Residenciales Fuentes del Valle II zona 5
Villa Nueva
No. de Teléfono: 59514322
E-mail: mmartinezm@mineduc.gob.gt / lic.mmartinezm@gmail.com

Guatemala, 10 de abril de 2014

Señores:

Licenciado César Augusto Custodio Cobar
Licenciado Luis Fernando Ajanel Coshaj
Facultad de Ciencias Económicas-programa ACA
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), de Tema **"Planeación de una Metodología Basada en Riesgo Para la Revisión de Créditos de Consumo del Banco Integral, S.A., referida al 30 de Junio del año 2013"** realizado por el practicante: **Milton Noé Delgado Cayax**, estudiante de la carrera Contaduría Pública y Auditoría, carné 201206607, he procedido a la revisión del mismo observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el mismo cumple con los requisitos para ser sometido al **Examen Técnico Profesional Privado (ETPP)**, por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



M.A. Mayra Aracely Martínez y Martínez



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 012.2014

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante **Milton Noé Delgado Cayax** con número de carné 201206607, aprobó con **87 puntos** el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día veintitrés de junio del año dos mil catorce.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los veintiún días del mes de agosto del año dos mil catorce.

Atentamente,




M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico


Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque
Secretaría General



Omar L.
cc. Archivo.

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por haberme brindado sabiduría, fortaleza en el camino de mi profesión y por todas sus bendiciones y pruebas.
- A MIS PADRES:** Aurora Cayax Alvarado (Q.E.P.D.), por darme la vida, Jacinto Delgado Orozco, por creer en mí y esperar lo mejor de mí, por su constante apoyo.
- A MI TIA:** Rosario Orozco, por haberme instruido a ser una persona con principios y valores de vida.
- A MIS HERMANOS:** Por su apoyo y alegrías vividas.
- A MI ESPOSA:** Por su apoyo en el proyecto de mi carrera, por el amor que expresas y actúa día a día.
- A MI HIJO:** Samuel; por llenar de alegría nuestras vidas, por ser un regalo muypreciado.
- A MIS AMIGOS:** Por compartir sus conocimientos, por el impulso de seguir adelante con la carrera profesional.
- A LA UNIVERSIDAD:** Por haberme permitido concluir mi carrera.

Contenido

	Página
Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1.1 Antecedentes históricos	1
1.1.1 Misión	4
1.1.2 Visión	5
1.1.3 Aspectos de organización	5
1.1.4 Estructura de la organización	5
1.1.5 Aspectos legales	8
1.2 Planteamiento del problema	12
1.3 Justificación	13
1.4 Pregunta de investigación	14
1.5 Objetivos	14
1.5.1 Objetivo general	14
1.5.2 Objetivos específicos	14
1.6 Alcances y límites	15
1.6.1 Alcances	15
1.6.2 Límites	15
1.7 Marco teórico	15
1.7.1 Activos crediticios	15

1.7.2	Solicitantes	16
1.7.3	Deudores	16
1.7.4	Endeudamiento directo	16
1.7.5	Endeudamiento indirecto	16
1.7.6	Endeudamiento total	16
1.7.7	Microcréditos	17
1.7.8	Créditos hipotecarios para vivienda	17
1.7.9	Créditos de consumo	17
1.7.10	Mora	18
1.7.11	Flujo de fondos proyectado	18
1.7.12	Capacidad de pago	18
1.7.13	Valuación	18
1.7.14	Prórroga	18
1.7.15	Novación	19
1.7.16	Reestructuración	19
1.7.17	Reservas o provisiones	19
1.7.18	Estado patrimonial	19
1.7.19	Estado de ingresos y egresos	19
1.7.20	Manual de crédito	20
1.7.21	Aprobación	20
1.7.22	Formalización	20
1.7.23	Actividades de control	21
1.7.24	Observación	21

1.7.25 Ambiente de control	21
1.7.26 Aseveraciones	21
1.7.27 Planeación de una metodología de auditoría basada en riesgos	26
Capítulo 2	28
2.1 Tipo de investigación	28
2.2 Sujeto de investigación	28
2.3 Instrumentos utilizados	29
2.4 Procedimientos utilizados en la investigación	29
2.4.1 Diseño de campo y documental	29
2.4.2 Análisis de la información	30
2.4.3 Entrevista	30
2.4.4 Observación directa	30
2.5 Aporte esperado	30
2.5.1 Al país	30
2.5.2 A la empresa	30
2.5.3 A la universidad	31
2.5.4 Al estudiante	31
Capítulo 3	32
3.1 Resultados y análisis de la investigación	33
3.2 Resultado de la investigación	33
3.3 Análisis de la investigación	35
3.3.1 Información financiera	35
3.3.3 Información económico-contable	40

3.3.4	Información auditada	50
3.3.5	Información fiscal	57
	Capítulo 4	61
4.1	Descripción de la propuesta	61
4.1.1	Ventajas de implementación de la propuesta	62
4.1.2	Propuesta a implementar	62
4.1.3	Evaluación del área de créditos de consumo	62
4.1.4	Indagaciones de fraude	64
4.1.5	Asuntos significativos	67
4.1.6	Vincular los riesgos con un riesgo a nivel de saldo de cuenta, clase de transacción.	70
4.1.7	Comprender el área y su ambiente	71
4.1.8	Comprender el proceso de evaluación de riesgo	72
4.1.9	Diseño de matriz de riesgo de la cartera de consumo	73
4.2	Viabilidad del proyecto	78
4.2.1	Costo de implementación	78
4.2.2	Beneficio / costo del proyecto	78
	Cronograma de trabajo	81
	Conclusiones	82
	Recomendaciones	83
	Referencias bibliográficas	84
	Anexos	85

Resumen

Banco Integral, S.A., es una institución financiera, con presencia en Guatemala y Centroamérica, ha acumulado cuarenta y tres años de participación en el mercado Financiero. De acuerdo a su crecimiento, los controles internos han sido clave para monitorear los procesos operativos significativos de la Institución; sin embargo, no se ha revisado en forma adecuada áreas de menor incidencia, sin dejar de ser secciones de importancia para el banco, como lo es el departamento de Créditos de Consumo. Por lo cual el presente informe se ha enfocado en la implementación de Planeación de una Metodología Basada en Riesgos Para la Revisión de Créditos de Consumo del Banco Integral, S.A., Referida al 30 de junio del año 2013, como un aporte a auditoría interna.

El objetivo ha sido implementar una propuesta de metodología, para planificar una revisión de la cartera de créditos de consumo, enfocándose a predecir lo que podría salir mal o ha salido de manera errónea durante el proceso de otorgamiento de los créditos.

Con la implementación de esta metodología se espera que el personal de auditoría interna tenga una herramienta técnica y profesional para la revisión de créditos de consumo, así como minimizar los riesgos que pueden salir mal durante el proceso que conlleva la colocación de los créditos de consumo.

Introducción

La planificación de auditoría interna, es fundamental para desarrollar en forma apropiada la revisión de los procesos operativos de una entidad, se logra detectar y corregir deficiencias que se den en los procesos. Con una planificación se logra recopilar y revisar la documentación de auditoría que permita satisfacer que haya obtenido la evidencia suficiente y apropiada para sustentar el análisis y conclusión respecto a la evaluación de los procesos operativos y financieros de la entidad.

El informe desarrollado en este trabajo, permite al estudiante de la Carrera de Contador Público y Auditor aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje en las áreas de estudio así como en el campo de la práctica. El informe al que se hace referencia se ha enfocado en el desarrollo del análisis de los principales rubros que integran los estados financieros del Banco Integral, S.A., referidos al 31 de diciembre del 2012, así como la evaluación de la integración de los créditos de consumo al 30 de junio del año 2013.

Para el desarrollo del informe se inició con el diagnóstico preliminar, siendo este la base para evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas óFODA- del banco, se ha logrado determinar las áreas donde se pueden hacer propuestas de mejoras.

En el capítulo 1 del informe, se encuentra integrado por el estudio preliminar de la empresa, incluye: Antecedentes históricos del banco, conceptos básicos de las modalidades de créditos, gama de los principales productos crediticios, misión, visión y estructura de la organización, principales normativas que regulan las operaciones del banco, también incluyen el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos del informe a realizar.

El capítulo 2 describe la metodología aplicada en el desarrollo del informe, los instrumentos y técnicas, procedimientos que han utilizado para llevar a cabo la investigación, así como los aportes que esperan obtener con el trabajo para el país, empresa y universidad.

En el capítulo 3 se encuentra el desarrollo de los resultados del estudio de la cartera de créditos de consumo, mediante las tres áreas específicas para auditoría: Área financiera, económico contable y auditoría, profundizándose nuestro análisis en la cartera de créditos del banco, derivado que es la parte medular de la institución.

Para concluir, el capítulo 4 se describe la propuesta de Planeación de una Metodología Basada en Riesgos para la Revisión de Créditos de Consumo del Banco Integral, S.A., Referida al 30 de Junio del año 2013, cuya aplicación del área de auditoría interna pretende contribuir en una planificación de auditoría de créditos, para lograr como resultado el monitoreo de una cartera que se encuentra en constante crecimiento en cada período contable del banco.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes históricos

Banco Integral, S.A., es una entidad que pertenece a un grupo financiero conforme lo establece las Leyes de la República de Guatemala, constituyéndose en el año de 1970, desde sus inicios ha ofrecido sus productos a un grupo de personas dedicadas y comprometidas con el desarrollo del país.

El banco inicia en la década de los años 1970, como una solicitud del Ministerio de Economía, para crear una institución que brindara el apoyo financiero al desarrollo comercial que se deseaba alcanzar basándose en los acuerdos de integración Centroamericana. El Gobierno emite el Decreto Ley No. 180, cuyo artículo 6to, se determinó la creación del Banco Integral, S.A.

La Cámara de Industria realizó el 28 de noviembre de 1977, la primera asamblea de accionistas en donde se eligió a la primera junta directiva del banco. El 27 de junio 1978, el banco inició sus operaciones con el público en el Edificio Atlas situado en la 9a. calle y 6ta, avenida de la zona 9. Este edificio fue destruido por el terremoto de 1976.

El banco ofrece una diversidad de productos para satisfacer la necesidad de los usuarios y lograr así la constante lealtad por parte de su cartera de clientes, productos como:

- **Crédito prendario sobre ahorros a plazo fijo y bonos**

Son los que están garantizados con inversiones constituidas en el banco, tales como: Bonos bancarios, bonos hipotecarios, plazos fijos entre otros.

- **Préstamos fiduciarios:**

En este crédito otra persona o empresa avala la deuda a quien se le conoce como codeudor, tiene la misma responsabilidad que el deudor en caso de incumplimiento de la obligación crediticia, previo agotar todas las circunstancias de cobro con el deudor.

- **Préstamos descuento de documento único:**

Es una operación crediticia garantizada con letra de cambio, la cual es un título de crédito que contiene la promesa incondicional de pagar una suma de dinero a un tercero denominado beneficiario en una fecha determinada. En este caso los participantes en la operación reciben los nombres de: Librador o girador y librador o aceptante.

- **Préstamos hipotecarios:**

En este crédito la garantía es un bien inmueble comprende: Casas, terrenos y apartamentos en propiedad horizontal. Para determinar el valor de la propiedad se elabora un avalúo bancario y de acuerdo al mismo se considera el 80% del valor de la garantía hipotecaria de acuerdo al artículo número 51, de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto 19-2002.

El destino de este crédito debe ser, para capital de trabajo, compra de vehículos, gastos personales, construcción y remodelación, consolidación de deudas, entre otros. Existe una línea específica para compra de vivienda (casas nuevas en su mayoría) y se trabajan en el Departamento de Vivienda bajo la modalidad de Fomento de Hipotecas Aseguradas (FHA), Decreto número 1448.

- **Préstamos prendario:**

Al hablar de créditos prendarios se hace referencia a los que tienen una garantía real, estos se pueden dividir en dos categorías:

- **Crédito prendario de bien mueble:** Es todo aquello que es tangible, como maquinaria, vehículos, mobiliario, entre otros. Con la maquinaria se pueden dar dos situaciones que son las más comunes: Maquinaria nueva; en este caso se pide la factura pro forma de la maquinaria, antes de la adquisición. Maquinaria usada; el cliente deberá demostrar la

propiedad de la misma, por medio de factura y en algunos casos con la inscripción en el registro correspondiente, se hará un avalúo bancario para determinar el valor actual de la maquinaria.

- **Crédito prendario sobre título valor:** Como pagares de crédito y acciones (empresas constituidas en sociedad que emitan acciones).

En el caso de los pagares de crédito se opera como una prenda normal.

En los casos que la garantía sea prendaria que corresponda a acciones emitidos por empresas constituidas en Guatemala, se analizará la capacidad de pago y situación financiera de las mismas. Los valores o acciones deberán estar vigentes y en custodia de la Unidad de Bóveda de Valores de Banco Integral, S.A. En ambos casos se puede dar en crédito hasta el 70% del valor de la garantía.

- **Préstamos prendarios sobre vehículos:**

Línea de crédito exclusiva con el fin de brindar una solución financiera a la necesidad y deseo de adquirir un vehículo nuevo o usado en cualquiera de las distribuidoras del país.

- **Préstamos de vivienda:**

Enfocado a fomentar la construcción a gran escala de vivienda en Guatemala, para aligerar la molestia de su carencia y beneficiar la economía nacional.

- **Préstamos otorgados a banca personal:**

Esta división de préstamos son los que abarcan en su mayoría créditos de consumo y se clasifican forma:

- **Crédito facilito:** Es una línea de crédito personal con destino a adquisición de bienes de consumo, compra de deudas en otros bancos, gastos personales, remodelación de vivienda entre otros. Ofrece cuota baja y beneficios extras, por medio de un equipo profesional de ejecutivos de negocios, enfocados en la agilidad, confidencialidad y asesoría personalizada en cada empresa.

- **Crédito doble ayudadita:** Es un Préstamo que va dirigido a personas individuales; Destino libre: Consolidación de deudas, compra de vivienda, compra de vehículo, entre otros. De uno a cinco años de plazo, montos de Q5,000.00 a Q50,000.00.
- **Crédito te lo llevas ahorita:** Es una línea de crédito con destino libre que ofrece rapidez en el desembolso del monto solicitado con requisitos mínimos.

1.1.1 Misión

El desarrollo de nuestros colaboradores, clientes, accionistas, corporación y de nuestra comunidad.

Tener un equipo con los mejores talentos del mercado, permitiéndoles además un desarrollo profesional y de crecimiento constante en nuestra organización.

Conocer a nuestros clientes y anteponerse a sus necesidades, de modo que logre retenerlos por medio de una experiencia de servicio incomparable.

Mantener un servicio ineludible y justo. Lograr para ellos los mejores beneficios, mediante la innovación de nuestro personal.

Sentirse responsables ante la comunidad en que vive, exaltar los méritos de guatemaltecos ejemplares a través de nuestros programas cívicos, honrar sus valores y difundir su riqueza humana entre sus miembros.

Intermediación financiera, captación de depósitos, colocación de préstamos, negocios de cambio exterior y las demás operaciones de confianza contenidas en la Ley de bancos.

1.1.2 Visión

Ser la primera opción para los guatemaltecos y la institución financiera más grande de Centroamérica.

Los planes estratégicos que impulsan el cumplir con esa visión de ser la institución financiera sobresaliente a nivel Centroamericano, han dado como resultado, que año con año los colaboradores se capaciten a nivel profesional, con el afán de cumplir y hacer cada día mejor lo que hacen.

Banco Integral, S.A., realiza actividades que impulsan al empleado a desarrollar nuevos conocimientos, nuevas formas de hacer lo que hacen, nuevos valores, a ser buenos guatemaltecos, todo con el afán de potenciar el alto desempeño del personal de los niveles gerenciales, ejecutivos y operativos del banco.

1.1.3 Aspectos de organización

Banco Integral, S.A., es la organización financiera más importante de Guatemala y la mayor en el Área Centroamericana, es un grupo financiero de capital 100% privado. Se mantiene como el único banco del sistema financiero del país en tener calificaciones internacionales por las tres agencias calificadoras de mayor credibilidad y trayectoria a nivel mundial, *Estándar and Poor's*, *Moody's* y *Fitch Ratings*.

Inició operaciones en el año de 1970, desde entonces, el crecimiento sostenido de la institución ha llevado a conformar un grupo financiero empresarial que brinda amplia gama de productos y servicios financieros, con la capacidad de competir en forma eficiente bajo cualquier estándar bancario nacional e internacional.

1.1.4 Estructura de la organización

La entidad objeto de estudio está estructurada de forma:

- Asamblea de accionistas
- Consejo de administración
- Gerente general
- Gerencia general de riesgos
- Gerencia de recursos humanos
- Gerencia de banca empresarial
- Gerencia de internacional
- Gerencia de banca personal
- Gerencia de operaciones
- Gerencia de tecnología
- Gerencia de contraloría

- Asamblea de accionistas:

Representa al conglomerado de socios dueños del banco.

- Consejo de administración:

Concentra la toma de decisiones adecuadas de la entidad, es el órgano máximo en dirigir al banco, el consejo de administración es electo en asamblea general ordinaria de accionistas.

- Gerente general:

Es el representante legal de la empresa, quien tiene atribuciones acorde al Acta de Constitución del Banco Integral, S.A.

- Gerente general de riesgos:

Es el encargado de velar por el cumplimiento de las normativas dictadas por la Junta Monetaria, mediante la vigilancia sobre la Administración de Liquidez en Riesgo y Administración del Riesgo Cambiario Crediticio, de forma mensual.

- Gerencia de recursos humanos:

Vela por la administración del personal en lo que compete a recurso humano, también mantiene la custodia de los expedientes de cada colaborador.

- Gerencia de banca empresarial:

Tiene a su cargo el otorgamiento de créditos mayores empresariales, los cuales se dirigen a los inversionistas que operan en el país y región.

- Gerencia de internacional:

Esta gerencia vela por el otorgamiento de créditos a nivel internacional, los cuales se colocan en países donde el banco puede operar.

- Gerencia banca personas:

Mediante esta gerencia se tiene el análisis y autorización de los créditos de consumo personal.

- Gerencia de operaciones:

Aquí es donde se opera y concentra las transacciones del día a día, se obtiene como resultado la producción de la información financiera para elaborar los estados financieros de la entidad y sus respectivas integraciones contables.

- Gerencia de tecnología:

Es la encargada de brindar apoyo de soporte tecnológico a las distintas áreas de la corporación.

- Gerencia de contraloría:

Vela por el cumplimiento de la aplicación adecuada de las leyes y normas a las cuales se encuentra sujeta el banco, así como las aplicaciones de las normas y política administrativas creadas e implementadas por la administración.

1.1.5 Aspectos legales

Banco Integral, S.A., se constituyó en agosto de 1970 bajo la estructura de persona jurídica, su capital autorizado oscila entre los 22 mil millones y su capital pagado es de un mil millones de Quetzales.

El banco se encuentra registrado ante las dependencias:

- Registro Mercantil.
- Superintendencia de Bancos (SIB).
- Superintendencia de Administración Tributaria (SAT).
- Ministerio de Trabajo.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS).

Es miembro de:

- Cámara de la Industria.
- Asociación de Banqueros.
- Cámara de Finanzas.
- Cámara de Comercio.
- Asociación de Gerentes de Guatemala.

Dentro de las leyes aplicables al banco pueden mencionarse:

- **Ley de supervisión financiera. Decreto número 18-2002.**

La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; es técnico, actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

- **Ley de bancos y grupos financieros. Decreto número 19-2002.**

La Ley tiene por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones, liquidación de bancos, grupos financieros, así como al establecimiento, clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros.

- **Ley contra el lavado de dinero u otros activos. Decreto número 67-2001.**

Esta Ley tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas a que se refiere el artículo 18 de la ley, así como las autoridades competentes.

Dentro de las normas y resoluciones emitidas por la Junta Monetaria se pueden mencionar:

Cuadro No. 1

Banco Integral, S.A.

Principales normas y resoluciones emitidas por la Junta Monetaria

Descripción	No. Resolución	Modificaciones
Reglamento de asuetos de las instituciones bancarias que operan en la república.	2079	Res. 2307, 4195, 5216, 5424, 5995, 7042 y 7637
Inversión del depósito legal de las sociedades financieras.	5749	
Disposiciones reglamentarias a que deben sujetarse las sociedades financieras privadas.	7556	Res. JM-157-86 y JM-715-93
Reglamento para la destrucción de documentos relativos a la contabilidad bancaria previa microfilmación de los mismos.	7924	
Libertad que tienen los usuarios de crédito de los bancos respecto de la contratación de servicios notariales.	8844	
Cómputo de las utilidades netas dentro de las reservas de capital.	JM-94-86	
Reglamento para la autorización y funcionamiento de las casas de cambio.	JM-131-2001	
Reglamento del encaje bancario.	JM-177-2002	JM-244-2002 y JM-176-2007
Formularios que las entidades que constituyen el mercado institucional de divisas deben utilizar para informar al Banco de Guatemala sobre sus operaciones cambiarias.	JM-135-2001	
Disposiciones reglamentarias relativas al traslado de recursos financieros al Banco de Guatemala, por parte de los entes oficiales y a la constitución de depósitos, por parte de los mismos, en los bancos del sistema, con los recursos destinados a cubrir sus operaciones de giro ordinario.	JM-178-2002	
Reglamento de operaciones que pueden efectuar entre sí las empresas del grupo financiero.	JM-180-2002	
Reglamento para la adquisición de acciones de bancos.	JM-181-2002	
Reglamento para operaciones de financiamiento con personas vinculadas o relacionadas que formen parte de una unidad de riesgo.	JM-182-2002	

Fuente: Elaboración propia.

- **Código de Comercio, Decreto No. 2-70 del Congreso de la República y sus reformas.**

Establece los lineamientos a seguir en la estructura de la sociedad, la obligación de llevar contabilidad en forma organizada de acuerdo con el sistema de partida doble y las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

- **Ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto No. 26-92 del Congreso de la República y reformas contenidas en el libro número I del decreto número 10-2012.**

Inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria como persona jurídica bajo el régimen optativo según artículo 72.

- **Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Decreto No. 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y Reformas contenidas en el libro número IV del Decreto No. 10-2012.**

El artículo número siete, numeral cuatro, indica: "Que están exentos del impuesto establecido en esta Ley Los servicios que presten las instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos y las bolsas de valores autorizadas para operar en el país. En lo que respecta a la actividad aseguradora y afianzadora, están exentas en exclusiva las operaciones de reaseguros y reafianzamientos"

- **Ley del Impuesto de Solidaridad (ISO), Decreto No. 73-2008 del Congreso de la República de Guatemala.**

La empresa se encuentra afecta al impuesto por ser una entidad jurídica inscrita en el régimen optativo del ISR, la base imponible para el pago del ISO fue la cuarta parte de los ingresos brutos del año inmediato anterior.

- **Código Tributario, Decreto No. 6-91 del Congreso de la República de Guatemala**

Éste define a la entidad que le compete fiscalizar el pago correcto de impuestos, las sanciones y derechos a que se encuentra sujeta la empresa en caso de incumplir con las formalidades establecidas.

- **Código de Trabajo. Decreto No. 1441 del Congreso de la República de Guatemala.**

Regula los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores. El banco tiene libro de salarios autorizado por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social. No todos los empleados cuentan con contrato individual de trabajo.

- **Régimen de seguridad social**

Inscrita en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), con su respectivo número patronal. Realiza pagos mensuales según lo establecido en el Acuerdo No. 1118, sobre la base del total de sueldos ordinarios pagados de forma mensual a los trabajadores, descuento del 4.83% de la cuota laboral y paga la empresa el 10.67% de la cuota laboral, 1% IRTRA y 1% de INTECAP.

1.2 Planteamiento del problema

Durante la investigación realizada en el banco se determinó que auditoría interna no cuenta con una planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo. Realizan revisiones acorde a las necesidades que surgen en la empresa, no abarca de forma global e integral la problemática de errores en la anuencia de los créditos, lo que impide tener visión amplia de las situaciones que pueden salir mal al momento de otorgar los créditos.

Las revisiones de auditoría interna comprenden una muestra del total de la cartera crediticia, sin enfocarse en lo más significativo en relación al volumen de los créditos de consumo, aunque estos representan una pequeña parte total de créditos que manejan; sin embargo, es parte del capital del banco que invierten, por lo cual debería estar monitoreado en forma adecuada, también deben asegurarse que los procesos que el personal ejecuta, cumplan con los principios y valores del banco, como la Seguridad, que indica cuidar lo suyo como si fuera nuestro, implicándose que deben ser cuidadosos con el manejo del capital que los accionistas han invertido en la institución.

Para una empresa comercial se considera que el corazón que moviliza a la entidad es su inventario, derivado que con la compra y venta de mercadería logra el objetivo de generar la renta necesaria para suplir las necesidades que la entidad genera en su giro habitual. Para las instituciones financieras el corazón se convierte en los créditos que otorga a sus clientes, estos créditos son dinero, por lo que se debe cuidar de forma adecuada el capital de cartera, para garantizar que los montos dinerarios retornen de nuevo a la entidad en el tiempo establecido y con la rentabilidad esperada.

El banco se encuentra sometido a una normativa regulativa para el otorgamiento de los créditos, vela por lo que se establece en la Resolución JM 93-2005, en relación al cumplimiento para la administración de riesgos crediticios, se debe velar y estar atentos porque cada crédito que se otorgue cumpla con los requisitos establecidos, para salvaguardarse de cometer infracciones y ser sancionados por la entidad regulatoria.

Como consecuencia de lo indicado en el párrafo anterior, se estima que las revisiones de auditoría interna es mínima en la cartera crediticia de consumo. Es necesario iniciar con Planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo para estar satisfechos que la cartera se encuentra sana y libre de errores o fraudes, que no violenten los procedimientos establecidos por la administración.

1.3 Justificación

La razón principal que conllevan al plantear y desarrollar la investigación es fundamental para presentar a la empresa objeto de estudio, soluciones a una problemática, que debe enfocarse mediante la aplicación de una metodología que tenga el alcance de predecir lo que puede salir mal durante el proceso de otorgar créditos de consumo, con el objetivo de evitar incumplimientos ante los entes supervisores y evitar que el banco sea sujeto de sanciones.

1.4 Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto económico que incide en los resultados del banco, cuando se carece de una metodología para detectar errores en el proceso de otorgar créditos de consumo?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Proporcionar al área de auditoría interna, soluciones factibles para que pueda enfocarse en lo significativo de la cartera de consumo, mediante una aplicación de procedimientos que coadyuven a detectar de forma predecible los errores que se pueden cometer en el proceso de colocación, análisis y desembolsos de los créditos de consumo.

1.5.2 Objetivos específicos

- Desarrollar una guía para la planeación de una metodología basada en riesgos, para revisiones de créditos de consumo.
- Implementar un programa de planeación de auditoría basado en riesgo, para revisiones de los créditos que se otorgan en el área de créditos de consumo.
- Desarrollar cédulas o papeles de trabajo que apoyen a establecer parámetros al área de auditoría interna en la aplicación de la planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo.
- Implementar papeles de trabajo en área de auditoría interna para realizar indagaciones de fraude en el área de créditos de consumo.
- Determinar la participación de mora en la cartera crediticia y su impacto en los créditos de consumo.

1.6 Alcances y límites

1.6.1 Alcances

La investigación se realizó mediante la evaluación de la recopilación de información, lo cual conlleva el análisis de todos los documentos necesarios para determinar la forma en que se registran los créditos de consumo que otorga el banco a sus clientes.

Se observó la integración de la cartera crediticia del banco al 30 de junio del año 2013, determinándose la materialidad que tienen los créditos de consumo en la integración, y concluyen que es factible el desarrollo de la planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo.

1.6.2 Límites

A requerimiento de la gerencia de auditoría interna, no se revelaron las cifras reales de la información financiera a la que se tuvo acceso, tales como integraciones de la cartera de créditos, las mismas se presentaron en un porcentaje prudencial, por cuestiones de confidencialidad y susceptibilidad de la información del banco.

1.7 Marco teórico

1.7.1 Activos crediticios

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

1.7.2 Solicitantes

Son las personas individuales o jurídicas que solicitan financiamiento o garantías a la institución; así como las personas individuales o jurídicas propuestas como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros.

1.7.3 Deudores

Son las personas individuales o jurídicas que tienen financiamiento o garantías de la institución; así como las personas individuales o jurídicas que figuran como fiadores, codeudores, garantes, avalistas u otros.

1.7.4 Endeudamiento directo

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

1.7.5 Endeudamiento indirecto

Es el total de obligaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, que una persona individual o jurídica, sin ser titular del financiamiento, haya contraído con la institución en calidad de fiador, codeudor, garante, avalista u otro.

1.7.6 Endeudamiento total

Es la suma del endeudamiento directo e indirecto de un deudor con la institución, para efecto de la evaluación del riesgo crediticio.

1.7.7 Microcréditos

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

Para el caso de grupos de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, el monto máximo indicado se aplicará para cada uno de sus miembros.

1.7.8 Créditos hipotecarios para vivienda

Son activos crediticios a cargo de personas individuales, garantizados con hipoteca sobre bienes inmuebles y destinados a financiar la adquisición, construcción, remodelación o reparación de vivienda, siempre que hayan sido otorgados al propietario final de los inmuebles; así como, los créditos otorgados para la liberación de gravámenes, previo cumplir las características mencionadas. De esta definición se excluyen las cédulas hipotecarias.

1.7.9 Créditos de consumo

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

1.7.10 Mora

Es el atraso en el pago de una o más de las cuotas de capital, intereses, comisiones y otros recargos en las fechas pactadas, cuyo caso se considerará en mora el saldo del activo crediticio. Para los activos crediticios que no tengan una fecha de vencimiento determinada, ésta se considerará a partir de la fecha en que se haya realizado la erogación de los fondos.

1.7.11 Flujo de fondos proyectado

Consiste en la información financiera que identifica en forma detallada todas las fuentes y usos de efectivo, así como el momento de su recepción o desembolso durante un período determinado. Tiene por objeto predecir el saldo de los fondos disponibles o deficiencias de efectivo al final de cada mes.

1.7.12 Capacidad de pago

Es la capacidad económico-financiera de los deudores de generar flujos de fondos que provengan de las actividades y que sean suficientes para atender de forma oportuna el pago de sus obligaciones.

1.7.13 Valuación

Es el resultado del análisis de los factores de riesgo crediticio que permite establecer la clasificación del activo crediticio y la constitución de reservas o provisiones, aplicables, para llegar a determinar el valor razonable de recuperación de los activos crediticios.

1.7.14 Prórroga

Es la ampliación del plazo original, pactado para el pago del activo crediticio.

1.7.15 Novación

Es el acto por medio del cual deudor y acreedor alteran la sustancia de una obligación, extinguiéndola mediante el otorgamiento de un nuevo activo crediticio concedido por la misma institución, en sustitución del existente.

1.7.16 Reestructuración

Es la ampliación del monto, la modificación de la forma de pago o de la garantía de un activo crediticio.

1.7.17 Reservas o provisiones

Son las sumas que las instituciones deben reconocer en sus registros contables, para hacer frente a la dudosa recuperabilidad de activos crediticios, determinadas conforme a estimaciones establecidas mediante el análisis de riesgo y la valuación de los activos, en adición al monto de capital y reservas de capital mínimo requerido por ley.

1.7.18 Estado patrimonial

Declaración escrita que contiene todos los bienes, derechos y obligaciones de una persona individual, para determinar el patrimonio neto.

1.7.19 Estado de ingresos y egresos

Declaración escrita que contiene todos los ingresos mensuales y anuales de una persona individual, de los cuales se deducen sus egresos en los mismos períodos para determinar la capacidad de contraer nuevas obligaciones.

1.7.20 Manual de crédito

Las políticas y los procedimientos para la evaluación, estructuración, aprobación, formalización, desembolso, seguimiento y recuperación de los distintos activos crediticios deberán constar por escrito en un manual de crédito que será aprobado por el consejo de administración.

El consejo de administración, velará por la actualización del manual de crédito y autorizará las modificaciones al mismo, las que serán comunicadas a la Superintendencia de Bancos, a más tardar diez (10) días hábiles después de la aprobación.

1.7.21 Aprobación

Las instituciones deberán observar las 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 la organización.

1.7.22 Formalización

Las instituciones deberán establecer e implementar los procedimientos que procuren una adecuada formalización de las condiciones de los activos crediticios en los títulos y contratos respectivos, incluye las garantías. El contrato debe responder a las condiciones y estructura de la operación y, si aplicará, otorgar facultades a la institución para efectuar inspecciones periódicas que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas.

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

1.7.23 Actividades de control

Aquellas políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que lleven a cabo las directrices de la administración. Las actividades de control son un componente del control interno.

1.7.24 Observación

Consiste en mirar un proceso o procedimiento que se efectúa por otros, por ejemplo, la observación del auditor del conteo del inventario realizado por el personal de la entidad, o de la realización de las actividades de control.

1.7.25 Ambiente de control

Incluye las funciones de gobierno, administración, las actitudes, conocimiento, acciones de los encargados del gobierno, la administración respecto al control interno de la entidad y la importancia en la empresa. El ambiente de control es un componente del control interno.

1.7.26 Aseveraciones

Declaraciones de la administración, explícitas o que estén incorporadas en los estados financieros, que utiliza el auditor para considerar los diferentes tipos de errores potenciales que puedan ocurrir.

Dentro de las aseveraciones se pueden mencionar:

- Exactitud
- Integridad
- Existencia
- Valuación
- Presentación
- Derechos y obligaciones
- Propiedad

Las aseveraciones en auditoría se pueden presentar en tres grandes grupos para considerar los tipos de errores potenciales que puedan producirse:

Cuadro No. 2
Banco Integral, S.A.

Aseveraciones

1/5

Aseveraciones	Ejemplo de errores potenciales relacionados con las diferentes aseveraciones	Errores potenciales
Aseveraciones acerca de las clases de transacciones y eventos para el período bajo auditoría		
<p>Ocurrencia. Transacciones y sucesos que se han registrado se han producido y se refieren a la entidad.</p>	<p>Errores potenciales en relación con la aseveración de ocurrencia, para clases de transacciones y actividades para el período bajo auditoría, puede resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transacciones ficticias o no autorizadas se consignan en los documentos fuente o en forma directa en el sistema de aplicación (entrada). • Las transacciones se duplican al ser ingresadas. • Entradas no válidas son capturadas en los libros auxiliares. 	Validez
<p>Integridad. Todas las transacciones y eventos que deberían haber sido registrados se han registrado.</p>	<p>Errores potenciales relacionados con la aseveración de integridad, para clases de transacciones y eventos para el período bajo auditoría, pueden resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las transacciones o eventos que no son identificados y por lo tanto no se consignan en un documento de origen o en el sistema de aplicación (entrada). • La entrada no es capturada en los libros auxiliares • Entrada que se rechaza no se presenta de nuevo para su captura en el libro auxiliar. 	Integridad

Cuadro No. 2
Banco Integral, S.A.
Aseveraciones

2/5

Aseveraciones	Ejemplo de errores potenciales relacionados con las diferentes aseveraciones	Errores potenciales
Aseveraciones acerca de las clases de transacciones y eventos para el período bajo auditoría		
<p>Exactitud. Los montos y otra data relacionada con las transacciones y los eventos registrados han sido registrados en forma apropiada.</p>	<p>Errores potenciales relacionados con la aseveración de exactitud, para las clases de transacciones y eventos para el período bajo auditoría, pueden resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las entradas son capturadas en forma inexacta en los libros auxiliares. • Entradas o procesamiento posterior reflejan cantidades en exceso o menos de las cantidades apropiadas. • Procesamiento de transacciones es inexacto (es decir, resume, el cálculo y posteo). • Ajustes inexactos se hacen a los libros auxiliares o al libro mayor. 	Registro
<p>Corte. Las transacciones y los eventos han sido registrados en el periodo contable correcto.</p>	<p>Errores potenciales relacionados con la aseveración de corte, para clases de transacciones y eventos para el período bajo auditoría, pueden resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las transacciones o eventos que han ocurrido u ocurrirán se registran demasiado pronto (es decir, que se registran en un período anterior al que deberían haber sido registrados). • Las transacciones o eventos que han ocurrido se registran demasiado tarde (es decir, son registrados en un período posterior al período en que deberían haberse registrado). 	Corte

Cuadro No. 2
Banco Integral, S.A.
Aseveraciones

3/5

Aseveraciones	Ejemplo de errores potenciales relacionados con las diferentes aseveraciones	Errores potenciales
Aseveraciones acerca de las clases de transacciones y eventos para el período bajo auditoría		
<p>Clasificación. Las transacciones y los eventos han sido registrados en las cuentas correctas.</p>	<p>Errores potenciales relativos a la aseveración de clasificación, para clases de transacciones y eventos para el período bajo auditoría, pueden resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entrada se registra en el libro auxiliar incorrecto o cuenta del libro mayor incorrecto. • El procesamiento posterior de una transacción resulta en que se refleja en el libro auxiliar incorrecto o la cuenta incorrecta del libro mayor. 	Registro
<p>Existencia. Activos, pasivos e intereses en el patrimonio existen</p>	<p>Errores potenciales en relación con la aseveración de existencia, para saldos de cuentas al final del ejercicio, pueden resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un saldo de cuenta que había sido registrado en forma correcta ya no existe y la venta/ajuste no se ha registrado. • Venta de un activo sin registro de la venta. • El hurto de un activo sin registro de la pérdida. 	Validez
<p>Derechos y obligaciones. La entidad tiene o controla los derechos a los activos y los pasivos son las obligaciones de la entidad.</p>	<p>Errores potenciales relativos a la aseveración de derechos y obligaciones, para saldos de cuentas al final del ejercicio, pueden resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad ha dejado de tener derecho a un activo que registrado en forma adecuada. • La entidad ha dejado de tener la obligación de cancelar un pasivo que registrado en forma correcta. 	Validez
<p>Integridad. Todos los activos, pasivos e intereses en el patrimonio que deberían haber sido registrados se han registrado.</p>	<p>Errores potenciales relativos a la aseveración de integridad, para saldos de cuentas al final del ejercicio, pueden resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un pasivo que debería haber sido registrado no ha sido registrado, por ejemplo, ninguna provisión al final del período para determinados pasivos. 	Integridad

Cuadro No. 2
Banco Integral, S.A.
Aseveraciones

4/5

Aseveraciones	Ejemplo de errores potenciales relacionados con las diferentes aseveraciones	Errores potenciales
Aseveraciones acerca de las clases de transacciones y eventos para el período bajo auditoría		
<p>Valuación y asignación. Activos, pasivos, e intereses en el patrimonio se incluyen en los estados financieros en las cantidades adecuadas y cualquier ajuste de valuación o asignación resultante es registrado en forma adecuada.</p>	<p>Errores potenciales relacionados con la aseveración de valuación y asignación, para saldos de cuentas al final del ejercicio, pueden resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de los activos que no están identificados y registrados. • Ajustes inexactos que se hacen a un saldo de cuenta al final del ejercicio que en forma incorrecta se ajustan el valor de ese saldo de cuenta. • Activos que se amortizan durante el período incorrecto que resulta en que el saldo restante del activo sea valorizado en forma errónea. • Ajustes de valor razonable que no son identificados y registrados. 	Valuación/Registro
Aseveraciones acerca de la presentación y revelación:		
<p>Ocurrencia y derechos y obligaciones. Eventos revelados, transacciones, y otros asuntos han ocurrido y se refieren a la entidad.</p>	<p>Errores potenciales relativos a las aseveraciones presentación y revelación pueden resultar de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incluyen revelaciones ficticias o no autorizadas en los estados financieros. • Revelaciones de pasivos contingentes para los que la entidad ya no tiene obligaciones. • Revelaciones que no son identificadas y por lo tanto no se incluyen en los estados financieros. • Revelaciones que son omitidas en forma intencional de los estados financieros. • Los títulos en los estados financieros resultan en que los montos se presentan de manera engañosa. 	Presentación

Cuadro No. 2
Banco Integral, S.A.
Aseveraciones

5/5

Aseveraciones	Ejemplo de errores potenciales relacionados con las diferentes aseveraciones	Errores potenciales
Aseveraciones acerca de las clases de transacciones y eventos para el período bajo auditoría		
Integridad. Todas las revelaciones que deberían haber sido incluidos en los estados financieros se han incluido.	<ul style="list-style-type: none"> • Las entradas son capturadas en forma inexacta en los estados financieros. • Las entradas a los estados financieros reflejan cantidades superiores o inferiores a las cantidades apropiadas. 	
Clasificación y comprensibilidad. La información financiera se presenta y describe de forma apropiada, y las revelaciones se expresan en forma clara.		
Exactitud y valuación. La información financiera y otra información se revelan de manera justa y en cantidades apropiadas.		

Fuente: Información de empresa de auditoría.

1.7.27 Planeación de una metodología de auditoría basada en riesgos

Al realizar la revisión de auditoría basada en riesgo se debe realizar un legajo de papeles de trabajo que expresen el trabajo realizado durante dicho proceso. Dentro de la metodología se debe documentar:

- Comprender la entidad y su ambiente
- Comprender el proceso contable
- Realizar procedimientos analíticos
- Determinar la importancia relativa
- Documentar la evaluación de controles
- Pruebas sustantiva

Capítulo 2

2.1 Tipo de investigación

Se enfoca el estudio mediante una investigación de tipo descriptiva desde el punto de vista de auditoría y de lo legal, se aplica el método científico que va de lo general a lo específico, de esta forma se logra explicar de manera sistemática las relaciones que tiene cada participante.

2.2 Sujeto de investigación

Se refiere aquellos sujetos que se involucran en el proceso de la investigación, que participan en forma directa o indirecta en la ejecución de las actividades del banco.

- **Empresa:**
Banco Integral, S.A.
- **Personas involucradas en forma directa:**
Delegado de auditoría interna
Coordinador de auditoría interna de créditos
Jefe de créditos de consumo
- **Personas involucradas en forma indirecta:**
Encargado del área de créditos
- **Informes:**
Integración de cartera crediticia del banco al 30 de junio del año 2013.

2.3 Instrumentos utilizados

Para realizar el proceso de investigación se utilizarán diversas técnicas que permitirán al investigador obtener información o datos que requieren para el desarrollo del mismo. De acuerdo a lo indicado, las técnicas utilizadas para el desarrollo del trabajo fueron:

- Observación directa.
- Entrevista no estructurada.
- Revisión de los documentos o información proporcionada.

El objetivo de la investigación directa fue verificar los procesos que se realizan dentro de la institución.

Las entrevistas no estructuradas se utilizaron con fin de recabar información mediante conversaciones con personal involucrado en el proceso de créditos de consumo.

La revisión de los documentos e información proporcionada ha tenido el propósito de verificar si cumplen con la legislación fiscal vigente, un adecuado control interno y si la información es apta para el análisis financiero.

2.4 Procedimientos utilizados en la investigación

2.4.1 Diseño de campo y documental

El tipo de investigación realizada se apoyó en un diseño de campo y documental, derivada que la investigación se efectuó en el lugar donde se observó el proceso, se determinó las condiciones de cómo se manejan y otorgan los créditos de consumo.

2.4.2 Análisis de la información

La finalidad de realizar un análisis es obtener ideas relevantes de la información recopilada, para tener el conocimiento del negocio del banco, y así aportar conocimientos de cómo formular la Planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo.

2.4.3 Entrevista

En la investigación la entrevista funciona como una herramienta que a través del intercambio verbal, permite obtener información, para analizarla en el momento oportuno, mediante el debido cuidado de interpretar la información proporcionándose por el jefe del departamento y auditoría interna, la entrevista se realizó en forma de conversación y se trasladó a la cédula correspondiente.

2.4.4 Observación directa

Mediante la observación se tiene la oportunidad de obtener información relevante que influye en forma directa en los resultados de la investigación.

2.5 Aporte esperado

2.5.1 Al país

Aportar conocimientos adecuados mediante técnicas que permitan a las entidades financieras implementar un sistema adecuado de control y monitoreo de las áreas de mayor riesgo en el registro de sus operaciones financieras, para lograr la rentabilidad, generar para la población guatemalteca las fuentes de trabajo, contribuir con los instrumentos financieros que conllevan la creación de nuevos proyectos al país.

2.5.2 A la empresa

Proveer una herramienta de revisión que permita identificar los diferentes riesgos a los cuales se encuentra expuesta en la colocación de créditos, minimizar los gastos innecesarios de capital

humano y financiero utilizado para la cobranza de la cartera morosa, y así lograr invertir los recursos en nuevos proyectos del banco.

2.5.3 A la universidad

Como un documento de apoyo para la docencia y alumnos de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría que tengan la necesidad de aprender predicciones de errores, fraudes dentro de una entidad financiera, en específico, la cartera crediticia, y así, que consultores del trabajo de investigación obtengan conocimientos con del sistema financiero del país.

2.5.4 Al estudiante

Aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional en las aulas de estudio y en la práctica de la carrera.

Capítulo 3

Como se plantea en el capítulo I, durante la investigación realizada en el banco, se determinó que el departamento de auditoría interna no cuenta con adecuada planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo. Se realizan revisiones acorde a las necesidades que surgen en la empresa, sin abarcar de forma global e integral la problemática de errores en la anuencia de los créditos, lo que impide tener una visión amplia de las situaciones que pueden salir mal al momento de otorgar los créditos.

Las revisiones comprenden una muestra del total de la cartera crediticia, sin enfocarse en lo más significativo en relación al volumen de los créditos de consumo, aunque estos representan una pequeña parte del total de créditos que se manejan; sin embargo, es parte del capital del banco que se invierte, por lo cual debería estar monitoreado en forma adecuada, también deben asegurar que los procesos que el personal asignado realizan debe cumplir con los principios y valores del banco, como la seguridad.

Para una empresa comercial se considera que el corazón que moviliza a la entidad es el inventario, derivado que con la compra y venta de mercadería logra el objetivo de generar la renta para suplir las necesidades que la entidad genera en su giro habitual. Para las instituciones financieras el corazón se convierte en los créditos que otorga a sus clientes, estos créditos son dinero, deben cuidar de forma adecuada el capital de la cartera crediticia, garantizar que los montos dinerarios retornen de nuevo a la entidad en el tiempo establecido y con la rentabilidad esperada.

El banco se encuentra sometido a una normativa regulativa para el otorgamiento de los créditos, debe velar por el cumplimiento de la Resolución JM 93-2005 ó Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito, en relación al observancia para la

administración de riesgos crediticios, se debe vigilar y estar atentos que cada crédito que se otorgue cumpla con los requisitos establecidos, para salvaguardarse de cometer infracciones y ser sancionados por la entidad regulatoria.

Como consecuencia de lo indicado, se estima que las revisiones de auditoría interna son mínimas en la cartera crediticia de consumo. Es necesario iniciar la Planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo, para estar satisfechos que la cartera se encuentra sana y libre de errores o fraudes, también que no violenten los procedimientos establecidos por administración.

3.1 Resultados y análisis de la investigación

Se desarrolla en éste capítulo los resultados y análisis de los hallazgos recopilados en la revisión efectuada en el Banco Integral, S.A., mediante el diagnóstico practicado y la aplicación de los instrumentos (cuestionarios, entrevistas, análisis FODA), para dar a conocer el funcionamiento general de la entidad. Se detectó como principal deficiencia la ausencia de la planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo, al 30 de junio del 2013.

3.2 Resultado de la investigación

Derivado que la entidad cuenta con una gama de manuales y procedimientos administrativos, se puede observar que existen varios controles implementados para el manejo adecuado de la cartera de créditos de consumo; sin embargo, al aplicar los instrumentos de investigación se obtuvo los hallazgos importantes:

- Falta de la planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo.

Condición:

A la fecha de la realización del informe, en el Banco Integral, S.A., el departamento de auditoría interna no tiene planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo.

La ausencia de la planeación de una metodología basada en riesgos para la revisión de créditos de consumo dificulta el monitoreo adecuado de los créditos, debido al volumen que se presenta en la integración de los créditos de consumo.

Causa:

Derivado del volumen de operaciones en captaciones, colocaciones y registros contables del banco, el departamento de auditoría interna se ha enfocado en realizar revisiones acorde a registros de montos significativos, la cartera de créditos de consumo carece de la planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo.

Efecto:

La falta de la planeación de una metodología de revisión basada en riesgos, dificulta el monitoreo de los créditos de consumo, provocándose que la supervisión no se enfoque de forma adecuada.

- Falta de parámetros establecidos por parte de auditoría interna para la revisión de la cartera de créditos de consumo.

Condición:

Se determinó que no se han establecido parámetros adecuados para la revisión de la cartera crediticia de consumo.

Los parámetros establecidos o planificación de revisión de créditos de consumo, por parte de auditoría interna, no han logrado establecerse e implementarse de forma oportuna.

Causa:

Auditoría interna del banco enfoca sus revisiones para cubrir los riesgos materiales a los que se encuentra expuesta la empresa, a la fecha no cuenta con parámetros establecidos plasmados en programaciones de revisión.

Efecto:

Existe el riesgo que los créditos de consumo que no se han revisado, se encuentren con deficiencias respecto al cumplimiento de los manuales y procedimientos establecidos por la administración.

3.3 Análisis de la investigación

Se presenta los resultados y el análisis de la evaluación realizada a la cartera crediticia de consumo del Banco al 30 de junio del 2013 y para análisis comparativos se consideró información de los Estados Financieros al 31 de diciembre del año 2012 y 2011.

3.3.1 Información financiera

La información financiera se origina de los estados financieros que proporciona el banco, los cuáles son: Balance de Situación General, Estado de Resultados, Estado de Cambio en el Patrimonio Neto, Estado de Flujo de Efectivo y Notas a los Estados Financieros.

3.3.2 Índices financieros

Son un conjunto de indicadores que se aplican para analizar los estados financieros de una entidad con el objetivo de conocer la situación financiera de la empresa, para luego tomar decisiones tendientes a mejorarlos, corregirlos o para informarse.

Entre los indicadores de medición se encuentran:

- De liquidez
- De solvencia o endeudamiento
- De gestión, operación o actividad y

- Rentabilidad.

- **Índice de liquidez**

Comparan la suma de recursos invertidos en la organización (activos) que pueden ser convertidos en efectivo, con obligaciones (pasivo) que también deben ser cubiertas en dinero. Un activo es líquido siempre que pueda convertirse de manera rápida en equivalente dinerario, a un valor justo del mercado y en un período a corto plazo.

Dentro de las principales razones de liquidez se puede mencionar:

- Razón circulante,
- Prueba ácida y
- Capital de trabajo.

- **Razón circulante**

Mide la liquidez corriente que tiene la empresa, para cubrir sus obligaciones a corto plazo, en el caso que se haga en efectivo todas las partidas del activo corriente. Si el indicador es mayor que uno, significa que podrá cubrir las obligaciones. Se calcula al dividir los activos circulantes entre los pasivos circulantes, así:

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{Q.13.166,085}{Q. 9.858,267} = 1.34$$

Una relación sana es de dos a uno; sin embargo, cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas, se ha concluido que el banco se encuentra debajo de una relación sana, pero si es aceptable.

- **Capital de trabajo**

Esta razón muestra el excedente del activo corriente que tiene la empresa, después de deducir los pasivos corrientes. Este indicador debe ser positivo, el banco debe tener la capacidad de trabajar con recursos propios, producto del autofinanciamiento generado por sus intereses obtenidos de la colocación de cartera crediticia.

Esta razón se calcula mediante una diferencia del activo corriente con el pasivo corriente, de manera:

$$\text{Activo corriente } \acute{o} \text{ Pasivo corriente} = 13,166,085 \acute{o} 9,858,267 = 3,307,818$$

Se determinó que el banco dispone de un excedente de Q.3.307,818 para trabajar con recursos propios, producto del autofinanciamiento generado por los intereses producto de la colocación de la cartera crediticia.

▪ **Índice de solvencia o endeudamiento**

Estas medidas tratan de establecer la forma en que están distribuidas las fuentes de recursos de la organización y emitir un juicio preliminar sobre la conveniencia o sanidad de esta distribución. Mediante estas medidas se puede establecer cuánto de los recursos totales en manos de la organización (Activos) han sido confiados por los dueños (Capital) y cuántos por terceros (Pasivos).

Dentro de las principales razones de solvencia se pueden indicar:

- Razón de endeudamiento
- Rotación de intereses a utilidades
- Solvencia patrimonial
- Solvencia patrimonial a largo plazo.

▪ **Razón de endeudamiento**

Mide el porcentaje de fondos proporcionados por los acreedores, permite establecer el grado de participación de los acreedores, en los activos de la empresa. Se calcula del cociente entre el pasivo total y los activos totales, de manera:

$$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}} = \frac{\text{Q.12.645,406}}{\text{Q.13.570,871}} = 0.93$$

Una Relación de 50% versus 50% entre deuda capital, es una relación sana, por lo cual se determina que por cada Q.1.00 de activos totales que posee el banco, los terceros han aportado Q.93, de acuerdo a la actividad económica de la entidad, se ha concluido que es una relación adecuada.

▪ **Solvencia patrimonial**

Muestra la proporción de la participación del capital propio y de terceros, en relación con la inversión de los activos, de calcula al dividir el patrimonio entre el pasivo.

$$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Total del pasivo}} = \frac{Q.917,818}{Q.12.645,406} = 0.07$$

Por cada Q.1.00 de obligaciones (pasivos) contraídas por el banco, es cubierto por Q. 0.07 de capital propio que dispone la empresa, concluyen que la participación sea sana acorde a la actividad del banco.

▪ **Índice de rentabilidad**

La rentabilidad es el resultado neto de un número de políticas y decisiones tomadas por la administración de la empresa. Los indicadores de rentabilidad dan respuestas finales de la eficacia con que la organización es administrada. Dentro de los indicadores de rentabilidad podemos mencionar:

- Margen de utilidad bruta
- Margen de utilidad neta
- Rendimiento sobre los activos totales
- Rendimiento sobre patrimonio.

▪ **Margen de utilidad bruta**

Establece el porcentaje de la utilidad bruta con las ventas realizadas. Indica el porcentaje de la ganancia disponible después de deducir los costos que generaron los ingresos (ventas - costo de ventas).

Se calcula al dividir la utilidad bruta entre las ventas netas:

$$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}} = \frac{Q.390,403}{Q.835,723} = 0.47$$

Por cada Q. 1.00 de Ingresos que percibe el banco, cubre los costos de operación y dispone de Q.0.47 para cubrir los gastos de operación, financieros, fiscales y las utilidades para los accionistas.

▪ **Margen de utilidad neta**

El objetivo de la empresa es obtener una utilidad sobre cada unidad monetaria vendida. Este índice muestra la utilidad obtenida por unidad monetaria de ventas, también establece el porcentaje de la utilidad neta con respecto a las ventas realizadas.

Se calcula al dividir el ingreso neto (utilidad neta) entre las ventas.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{Q.182,388}{Q.835,723} = 0.22$$

La empresa genera Q.0.22 de utilidad para los accionistas por cada Q. 1.00 de ingresos o ventas realizadas durante el período, se considera aceptable comparado con otras opciones de inversión.

▪ **Rendimiento sobre patrimonio**

Este indicador muestra el rendimiento del capital aportado por los accionistas. Se calcula al dividir el ingreso neto (utilidad neta) después de intereses e impuestos entre el capital contable (todo el patrimonio - utilidad del período).

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital contable}} = \frac{Q.182,388}{Q.321,236} = 0.57$$

Por cada Q.1.00 invertido, el banco obtiene Q.57 de rendimiento de capital, lo cual comparado con otras opciones de inversión se considera un rendimiento aceptable.

3.3.3 Información económico-contable

Como se indicó en el análisis preliminar del banco, existe la condición de no revelar información del banco, los datos que se adjuntan han sido representados mediante fórmula porcentual, con fin de guardar la confidencialidad de los datos de la entidad.

Se procede a cumplir con la confidencialidad de los datos proporcionados por la entidad, sin hacer mención que los estados financieros y posición patrimonial son de uso público, para solventar la confidencialidad de la entidad se realizó los cambios solicitados.

Se presentan los datos obtenidos por la empresa, incluida la fórmula porcentual indicada en el párrafo anterior:

Cuadro No. 3
Banco Integral, S.A.
Balance General terminado al 31 de diciembre del año 2012 y 2011

(Cifras expresadas en miles de Quetzales)					
	2012	a/	2011	Variación	b/
	Q	%	Q	Q	% Variación
Activo					
Caja y bancos (disponibilidades)	1,876,735	13.83%	2,030,830	-154,095	-8.21%
Inversiones a corto plazo	3,884,155	28.62%	3,765,570	118,585	3.05%
Cartera crediticia, neto	7,017,874	51.71%	5,917,259	1,100,615	15.68%
Intereses financieros por cobrar	85,894	0.63%	79,649	6,245	7.27%
Cuentas por cobrar, neto	74,766	0.55%	47,285	27,481	36.76%
Bienes convertibles, neto	10,790	0.08%	5,012	5,778	53.55%
Inversiones a largo plazo	102,894	0.76%	102,894	0	0.00%
Otras inversiones	215,871	1.59%	226,558	-10,688	-4.95%
Inmuebles y muebles, neto	301,893	2.22%	295,447	6,445	2.13%
Total de activo	13,570,871	100%	12,470,505	1,100,367	
Pasivo, otras cuentas acreedoras y capital contable					
Obligaciones con cuenta habientes	9,255,824	68.20%	8,672,184	583,640	6.31%
Créditos obtenidos con terceros	2,782,497	20.50%	2,308,225	474,272	17.04%
Obligaciones financieras con terceros	38,746	0.29%	63,923	-25,177	-64.98%
Intereses financieros por pagar	59,162	0.44%	44,624	14,538	24.57%
Cuentas por pagar	134,069	0.99%	140,087	-6,018	-4.49%
Provisiones	4,643	0.03%	4,374	269	5.79%
Otras obligaciones	370,466	2.73%	362,570	7,896	2.13%
Total pasivo	12,645,406	93%	11,595,986		
Otras cuentas acreedoras	7,647	0.06%	6,894	753	9.85%
Total pasivo y otras acreedoras	12,653,053		11,602,879		
Capital contable	917,818	6.76%	867,626	50,192	5.47%
	13,570,871	100%	12,470,505		

a/ = Análisis vertical 2012.

b/ = Análisis Horizontal 2012-2011.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro No. 4
Banco Integral, S.A.

Estado de resultados del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012 y 2011

(Cifras expresadas en miles de Quetzales.

	2012	a/	2011	Variación	b/
	Q		Q		
Productos financieros	835,723	100%	773,518	62,205	7.44%
Gastos financieros	445,320	53%	415,474	29,846	6.70%
Margen por inversión realizada	390,403	47%	358,044	32,358	8.29%
Productos por servicios	73,065	9%	68,280	4,785	6.55%
Margen por servicios	73,065	9%	68,280	4,785	6.55%
Otros productos y gastos de operación, neto					
Productos de operación	87,184	10%	110,079	(22,894)	-26.26%
Cuentas y valores incobrables	(44,957)	-5%	(40,944)	(4,013)	8.93%
Gastos de operación	(133)	0%	(132)	(1)	0.67%
Margen por otros productos y gastos de operación	42,095	5%	69,003	(26,908)	-63.92%
Margen operacional bruto	505,563	60%	495,328	10,236	2.02%
Gastos de administración	(298,748)	-36%	(291,870)	(6,879)	2.30%
Margen operacional neto	206,815	25%	203,458	3,357	1.62%
Productos y gastos extraordinarios	14,401	2%	13,265	1,136	7.89%
Productos y gastos de ejercicios anteriores	4,537	1%	2,688	1,849	40.75%
Ganancia bruta	225,753	27%	219,411	6,342	2.81%
Impuesto sobre la renta	(43,365)	(0.05)	(37,160)	(6,205)	14.31%
Ganancia neta	182,388	22%	182,251	137	0.08%

a/ = Análisis vertical 2012.

b/ = Análisis Horizontal 2012-2011.

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el anterior balance general al 31 de diciembre del año 2012, los principales activos de la empresa lo conforman la cartera crediticia por Q.7,017.9 millones e inversiones a corto plazo por Q.3,884.2 que representan el 51.71% y 28.62% en forma respectiva, y se dispersa el 19.67% entre cuentas de caja y bancos, inmuebles y muebles, así como otras inversiones.

Detallan particularidades de los rubros importantes que conforman los estados financieros del banco:

▪ **Caja y banco (disponibilidades)**

Con un monto de Q.1.876,735, representa el 13.83% del total de activos de la entidad al 31 de diciembre del 2012, observan una variación de Q.154,095 (8.21%) respecto al año 2011, se debe a mayor rotación de las disponibilidades del banco. Este rubro tiene una restricción de fondos del 14.6% en moneda nacional y moneda extranjera como parte del encaje bancario de las obligaciones depositarias y obligaciones financieras.

▪ **Inversiones a corto plazo**

Este rubro se encuentra conformado por certificados de bonos, certificados a plazos, cédulas hipotecarias, operaciones de reportos, bonos en bancos nacionales y del extranjero y pagarés, que tienen vencimientos entre el año 2013 y 2025. Al 31 de diciembre del 2012 el monto asciende a Q.3.884,155, que representa el 28.62% del total de los activos del banco. Entre el año 2012 y 2011 se observa una variación de Q.118,585 (3.05%) que corresponden a inversiones que vencieron en el período.

Dentro de las inversiones a corto plazo se determinó:

- Existen un total de Q.278,251,644, con fecha de vencimiento entre el año 2014 y año 2018, el monto debe registrarse en inversiones a largo plazo por tener un período mayor de un año.

▪ **Cartera crediticia neto**

Con una participación del 51.71% (Q.7.017,874) del total de los activos del banco, representa una parte sustancial de los activos, observándose una variación de Q.1.100,615 (15.68%) entre el período 2012 y 2011, que refleja el crecimiento de la colocación de créditos en el mercado a nivel nacional.

El detalle de la cartera crediticia por tipo de categoría es:

Cuadro No. 5
Banco Integral, S.A.
Cartera de créditos por categoría

Descripción	31 de diciembre 2012 Q	%	31 de diciembre 2011 Q
Moneda nacional:			
Deudores empresariales mayores	1,870,757	27%	1,545,791
Deudores empresariales menores	268,856	4%	262,772
Microcréditos	43,616	1%	26,967
Créditos hipotecarios para vivienda	208,004	3%	176,269
De consumo	565,942	8%	495,759
Total moneda nacional	2,957,175	42%	2,507,557
Moneda extranjera:			
Deudores empresariales mayores	3,803,119	54%	3,151,492
Deudores empresariales menores	146,661	2%	136,580
Microcréditos	989	0%	1,023
Créditos hipotecarios para vivienda	139,603	2%	132,693
De consumo	69,480	1%	68,840
Total moneda extranjera	4,159,852	0.59	3,490,628
Estimación por valuación	(99,152)	-1%	(80,926)
	7,017,874	100%	5,917,259

Fuente: Elaboración propia.

Las operaciones de crédito devengan tasas de interés anuales variables que oscilan entre los porcentajes:

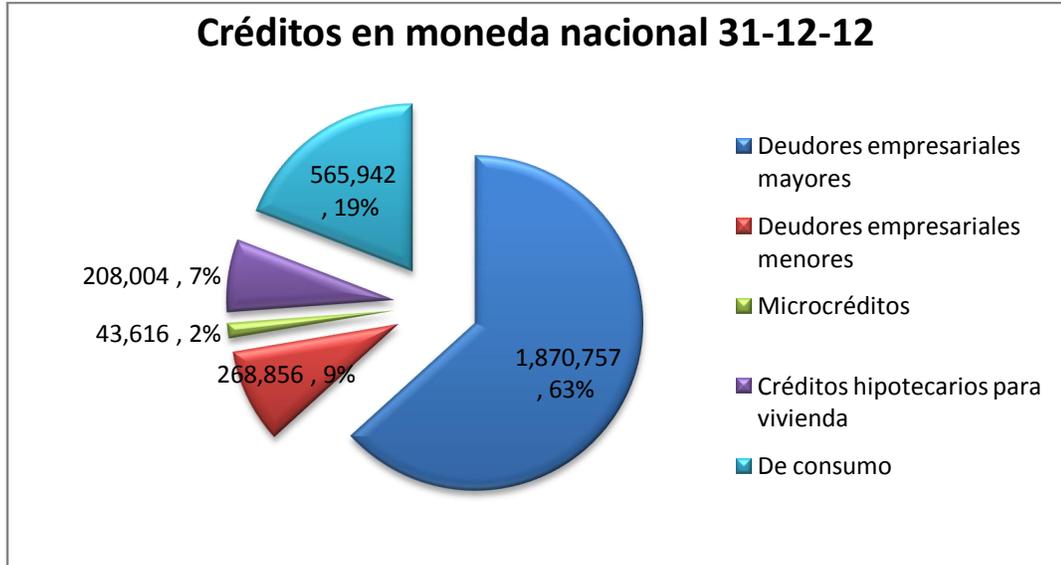
Cuadro No. 6
Banco Integral, S.A.
Tasas de interés devengadas durante el año 2012 y 2011

Descripción	31 de diciembre	
	2012	2011
	%	%
Créditos en moneda nacional	3.32 y 37.00	3.88 y 35.00
Créditos en moneda extranjera	2.45 y 14.00	2.05 y 12.00
Tarjeta de crédito moneda nacional	19.00 y 52.00	17.00 y 40.00
Tarjeta de crédito moneda extranjera	19.00 y 52.00	17.00 y 40.00
Créditos Micro-finanzas	3.46 y 52.00	4.12 y 53.00

Fuente: Elaboración propia.

Para una mejor comprensión, se presentan gráficas que indiquen la participación de la cartera crediticia en el año 2012, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera:

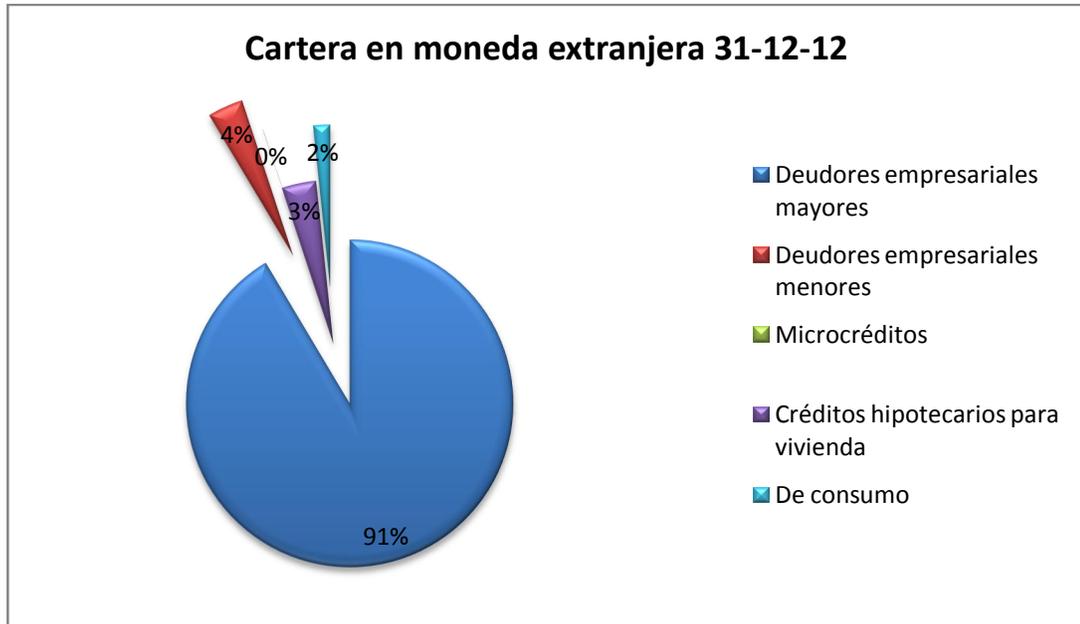
Gráfica No. 1.
Banco Integral, S.A.
Créditos en moneda nacional al 31-12-12.



Fuente: Eleaboración propia.

De acuerdo a la gráfica anterior, se observa que la cartera de deudores empresariales mayores represente el 63.26% (Q.1.870,757) del total de los créditos en moneda nacional, es el sector con mayor participación de la entidad, por ser un banco con vocación a financiar la inversión en la industria del país. Posterior a los deudores empresariales mayores, se encuentra el área que nos compete en esta investigación, la cartera de consumo con un 19.14% (Q.565,942) del total de créditos en moneda nacional, observándose un crecimiento en está cartera del 12.40% respecto del año inmediato anterior (Q.70,183). El resto de la cartera se encuentra integrada por: deudores empresariales mayores, créditos hipotecarios para la vivienda y microcréditos, estos últimos dirigidos a pequeños productores.

Gráfica No. 2
Banco Integral, S.A.
Créditos en moneda extranjera al 31-12-12



Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica anterior se observa cómo se integra la cartera crediticia en moneda extranjera, siendo siempre representativos créditos otorgados a deudores empresariales mayores con un 91.42% (Q.3.803,119), posterior a ello, se ubica la cartera de créditos otorgada a deudores empresariales menores con un 3.53% (Q.146,661), y el resto de la integración se divide en créditos hipotecarios para la vivienda, de consumo y microcréditos en forma respectiva.

Por ser los créditos de consumo el objeto de nuestro estudio, se presenta la integración condensada de la cartera al 30 de junio del año 2013:

Cuadro No. 7
Banco Integral, S.A.
Cartera de créditos de consumo al 30-6-13

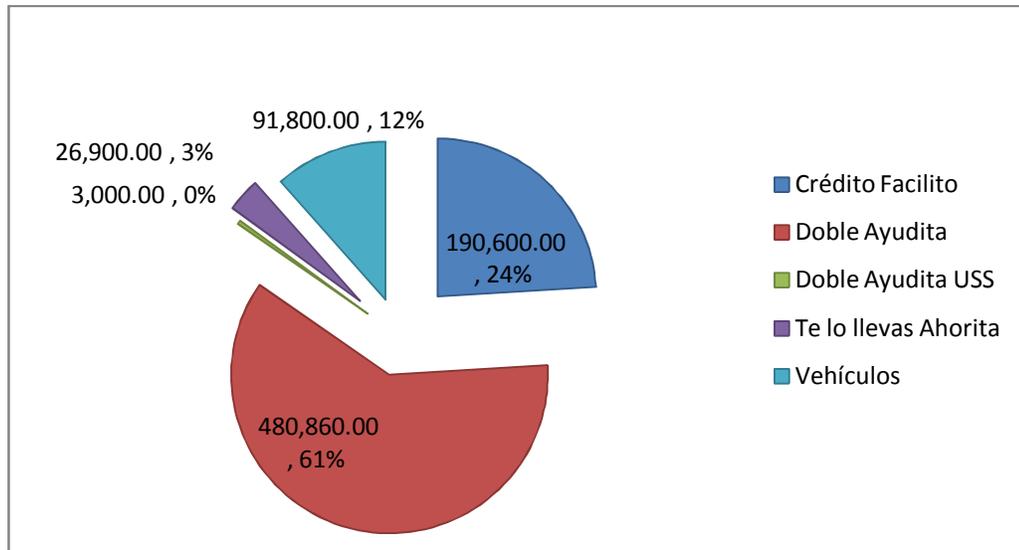
Tipo de Crédito de Consumo	Monto
Crédito facilito	190,600.00
Doble ayudita	480,860.00
Doble ayudita USD	3,000.00
Te lo llevas ahorita	26,900.00
Vehículos	91,800.00
Total al 30-6-13	793,160.00

Fuente: Elaboración propia.

El informe de la cartera anterior se presenta en forma detallada, en el cuadro anexo número 6, al final del capítulo.

Para mejor apreciación presentan la gráfica de la cartera de consumo al 30 de junio del año 2013:

Gráfica No. 3
Banco Integral, S.A.
Créditos de consumo al 30-6-13.



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en la gráfica anterior, del total de créditos de consumo al 30 de junio del año 2013, los créditos denominados doble ayudita tienen una participación del 61% (Q.480,860), créditos facilito el 24% (190,600), y el resto de la cartera se distribuye en cartera de vehículos, te lo llevas ahorita y doble ayudita en dólares.

▪ **Obligaciones con cuentahabientes**

Los cuentahabientes son personas individuales y jurídicas que depositan efectivo con la opción de disponibilidad inmediata en cualquier agencia del banco. Para la entidad represente las captaciones que realiza en su operatoria diaria, con la participación del 68.20% (Q.9.255,824) del total de los activos de la empresa al 31 de diciembre del año 2012, se observa una variación de Q.583,40 (6.31%) entre el período 2012 y 2011, que representa aumento de captaciones realizadas por el banco.

Cabe mencionar que el 25 de octubre del año 2010 la Junta Monetaria aprobó la Resolución JM-108-2010 Reglamento de Medidas y Requisitos Mínimos Para la Recepción de Efectivo en Moneda Extranjera, cuyo objetivo es normar las medidas y los requisitos mínimos que deben observar los bancos, sociedades financieras, entidades fuera de plaza, empresas especializadas en servicios financieros que sean parte de grupos financieros y las casas de cambio, para mitigar los riesgos relacionados con la recepción de efectivo en moneda extranjera. La resolución entro en vigencia el 1 de enero del 2011.

El 1 de mayo del 2001 entró en vigencia el Decreto 94-2000 del Congreso de la República òLey de Libre Negociación de Divisasö, Ley que permite las operaciones en cualquier moneda.

Para las obligaciones depositarias se pagan tasas de interés anual entre los porcentajes que detallan:

Cuadro No. 8
Banco Integral, S.A.
Tasas de interés anual pagadas durante el año 2012 y 2011

	2012	2011
	%	%
Moneda nacional:		
Depósitos monetarios	0.00 y 6.00	0.00 y 6.00
Depósitos de ahorro	0.00 y 6.00	0.00 y 6.00
Depósitos a plazo	1.00 y 7.50	1.00 y 9.50
Moneda extranjera:		
Depósitos monetarios	0.00 y 5.00	0.00 y 5.00
Depósitos de ahorro	0.00 y 1.50	0.00 y 2.45
Depósitos a plazo	0.15 y 4.50	0.25 y 5.00

Fuente: Elaboración propia.

▪ **Crédito obtenidos con terceros**

Se encuentre constituido por obligaciones contratadas mediante líneas de crédito con bancos del extranjero para suplir la demanda de financiamiento de anticipo de pre-exportaciones y cartas de crédito, en su totalidad se trabajan con corresponsales del banco. Al 31 de diciembre del año 2012, los préstamos por este rubro se incrementaron en un 17.04% (Q.474,272), respecto del año inmediato anterior.

3.3.4 Información auditada

Derivado que nuestra investigación se encuentra centrada en créditos de consumo, se procedió a realizar revisión de auditoría a la cartera crediticia, se toma como base el Reglamento para la Administración de Riesgo del Crédito (RARC), del Anexo a la Resolución JM-93-2005.

El objeto del reglamento se refiere a normar aspectos que deben observar los bancos, las entidades fuera de plaza o entidades Off shore y las empresas de un grupo financiero que otorguen financiamiento, relativos al proceso de crédito, a la información mínima de los solicitantes de financiamiento, de los deudores, y a la evaluación de activos crediticios.

La base legal para el reglamento se fundamenta en los artículos 50, 51, 52, 53, 55 y 57 del Decreto No. 19-2002, del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Cabe mencionar que la calificación de los deudores empresariales mayores son aquellos deudores de crédito que tienen un endeudamiento total mayor a Q.5.000,000.00 si fuera en moneda nacional o mayor al equivalente de US\$.650,000.00 si se trata de moneda extranjera. Los deudores de empresariales menores son aquellos créditos que tienen un endeudamiento total igual o menor a Q.5.000,000.00 si fuera en moneda nacional, o menor al equivalente de US\$.650,000.00, si se trata de moneda extranjera.

Los microcréditos son aquellos activos crediticios otorgados a una sola persona individual o jurídica, que en conjunto no sean mayores a Q.160,000.00 si se trata de moneda nacional o el equivalente a US\$.20,800.00 en de moneda extranjera.

Como indican en el capítulo 1, punto 1.7.9 de esta investigación, los créditos de consumo son aquellos activos crediticios que en conjunto no sean mayores de tres millones de quetzales (Q3,000,000.00), si fuera en moneda nacional, o no sean mayores al equivalente de trescientos noventa mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$390,000.00), o su equivalente, si se trata de moneda extranjera, otorgados a una sola persona individual destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o atender el pago de servicios o de gastos no relacionados con una actividad empresarial.

Se realizó una revisión de siete deudores empresariales mayores, acorde al artículo número 16, del RARC, de la cual se obtuvo los resultados:

Cuadro No. 9
Banco Integral, S.A.
Revisión deudores empresariales mayores

No.	No. de crédito	Monto del crédito	1/	2/	3/	4/	5/	6/
1	12111008	Q.12.000,000.00	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
2	12111009	Q.14.000,000.00	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
3	12111012	Q.150,000.000.00	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
4	12111022	Q.14.000,000.00	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
5	16111032	\$.2.000,000.00	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
6	12111045	Q.17.000,000.00	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
7	16111022	\$.5.000,000.00	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia.

Ponderación de condiciones:

SÍ = Si cumple

No = No cumple

N/A = No aplica

Cuadro No. 10
Banco Integral, S.A.
Condiciones evaluadas en cuadro No. 9

No.	Descripción de condición evaluada en cuadro anterior
1	Adjunta estados financieros correspondientes a los dos últimos ejercicios contables anteriores a la fecha de solicitud.
2	Se encuentra adjunto al expediente físico, el último estado financiero auditado por el contador público y auditor independiente.
3	Estados financieros al cierre de mes, con antigüedad no mayor a seis meses previos a la fecha de solicitud.
4	Se encuentran certificados por el contador de la empresa y firmados por representante legal los estados financieros contables.
5	Se adjunta flujo de fondos proyectados para el período de financiamiento, firmados por funcionario responsable de la empresa y el representante legal.
6	Indican en el flujo de fondos proyectados los supuestos utilizados para la elaboración y las variables que darán los resultados esperados.

Fuente: Elaboración propia.

Revisión de expedientes de siete deudores de crédito de consumo, acorde a la solicitud de información general de personas individuales, indicada en el artículo número 14, acorde a ítems seleccionados:

Cuadro No. 11
Banco Integral, S.A.
Revisión deudores crédito de consumo

No.	No. de crédito	Monto del crédito	1/	2/	3/	4/	5/	6/
1	915007001	Q.3,300.00	Sí	Sí	No	Si	Sí	No
2	116334001	Q.3,400.00	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí
3	312754005	Q.3,500.00	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí
4	321092002	Q.3,600.00	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
5	324437002	Q.5,000.00	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
6	327319001	Q.5,000.00	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
7	327323001	Q.3,700.00	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia.

Ponderación de condiciones:

SÍ = Si cumple

No = No cumple

N/A = No aplica

Cuadro No. 12
Banco Integral, S.A.
Condiciones evaluadas en cuadro No. 11

No.	Descripción de condición evaluada en tabla anterior
1	Fotocopia de NIT
2	Fotocopias de DPI.
3	Fotocopia de recibo de luz o agua.
4	Solicitud de crédito firmada.
5	Constancia de consulta efectuada al sistema de información de riesgo crediticio.
6	Constancia de ingresos del solicitante.

Fuente: Elaboración propia.

Como parte de verificar la clasificación de tipos de categoría, para una agrupación de los activos crediticios acorde al RARC, artículos No. 32, se realizó la verificación de 10 créditos de consumo, de acuerdo a la valuación de cartera por mora:

Cuadro No. 13
Banco Integral, S.A.
Clasificación de categorías del activo crediticio acorde al RARC

Categoría del activo crediticio	Situación del pago del activo crediticio
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 moras

Fuente: Artículo No. 32, RARC.

Cuadro No. 14
Banco Integral, S.A.
Revisión de clasificación de créditos de consumo

No.	No. de crédito	Monto del crédito	Último pago	Fecha valuación	Días de mora	Categoría según integración	Categoría según revisión
1	915007001	Q. 3,300.00	31-5-2013	30-06-13	30	A	A
2	116334001	Q. 3,400.00	30-6-2013	30-06-13	0	A	A
3	312754005	Q.3,500.00	03-01-2013	30-06-13	178	D	D
4	321092002	Q.3,600.00	03-01-2013	30-06-13	178	D	D
5	324437002	Q.5,000.00	01-05-2013	30-06-13	60	C	C
6	327319001	Q.5,000.00	01-02-2013	30-06-13	149	D	D
7	327323001	Q.3,700.00	01-06-2013	30-06-13	29	A	A
8	327324001	Q.6,000.00	01-06-2013	30-06-13	29	A	A
9	713956003	Q.3,800.00	30-06-2013	30-06-13	0	A	A
10	718057002	Q.4,500.00	30-06-2013	30-06-13	0	A	A

Fuente: Elaboración propia.

Se ha concluido que las categorías de valuación por mora se encuentran acorde a la clasificación del Reglamento de Administración de Riesgos Crediticios.

Principales hallazgos determinados en la revisión de la cartera de créditos del Banco:

Deudores empresariales mayores:

Hallazgo:

Positivo:

Como indican en la revisión de cartera de créditos de consumo (cuadro número 14), con el fin de verificar la clasificación de tipos de categoría, para una agrupación de los activos crediticios acorde al Reglamento de Administración de Riesgos de Cartera, artículos número 32, realizando la verificación de diez expedientes de créditos de consumo, de acuerdo a la valuación de cartera por mora, concluimos que la cartera se encuentra clasificada a lo indicado en el artículo.

Negativo:

De acuerdo a la revisión de siete expedientes de empresariales mayores, para dar cumplimiento al artículo número 16 del Reglamento de Administración de Riesgos de Cartera, que indica la documentación que debe adjuntarse al expediente de un crédito, se ha determinado según cuadro número nueve, que el 57.14% del total de la muestra, que no cumplen con lo indicado en el artículo.

Como indican en el cuadro número 11, de los siete expedientes tomados como muestra del total de cartera de consumo, tres presentan deficiencias (42.86% del total de la muestra), en lo que respecta a solicitud de información general de personas individuales, indicada en el artículo número 14, del Reglamento de Administración de Riesgos de Cartera.

3.3.5 Información fiscal

- Ley de Actualización Tributaria óISR- Decreto No. 10-2012

Para el año terminado al 31 de diciembre del año 2012, el banco se encuentra inscrito ante la Superintendencia de Administración Tributaria óSAT- bajo el régimen optativo, a partir del 1 de enero del 2013 se encuentra inscrito bajo el régimen sobre utilidades de actividades lucrativas.

El gasto de impuesto sobre la renta por el año terminado al 31 de diciembre del 2012 ascendió a Q.13,403, representándose una tasa efectiva del 19.21%:

Cuadro No. 15
Banco Integral, S.A.
Revisión de ISR anual periodo de enero a diciembre del 2012

	2012	Q
Ganancia bruta		225,753
Impuesto aplicable		69,983
Efecto impositivo de:		
Gastos no deducibles		30,350
Rentas exentas y no afectas		(56,968)
Gasto de impuesto sobre la renta		43,365
Menos pagos a cuenta y acreditamientos		(29,962)
Impuesto sobre la renta por pagar		13,403
Porcentaje efectivo		19.21%
Régimen al que se encuentra inscrita la empresa		31%

Fuente: Elaboración propia.

Los pagos trimestrales de ISR, se presentan en el cuadro:

Cuadro No. 16
Banco Integral, S.A.
Revisión de ISR trimestral período de enero a diciembre 2012

Período	Base	Renta imponible	Impuesto determinado	ISO acreditado	Presentado
Enero-marzo 2012	Q.26,533	Q.15,700	Q.4,867	Q.4,867	Q.4,867
Abril-junio 2012	Q.46,644	Q.27,600	Q.8,556	Q.8,556	Q.8,556
Sep.-Oct. 2012	Q.90,164	Q.53,652	Q.16,539	Q.16,539	Q.16,539
Total ISR 2012			Q.29,962		
Enero-marzo 2013	Q.21,294	Q.12,600	Q.3,906	Q.3,906	Q.3,906
Abril-junio 2013	Q.51,308	Q.30,360	Q.9,412	Q.9,412	Q.9412

Fuente: Elaboración propia.

Se verificó que el cumplimiento de las obligaciones tributarias por concepto de ISR se realizó de manera correcta ante las autoridades competentes, determinándose que las presentaciones se realizaron en los tiempos establecidos por la SAT.

▪ **Impuesto Al Valor Agregado óIVA-**

Respecto a este impuesto, por compras realizadas el banco carga en forma directa el IVA al Gasto, derivado que no genera ventas para tener la compensación del crédito.

▪ **Impuesto de Solidaridad -ISO-**

Según Decreto número 72-2008 del Congreso de la República, constituye hecho generador de este impuesto la realización de actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional por las personas, entes o patrimonios a que se refiere el artículo número uno de la Ley.

Se procedió a realizar revisión de los pagos trimestrales de ISO:

Cuadro No. 17
Banco Integral, S.A.
Revisión de ISO trimestral período de enero a diciembre 2012

Período	Total ingresos	Base trimestral	impuesto	1	2	3	4	5	6
Ene-mar 12	Q. 773,518	Q. 193,380	Q. 1,934	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Abr-jun 12	Q. 773,518	Q. 193,380	Q. 1,934	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jul-sep 12	Q. 773,518	Q. 193,380	Q. 1,934	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Oct-dic 12	Q. 773,518	Q. 193,380	Q. 1,934	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro No. 18
Banco Integral, S.A.
Condiciones evaluadas en cuadro No. 17

No.	Descripción de condición evaluada en cuadro anterior
1	Período de imposición.
2	La fecha de presentación de la declaración fue forma oportuna.
3	NIT es el de la entidad.
4	Nombre completo de la razón social
5	Los datos son acorde a los estados financieros del período inmediato anterior.
6	Los cálculos aritméticos y las sumatorias son correctos.

Fuente: Elaboración propia.

Se procedió a realizar re-cálculo de la determinación del ISO, para el período 2012:

Cuadro No. 19
Banco Integral, S.A.
Determinación del ISO del período 2012

Determinación de margen bruto:			
Cálculo según interpretación de la Ley.		Cálculo según criterio de la SAT.	
Margen bruto	Monto Q	Margen bruto	Monto Q
Ventas	773,518.01	Ventas	773,518.01
(-) Costo de ventas	415,473.54	(-) Costo de ventas	415,473.54
Margen bruto	358,044.47	Margen bruto	358,044.47
/ Ingresos brutos	773,518.01	/ Ingresos brutos	773,518.01
Margen	0.46	Margen	0.46
Porcentaje	46.29	Porcentaje	46.29

Cálculo de declaraciones	
Margen bruto	Monto Q
Ventas por servicios	773,518.01
Ventas por venta bienes	
(-) Costo de ventas	415,473.54
Margen bruto	358,044.47
/ Ingresos brutos	773,518.01
Margen	0.46
Porcentaje	46.29

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión:

Se determinó que el cálculo y presentación de ISO del banco es correcto, no se encontró diferencias que llamaran la atención.

Capítulo 4

Como ha quedado indicado en el capítulo 1, la entidad se dedica a la actividad bancaria, mediante la captación y colocación de capital dinerario a un selecto grupo de personas dedicadas y comprometidas con el desarrollo del país, ha acumulado una participación activa de 43 años en el mercado local y centroamericano, han logrado de esta forma una posición sólida. Conforme el crecimiento de las operaciones del banco, ha sido necesario implementar políticas y controles adecuados para cumplir con los requerimientos de la Superintendencia de Bancos (órgano supervisor del sistema bancario nacional) y velar por el uso eficiente del capital confiado por sus inversionistas.

La cartera de créditos conforma el instrumento para generar ingresos al banco, por ello la investigación está dirigida al área de créditos, delimitada al departamento de créditos de consumos y referida al 30 de junio del año 2013, toda vez que el área de auditoría interna de la entidad no cuenta con la planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo. Se realizan revisiones acorde a las necesidades que surgen en la empresa, sin el logro de abarcar de forma global e integral la problemática de errores en la anuencia de los créditos, lo que impide tener visión amplia de las situaciones que pueden salir mal al momento de otorgar este tipo de créditos.

El presente capítulo desarrolla la propuesta de la planeación de una metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo del banco, con fin de planificar en forma adecuada las revisiones y ser un valioso aporte para el área de auditoría interna.

4.1 Descripción de la propuesta

Al 30 de junio de 2013, la cartera de créditos de consumo representan un 19.14% (Q.565,942 millones) del total de créditos en moneda nacional, observándose un crecimiento en esta cartera del 12.40% respecto al mismo período del año inmediato anterior (Q.70,183 millones), a la fecha de la investigación no se había implementado una metodología para la revisión de los mencionados créditos, por lo cual se hace la propuesta o aporte de la investigación, se

proporciona una guía para planificar una revisión de créditos de consumo, pruebas de controles internos aplicados por la entidad, formatos para mejorar la comprensión del proceso contable, entre otros, lo cual contribuirá a llevar un mejor monitoreo de dicha cartera.

4.1.1 Ventajas de implementación de la propuesta

Al implementar la propuesta sugerida, el banco contará con los beneficios:

- Planeación adecuada para la revisión de créditos de consumo.
- Evaluación adecuada de indagaciones de fraude a la administración.
- Documentar la comprensión de la entidad y el ambiente.
- Guía para comprender el proceso de evaluación de riesgo.
- Diseño de matriz de riesgo de la cartera de consumo.

4.1.2 Propuesta a implementar

De acuerdo al estudio realizado en la investigación, se sugiere la creación de una planeación para evaluar el área de créditos de consumo de forma:

4.1.3 Evaluación del área de créditos de consumo

A criterio del equipo de trabajo de auditoría interna o delegado de auditoría, si se considera que la integridad del alto mando de créditos de consumo es una preocupación, deben comunicarse de forma inmediata al coordinador del área de auditoría de créditos.

Características e integridad del alto mando de créditos de consumo

Las características personales, la filosofía y el estilo operativo de las personas que forman la administración de una entidad tienen influencia significativa en la entidad en conjunto. Para evaluar esta sección se necesita considerar los factores descritos en la cédula de trabajo:

Cuadro No. 20
Banco Integral, S.A.
Características e integridad de alto mando de créditos de consumo

Descripción	Sí	No
Participación el alto mando de créditos de consumo en actividades cuestionables		
Cambios frecuentes de personal clave en área de créditos de consumo.		
Se limita el contrato a profesionales de buena reputación		
De acuerdo al expediente laboral de R.R.H.H. existen dificultades que hayan ocurrido en la vida personal del alto mando de créditos de consumo.		
Matriz de riesgos aprobada por la jefatura de créditos de consumo donde se acepta en forma inusual altos niveles de riesgo		
Existencia de una o varias personas sin acciones o mandato de la entidad o sin una posición ejecutiva dentro de la misma que ejerce influencia sustancial en el departamento de créditos de consumo.		
Alto mando del departamento de créditos de consumo sin experiencia.		
La administración no financiera tiene participación excesiva en la selección de las políticas contables		
Evidencia en punto de acta que refleje poca moral entre la alta administración.		
Auditoría interna tiene conocimiento de razones para cuestionar las características o la integridad de uno o más miembros de la administración o de cuestionar nuestra capacidad de confiar en las declaraciones de la administración.		

Fuente: Elaboración propia.

Con la cédula anterior se tendrá conocimiento amplio respecto a las personas que administran el área de créditos de consumo, también se dejará evidencia del conocimiento para otros usuarios de auditoría interna del banco.

Es necesario que el personal de auditoría interna indague y deje evidencia respecto a la naturaleza y ambiente de negocio, por lo cual se propone la cédula:

Cuadro No. 21
Banco Integral, S.A.
Evaluación de la naturaleza y ambiente de negocio

Descripción	Sí	No
La entidad tiene un ciclo de operaciones a largo plazo		
La entidad utiliza técnicas de financiamiento innovadoras o complejas		
La entidad opera en una industria o mercados volátiles		
Alto grado de competencia o de saturación del mercado de créditos dentro de la industria de la entidad, acompañado por márgenes declinantes del área de consumo		
El desempeño financiero del área de créditos de consumo es mejor o peor que otros bancos		
Presiones de las autoridades regulatorias que pueden influir en la administración para distorsionar los resultados de las colocaciones de créditos de consumo		
Contiene el informe reciente de revisión realizado por organismos reguladores, críticas severas para créditos de consumo, que la administración no ha cubierto.		
El área de créditos de consumo es vulnerable a hechos económicos		

Fuente: Elaboración propia.

El objetivo es documentar los parámetros indicados en la cédula anterior, ampliar la información mediante cédulas narrativas en las interrogantes que consideren necesarias.

4.1.4 Indagaciones de fraude

Se debe evaluar si la información obtenida de procedimientos aplicados para evaluar el riesgo indica que uno o más factores de riesgo de fraude están presentes. Mientras que los factores de

riesgo de simulación pueden no indicar la existencia de dolo, éstos en forma frecuente han estado presentes en circunstancias en donde han ocurrido situaciones fraudulentas y por lo tanto pueden indicar riesgos de error material en la cartera de créditos de consumo debido a ello.

Para ello se debe documentar mediante cédulas narrativas los componentes que se indican:

- La evaluación del riesgo por parte del área de créditos de consumo pueden contener errores materiales debido a fraude, al incluir a la naturaleza, alcance y frecuencia de las evaluaciones.
- El proceso de la jefatura de créditos de consumo para identificar y responder a los riesgos de fraude en el área, incluye cualquier riesgo específico de dolo que la jefatura ha identificado o que ha sido traído a su atención, o las clases de transacciones, saldos de cuenta o revelaciones para los cuales es probable que exista un riesgo de estafa.
- La comunicación del jefe de créditos, a los encargados del gobierno en relación con sus procesos para identificar y responder a los riesgos de fraude en el área.
- La comunicación del jefe o encargado de créditos de consumo a los empleados en relación con sus puntos de vista sobre, las prácticas de negocio y el comportamiento ético.

A menos que todos los encargados del gobierno corporativo estén involucrados en administrar la entidad, deben hacer indagaciones a los encargados del gobierno corporativo para determinar si ellos tienen conocimiento de cualquier fraude real, sospecha de dolo o alegato de estafa que afecta al banco. Estas Indagaciones se hacen en parte para corroborar las respuestas a las indagaciones al área de créditos.

Si las respuestas a las indagaciones a la administración o a los encargados del gobierno son inconsistentes, se deberá investigar las inconsistencias.

Un cuestionario para realizar una entrevista a la administración de créditos de consumo es esencial para el auditor interno, derivado que con ello tendrá alcance necesario para indagar fraude, para el efecto se presenta un listado de preguntas a realizar:

Preguntas generales:

¿Cuál es la evaluación de riesgo por parte de la administración que la integración de créditos de consumo puede contener errores materiales debido a fraude? ¿Cuál es la naturaleza, el alcance y la frecuencia de las evaluaciones?

¿Se tiene conocimiento de algún fraude real, sospecha de fraude o alegato que afecte al área de créditos de consumo?

Preguntas al área de créditos de consumo:

¿Cuál es el proceso de la jefatura de créditos de consumo para identificar y responder al riesgo de fraude en el área?

¿Cuál es el proceso de la Jefatura de créditos para responder a cualquier riesgo específico de fraude que ha identificado o se ha llevado a su atención?

Para los saldos de la integración de créditos para los cuales es probable que exista el riesgo de fraude, ¿cuál es el proceso de la jefatura de créditos para identificar y responder a estos riesgos?

Para riesgos identificados, ¿cuáles controles ha establecido la Jefatura de créditos de consumo para cubrir estos riesgos?

Para riesgos identificados, ¿se han establecido programas o controles para mitigar riesgos específicos de fraude o que de otro modo ayuden a prevenir, impedir y detectar fraude? Si es así, ¿cómo monitorea la Jefatura de créditos de consumo los programas y controles?

¿En la actualidad en el área de créditos de consumo cumplen con todas las leyes y regulaciones aplicables?

¿Alguna vez ha sentido que se le haya pedido o recibido presiones para hacer algo ilegal o poco ético relacionado con su puesto (o puesto anterior) en el banco? ¿Alguna cosa con la que se sintiera incómodo?

¿Alguna vez ha expresado alguien que le reporta, preocupaciones que a él/ella u otros se les haya pedido o presionado para hacer algo ilegal o poco ético?

¿Alguna vez se le ha pedido participar en alguna actividad para exponer en forma falsa información para la concesión de créditos? Si es así, describir la actividad e identifique la persona que le solicitó realizarla.

¿Cuáles procesos o productos de crédito del negocio piensa que son susceptibles al riesgo de malversación para el banco? ¿Por qué? Describir cuáles acciones ha tomado la Jefatura de créditos de consumo para mitigar estos errores.

¿Cuáles productos crediticios de consumo cree que generan presión significativa sobre la Jefatura de créditos respecto al cumplimiento de metas corporativas?

¿Se han identificado conflictos de interés (funcionarios, directores o gerentes de la entidad) en el último año? Si es así, ¿cómo se trataron?

Comunicación al consejo de administración:

¿Qué comunicación, ha tenido la jefatura de créditos de consumo con el consejo de administración respecto a sus procesos para identificar y responder a los riesgos de fraude en el área?

Describir en este apartado la respuesta obtenida.

4.1.5 Asuntos significativos

Los asuntos significativos son asuntos que tratan a través de un análisis objetivo de los hechos y circunstancias que sean significativas para la revisión de créditos de consumo, por ejemplo el

fraude, deficiencias de control e incumplimiento con las leyes o regulaciones a las cuales está sujeto el banco.

El tratar sobre la importancia de un asunto requiere de un análisis objetivo de los hechos y circunstancias. Algunos ejemplos de asuntos significativos incluyen:

- Asuntos que den como resultado riesgos significativos
- Resultados de los procedimientos de revisión que indiquen:
 - Que la integración de créditos de consumo pudieran tener errores materiales.
 - Una necesidad de revisar nuestra evaluación previa de los riesgos de error material y nuestras respuestas a esos riesgos.
- Circunstancias que causen dificultad significativa al aplicar los procedimientos de auditoría interna.

Una planeación de auditoría se puede enfocar acorde a una matriz de riesgo. Los riesgos se pueden clasificar en: Riesgos significativos y riesgos no significativos.

Para determinar si un riesgo es o no significativo, auditoría interna debe considerar la importancia relativa de auditoría (IRA), para lo cual debe utilizar parámetros de acuerdo a los estados financieros del año inmediato anterior, y velar por la aplicación del juicio profesional del auditor.

Ejemplo, si nuestro IRA es de Q.17,800,000.00 los montos de la cuenta contables registrados sobrepasan el 10% de la importancia relativa, deben considerarse que existe un riesgo significativo, por el contrario si el monto de la cuenta contable está por debajo del 10%, deben considerarse un riesgo no significativo, ya que no afecta la sustancia los estados financieros en conjunto.

A manera de ejemplificar los problemas y asuntos significativos podrían identificarse durante un proceso de planeación, los riesgos podrían capturarse dentro de la tabla:

Cuadro No. 22
Banco Integral, S.A.
Evaluación de riesgos significativos

Riesgos identificados	¿Riesgo de error material debido a fraude? (S/N)	Clasificación del riesgo
<p>Reconocimiento de intereses cobrados por la colocación de créditos de consumo.</p> <p>Como parte de las consideraciones de Riesgos de error material debido a fraude, deben evaluar el reconocimiento de ingresos. Evaluar qué tipos de productos crediticios de consumo den origen a los riesgos.</p> <p>Los ingresos generados por intereses cobrados mediante colocación de cartera de consumo, no se reconocen en el período correcto.</p>	Sí	Riesgo Significativo

Fuente: Elaboración propia.

Riesgos significativos

Al ejercer juicio profesional en cuanto a cuáles riesgos son significativos considerar:

- Si el riesgo es un riesgo de fraude.
- Si el riesgo se relaciona con recientes acontecimientos significativos económicos, contables o de otro tipo y, por lo tanto requiere atención específica.
- La complejidad de las transacciones.
- Si el riesgo involucra transacciones significativas con partes relacionadas.
- El grado de subjetividad en la medición de la información financiera relacionada con el riesgo, se debe poner atención en aquellas mediciones que involucran un amplio rango de incertidumbre en la medición.
- Si el riesgo involucra transacciones significativas que estén fuera del curso normal de negocios de la entidad, o que de algún modo parecen ser inusuales.

4.1.6 Vincular los riesgos con un riesgo a nivel de saldo de cuenta, clase de transacción.

En otra cédula se deber determinar si cada riesgo identificado se relaciona con un saldo de cuenta, clase de transacción o revelación material o a nivel de estados financieros. En el caso que existan múltiples saldos de cuenta, clases de transacciones o revelaciones materiales relacionadas con un solo riesgo, cada saldo de cuenta, clase de transacción o revelación relacionada se debe documentar en una fila por separado en la cédula.

Los riesgos fluirán hacia otros documentos de planeación con base en el saldo de cuenta, clase de transacción o revelación material o a nivel de estados financieros, como se indica en el ejemplo de la cédula:

Cuadro No. 23
Banco Integral, S.A.
Riesgo a nivel de saldo de cuenta

Riesgos Identificados	¿Riesgo de error material?	Tipo de riesgo	Riesgo a nivel de saldo de cuenta,	Clasificación en los estados financieros
<p>Reconocimiento de intereses cobrados por la colocación de créditos de consumo.</p> <p>Riesgos de error material debido a fraude, se debe evaluar el reconocimiento de ingresos. Evaluar qué tipos de productos crediticios de consumo den origen a los riesgos.</p> <p>Los ingresos generados por intereses cobrados mediante colocación de cartera de consumo, no se reconocen en el período correcto.</p>	Sí	Riesgo Significativo	Ventas	Estado de resultados y balance general

Fuente: Elaboración propia.

4.1.7 Comprender el área y su ambiente

La guía contenida ayudará en la identificación de las áreas en donde, a través de la indagación y discusión con la administración, persigue obtener y documentar la comprensión del control interno de la entidad y las actividades de control relevantes.

Obtener una comprensión de la entidad y su ambiente, deben incluir el control interno de la entidad (referido de aquí en adelante como una *comprensión de la entidad*), es un proceso continuo y dinámico de reunir, actualizar y analizar información a lo largo de la revisión de auditoría. La comprensión establece un marco de referencia dentro del cual se planea la auditoría y ejercen el juicio profesional a lo largo de la auditoría, ejemplo:

- Al evaluar los riesgos de error material en el rubro de créditos de consumo.
- Al determinar la importancia relativa de los créditos de consumo.
- Al considerar lo apropiado de la selección y aplicación de las políticas contables y lo adecuado de las revelaciones en la integración de créditos de consumo.
- Al desarrollar expectativas para usarlas, al realizar procedimientos analíticos preliminares de la integración de créditos de consumo.

Para el auditor interno del área de consumo es de mucha utilidad tener documentado los factores internos que afectan al banco. Mediante las cédulas se puede documentar los factores:

Operaciones de negocio:

Documentar factores internos que generen riesgo en el ambiente operativo de la entidad, su expansión o disminución de negocio a nivel nacional e internacional.

Estructuras de propiedad de gobierno:

Dejar evidencia del organigrama de la entidad, así como los cambios surgidos por naturaleza del negocio.
--

Partes relacionadas:

Documentar las transacciones que se tienen con relación, determinar si existen otras empresas del grupo financiero que apoyan en la colocación de créditos, manejo de cartera o recuperación de la cartera.

Estructura del área de créditos de consumo y financiamiento

Derivado del organigrama general se debe realizar una extracción del área de consumo y documentar el financiamiento otorgado al área del presupuesto anual, con el fin de identificar si el departamento está financiado para el cumplimiento de sus metas.

Objetivos y estrategias de negocio y riesgos del negocio relacionado

Se debe documentar las metas anuales que se le asignaron al área de créditos de consumo, verificar la forma de ejecución del departamento para alcanzar los objetivos.

Comprender las políticas administrativas que aplican al área

Indicar que manuales y políticas administrativas aplican a cada producto que ofrece el departamento de créditos de consumo.

Personal clave del área

Documentar información del personal clave del departamento mediante nombre, función, experiencia y ubicación.

4.1.8 Comprender el proceso de evaluación de riesgo

El proceso de evaluación del riesgo de el área, incluye cómo la jefatura identifica los riesgos de negocios relevantes para la preparación de la información que alimenta los estados financieros de acuerdo con el marco de información financiera aplicable, estima su importancia, evalúa la probabilidad de su ocurrencia y decide sobre las acciones para responder y administrarlos y los resultados de las mismas.

Debe obtenerse comprensión que si la entidad tiene un proceso para:

- Identificar los riesgos de negocios relevantes para los objetivos de las metas asignadas.
- Estimar la importancia de los riesgos.
- Evaluar la probabilidad de su ocurrencia.
- Decidir acerca de las acciones para cubrir los riesgos.

4.1.9 Diseño de matriz de riesgo de la cartera de consumo

La matriz de riesgos consolida los diferentes tipos de riesgos que se detectaron durante las entrevistas e indagación del área de consumo, esta matriz es la base para la ejecución de la auditoría a realizar en cada cuenta o transacción.

Cuadro No. 24
Banco Integral, S.A.
Diagrama del diseño de matriz de riesgo

1	2	3	4	5	6	7	8
Rubro	Saldo de cuenta o rubro	Identificación del riesgo de error	El riesgo de error material se debe a fraude	Clasificación del riesgo, (Significativo o No significativo)	Aseveración que aplica a riesgo	Actividad de control que cubre el riesgo	La actividad de control es automatizado

9	10	11	12	13
El control depende de información generada por computadora	Se evaluará diseño de implementación	Existe confianza sobre evidencia de auditoría anterior EO	Procedimientos planeados de pruebas de controles que se realizarán D&I y EO	Conclusión de pruebas de controles de diseño e implementación (D&I)

14	15	16	17	18
Conclusión de pruebas de controles de Eficacia Operativa (EO)	Alcance planeado en pruebas sustantivas (bajo alcance, alcance normal)	Procedimiento sustantivo planeado	Pruebas sustantivas realizada en papeles de trabajo	Tipo de prueba sustantiva a información generada por computadora.

Fuente: Elaboración propia.

Se presenta un ejemplo del diseño de una matriz de riesgo para el área de créditos de consumo:

Cuadro No. 25
Banco Integral, S.A.
Diseño de matriz de riesgo créditos de consumo

1/3

1	3	5	6	7	11	12	13
Riesgos identificados	Identificación del riesgo de error	Clasificación del riesgo, (Significativo o No)	Aseveración relevante	Actividad de control	Confianza sobre evidencia de auditoría anterior EO	Descripción procedimientos planeados de pruebas de controles que se realizarán D&I	Conclusion de D&I
Créditos no autorizados. /No existe un expediente con evaluación del cliente significativo, carece de relación contractual.	Riesgo de error material debido a que existe la posibilidad de fraude en la autorización de créditos.	Significativo	Integridad, valuación derechos y obligaciones	Validación de la solicitud de créditos por parte del jefe de créditos de consumo. Y autorización del crédito por parte del Jefe de créditos de consumo. Debe existir carta de autorización del crédito y firma de aceptación de condiciones por parte del representante legal del cliente.	No	Solicitar base de datos de clientes y obtener una muestra de 15 expedientes. Verificar el diseño e implementación del control indicado, así como la eficacia operativa. Verificar que el expediente cumpla con tener la documentación verificada y autorizada de acuerdo con el manual de otorgamiento de créditos.	Efectivo

Cuadro No. 25
Banco Integral, S.A.
Diseño de matriz de riesgo créditos de consumo

2/3

1	3	5	6	7	11	12	13
Riesgos identificados	Identificación del riesgo de error	Clasificación del riesgo, (Significativo o No)	Aseveración relevante	Actividad de control	Existe confianza sobre evidencia de auditoría anterior EO	Descripción procedimientos planeados de pruebas de controles que se realizarán D&I	Conclusion de D&I
La cartera de clientes no se concilia o presenta partidas en conciliación antigua, significativa o sin aclarar.	Riesgo de error material debido a que existe la posibilidad de fraude en conciliaciones de partidas antiguas de cartera.	Significativo	Existencia, integridad, derechos y obligaciones	Conciliación mensual de la cartera de clientes con diario mayor general. Las partidas en conciliación se documentan y autorizan por un funcionario de contabilidad con el visto bueno del Jefe de créditos.	No	Solicitar dos conciliaciones de las carteras durante el período de enero a diciembre y una adicional al final del año. Verificar que no existan partidas antiguas y que las correcciones efectuadas se hayan hecho con la autorización de un funcionario responsable. Es decir que toda operación esté documentada, discutida, revisada y aprobada.	Efectivo

Cuadro No. 25
Banco Integral, S.A.
Diseño de matriz de riesgo créditos de consumo

3/3

1	3	5	6	7	11	12	13
Riesgos identificados	Identificación del riesgo de error	Clasificación del riesgo, (Significativo o No)	Aseveración relevante	Actividad de control	Existe confianza sobre evidencia de auditoría anterior EO	Descripción procedimientos planeados de pruebas de controles que se realizarán D&I	Conclusion de D&I
El saldo individual de clientes no es correcto o bien el cliente no existe.	Riesgo de error material debido a que existe la posibilidad de fraude relacionado a que el cliente sea ficticio.	Significativo	Existencia, integridad, derechos y obligaciones	Confirmación de saldos de clientes por parte de supervisor de créditos y cobros de manera rutinaria. En forma eventual se efectúan confirmaciones personales por parte de auditoría interna.		Solicitar cinco reportes de los supervisores de rutas, documentar la evidencia de supervisión mediante un recorrido. Adicional, documentar las acciones que se siguen cuando se detecta un error o anomalía en el monto adecuado como en el caso que no exista el cliente.	Efectivo

Fuente: Elaboración propia.

4.2 Viabilidad del proyecto

La aplicación del proyecto presentado es viable por las razones:

- No necesita costo económico adicional para su implementación, derivado que el departamento de auditoría interna del banco tiene el personal adecuado para implementar el programa de revisión.
- La implementación complementa las revisiones de auditoría interna para llevar un monitoreo adecuado de los créditos de consumo.

Este proceso de implementación se encuentra en proceso de evaluación por parte del coordinador de auditoría interna de créditos de consumo.

4.2.1 Costo de implementación

La implementación de este procedimiento requiere de la adecuación en los programas de trabajo del área de créditos de consumo, así como el tiempo necesario para realizar el plan piloto y evaluar los resultados obtenidos, consideran dos meses para observar los resultados, costo que el banco cubre con el sueldo a los empleados asignados al área de créditos de consumo.

4.2.2 Beneficio / costo del proyecto

El beneficio del Banco Integral, S.A., al implementar el proyecto en el área de créditos de consumo representaría sanear la cartera en un 0.86% (6,821.18) en relación a la situación actual de la cartera crediticia, rebajando los cobros administrativos un 0.33% y cobros judiciales un 0.53% así:

Cuadro No. 26

Banco Integral, S.A.

Situación de la cartera crediticia de consumo al 30 de junio del 2013

Tipo de cartera	Monto Q.	% participación	% a rebajar	Monto a rebajar	Cartera después de implementación	%
Vigente	762,660.00	96.15%			769,481.18	97.01%
En proceso de prorroga	13,400.00	1.69%			13,400.00	1.69%
Cobro Administrativo	5,000.00	0.63%	0.33%	2,617.43	2,382.57	0.30%
Cobro Judicial	12,100.00	1.53%	0.53%	4,203.75	7,896.25	1.00%
Total	793,160.00	100%	0.86%	6,821.18	793,160.00	100%

La cartera de créditos de consumo en cobro administrativo y cobro judicial suman un total de Q.17,100.00, con la implementación del proyecto quedaría en Q.10,278.82, saneando la cartera en morosidad un 0.86% (Q.6,821.18), la cual se trasladaría a cartera de consumo vigente.

La inversión que el banco realizaría es de Q.1,240.00 por gastos en mano de obra e insumos, obteniendo un beneficio de 81.82% en relación al monto a rebajar con la propuesta de implementación de la metodología, así:

Cuadro No. 27

Banco Integral, S.A.

Costo versus beneficio del proyecto

Descripción	Horas	Costo Unitario	Costo Total
Mano de Obra			
1 auditor Interno	40	30	1,200.00
Insumo			
Sala de reuniones *	40	0	0
Cañonera *	40	0	0
Equipo de computación **	40	0	0
Impresiones			40.00
Total costo de inversión			1,240.00
Monto a rebajar con implementación			6,821.18
Beneficio del 81.82%			5,581.18

*no tiene costo, derivado que el banco cuenta con sala de reuniones y equipo.

**el auditor interno a capacitar posee equipo de computación.

Conclusión:

El beneficio de la entidad al implementar el proyecto es que por cada quetzal invertido en el proyecto se obtendrá Q.5.40 de retorno a la cartera de créditos vigente, así:

Monto a trasladar a cartera vigente: $Q.6,821.18 = Q.5.50$.

Costo de la inversión Q.1,240.00.

Concluyendo que el proyecto es factible y de beneficio para el Banco Integral, S.A.

Cronograma de trabajo

No.		Año 2013																											
		Mes	Julio					Agosto					Septiembre				Octubre					Noviembre				Diciembre			
		Semana por mes	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Entrevista inicial con personal asignado por el banco		■	■	■																								
2	Elaboración y entrega del diagnostico integral y anteproyecto de la PED				■	■	■																						
3	Entrega de informe final del diagnóstico Integral y del anteproyecto del plan de PED							■	■	■	■																		
4	Trabajo de campo para recolección de información, análisis e investigación											■	■	■															
5	Evaluación y análisis de resultados																■	■	■	■									
6	Presentación al tutor de la evaluación y análisis de resultados																				■	■							
7	Elaboración de la propuesta de mejoramiento de auditoría																							■					
8	Presentación de resultados																							■	■				
9	Elaboración de conclusiones y recomendaciones																										■		

Conclusiones

1. Las revisiones de auditoría interna del banco, comprenden una muestra del total de la cartera crediticia, no se ha enfocado en los créditos de consumo, puesto que representan una pequeña parte del total de créditos que se manejan, sin embargo son parte del capital del banco y por ende, de las aportaciones de los accionistas.
2. El coordinador de la cartera de consumo, no tiene una planeación de la metodología basada en riesgo para la revisión de créditos, la cual dificulta el monitoreo debido al volumen que presentan en la integración.
3. El personal de auditoría interna de créditos de consumo, carece de un programa de planeación de auditoría basada en riesgos para la revisión de la cartera, situación que excluye la detección oportuna de deficiencias realizadas por el personal que gestiona, otorga, legaliza y desembolsa los créditos.
4. El encargado de créditos de consumo no ha establecido parámetros para la aplicación de la planeación de la metodología basada en riesgos en la revisión de la cartera crediticia de consumo.
5. El encargado de revisar los créditos de consumo no posee una evaluación de cuestionamiento de fraude por parte de la administración de la cartera, lo cual da origen a que no se encuentra documentada la indagación.

Recomendaciones

1. Auditoría interna debe evaluar la revisión de créditos de consumo e implementar las revisiones acorde a la propuesta de la investigación, para monitorear de forma adecuada el capital confiado por los accionistas del banco, para detectar cualquier riesgo de error que presente en el otorgamiento de los créditos.
2. Evaluar la implementación de la planeación de la metodología basada en riesgo para la revisión de créditos de consumo, propuesta en el informe, con fin de monitorear el volumen de la cartera concedida por el banco.
3. Desarrollar un programa de planeación de auditoría basada en riesgos para las revisiones de la cartera, con finalidad de minimizar las deficiencias encontradas en las gestiones, otorgamiento, legalización y desembolsos de créditos de consumo.
4. Implementar guías de cuestionarios, con finalidad de documentar información que coadyuve a definir los parámetros para la aplicación de la planeación de la metodología basada en riesgos en la cartera de consumo.
5. Implementar el uso de la cédula de indagación sobre fraude, con el objetivo de documentar la evaluación de dolo en el área de créditos de consumo, mediante los cuestionamientos a la administración.

Referencias bibliográficas

- Arens Alvin A., Loebbecke James K (1996). Auditoria Un Enfoque Integral (10ma. Edición), 800 páginas.
- Congreso de la República de Guatemala, (2002), Ley de Banco y Grupos Financieros, Decreto 19-2002, 108 páginas.
- Congreso de la República de Guatemala, (2012), Ley de Actualización Tributaria, Impuesto Sobre la Renta, Decreto 10-2012, 79 páginas.
- Fleitman Jack (1994), McGraw-Hill/Interamericana, Evaluación Integral, México, 211 páginas.
- Junta Monetaria de Guatemala, Reglamento Para la Administración del Riesgo de Crédito, Resolución JM-93-2005, 35 páginas.
- www.deloitte.com
- www.sib.gob.gt

Anexos

Anexo 1
Banco Integral, S.A.
Entrevista realizada a jefe de créditos de consumo

Cuestionario del estudio de objetivos

Recopilación de información en exclusiva para fines académicos, para ser usados en el curso de PED, de la Universidad Panamericana.

Encuestador: Milton Delgado

Persona que brindó la información: Jefe de créditos de consumo

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existe objetivos económicos, sociales y generales a largo, mediano y corto plazo.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas, señalar en forma afirmativa, negativa o indicar No Aplica.

1	¿La empresa cuenta con objetivos generales, sociales, económicos y de servicio?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
2	¿Hay una definición clara entre los objetivos generales y los específicos del Banco?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
3	¿Se encuentran escritos los objetivos generales y específicos?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
4	¿Están definidos a niveles de áreas?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
5	¿Se han transmitido los objetivos generales y específicos del Banco?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
6	¿Se adaptan los objetivos a las demandas del medio?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
7	¿Existe una clara comprensión y aceptación por quienes han de realizarlos?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
8	¿Participan en su formulación los mandos medios y superiores?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
9	¿Se dispone de una clasificación de objetivos a corto, mediano y largo plazo?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
10	¿Son medibles los objetivos generales y específicos de la entidad?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2
Banco Integral, S.A.
Entrevista realizada a jefe de créditos de consumo

Cuestionario del estudio de objetivos

Recopilación de información en exclusiva para fines académicos, para ser usados en el curso de PED, de la Universidad Panamericana.

Encuestador: Milton Delgado

Persona que brindó la información: Jefe de créditos de consumo

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existen conocimiento por parte del personal de créditos de consumo respecto a los diferentes procesos y productos que se manejan.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas, señalar en forma afirmativa, negativa o indicar No Aplica.

- | | | | | | |
|----|--|----|-------------------------------------|----|-------------------------------------|
| 1 | ¿La empresa cuenta con una base legal para el funcionamiento adecuado de la misma? | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| 2 | ¿Existe una adecuada planificación de las funciones de cada colaborador dentro del área? | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| 3 | ¿Existen lineamientos de cómo se lleva a cabo el proceso para capturar información de las personas que solicitan créditos? | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| 4 | ¿Existe algún manual sobre las tasas de interés que debe cobrar a los clientes? | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 5 | ¿Existen clasificaciones de los créditos otorgados y formalizados de acuerdo al tipo que corresponda? | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| 6 | ¿Hay un software especial para poder ingresar los créditos otorgados? | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| 7 | ¿La información ingresada al Software alimenta otros sistemas vía interface? | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| 8 | ¿Se verifica que se encuentren correctos los parámetros establecidos en el sistema? | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |
| 9 | ¿Existe un inventario los productos de consumo que se ofrecen en la actualidad? | Sí | <input type="checkbox"/> | No | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 10 | ¿Existen manuales de procedimientos administrativos para cada producto de consumo? | Sí | <input checked="" type="checkbox"/> | No | <input type="checkbox"/> |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3
Banco Integral, S.A.
Entrevista realizada a jefe de créditos de consumo

Cuestionario del estudio de objetivos

Recopilación de información en exclusiva para fines académicos, para ser usados en el curso de PED, de la Universidad Panamericana.

Encuestador: Milton Delgado

Persona que brindó la información: Jefe de créditos de consumo

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existen conocimiento por parte del personal de créditos de consumo respecto a los diferentes procesos y productos que se manejan.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas, señalar en forma afirmativa, negativa o indicar No Aplica.

1	¿Se tiene conocimiento de las valuaciones por morosidad que realiza el área que le competente?	Sí		No	xx
2	¿Los créditos de consumo se realizan acorde a las categorías indicadas en los manuales creados para este fin?	Sí	xx	No	
3	¿Acorde a los manuales, se tiene información mínima para cada crédito de consumo que se otorga?	Sí	xx	No	
4	¿Existen referencias de consultas externas para la investigación de los clientes que solicitan créditos de consumo?	Sí	xx	No	
5	¿Existen documentos que demuestren que los desembolsos se acreditaron en forma correcta al cliente que corresponde?	Sí	xx	No	
6	¿Por cada crédito de consumo otorgado, hay documentación de respaldo legal?	Sí	xx	No	
7	¿Cuándo se otorga un crédito de consumo, se obtiene información del cliente para el Intendente de Verificación Especial?	Sí	xx	No	
8	¿La información que se reporta al Intendente de Verificación Especial acorde a lo solicitado?	Sí	xx	No	
9	¿Al realizar el estudio de factibilidad para otorgar un crédito de consumo, existe un análisis satisfactorio por cada caso?	Sí	xx	No	
10	¿Existe un área encargada de legalizar los créditos de consumo?	Sí	xx	No	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4
Banco Integral, S.A.
Entrevista realizada a auditor interno de créditos de consumo

Cuestionario del estudio de objetivos

Recopilación de información en exclusiva para fines académicos, para ser usados en el curso de PED, de la Universidad Panamericana.

Encuestador: Milton Delgado

Persona que brindó la información: Auditoría Interna

Objetivo: Identificar si dentro de la empresa existen lineamientos específicos para la preparación de la información financiera, si su existencia es suficiente para el cumplimiento de los compromisos tributarios formales de la misma.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas, señalar en forma afirmativa, negativa o indicar No Aplica.

1	¿La función contable es responsabilidad de la empresa (1) o de un despacho externo (2)?	1	xx	2	
2	¿Se cuenta con un catalogo de cuentas?	Sí	xx	No	
3	¿Se efectúan estudios periódicos de análisis e interpretación de los estados financieros?	Sí	xx	No	
4	¿Cómo considera la información que contienen los estados financieros? Buena (1) mala (2)	1	xx	2	
5	¿Las personas que tienen acceso a la información financiera, tienen la autoridad para la toma de decisiones?	Sí	xx	No	
6	¿Se cuenta con un sistema de presupuesto en el Banco?	Sí	xx	No	
7	¿Son recibidos los ingresos con la documentación comprobatoria necesaria para su registro contable?	Sí	xx	No	
8	¿Los estados financieros son revisados por auditores externo?	Sí	xx	No	
9	¿Auditoría externa ha emitido opiniones desfavorables al Banco respecto a sus estados financieros?	Sí		No	xx
10	¿Los estados financieros se presentan en forma oportuna?	Sí	xx	No	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5
Banco Integral, S.A.
Entrevistas realizadas a auditor de créditos de consumo

Cuestionario del estudio de objetivos

Recopilación de información en exclusiva para fines académicos, para ser usados en el curso de PED, de la Universidad Panamericana.

Encuestador: Milton Delgado

Persona que brindó la información: Auditor de créditos de consumo

Objetivo: Identificar la forma mediante la cual el departamento de auditoría interna realiza las revisiones de crédito de consumo, así como los métodos utilizados para el monitoreo de los créditos.

Instrucciones: A continuación encontrará preguntas directas, para que se sirva leerlas, señalar en forma afirmativa, negativa o indicar No Aplica.

1	¿Auditoría interna tiene procedimientos establecidos para realizar la revisión de créditos de consumo?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
2	¿El departamento de auditoría interna actualiza los procedimientos establecidos de revisión acorde a los cambios que presentan?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
3	¿Existen listados de revisión para los diferentes procesos que conlleva los créditos de consumo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
4	¿Existe una metodología basada en riesgos para la revisión de créditos de consumo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
5	¿Se cuenta con un software para la realización de revisiones por parte del departamento de auditoría interna?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
6	¿Existen procedimientos establecidos por parte de auditoría interna para la revisión de información relacionada con créditos de consumo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
7	¿Auditoría interna efectúa una planeación específica para la revisión de créditos de consumo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
8	¿Existen documentación que evidencia indagación de fraude para el área de créditos de consumo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Se tiene un legajo de papeles que indiquen el ambiente del área de créditos de consumo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Se realizan entrevistas de fraude al personal de créditos de consumo?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6
Banco Integral, S.A.
Integración de créditos de consumo al 30-06-2013

1/8

No.	Código	Moneda	Nombre Cliente	Fecha Concesión	Fecha Vence	Monto Concedido	Producto
1	162046681	Q	Yolanda Morales	25-09-2012	28-12-2013	6,400.00	Te lo llevas Ahorita
2	49756681	Q	Nilsa Pérez	25-09-2012	31-12-2013	7,000.00	Te lo llevas Ahorita
3	19323004	Q	Eddy Aguilar	25-09-2012	31-07-2019	8,000.00	Doble Ayudita
4	19728004	Q	Patricia Aquino	25-09-2012	31-01-2015	6,500.00	Doble Ayudita
5	22191008	Q	Rosa Beltranena	25-09-2012	31-07-2018	9,500.00	Doble Ayudita
6	26632003	Q	Juan Sagastume	25-09-2012	31-07-2015	5,660.00	Doble Ayudita
7	28385001	Q	Edgar Herrera	25-09-2012	01-08-2016	7,500.00	Doble Ayudita
8	35986001	Q	Luis Castañeda	25-09-2012	31-01-2015	8,300.00	Doble Ayudita
9	45482003	Q	Gerardo Domingo	25-09-2012	01-08-2016	5,800.00	Doble Ayudita
10	48629001	Q	Mariano Diéguez	25-09-2012	31-07-2016	6,700.00	Doble Ayudita
11	55595001	Q	Omar Escobar	25-09-2012	31-07-2015	8,500.00	Doble Ayudita
12	72111008	Q	Andrés González	25-09-2012	31-07-2018	6,500.00	Doble Ayudita
13	83842006	Q	Brenda Hernández	25-09-2012	31-07-2018	8,700.00	Doble Ayudita
14	84850003	Q	Ángel Herrera	14-11-2012	31-07-2018	6,000.00	Doble Ayudita
15	86787002	Q	José Roberto Ruiz	14-11-2012	03-07-2015	7,000.00	Doble Ayudita
16	92717001	Q	Marlyn Izaguirre	14-11-2012	31-07-2016	6,000.00	Doble Ayudita
17	100616003	Q	Denis Juárez	14-11-2012	31-07-2018	7,000.00	Doble Ayudita
18	101677002	Q	Rodolfo Chavarría	14-11-2012	31-07-2018	8,000.00	Doble Ayudita
19	103075002	Q	Nancy Joj	14-11-2012	31-07-2016	7,500.00	Doble Ayudita

Anexo 6
Banco Integral, S.A.
Integración de créditos de consumo al 30-06-2013

(2/8)

No.	Código	Moneda	Nombre Cliente	Fecha Concesión	Fecha Vence	Monto Concedido	Producto
20	103290001	Q	Víctor Juracan	14-11-2012	31-07-2015	8,700.00	Doble Ayudita
21	123220004	Q	Eugenio Lem	14-11-2012	31-07-2017	5,500.00	Doble Ayudita
22	127686002	Q	Araceli Lemus	14-11-2012	31-07-2015	8,500.00	Doble Ayudita
23	141775002	Q	René Nájera	14-11-2012	31-07-2016	8,000.00	Doble Ayudita
24	153762004	Q	Marco Ordoñez	14-11-2012	31-07-2016	5,600.00	Doble Ayudita
25	167468004	Q	Jacqueline Pineda	14-11-2012	31-07-2016	6,500.00	Doble Ayudita
26	171354002	Q	Pedro Quevedo	14-11-2012	31-07-2015	3,800.00	Doble Ayudita
27	204899002	Q	Jairo Tejada	09-12-2012	31-07-2015	3,900.00	Doble Ayudita
28	205853001	Q	Jenny Torres	09-12-2012	14-07-2016	4,500.00	Doble Ayudita
29	205854001	Q	Carolina Tzul	09-12-2012	02-07-2016	8,700.00	Doble Ayudita
30	228637002	Q	Suri Mendoza	09-12-2012	31-07-2016	9,600.00	Doble Ayudita
31	261402002	Q	Edgar Zúñiga	09-12-2012	31-07-2016	3,500.00	Doble Ayudita
32	26699003	Q	Carlos Boch	09-12-2012	31-01-2015	4,000.00	Facilito
33	47247004	Q	Enrique Díaz	09-12-2012	31-01-2015	7,500.00	Facilito
34	48628001	Q	Javier Amado	09-12-2012	31-07-2016	4,800.00	Facilito
35	55594001	Q	María Enríquez	09-12-2012	25-07-2018	5,300.00	Vehículos
36	64212002	Q	César Flores	09-12-2012	31-07-2014	4,000.00	Facilito

Anexo 6
Banco Integral, S.A.
Integración de créditos de consumo al 30-06-2013

(3/8)

No.	Código	Moneda	Nombre Cliente	Fecha Concesión	Fecha Vence	Monto Concedido	Producto
37	87023001	Q	Sergio Reyes	22-01-2013	31-07-2015	8,000.00	Facilito
38	87024001	Q	Ana Lucrecia Salguero	22-01-2013	31-07-2016	3,800.00	Facilito
39	156451001	Q	Byron Ramírez	22-01-2013	31-01-2015	3,700.00	Facilito
40	171857001	Q	Sara Orozco	22-01-2013	31-01-2014	8,000.00	Facilito
41	182231003	Q	Sonia Recinos	22-01-2013	31-01-2015	8,500.00	Te lo llevas Ahorita
42	192137002	Q	Abraham Cabrera	22-01-2013	31-07-2015	8,000.00	Facilito
43	205856001	Q	Juan Luís Tul	22-01-2013	31-01-2015	5,000.00	Facilito
44	240060002	Q	Luís Alberto Rodas	22-01-2013	31-07-2015	9,000.00	Facilito
45	33387004	Q	Leonel Calderón	22-01-2013	05-08-2018	18,000.00	Vehículos
46	153994002	Q	César Ortega	01-02-2013	05-08-2019	20,000.00	Vehículos
47	162343007	Q	Saúl Pérez	01-02-2013	25-07-2018	20,000.00	Vehículos
48	199488002	Q	Bernabé Sandoval	01-02-2013	05-08-2019	20,000.00	Vehículos
49	111565005	Q	Edwin Arroyo	01-02-2013	31-07-2017	3,800.00	Doble Ayudita
50	114684002	Q	Henry Chamalé	01-02-2013	31-07-2016	4,800.00	Doble Ayudita
51	115841002	Q	Rigoberto Alvarado	01-02-2013	17-07-2016	7,800.00	Doble Ayudita
52	116330001	Q	Estuardo Alvarado	01-02-2013	03-07-2016	3,500.00	Doble Ayudita
53	116331001	Q	Mario Álvarez	01-02-2013	01-08-2014	2,500.00	Doble Ayudita
54	116332001	Q	Rafael Aqueche	01-02-2013	31-07-2015	5,500.00	Doble Ayudita

Anexo 6
Banco Integral, S.A.
Integración de créditos de consumo al 30-06-2013

(5/8)

No.	Código	Moneda	Nombre Cliente	Fecha Concesión	Fecha Vence	Monto Concedido	Producto
71	721076001	Q	José Pacheco	12-03-2013	31-07-2016	5,400.00	Doble Ayudita
72	721077001	Q	Edin Gómez	12-03-2013	31-07-2016	5,800.00	Doble Ayudita
73	721083001	Q	Erick Grajeda	12-03-2013	31-07-2016	5,100.00	Doble Ayudita
74	211814002	Q	Carlos López	12-03-2013	31-07-2015	8,000.00	Doble Ayudita
75	211940002	Q	Rudy Valle	12-03-2013	31-01-2015	5,200.00	Doble Ayudita
76	213019001	Q	René Villatoro	12-03-2013	31-07-2016	5,300.00	Doble Ayudita
77	213022001	Q	Eswin Rodríguez	12-03-2013	31-07-2016	5,400.00	Doble Ayudita
78	213023001	Q	Paola Lemus	12-03-2013	31-07-2014	5,500.00	Doble Ayudita
79	213024001	Q	Ingrid Lemus	12-03-2013	31-07-2015	5,600.00	Doble Ayudita
80	213026001	Q	Rosa López	12-03-2013	31-07-2016	5,700.00	Doble Ayudita
81	316306004	Q	Astrid Mendoza	16-04-2013	31-07-2015	5,800.00	Doble Ayudita
82	317723006	Q	Gilber Morales	16-04-2013	31-07-2017	5,900.00	Doble Ayudita
83	317796002	Q	Sergio Navarro	16-04-2013	01-08-2016	6,000.00	Doble Ayudita
84	318693002	Q	Mary Menéndez	16-04-2013	31-07-2016	6,100.00	Doble Ayudita
85	319822002	Q	Lester Mejía	16-04-2013	31-01-2015	6,200.00	Doble Ayudita
86	325729001	Q	Otto Monje	16-04-2013	31-07-2015	6,300.00	Doble Ayudita

Anexo 6
Banco Integral, S.A.
Integración de créditos de consumo al 30-06-2013

(6/8)

No.	Código	Moneda	Nombre Cliente	Fecha Concesión	Fecha Vence	Monto Concedido	Producto
87	325731001	Q	Eduardo Cantel	16-04-2013	31-07-2014	3,400.00	Doble Ayudita
88	614622001	Q	Elizabeth Peña	16-04-2013	31-07-2016	6,400.00	Doble Ayudita
89	614624001	Q	Hardee Pacheco	16-04-2013	05-07-2014	3,500.00	Doble Ayudita
90	614625001	Q	Dolores Valle	16-04-2013	01-08-2018	6,500.00	Doble Ayudita
91	810032005	Q	Thelma Ramírez	16-04-2013	31-07-2016	6,600.00	Doble Ayudita
92	811892002	Q	Rudy Rodríguez	16-04-2013	31-07-2016	6,700.00	Doble Ayudita
93	817003001	Q	Rodolfo Enrique Rodas	16-04-2013	31-07-2016	6,800.00	Doble Ayudita
94	817005001	Q	Angelina Roldan	16-04-2013	05-07-2014	3,500.00	Doble Ayudita
95	910951002	Q	Isaura Ruiz	16-04-2013	31-07-2016	6,900.00	Doble Ayudita
96	912576002	Q	Ruth Nohemí Sicay	16-04-2013	31-01-2015	3,000.00	Doble Ayudita
97	913083002	Q	Joaquín Calel	14-05-2013	31-07-2015	3,100.00	Doble Ayudita
98	915002001	Q	Antonio Sandoval	14-05-2013	31-07-2018	3,200.00	Doble Ayudita
99	915007001	Q	Hugo René Vásquez	14-05-2013	28-07-2011	3,300.00	Doble Ayudita
100	116334001	Q	Marco Tulio Arredondo	14-05-2013	01-08-2010	3,400.00	Facilito
101	312754005	Q	Jorge Macario Ruiz	14-05-2013	01-07-2011	3,500.00	Facilito
102	321092002	Q	Alberto Juracan Noj	14-05-2013	01-06-2010	3,600.00	Facilito
103	324437002	Q	Misael Cardona Cotzal	14-05-2013	01-03-2010	5,000.00	Facilito

Anexo 6
Banco Integral, S.A.
Integración de créditos de consumo al 30-06-2013

(7/8)

No.	Código	Moneda	Nombre Cliente	Fecha Concesión	Fecha Vence	Monto Concedido	Producto
104	327319001	Q	Israel Cabrera Girón	14-05-2013	01-04-2011	5,000.00	Facilito
105	327323001	Q	Yaneth Gómez	14-05-2013	01-05-2011	3,700.00	Facilito
106	327324001	Q	Evelyn Cardona	14-05-2013	01-03-2009	6,000.00	Facilito
107	713956003	Q	Guadalupe Gómez	14-05-2013	01-02-2011	3,800.00	Facilito
108	718057002	Q	Efraín Gallardo	14-05-2013	01-03-2010	4,500.00	Facilito
109	721082001	Q	Gregorio Nájera	14-05-2013	31-07-2014	4,500.00	Facilito
110	213018001	Q	Humberto Ordóñez	14-05-2013	31-07-2014	5,000.00	Facilito
111	213020001	Q	Ángel Cruz García	14-05-2013	31-07-2014	3,000.00	Facilito
112	213021001	Q	Marlene Lemus	22-06-2013	31-07-2015	5,000.00	Facilito
113	213025001	Q	Armando García	22-06-2013	31-07-2014	5,000.00	Facilito
114	213027001	Q	Eddy López Amado	22-06-2013	31-07-2015	5,500.00	Facilito
115	313722004	Q	Renato López	22-06-2013	31-07-2016	4,000.00	Facilito
116	324104002	Q	Lissett Morales	22-06-2013	31-07-2014	4,100.00	Facilito
117	325730001	Q	Isabel Maldonado	22-06-2013	31-07-2015	4,200.00	Facilito
118	814379004	Q	Gladys Ramírez	22-06-2013	31-07-2016	6,000.00	Facilito
119	817006001	Q	Ever Roberto Martínez	29-06-2013	31-07-2014	4,000.00	Facilito
120	912024002	Q	Mario Pérez	29-06-2013	31-01-2015	5,500.00	Facilito
121	915005001	Q	Carlos Manuel Paz	29-06-2013	31-07-2014	4,500.00	Facilito
122	915006001	Q	Augusto Sierra	29-06-2013	15-08-2015	5,000.00	Te lo llevas Ahorita

Anexo 6
Banco Integral, S.A.
Integración de créditos de consumo al 30-06-2013 **(8/8)**

No.	Código	Moneda	Nombre Cliente	Fecha Concesión	Fecha Vence	Monto Concedido	Producto
123	316785003	Q	Héctor Sipac	29-06-2013	15-07-2019	3,500.00	Facilito
124	325726001	Q	Omar Franco	29-06-2013	05-08-2018	3,800.00	Facilito
125	817004001	Q	María Galván	29-06-2013	25-07-2018	3,800.00	Crédito Facilito
126	910469003	US\$	Carmen Meléndez	29-06-2013	01-08-2016	3,000.00	Doble Ayudita USS
			Total cartera			793,160.00	

Fuente: Elaboración propia.