



CONSTRUIMOS  
BIENESTAR

Popular  
AGENCIA  
DE SEGUROS

Popular  
VALORES

Popular  
PENSIONES

Popular  
FONDOS DE INVERSIÓN

Banco  
Popular

## Auditoría Negocios

### MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS ANS- 108-2017

C-264-2017  
ARCHIVO

**PARA:** Lic. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente  
**BP Total Puriscal**

**CC:** Ing. Victor Rodriguez Bogantes, **Director**  
**Dirección Banca de Personas**

Lic. Benjamín García Vargas, **Jefe**  
**División Regional Central Oeste**

**DE:** Licda. Maritza Gómez Artavia  
**Directora**

**ASUNTO:** **Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas**  
**BP Total Puriscal**

**FECHA** **22 de febrero 2017**

#### I. Introducción

En cumplimiento con lo establecido en el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2017, se evaluó el proceso de otorgamiento de la cartera de crédito en sus diferentes líneas (se exceptúan Visa y Pignoración) ejecutado por el BP Total Puriscal, para el período terminado al 31 de diciembre del 2016, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

#### INFORMACION DE USO INTERNO

La Información contenida en este documento es de Uso Interno y sólo puede ser utilizada por el personal del Conglomerado Banco Popular y no puede ser difundida a proveedores ni terceros, sino cuenta con previa autorización por el área administrativa correspondiente.

La auditoría fue realizada de acuerdo con el "Manual de normas generales de auditoría para el sector público" y las "Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público", dictadas por la Contraloría General de la República.

Se les recuerda que según lo establecido en el artículo 36, tienen un **plazo de 10 días** para comunicar a esta Auditoría la documentación con la cual se ordenó la implantación de las recomendaciones que se consignan en el informe que se remite, así como el cronograma en el que se señalen los responsables de la implementación de las recomendaciones y los plazos definidos por su área para el cumplimiento.

Asimismo, se recuerda que el incumplimiento injustificado de los deberes y funciones en materia de control interno por parte del jerarca, titulares subordinados y los demás funcionarios públicos, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, podrán hacerlos incurrir en responsabilidad administrativa según lo previsto en el artículo 39 de la referida Ley, así como de las sanciones establecidas en su artículo 41.

En punto a lo anterior, es fundamental que para efecto del seguimiento de las recomendaciones contenidas en este informe, las áreas establezcan los procedimientos que le permitan mantener el control de las fechas de cumplimiento de cada una de las recomendaciones, con el objetivo de implementarlas dentro del tiempo establecido o en su defecto determinar y acreditar los elementos (razonables) que estén limitando dicho cumplimiento, con el fin de solicitar, dentro del periodo establecido, (7 días hábiles antes del vencimiento) las ampliaciones de plazo que correspondan para su validación por parte de esta Auditoría.

## **i) Objetivo**

### **Objetivo General**

Determinar la razonabilidad del análisis de capacidad de pago en el proceso de otorgamiento de la cartera de crédito en sus diferentes líneas (se exceptúa VISA y pignoración).

### **Objetivo Específico**

Verificar el cumplimiento normativo en la calificación de la capacidad de pago de los sujetos de crédito, así como en la verificación del cumplimiento al plan de inversión en el proceso de otorgamiento.

**ii) Alcance**

El periodo concluido al 31 de diciembre del 2016, ampliándose en caso de ser necesario.

**iii) Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)**

El 20 de febrero 2017, al ser las 10:30, mediante video conferencia, con la participación del Lic. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente BP Total Puriscal, Lic. Víctor Vega Huertas, Coordinador de Crédito BP Total Puriscal, así como del Lic. Jeffry Herrera Pérez, funcionario de la Auditoría Interna, se procedió al desarrollo de la sesión de trabajo para el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones específicas expuestas en el informe borrador de la evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas aplicado en la oficina BP Total Puriscal, comunicado mediante el oficio ANS-082-2017 del 10 de febrero 2017, acción que se documenta mediante acta de discusión adjunta, anexo 1.

**iv) Calificación de riesgo y control:**

Calificación de riesgo y control

Muy bueno	Satisfactorio	Necesita Mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
	✓			

**v) Resumen de hallazgos:**

Calificación de riesgo: **Alto** Medio Bajo

Núm.	Hallazgo	Riesgo	Pág.
<b>1</b>	Inconsistencias en el análisis de la información del sujeto de crédito y en cálculo de la capacidad de pago de la cartera de Banca Personas	Medio	4

## II. Comunicación de resultados

### 1. Algunas inconsistencias en el análisis de la información del sujeto de crédito y en cálculo de la capacidad de pago de la cartera de Banca Personas

Se evidenciaron algunas inconsistencias en el análisis de la información justificante del ingreso del sujeto de crédito, así como en el cálculo de capacidad de pago. Esto así identificado en 2 operaciones de la cartera fiduciaria que representa 15,38% de la muestra revisada, según se detalla:

#### Caso 1:

FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO	
Operación de crédito 022-080-042630-0	
<b>Nombre del deudor:</b>	Alpizar Murillo Judith
<b>Cédula Física:</b>	1-963-070
<b>Actividad económica del deudor:</b>	Ingresos propios - "Servicio de Cocina en Repostería Happy y preparación comidas rápidas a Karen Alpizar Murillo"
<b>Línea de Crédito:</b>	080, Gastos Médicos y Educación
<b>Monto aprobado:</b>	₡740.000,00
<b>Garantía:</b>	Fiduciaria: Alpizar Murillo Grettel
<b>Fecha de constitución:</b>	16-12-2016
<b>Nivel Resolutivo:</b>	Comité Unipersonal, 07 de setiembre 2016 Integrantes: Rocío Zúñiga Montoya
<b>Estado actual de la deuda:</b>	Al día
<b>Analista Responsable:</b>	Sra. Rocío Zúñiga Montoya

Fuente: Expediente de crédito

#### Razonabilidad de los Ingresos:

El análisis de la capacidad de pago se justifica en el Estudio de Ingresos por la generación de la actividad de "Servicio de Cocina en Repostería Happy y preparación comidas rápidas a Karen Alpizar Murillo", que presta la señora Alpizar Murillo, con ingresos brutos promedio mensual por ₡473.000,00 y netos de ₡452.933,33.

Para ello se aportan cartas de la dueña de repostería Happy y de la señora Karen Alpizar Murillo, un pago de seguro social independiente, así como un documento confeccionado por la analista responsable indicando que efectuó

llamadas para corroborar si la cliente presta los servicios según lo detallado en la certificación de ingresos, sin embargo, se omite solicitar e incluir en el expediente, documentación básica que permita validar la existencia y el desarrollo de la actividad, por ejemplo:

- ❖ Patente Municipal del negocio "Repostería Happy"
- ❖ Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud
- ❖ Evidencia fotográfica del local de la "Repostería Happy", que permita relacionar la existencia de la actividad y la participación del cliente.

Al respecto los funcionarios Rocío Zúñiga y Víctor Vega Huertas manifestaron que en el caso particular consideraron suficiente la documentación existente en el expediente, además que por el monto del crédito y la calidad de fiador del sector público se limitaron a dicha documentación, así como a realizar visita de campo.

Sobre el particular esta auditoría considera que la documentación aportada en el expediente no permite validar fehacientemente la existencia de la actividad económica del cliente, requiriéndose completar el análisis con elementos adicionales que evidenciaran una mayor razonabilidad de dicha actividad, en cumplimiento a lo establecido en el anexo 8 "Guía de Información de Ingresos Propios", tal como se describe:

- Anexo 8 de la Guía información de ingresos propios:

*"...Así mismo, se deberá documentar el expediente con algunos elementos adicionales que permita dejar fehacientemente demostrada la existencia de la actividad en particular certificada. Los siguientes son algunos de los elementos que se pueden utilizar y deberán de tomarse en consideración únicamente los que correspondan al caso particular que se está analizando. No obstante podrán agregarse algunos más no contemplados en esta guía, pero requeridos para el desarrollo de la actividad:*

- *Documentos oficiales que vinculen a la persona con su gremio respectivo, sean estos, títulos profesionales, carné de colegios profesionales, licencias de exportación, importación, patentes comerciales, certificados veterinarios de funcionamiento, permisos de explotación, contratos de venta, contratos de servicios profesionales, entre otros.*

**Caso 2:**

<b>FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO</b> Operación de crédito 022-046-041889-0	
<b>Nombre del deudor:</b>	Marin Marin Emilio
<b>Cédula Física:</b>	1-0546-028
<b>Actividad económica del deudor:</b>	Asalariado – C.C.S.S. Servicios Generales
<b>Línea de Crédito:</b>	056, Crediton Sector Público
<b>Monto aprobado:</b>	¢330.000,00
<b>Garantía:</b>	Pagaré # 7820189
<b>Fecha de constitución:</b>	11-03-2016
<b>Nivel Resolutivo:</b>	Comité Unipersonal: Ronald Jimenez Mora
<b>Estado actual de la deuda:</b>	Al día
<b>Analista Responsable:</b>	Sr. Ronald Jiménez Mora

Fuente: Expediente de crédito

Cálculo de Capacidad de Pago:

Para determinar la capacidad de pago se utilizó la información de compromisos del CIC que registraba el deudor al momento de efectuar el crédito más la nueva cuota (Cuota principal + Cuota Interés + nueva cuota) por ¢27.034,10, siendo lo correcto ¢37.034,10, resultando con ello un compromiso de capacidad de pago real del deudor de un 64,25% y no el 53,89% indicado por el analista, tal como se detalla:

**Recalculo del % de endeudamiento**

Detalle de Ingresos y Egresos	Información S/Banco	Información S/Auditoría
<b>Salario Bruto</b>	¢770.770,00	¢770.770,00
<b>Salario Neto – Cargas Sociales</b>	¢698.716,62	¢698.716,62
<b>Salario Neto Constancia</b>	¢231.577,52	¢231.577,52
<b>Cuotas del SFN + Nueva Cuota</b>	¢27.034,10	<b>¢37.034,10</b>
<b>Otros compromisos deducidos</b>	¢349.520,72	¢411.901,30
<b>Total compromiso</b>	¢376.554,82	¢448.935,40
<b>Porcentaje endeudamiento</b>	<b>53,89%</b>	<b>64,25%</b>

Fuente: Información del expediente de crédito

Nota: Estado de la operación al 11-01-2017, Al día

Al respecto, Ronald Jiménez, analista responsable, manifestó que ellos incluyen los datos según la información financiera del cliente y que es resultado propio de la Macro de análisis de crédito el que presentaría la diferencia.

Sin embargo, cabe indicar que dicha macro es editable permitiendo la modificación de datos en situaciones justificadas, lo cual en este caso no aplicaba, dado que la sumatoria de ¢13.550 de cuota principal, ¢14.069 de intereses del CIC y la nueva cuota de la solicitud de crédito, daba como resultado un compromiso de ¢37.034,10, cifra que difiere de los ¢27.034,10 indicado en el informe de análisis que respalda el cálculo de capacidad de pago.

Si bien el resultado del 64,25%, acreditaba al cliente dentro del límite máximo del 65% según el segmento, es importante mencionar que el dato de compromisos en el cálculo de capacidad de pago que se realizó con la herramienta automatizada, permite suponer que el mismo fue incluido erróneamente.

La inconsistencia en el cálculo de capacidad de pago se contrapone a lo establecido como "Cuotas Totales" en el Manual de Directrices Banca de Personas y Tarjetas, vigente al momento de la aprobación del crédito y a la variación que actualmente aplica, según se transcribe:

#### **1.6 CAPACIDAD DE PAGO:**

**Cuotas totales se entenderá como:** Cuota del nuevo crédito más cuotas internas más cuotas externas más pago mínimo de tarjetas de crédito internas y externas. Para efectos del pago mínimo de las tarjetas de crédito, se deberá considerar, para tarjetas de crédito internas nuevas el pago mínimo por el límite de crédito y para las tarjetas de crédito interno y externo ya emitidas se considerará el pago mínimo por lo consumido.

**Cuotas totales se entenderá como:** Cuota del nuevo crédito más cuotas internas más cuotas externas más pago mínimo de tarjetas de crédito internas y externas **más otros rebajos obligatorios**. Para efectos del pago mínimo de las tarjetas de crédito, se deberá considerar, para tarjetas de crédito internas nuevas el pago mínimo por el límite de crédito y para las tarjetas de crédito interno y externo ya emitidas se considerará el pago mínimo por lo consumido.

Para los casos expuestos, se evidencia la falta de cuidado en las etapas de análisis y supervisión del proceso de otorgamiento de crédito propiciándose la posibilidad del otorgamiento de crédito a clientes con un perfil de riesgo mayor al definido por la entidad, en perjuicio de los intereses institucionales.

**Recomendaciones****Para: BP Total Puriscal**

1. Instruir formalmente y establecer los mecanismos de control que permitan verificar que los funcionarios (analistas, supervisor), cumplan con la obligación de mantener una debida diligencia para que todo crédito que se relacione con clientes de ingresos propios, independientemente del monto de la solicitud y la actividad del cliente, documenten en el expediente la información que permita validar de manera razonable el desarrollo de la actividad económica, las cuantías y periodicidad de los ingresos, que se utilizan para justificar la capacidad de pago del cliente.

Para ello, es fundamental que se fortalezcan los procesos de supervisión, a fin de garantizar la correcta aplicación de la normativa y la colocación crediticia.

---

**Fecha cumplimiento: 31 marzo 2017****Nivel de Riesgo: Medio****TR: C**

---

2. Instruir de manera formal y establecer los mecanismos de control que le permitan validar que los funcionarios que se desempeñan en calidad de analistas de crédito y/o participan en los niveles resolutivos, cumplan con la obligación de efectuar un análisis razonado para la identificación correcta de la cuota total que se utiliza para el cálculo de capacidad de pago del cliente, en cumplimiento a la normativa vigente.

Para ello, es fundamental que se fortalezcan los procesos de supervisión a fin de garantizar la correcta colocación crediticia.

---

**Fecha cumplimiento: 31 marzo 2017****Nivel de Riesgo: Medio****TR: CI**

---

**III. Conclusión:**

En términos generales, excepto por las inconsistencias comunicadas, se evidencia un cumplimiento razonable en el análisis de la capacidad de pago de los clientes y la verificación de cumplimiento de los planes de inversión.


Por lo cual se insta a la oficina a continuar con una actividad proactiva de control y cumplimiento a las normas de operación, así como el implementar todos aquellos controles adicionales que demande el desarrollo de las transacciones y que permitan mitigar los riesgos asociados a la operatividad del proceso de otorgamiento de crédito.



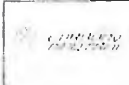
---

**Equipo de Auditoría**

---

  
Lic. Jeffry Herrera Pérez  
**Supervisor de Auditoría**

## Anexo 1

 <b>Acta de Discusión</b>	Página 1 de 3 Formulario 16
--	--------------------------------

**Informe borrador ANS-082-2017  
Evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas en el  
BP Total Puriscal**

Al ser las 10:30 horas del 20 de febrero del 2017, mediante video conferencia con la participación de:

**Representantes de la Administración**

- Lic. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente BP Total Puriscal.
- Lic. Victor Vega Huertas, Coordinador de Crédito, BP Total Puriscal.

**Representante de la Auditoría Interna**

- Lic. Jeffry Herrera Pérez, Auditor supervisor

Se procede al análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones expuestas en el informe borrador de la Evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas en el BP Total Puriscal, comunicado mediante el oficio ANS-082-2017 del 10 de febrero 2017.

A continuación, se procede a detallar, aquellas observaciones y comentarios realizados por la Administración al informe:


**1. Algunas Inconsistencias en el análisis de la información del sujeto de crédito y en cálculo de la capacidad de pago de la cartera de Banca Personas**

*Recomendación N° 1*

*Al respecto, el Lic. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente del BP Total Puriscal, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el Informe ANS-082-2017 no se tiene objeción para proceder de acuerdo a lo recomendado por la Auditoría.*

*Para lo cual, se procederá a realizar una sesión de trabajo con el personal de la oficina a efectos de que se logre cumplir con la obligación de mantener una debida diligencia en el proceso de análisis de deudores de Ingresos propios, a efectos de que se documente de manera razonable la información que permita validar el desarrollo de la actividad económica, las cuantías y periodicidad de los Ingresos, que se utilizan para justificar la capacidad de pago del cliente, en cumplimiento a la normativa vigente.*

*Adicionalmente, se instruirá al personal, para que todo crédito de deudores de Ingresos propios, independientemente el monto, debe contar con el conocimiento y revisión del encargado de crédito de la oficina.*



<b>Acta de Discusión</b>	Página 2 de 3
	Formulario 16

Fecha definida como plazo de cumplimiento: 31 de marzo 2017.  
Funcionario que define la fecha: Lic. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente BP Total Puriscal.

**Recomendación N° 2**

Al respecto, el Lic. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente del BP Total Puriscal, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el informe ANS-082-2017 no se tiene objeción para proceder de acuerdo a lo recomendado por la Auditoría.

Para lo cual, se procederá a realizar una sesión de trabajo con el personal de la oficina a efectos de que se logre cumplir con la obligación de mantener una debida diligencia en el proceso de identificación correcta de la cuota total (Cuota del nuevo crédito más cuotas internas más cuotas externas más pago mínimo de tarjetas de crédito internas y externas **más otros rebajos obligatorios**) del deudor que se utiliza para el cálculo de capacidad de pago del cliente, en cumplimiento a la normativa vigente.

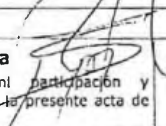
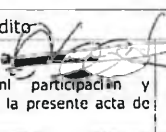
Adicionalmente, se procederá a realizar una revisión de muestra semanal, por parte del coordinador de crédito, a efecto de validar su cumplimiento.

Fecha definida como plazo de cumplimiento: 31 de marzo 2017.  
Funcionario que define la fecha: Lic. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente BP Total Puriscal.

Al ser las 11:30 horas, finaliza la reunión celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el Informe borrador mencionado en la primera página de este documento.

Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.

**REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN**

Nombre: Lic. Sergio Rojas Rodríguez, Gerente		20-02-2017
<b>BP Total Puriscal</b>	Firma 	Fecha
	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	
Nombre: Lic. Víctor Vega Huertas, Coordinador Crédito		20-02-2017
<b>BP Total Puriscal</b>	Firma 	Fecha
	"Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión"	

<b>Acta de Discusión</b>		Página 3 de 3
		Formulario 16
<b>REPRESENTANTE DE LA AUDITORÍA INTERNA</b>		
Nombre: Lic. Jeffry Herrera Pérez		20-02-2017
<b>Auditor Supervisor</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>

Nota: la media firma de los representantes de la auditoría interna debe quedar estampada en cada una de las hojas de este documento.

