

C-517.

CBP-A2



CONGLOMERADO BIENESTAR



### Auditoría Negocios

## MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS ANS- 286-2017



**PARA:**

Msc. Guido Ovares Morales, Gerente  
**BP Total Desamparados**

Lic. William Chaves Gutiérrez, Jefe  
**Agencia San Antonio de Desamparados**

**C:**

Ing. Victor Rodríguez Bogantes, Director  
**Dirección de Banca de Personas**

MBA. Selenia Barrios Leitón, Jefe  
**División Regional Central Este**

**DE:**

Licda. Maritza Gómez Artavia  
**Directora**



**ASUNTO:**

**Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas  
Agencia San Antonio de Desamparados**

**FECHA**

**7 de junio 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 Pignorción) ejecutado por la Agencia San Antonio de Desamparados, para el período

#### 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.

terminado al 30 de abril del 2017, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

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), así como el cumplimiento de los planes de inversión de los solicitantes.

**ii) Alcance**

El periodo comprendido entre el 1 de marzo del 2016 y el 30 de abril del 2017, ampliándose en caso de ser necesario.

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

El 07 de junio 2017, al ser las 08:30 horas, en las instalaciones del BP Total Desamparados, con la participación del Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados, Licda. Yadira Saravia Meléndez, Subgerente, Lic. Christian Vargas Castro, Coordinador de Crédito, Lic. William Chaves Gutiérrez, Jefe de Agencia San Antonio de Desamparados, hoy "Agencia Expreso Desamparados", 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 Agencia San Antonio Desamparados, comunicado mediante el oficio ANS-261-2017 del 26 de mayo 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>	Incongruencia entre la información de obligaciones activas incluidas en el informe de crédito para el cálculo de capacidad de pago y la información del cliente en el CIC	Alto	4

Núm	Hallazgo	Riesgo	Pág
2	Aprobación de créditos en la línea 59 por montos que superan los límites establecidos en el Manual de Productos de la Banca de Personas	Medio	9
3	Falta acreditación en expediente de consulta de protectora de crédito	Medio	12

## II. Comunicación de resultados

### 1. Incongruencia entre la información de obligaciones activas incluidas en el informe de crédito para el cálculo de capacidad de pago y la información del cliente en el CIC

Determinamos que la información de las cuotas de las obligaciones crediticias del deudor que se incluyeron en el informe de crédito para el análisis y cálculo de la capacidad de pago del cliente, difieren (son menores) de la información que el cliente presentaba en el CIC al momento del trámite, condición identificada en dos operaciones que representan el 10,5% de la muestra, según se detalla:

**Caso 1.** Operación 116-058-003741-8, por \$3.245.000,00, a nombre de Zúñiga Núñez Rafael Ángel. (Analista y Nivel Resolutivo: Mario Rodríguez Granados) Al Día

Para el cálculo de capacidad de pago, el analista consideró la "Cuota del Banco Nacional" por \$161.893,93 a pesar que el CIC refería \$255.221,68. Esto generó que el monto de compromiso (obligaciones CIC + la nueva cuota del préstamo + tarjeta VISA en aprobación) sumara un total de \$259.979,53, siendo lo correcto \$353.307,28.

A continuación se transcribe la información de las cuotas de obligaciones activas del CIC incluidas en el informe de crédito para el análisis de capacidad de pago:

**Cuadro 1**  
**Resumen de las obligaciones activas del cliente**  
**incluidas en el informe de análisis de recomendación**

3) DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE PAGO DEL CLIENTE.

3.1 Sensibilización de cuotas de operaciones activas:\*

ENTIDAD	TASA NORMAL	CUOTA NORMAL	TASA MODERADA	CUOTA MODERADA	TASA SEVERA	CUOTA SEVERA
BNCR	34,00%	18.110,74	36,00%	19.176,08	38,00%	20.241,42
BNCR	10,85%	143.783,19	12,85%	170.287,00	14,85%	196.790,82
POPULAR	26,50%	21.235,00	28,50%	22.148,33	30,50%	23.061,67

\*NOTA: Fórmula para sensibilizar deudas externas difiere de la fórmula para sensibilizar deudas del Banco Popular en apego a la normativa vigente publicada por la División de Colocación.

Fuente: Expediente de crédito

Lo anterior no es concordante con la información del CIC, según se transcribe:

**Cuadro 2**  
**Reporte del CIC del cliente utilizado en el análisis**  
**de la solicitud de crédito**

**Centro de Información Crediticia**  
**Reporte Crediticio para la Entidad con Autorización**  
*Consulta o reclamo debe ser gestionada ante la entidad que tramitó la operación crediticia*

Nombre de la Persona: **ZUÑIGA NUÑEZ RAFAEL ANGEL**  
 Identificación Principal: **106080316 (1)**  
 Relaciones Asociadas: *Ninguna*  
 Interés Económico: *Ninguno*  
 Entidades Vinculadas: *Ninguna*  
 Meses Consultados: **48** De: **12/2012** Hasta: **11/2016**

**Situación de las operaciones activas al 30/11/2016**

Monto del crédito	Cuota Principal	Cuota Interés	Tipo de Operación	Condición	Estado de la Operación	Días de atraso	Tasa mensual anual
40.00	44.346.40	414.860.83	1	DEUDOR	1	0	34.00
40.00	49.252.34	422.952.72	1	DEUDOR	1	0	10.85
40.00	41.403.00	374.021.00				0	

excepto tarjetas de crédito, (3) Línea de crédito con compromiso de desembolsar, (6) Línea de crédito sin compromiso de desembolsar, (7) Cobro Judicial, (8) Cobro Judicial, (9) Normal, (10) Arreglo de pago, (11) Administración Intervención Judicial, (12) no desembolsado de las operaciones. En el caso en que la persona es fiador o avalista, monto del principal de la operación.

Fuente: Expediente de crédito.



Dicha condición permitió registrar un porcentaje de endeudamiento del 51,62%, siendo lo correcto 70,15%, lo que superaba el límite máximo del 65% establecido para el perfil de dicho cliente como sujeto de crédito, tal y como se muestra a continuación:

**Cuadro 3**  
**Recálculo del % de endeudamiento**

Detalle de Ingreso y Egresos	Información S/Banco	Información S/Auditoría
Salario Bruto	¢555.501,00	¢555.501,00
Salario Neto	¢503.618,00	¢503.618,00
Cuotas del SFN + Nueva Cuota + Tarjeta de Crédito	¢259.979,53	¢353.307,28
Otros compromisos deducidos	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total compromiso</b>	¢259.979,53	¢353.307,28
<b>Porcentaje endeudamiento</b>	<b>51,62%</b>	<b>70,15%</b>

Fuente: Información del expediente de crédito

Nota: Estado de la operación al 03-05-2017, Al día

**Caso 2:** Operación 116-059-003764-0 por ¢20.000.000,00, a nombre de Chacón Murillo Bradly Yamil, (Analista: William Chaves Gutiérrez, Nivel Resolutivo Bipersonal 2: William Chaves Gutiérrez e Ileana Monge Zúñiga) Morosa 1 Cuota

Para el cálculo de la capacidad de pago se utilizó la información de obligaciones del CIC más la nueva cuota del préstamo en aprobación por un total de ¢826.558,88, siendo lo correcto ¢1.076.180,82, ya que el analista consideró dentro del informe de capacidad de pago, como "Cuota del Scotiabank" ¢37.535,81, a pesar que el CIC refería ¢295.885,60, según se detalla a continuación:

**Cuadro 4**  
**Resumen de las obligaciones activas del cliente**  
**incluidas en el informe de análisis de recomendación**

3) DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE PAGO DEL CLIENTE.						
3.1 Sensibilización de cuotas de operaciones activas:						
ENTIDAD	TASA NORMAL	CUOTA NORMAL	TASA MODERADA	CUOTA MODERADA	TASA SEVERA	CUOTA SEVERA
BACSANJOSE	32,50%	84.537,00	34,50%	89.739,28	36,50%	94.941,55
ICR	10,00%	316.963,25	12,00%	380.355,90	14,00%	443.748,55
POPULAR	26,50%	3.833,55	28,50%	3.998,43	30,50%	4.163,32
POPULAR	0,00%	0,00	0% y 16,11% TC	0,00	0% y 16,11% TC	0,00
PROMERICA	0,00%	0,00	0% y 16,11% TC	0,00	0% y 16,11% TC	0,00
PROMERICA	33,00%	8.727,03	34,00% y 16,11% TC	10.440,01	35,00% y 16,11% TC	10.747,07
SCOTIABANK	7,50%	37.535,81	8,50% y 16,11% TC	49.393,87	9,50% y 16,11% TC	55.204,92

\*NOTA: Fórmula para sensibilizar deudas externas difiere de la fórmula para sensibilizar deudas del Banco Popular en apego a la normativa vigente publicada por la División de Colocación.

Fuente: Expediente de crédito

**Cuadro 5**  
**Reporte del CIC del cliente utilizado en el análisis de la solicitud de crédito**

Nombre de la Persona:		CHACON MURILLO I	
Identificación Principal:		108760763 (1)	
Identificaciones Asociadas:		Ninguna	
Grupo de Interés Económico:		Ninguno	
Entidades Vinculadas:		Ninguna	
Meses Consultados:		48	De: 01/20

Entidad	Id.Operación	Moneda	Fecha de vencimiento	Saldo	Monto no desembolsado o fiado/avalado	Cuota Principal	Cuota Intereses	Tipo de Operación	Condición
BACSANJOS E	6029236515090953	CRC	30/04/2025	€2.494.129,79	€0,00	€84.537,00	€0,00	3	DEUDOR
BACSANJOS E	6029236515090953100	CRC	30/04/2025	€0,00	€0,00	€0,00	€0,00	3	DEUDOR
BCR	35210998000461	CRC	26/09/2044	€35.052.076,66	€0,00	€25.348,64	€291.614,51	1	CODEUDOR
POPULAR	04406765168641	CRC	30/09/2014	€127.795,10	€0,00	€980,07	€2.853,48	3	DEUDOR
PDPULAR	0440685516864	USD	30/09/2014	€0,00	€687.350,40	€0,00	€0,00	3	DEUDOR
PROMERICA	TC110267736	USD	31/01/2025	€0,00	€2.215.332,16	€0,00	€0,00	3	DEUDOR
PROMERICA	TC110267736E	USD	31/01/2025	€8.680,52	€0,00	€8.727,03	€0,00	3	DEUDOR
PROMERICA	TC110267736N	CRC	31/01/2025	€1.099.788,21	€0,00	€17.147,12	€27.378,68	3	DEUDOR
SCOTIABANK	BPR-40000063191	USD	03/09/2024	€2.979.391,18	€0,00	€279.440,24	€10.445,40	1	CODEUDOR
<b>Total</b>				<b>€41.762.061,00</b>	<b>€3.102.663,00</b>	<b>€416.150,00</b>	<b>€348.292,80</b>		

Fuente: Expediente de crédito

Esta condición permitió registrar un porcentaje de endeudamiento del 64,80%, siendo lo correcto 81,48%, lo que superaba el límite máximo del 70% establecido para el perfil de dicho cliente como sujeto de crédito, tal y como se muestra a continuación:

**Cuadro 6**  
**Recálculo del % de endeudamiento**

Detalle de Ingresos y Egresos	Información S/Banco	Información S/Auditoría
Salario Bruto	€1.797.107,00	€1.797.107,00
Salario Neto	€1.498.291,16	€1.498.291,16
Compromiso Tarjeta de crédito	00,00	00,00
Cuotas del SFN + Nueva Cuota	€826.558,88	€1.076.180,82
Otros compromisos deducidos	€144.401,39	€144.643,00
<b>Total compromiso</b>	<b>€970.959,88</b>	<b>€1.220.823,82</b>
<b>Porcentaje endeudamiento</b>	<b>64,80%</b>	<b>81,48%</b>

Fuente: Información del expediente de crédito  
Nota: Estado de la operación al 03-05-2017, Al día

Esta situación contraviene lo establecido en el Manual de Directrices Banca de Personas y Tarjetas, 02 de febrero del 2017, según se detalla:

**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 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.*

*Las deducciones voluntarias se pueden sumar al ingreso líquido (ahorros, afiliación a cooperativas, sindicatos, asociaciones Solidaristas, otros). Dicha información se deberá documentar en el expediente de crédito, a efecto de que pueda ser considerada en el cálculo de la capacidad de pago.*

**GRUPO 2**

**B) Asalariados sin Deducción de Planilla (crédito directo) y Tarjetas de crédito sin PAS** (El nivel de endeudamiento se define como sin deducción de planilla).

**SEGMENTO PREFERENTE**

<b>Escenarios de estrés de tasa de interés, tipo de cambio y principales dependencias</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Nivel 1</b>
Escenario Normal TC y tasa vigente	% End ≤ 65%
Escenario Estrés Impacto Moderado	% End ≤ 75%
Escenario Estrés Impacto Severo	% End ≤ 80%

**SEGMENTO SELECTO**

<b>Escenarios de estrés de tasa de interés, tipo de cambio y principales dependencias</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Nivel 1</b>
Escenario Normal TC y tasa vigente	% End ≤ 70%
Escenario Estrés Impacto Moderado	% End ≤ 80%
Escenario Estrés Impacto Severo	% End ≤ 85%

Al respecto, el funcionario Mario Rodríguez Granados, 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.

Lo argumentado no es de recibo de esta Auditoría, toda vez que dicha macro es editable permitiendo la modificación de datos en situaciones justificadas, lo cual en este caso no aplicaba, dado que no existe documentación que haga variar los montos de deuda reflejados en el reporte CIC.



## Recomendación

### Para: Agencia San Antonio de Desamparados

1. Instruir de manera formal y establecer los mecanismos de control que le permitan validar que los funcionarios que se desempeñan como analistas de crédito y/o participan en los niveles resolutivos cumplan con su obligación de efectuar un análisis de cálculo de capacidad de pago razonado que incluya todos los compromisos crediticios reflejados en el CIC y demás información financiera, como la constancia salarial y bases de datos de la entidad y/o de terceros, 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 julio 2017 Nivel de Riesgo: Medio TR: CI**

---

### 2. Aprobación de créditos en la línea 59 por montos que superan los límites establecidos en el Manual de Productos de la Banca de Personas

---

Se determinó la aprobación y giro de créditos en la línea 59 "Cancelación de Pasivos", por montos que sobrepasan los límites establecidos en el Manual del producto aprobado por la Subgerencia de Negocios, situación identificada en cuatro casos que representan el 21% de la muestra general y un 57% de las operaciones de la línea 59 que integraban dicha muestra, según se detalla a continuación:

1. Identificamos clientes que presentaban deudas activas en el Banco Popular, a los cuales se les autorizó un giro de recursos por cuantía superior al límite máximo del 30% del monto del pasivo cancelado a otras instituciones, como de seguido se muestra:

**Cuadro 7**  
**Operaciones con giro adicional al 30%**  
**en relación al pasivo cancelado**

Operación	Monto Aprobado	Monto que Cancela Otras Inst	Monto Girado Adicional s/Banco	Monto Girado Adicional s/Auditoria	Diferencia otorgada	Estado
116-059-003601-7	4.000.000	2.463.222,70	1.536.777,30	¢738.966,81	797.810,49	Al Dia
116-059-003764-0	20.000.000	1.099.788,21	18.900.211,79	¢329.936,46	18.570.275,33	M 1

Fuente: Expediente de crédito

Lo anterior en contraposición a lo establecido en el Manual de Productos de Banca de Personas, vigente, que en lo que interesa se transcribe:

“

- ✓ **Quando el cliente tiene deudas en el Banco Popular con tasas superiores a la de este producto:** se le deberá cancelar como mínimo las operaciones externas con tasas superiores a la de este producto (debe quedar evidencia en el expediente), o hasta donde la capacidad de pago y/o el tope del segmento se lo permita. Si tiene deudas externas con tasas inferiores a la de este producto queda a criterio del cliente si las desea cancelar o no.

Se le podrá girar al cliente hasta un 30% del monto total de las cancelaciones, siempre que la capacidad y/o tope del segmento se lo permita.”

2. Para clientes que no tenían deudas en el Banco popular, se les autorizó un giro por suma superior al límite máximo equivalente al doble del monto a cancelar en otras instituciones.

### Cuadro 8 Operaciones con giro adicional al doble del pasivo cancelado

Operación	Monto Aprobado	Monto que Cancela Otras Inst	Monto Girado Adicional s/Banco	Monto Girado Adicional s/Auditoría	Diferencia otorgada	Estado
116-059-003743-0	5.000.000	163.170,52	4.836.829,48	326.341,04	4.510.488,44	Al Día
116-059-003737-2	15.000.000	3.559.965,85	11.440.034,15	7.119.931,17	4.320.102,45	M 1

Fuente: Expediente de crédito, SIPO al 16 de mayo 2017

Lo anterior en contraposición a lo establecido en el Manual de Productos de Banca de Personas, vigente, que en lo que interesa se transcribe:

“

- ✓ **Quando el cliente no tiene deudas en el Banco Popular, o las que posee tienen tasas iguales o inferiores a la de este producto:** se le deberá cancelar como mínimo las operaciones externas con tasas superiores a la de este producto (debe quedar evidencia en el expediente), o hasta donde la capacidad y/o el tope del segmento se lo permite. Si tiene deudas externas con tasas inferiores a la de este producto queda a criterio del cliente si las desea cancelar o no.

Se le podrá girar al cliente hasta el doble del monto total de los créditos cancelados, o hasta donde le permita su capacidad y/o tope del segmento (ejemplo si cancela 2 millones, se le puede girar el doble: 4 millones adicionales).”

Estas acciones contrarias a la normativa han permitido el otorgamiento de recursos de crédito a tasas inferiores a las autorizadas por el Banco según el perfil y nivel de riesgo definido por la entidad al momento de la aprobación de la línea de crédito 59, en perjuicio de los intereses institucionales, según se muestra:

**Cuadro 9**  
**Operaciones y montos afectados con diferenciación de tasa de interés**

Operación	Diferencia otorgada de más	Tasa Interés S/banco	Tasa Interés S/Auditoría	Diferencia Tasa
116-059-003601-7	¢797.810,49	19%	24%	-5%
116-059-003743-0	¢4.510.488,44	18%	22%	-4%
116-059-003737-2	¢4.320.102,45	19%	24%	-5%
116-059-003764-0	¢18.570.275,33	18%	22%	-4%

Fuente: Expediente de crédito, SIPO, Normativa vigente.

Dichas operaciones fueron aprobadas por los funcionarios que se detallan a continuación:

**Cuadro 10**  
**Responsables de la aprobación de las operaciones afectadas con diferencias de tasas de interés**

Operación	Fecha Giro	Nivel Resolutivo	Integrantes
116-059-003601-7	27-09-2016	Bipersonal 1	Lic. Mario Rodríguez Granados Lic. William Chaves Gutiérrez
116-059-003743-0	17-01-2017	Unipersonal	Lic. Mario Rodríguez Granados
116-059-003737-2	13-01-2017	Bipersonal 1	Lic. Mario Rodríguez Granados Lic. William Chaves Gutiérrez Licda. Ileana Monge Zúñiga
116-059-003764-0	14-02-2017	Bipersonal 1	Lic. William Chaves Gutiérrez

Fuente: Expediente de crédito, SIPO, Normativa vigente.

Al respecto, el Lic. William Chaves Gutiérrez, manifestó que la norma siempre la han interpretado como que si es factible girar en la mencionada línea todo el monto correspondiente de acuerdo con la capacidad de pago de los clientes, considera además que la misma no es clara y ha llevado a malinterpretar el proceder, argumentación que no es de recibo de esta Auditoría, por cuanto la redacción de la norma es clara y específica para el producto.

**Recomendación**

**Para: Agencia San Antonio de Desamparados**

- 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, formalización y/o participan en los niveles resolutivos, cumplan con la obligación de mantener una debida diligencia en el proceso de otorgamiento de crédito de la línea 59, y que estos sean aprobados según las condiciones particulares (giro adicional de recursos, endeudamiento y cancelación de pasivos del cliente), establecidas en el Manual de Productos de la Banca de Personas.

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

---

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

---

**3. Falta acreditación en expediente de consulta de protectora de crédito**

---

Determinamos que el análisis y aprobación de las solicitudes de crédito, se tramitan sin evidenciar en el expediente respectivo la consulta del cliente ante la "Protectora de Crédito", condición identificada en 6 casos que representan el 31.6% de la muestra, según el siguiente detalle:

**Cuadro 11**  
**Operaciones sin evidencia**  
**de la consulta Protectora de crédito**

Operación	Principal	Estado 17-5-2017	Analista Responsable
116-029-003423-6	7.500.000,00	Al día	William Chaves Gutiérrez
116-029-003463-9	11.400.000,00	Al día	William Chaves Gutiérrez
116-029-003674-2	1.580.000,00	Al día	Mario Rodríguez Granados
116-029-003721-4	5.100.000,00	Cancelada	Sonia Priscila Álvarez
116-046-003569-2	20.000.000,00	Al día	William Chaves Gutiérrez
116-081-003540-0	6.500.000,00	Al día	Mario Rodríguez Granados

Fuente: expedientes de crédito

Condición que se contraponen a lo establecido en el Manual de Productos Banca de Personas en lo que interesa indica para líneas de crédito 046, 059 - 081, tal como se describe:

*"Si se trabaja con los salarios reportados en el F2-F8 para identificar si el deudor se encuentra libre de embargos, se deberá revisar su historial en las protectoras de crédito".*

Si bien según verificación posterior realizada por esta auditoría, los clientes presentaban una condición salarial normal, dicho incumplimiento limita validar en el momento del trámite la existencia de la condición de embargo salarial de un cliente, en perjuicio del perfil y nivel de riesgo definido por la entidad en el Manual de Productos de la Banca de Personas, en perjuicio de los intereses institucionales.

Adicionalmente, se identificó que la operación 116-081-003540-0, se tramitó sin la información necesaria para el análisis y cálculo de la capacidad de pago del cliente, dado que no se adjunta al expediente:

- Reporte CIC del deudor.
- Consulta de salario F2 ~ F8 de SIPO (Salarios SICERE).
- Constancia Salarial.
- Orden Patronal.
- APT para validar continuidad laboral del cliente (2 años).

Omisiones que se contraponen a lo establecido en el Manual de Productos Banca de Personas en lo que interesa para la línea de crédito 081, tal como se detalla:

***"En todos los casos se deberá dejar evidencia en el expediente de crédito de los tres últimos salarios reportados en el sistema SICERE (opción de SIPO F2 F8), trabajando con el salario bruto menor reportado. El salario líquido (Salario bruto menos cargas sociales (CCSS y renta) menos todas las deudas reportadas en el CIC que el cliente no vaya a cancelar), lo calculará el analista con base a ese salario bruto.***

***En caso que no aparezcan reportados los tres salarios, o que los salarios reportados en Sipo no correspondan, se solicitará la constancia de salario y orden patronal y se trabajará con los salarios aquí indicados.***

*Cuando no se utilice la constancia salarial, para identificar si el deudor se encuentra libre de embargos, se deberá revisar su historial en las protectoras de crédito.*

*Solamente para clientes de Grupo 2 se podrá trabajar con los datos obtenidos de las bases de datos (F2-F8).*

*Para validar la antigüedad laboral se deberá realizar a través de la consulta en el sistema APT, el cliente deberá respetar la antigüedad de dos años continuos con el patrono actual". (Lo subrayado no forma parte del original).*

Al respecto, el funcionario Mario Rodríguez Granados, manifestó que por un error dicha información (consulta en protectora de crédito) no fue incluida en



los expedientes pero que si fue corroborada en el sistema la condición del cliente, y que no tiene explicación del crédito que no cuenta con información alguna.

Dicha argumentación se aleja de las buenas prácticas de control y de la responsabilidad y diligencia que debe mostrar, en este caso, un analista. Condiciones que exponen a un mayor riesgo de impago de tratarse de clientes que tengan condiciones que afecten su capacidad de pago.

### **Recomendación**

#### **Para: Agencia San Antonio de Desamparados**

3. 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, formalización y/o participan en los niveles resolutivos, cumplan con la obligación de mantener una debida diligencia en el proceso de documentar en el expediente de crédito, las diferentes consulta que se realizan, a saber: Protectora de Crédito, CIC del deudor, salario F2 – F8 de SIPO (Salarios SICERE), constancia salarial y orden Patronal, según corresponda a las condiciones de la línea en particular, 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.

---

<b>Fecha cumplimiento: 31 julio 2017</b>	<b>Nivel de Riesgo: Medio</b>	<b>TR: CI</b>
--	-------------------------------	---------------

---

Es claro que las situaciones comunicadas en el presente informe, evidencian un incumplimiento a la normativa vigente, aunado a un débil proceso de supervisión, aspectos que afectan negativamente la estructura de control en perjuicio de los intereses institucionales.

### **Recomendación**

#### **Para: BP Total Desamparados**

4. Instruir de manera formal y asegurarse de que el Lic. William Chaves Gutiérrez, Jefe de la Agencia San Antonio de Desamparados, cumpla con su obligación de supervisar adecuadamente las actividades de análisis, aprobación y giro de créditos, de manera de que se asegure, entre otros:
  - Que el análisis y cálculo de capacidad de pago sea razonable e incluya todos los compromisos crediticios reflejados en el CIC y demás información financiera, como la constancia salarial y bases de datos de la entidad y/o de terceros.

- Que los créditos de la línea 59, cumplan en todos sus extremos con las condiciones establecidas en el Manual de Productos de la Banca de Personas (giro adicional de recursos, endeudamiento y cancelación de pasivos del cliente)
- Que los expediente de crédito, contengan la documentación resultante de las diferentes consulta que se efectúan, a saber: Protectora de Crédito, CIC del deudor, salario F2 – F8 de SIPO (Salarios SICERE), constancia salarial y orden Patronal, según corresponda a las condiciones de la línea en particular. Todo en cumplimiento a la normativa vigente.

---

**Fecha cumplimiento: 31 julio 2017****Nivel de Riesgo: Alto****TR: CI**

---

**III. Conclusión:**

La actividad de análisis de capacidad de pago, así como los montos aprobados en el proceso de otorgamiento de operaciones de créditos en las diferentes líneas de crédito de la cartera fiduciaria de los productos de la Banca de Personas, seguido por la administración de la Agencia San Antonio de Desamparados, se contraponen a los principios básicos de control e incumple con las condiciones específicas para el otorgamiento de crédito, propiciándose el otorgamiento de crédito a clientes con un perfil y nivel de riesgo mayor al definido por la entidad en el Manual de Productos de la Banca de Personas, en perjuicio de los intereses institucionales.

---

**Equipo de Auditoría**

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

## Anexo 1

	<b>Acta de Discusión ANS-261-2017</b>	Página 1 de 3 Formulario 16
--	---	--------------------------------

**Informe borrador ANS-261-2017**

**Evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas en la Agencia San Antonio de Desamparados**

- Al ser las 8:30 horas del 07 de Junio 2017, en la oficina del BP Total Desamparados, con la participación de:
- Representantes de la Administración
- Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados
- Licda. Yedira Saravia Melendez, Subgerente BP Total Desamparados
- Lic. Christian Vergas Castro, Coordinador de Crédito, BP Total Desamparados
- Lic. William Chavez Gutiérrez, Jefe de Agencia San Antonio de Desamparados
- Representante de la Auditoría Interna
- Lic. Jeffrey Herrera Pérez, Auditor Supervisor

El propósito de esta sesión de trabajo, es el análisis, discusión y aceptación del detalle de las observaciones y recomendaciones específicas expuestas en el oficio ANS-201-2017 del 26 de mayo 2017, relacionado con la evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas en la Agencia San Antonio de Desamparados.

A continuación se detallan los comentarios en forma individual de cada una de las observaciones y recomendaciones particulares:

**1. Incongruencia entre la información de obligaciones activas incluidas en el informe de crédito para el cálculo de capacidad de pago y la información del cliente en el CIC**

Recomendación: 1

Al respecto, el Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el Informe de auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con lo recomendado.

Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado y se verificará su cumplimiento por parte del Jefe de la Agencia, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito, a efectos de mejorar la estructura de control de la oficina.

Número de recomendación 1  
Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/07/2017  
Funcionario que define la fecha: Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados.

	<b>Acta de Discusión ANS-261-2017</b>	Página 2 de 3 Formulario 16
--	---	--------------------------------

**2. Aprobación de créditos en la línea 59 por montos que superan los límites establecidos en el Manual de Productos de la Banca de Personas**

Recomendación: 2

Al respecto, el Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el Informe de auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con lo recomendado.

Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado y se verificará su cumplimiento por parte del Jefe de la Agencia, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito a efectos de mejorar la estructura de control de la oficina.

Número de recomendación 2  
Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/07/2017  
Funcionario que define la fecha: Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados

**3. Falta acreditación en expediente de consulta de protectora de crédito**

Recomendación: 3

Al respecto, el Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el Informe de auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con lo recomendado.

Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado y se verificará su cumplimiento por parte del Jefe de la Agencia, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito a efectos de mejorar la estructura de control de la oficina.


Número de recomendación 3  
Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/07/2017  
Funcionario que define la fecha: Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados

Recomendación: 4

Al respecto, el Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el Informe de auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con lo recomendado.

Para lo cual, se procederá a instruir al Jefe de la Agencia en particular, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito a efectos de mejorar la estructura de control de la oficina en cumplimiento a la normativa vigente.

Número de recomendación 4  
Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/07/2017  
Funcionario que define la fecha: Msc. Guido Ovares Morales, Gerente BP Total Desamparados

		<b>Acta de Discusión ANS-261-2017</b>	Página 3 de 3 Formulario 16
Al ser las 10:10 horas, finaliza la sesión de trabajo celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el oficio ANS-281-2017 mencionado en la primera página de este documento. Leído el documento a los presentes, se acepta la minuta.			
<b>REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN</b>			
Nombre: Msc. Guillo Ovaras Morales, Gerente BP Total Desemparados	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha 07-06-2017	
Nombre: Licda. Yadira Saravia Melendez, Subgerente BP Total Desemparados	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha 07-06-2017	
Nombre: Lic. Christian Vargas Castro, Coordinador Crédito BP Total Desemparados	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha 07-06-2017	
Nombre: Lic. Willson Chaves Gutiérrez, Jefe Agencia Mall San Antonio Desemparados	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha 07-06-2017	
<b>REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA</b>			
Nombre: Lic. Jeffrey Herrera Pérez Auditor Supervisor	Firma <small>*Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión*</small>	Fecha 07-06-2017	
Nota: la huella firma de los representantes de la auditoría interna debe quedar estampada en cada una de las hojas de este documento.			
			