

CONSTRUIMOS
BIENESTAR

Auditoría Negocios

ARCHIVO


634

**MEMORANDO DEFINITIVO
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS
ANS-385-2017 /**

PARA: MBA.
Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director
Dirección Banca Empresarial y Corporativa

C: Licenciado
José Fabio Bolaños Alpizar, Coordinador
Centros Empresariales, Región Occidente

Licenciada
Roxana Hidalgo Hidalgo, Supervisora
Centro Empresarial San Ramón

DE: 
Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora

ASUNTO: Proceso de Colocación de Crédito Centro
Empresarial San Ramón

FECHA 03 de agosto, 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 ejecutado por el Centro Empresarial San Ramón, para el período terminado al 30 de junio del 2017, 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 en el análisis de capacidad de pago y verificación de cumplimiento al plan de inversión en el proceso de otorgamiento de la cartera de crédito.

ii. Alcance

El periodo concluido al 30 de junio del 2017, ampliándose en caso de ser necesario.

iii. Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

El 01 de agosto 2017, al ser las 09:00 horas, en las instalaciones de la oficina de la Dirección de la Banca Empresarial y Corporativa, con la participación del Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director de la Banca Empresarial y Corporativa, la Licda.

Carolina Ortiz López, Asistente de la Banca Empresarial y Corporativa, 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 la observación y recomendación específica expuesta en el informe borrador de la evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas aplicado en el CE San Ramón, comunicado mediante el oficio ANS-362-2017 del 21 de julio 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. |
|------|--|--------|------|
| 1 | Débil análisis de la documentación soporte de la actividad económica del cliente. | Medio | 3 |

II. Comunicación de resultados

1. Débil análisis de la documentación soporte de la actividad económica del cliente.

Determinamos el caso particular de dos operaciones de crédito otorgados mediante la cartera de desarrollo, donde se evidencian limitaciones de análisis y de aporte de la documentación que respalde y justifique la actividad económica y la razonabilidad de los ingresos, lo que ha limitado validar su razonabilidad y el nivel de ingreso que justifica la capacidad de pago de los deudores.

Los casos en cuestión representan el 16% de la muestra, en donde se ha omitido considerar aspectos **básicos** que permitan evidenciar de manera razonable el desarrollo de la actividad económica del cliente, lo que resta razonabilidad del análisis, en contraposición a las mejores prácticas y a la normativa vigente, según se detalla a continuación:

Caso 1

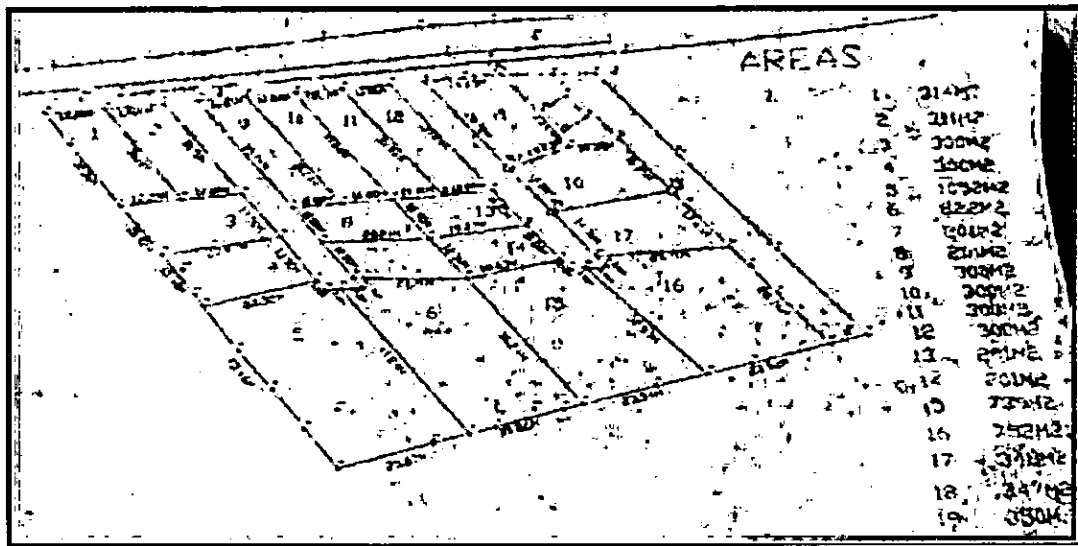
| FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO Operación de crédito 015-076-038000-6 | |
|--|--|
| Nombre del deudor: | Ivan Rodríguez Morera |
| Cédula Física: | 2-497-334 |
| Actividad económica del deudor: | Venta de propiedades |
| Línea de Crédito: | 076, Hipoteca Múltiple |
| Monto aprobado: | Q90.000.000,00 |
| Plan de Inversión | Compra finca 2-229833, para lotear Q70.000.000,00 |
| Garantía: | Hipotecaria s/finca 2221651 |
| Operación Madre | Madre 015-076-038000-6 Q90.000.000,00 Hija 015-017-038534-5 Q10.000.000,00 Hija 015-017-038005-1 Q62.000.000,00 |
| Fecha de constitución: | 11-07-2016 |
| Nivel Resolutivo: | Junta Crédito Local para operación madre Integrantes: Arturo Alfaro Alfaro, Presidente María Montero Alpízar, Vicepresidente Alejandra Rojas Vásquez, Titular |
| Estado actual de la deuda: | Al día |
| Analista Responsable: | Lcda. Lidieth Villegas Herrera |

Fuente: Expediente de crédito.

Plan de Inversión:

Compra de propiedad finca 2-229833, mide 9083.94 m², destinada a la segregación y venta de 19 lotes individuales como desarrollo urbanístico, sin que se evidencie en el expediente de crédito los permisos y aprobación del desarrollo del proyecto, que justificará la proyección de ingresos por venta de los 19 lotes referenciados por el cliente, se adjunta croquis del supuesto proyecto:

Imagen 1
Croquis de la supuesta distribución de lotes



Fuente: Expediente de crédito.

Razonabilidad de la proyección de los supuestos ingresos:

La justificación del desarrollo histórico de la actividad de bienes raíces, se fundamenta en la participación en venta de propiedades en el periodo 2014-2015-2016 por 150 millones de colones, según lo externado por el cliente; sin embargo, en el expediente de crédito no se tiene evidencia de estados de cuenta o inversiones que permitan relacionar el destino de los recursos con el supuesto ingreso percibido, ya que la estimación o precio que se indica en el registro de la propiedad para las fincas involucradas en compra-venta en dicho periodo, difiere con el supuesto precio de venta referenciado por el cliente, se detalla:

Cuadro 1
Comparación del precio de venta según el cliente, vrs, el precio de estimación indicado ante el registro nacional

| Nº Finsa | Precio Venta S/cliente | Estimación o precio S/Registro |
|--|------------------------|--------------------------------|
| 2-517898 | 6.500.000,00 | 100.000,00 |
| 2-517897 | 6.000.000,00 | 5.500.000,00 |
| 2-520713 | 23.500.000,00 | 5.000.000,00 |
| 19 Lotes a segregar de la Finsa 2-229833 | 8.000.000,00 c/u | 100.000,00 c/u |

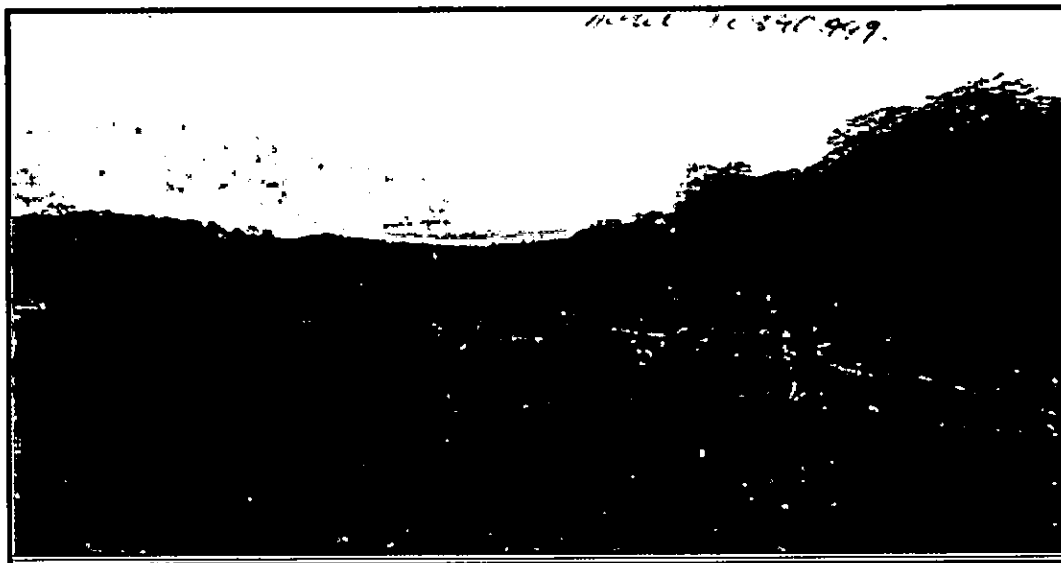
Fuente: Información del expediente de crédito.

Razonabilidad de los Gastos

Se limita a considerar como egresos por venta de los 19 lotes de la finca 2 - 229833, el gasto por concepto de segregación de la finca madre por \$15.200.000,00, correspondiente a un 10% del precio de venta estimada de las propiedades, según lo que indica el deudor; sin embargo, en las fotos de la visita de campo a la fecha de la solicitud de crédito, se evidencia que la finca en cuestión, tiene pendiente el desarrollo de las obras de infraestructura necesarias como urbanización, por ejemplo: alcantarillado, calles, aceras, alumbrado y espacio público, y demás, lo cual incrementaría el costo del mismo, se adjunta imagen de la finca.

Imagen 2

Finca donde se desarrolla el proyecto de 19 lotes



Fuente: Expediente de crédito

Lo anterior, evidencia la falta de cuidado en el análisis de la información recabada en las etapas de análisis y aprobación de la solicitud de crédito y su consideración en la preparación del flujo de caja libre proyectado, para justificar la capacidad de pago del cliente, Iván Rodríguez Morera, en aspectos básicos de conocimiento, documentación soporte aportada por el cliente y razonabilidad de la actividad económica del cliente, propiciándose el otorgamiento de crédito a clientes con un perfil de riesgo mayor al definido por la entidad, en perjuicio de los intereses institucionales.

Caso 2

| FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO | |
|---|---|
| Calidades de la operación de crédito | |
| Nombre del deudor: | Esquivel Garrote Félix Enrique |
| Cédula Física: | 0500920517 |
| Actividad económica del deudor: | Ingresos propios - Venta de Abarrotes |
| Línea de Crédito: | 017, Desarrollo Colones |
| Monto aprobado: | ¢2.200.000,00 |
| Saldo al 24-05-2017: | ¢1.940.575,50 |
| Tasa de interés aprobada: | 9,60% |
| Plazo: | 72 meses |
| Plan de Inversión: | Remodelación, Compra de equipo, Capital de trabajo |
| Frecuencia de pago: | Mensual. |
| Garantía: | Fiduciaria: Esquivel Murillo Ivannia Cédula 0204310978 |
| Nivel Resolutivo: | Unipersonal: Licda. Lidieth Villegas Herrera |
| Estado actual de la deuda : | Al día al 24-05-2016 |
| Analista Responsable: | Licda. Lidieth Villegas Herrera |

Fuente: Expediente de crédito.

Razonabilidad del ingreso neto

Como justificante de los ingresos de la actividad económica desarrollada por el cliente (Abastecedor Jabes), presentó certificación de ingresos para el período comprendido entre 01 de abril del 2015 al 31 de marzo del 2016, con un ingreso bruto mensual ¢3.991.127,00 y neto de ¢816.771,00, con un costo de operación promedio ¢3.174.355,00; sin embargo, en el expediente no se documenta información relacionada con declaración de renta que permita validar la razonabilidad del ingreso.

Además, cabe mencionar que el expediente administrativo adjunta un grupo de facturas de compra para los meses de noviembre y diciembre 2015, y enero 2016, como respaldo de la actividad y de los ingresos certificados; sin embargo, la sumatoria de las mismas promedian ¢1.350.420,44 de compras mensuales, cifra que difiere en ¢1.7785.441, 27 con respecto al dato de compras promedio que se certifican y que se utiliza para el cálculo de capacidad de pago, tal como se detalla:

Cuadro 2

Comparativo de justificación de compras, vrs, compras certificadas

| Detalle | Monto Compras justificadas | Compras certificadas | Diferencia |
|----------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Noviembre 2015 | ¢1.562.365,45 | ¢3.147.026,56 | ¢1.584.661,11 |
| Diciembre | ¢734.955,15 | ¢3.125.981,25 | ¢2.391.026,10 |
| Enero del 2016 | ¢1.753.940,74 | ¢3.134.577,34 | ¢1.380.636,60 |
| Total | ¢4.051.261,34 | ¢9.407.585,15 | ¢5.356.323,81 |
| Promedio | ¢1.350.420,44 | ¢3.135.861,71 | ¢1.785.441,27 |

Fuente: Expediente de crédito

Adicionalmente, el expediente administrativo evidencia la falta de información y análisis de su propiedad del local, donde se desarrolla la actividad del cliente, no indica si es local propio o alquilado, lo cual limita la razonabilidad de los costos de operación expuestos en el ingreso neto del cliente.

Razonabilidad de la continuidad y desarrollo de la actividad

En el expediente administrativo no se tiene evidencia de la existencia y vigencia del permiso de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud.

Al respecto, la Licda. Lidieth Villegas Herrera, analista responsable, manifestó que en efecto la omisión de dicha información se debe a un error de concepto general.

La situación expuesta en los casos anteriores, es contraria con los principios básicos de control y análisis de la información recibida; así como, con lo dispuesto en el Manual de Directrices de la Banca Empresarial y Corporativa, vigente a partir del 18 de marzo del 2016, a través de la Guía de Ingresos Propios, la cual dispone:

... Por la diversidad de las actividades productivas no se particulariza la documentación a presentar, no obstante los más comunes por aceptar para su revisión, entre otros que queden a criterio del Analista, serán los siguientes: facturas de venta, recibos, comprobantes de ingresos, contratos de ventas, etc. Facturas, recibos o documentación en general que justifiquen los principales egresos. En todos los casos sea cliente formal o informal, el analista validará los ingresos y egresos mediante la visita de campo en la cual debe hacer observaciones (dependiendo de la actividad) sobre tránsito de clientes, espacio físico, tamaño del negocio, equipo con que cuenta, entrevista completa al cliente, cantidad de labores o trabajos realizados promedio por día o unidad de tiempo, instalaciones propias o alquiladas, seguros, ubicación de la competencia, días laborados, precios de los insumos, costos; deberá hacer un levantamiento de información que permita validar tanto los ingresos como los egresos de manera razonable, podrá utilizar referencias de proveedores, incluyendo datos hasta de la manutención familiar si fuera necesario.

Para aceptar lo reportado en la certificación de ingresos se debe documentar los principales ingresos y egresos reportados en la certificación durante el periodo revisado por el profesional de tal manera que incluya una muestra de los principales movimientos registrados en todos los meses revisados (ingresos y

egresos). La herramienta utilizada para validar los datos es abierta, ya que todas las actividades son diferentes, puede determinar en actividades constantes como sodas: ventas promedio diarias y gastos diarios y extrapolar estos datos a periodos mensuales o anuales; en actividades oscilantes por temporalidades, el rango de validación de datos es mayor, puede utilizar muestras, semanales, mensuales o trimestrales, El criterio del analista deberá ser justificado con elementos técnicos y lógicos respecto a la elección de los periodos analizados.

Así mismo, se deberá documentar el expediente con algunos elementos adicionales que permita dejar fehacientemente demostrada la existencia de la actividad en particular certificada..."

Lo anterior, propicia 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.

Recomendación

Para: Dirección Banca Empresarial y Corporativa

1. Instruir formalmente y verificar que los funcionarios del Centro Empresarial de San Ramón, que participan en el proceso de análisis y aprobación de crédito, acerca de la obligación de mantener una debida diligencia para que todo trámite de solicitud de crédito que se relacione con clientes que presentan ingresos propios, indistintamente del monto y/o actividad económica del cliente, se analice y documente de manera razonable la información probatoria que permita validar las cuantías de sus ingresos brutos y netos; así como, los elementos generales relacionados con el desarrollo de la actividad económica, que se utilizan para justificar la capacidad de pago del cliente.

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

Fecha cumplimiento: 31 octubre 2017

Nivel de Riesgo: Medio

TR: CI

III. Conclusión:

De manera general, con fundamento en las muestras seleccionadas para la revisión del proceso de otorgamiento de las operaciones de créditos de la Cartera de Banca Empresarial y Corporativa, se evidencia que el CE San Ramón ha ejecutado un proceso de análisis de capacidad de pago y verificación de planes de inversión en cumplimiento razonable a las normas de operación internas y externas vigentes, excepto por las debilidades en el análisis de información financiera de los deudores particulares que se detallan en el presente informe, que requiere ser corregidos de forma inmediata para mitigar la posibilidad de otorgar créditos a clientes con un perfil y nivel de riesgo mayor al definido por la entidad en el Manual de Productos de la Banca, en perjuicio de los intereses institucionales.


IV. Equipo de Auditoría


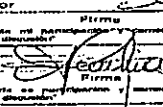
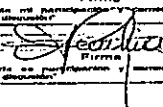
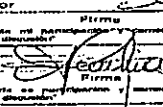
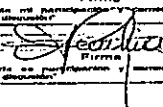
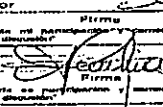
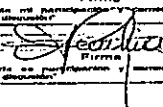




Lic. Freddy Montero Jiménez
Auditor Encargado

Jhp * asg


Lic. Jeffry Herrera Pérez
Auditor Supervisor

Anexo 1

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  | Acta de Discusión ANS-362-2017 | Página 1 de 2 Formulario 14 |
| Informe Borrador ANS-362-2017 Evaluación del Proceso de Colección de Crédito Diversas Líneas en el CE San Ramón | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Al ser las 09:00 horas del 01 de agosto 2017, en la oficina de la Dirección de la Banca Empresarial y Corporativa, con la participación de: - Representantes de la Administración - Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Banca Empresarial y Corporativa, - Licda. Carolina Ortiz López, Asistente, Dirección Banca Empresarial y Corporativa, - 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 la observación y recomendación específicas detalladas en el oficio ANS-362-2017 del 21 de julio 2017, relacionado con la evaluación del Proceso de Colección de Crédito Diversas en el CE San Ramón. - A continuación se detallan los comentarios en forma individual de la observación y recomendación puntual: | | |
| <p>1. Débil análisis de la documentación soporte de la actividad económica del Cliente.</p> <p>Recomendación: 1</p> <p>Al respecto, el Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director de la Banca Empresarial y Corporativa, manifestó que analizado el detalle de la observación expuesta en el informe de auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con la recomendación.</p> <p>Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado con el Centro Empresarial San Ramón acerca de mantener una mayor diligencia en el análisis de la información relacionada para justificar el ingreso más que se utiliza en la expedición de pago de los deudores, así como en la revisión documental del desarrollo de la actividad económica de los clientes.</p> <p>Además, se procederá a instruir a la coordinación del CE San Ramón, sobre el mejoramiento de la verificación particular, con el objetivo de promover un mayor control y calidad de los bases de crédito en materia de la estructura y el cumplimiento normativo.</p> <p>Número de recomendación: 1 Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/10/2017 Funcionario que define la fecha: Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Banca Empresarial y Corporativa.</p> | | |
| <p>Al ser las 10:30 horas, finaliza la sesión de trabajo celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el oficio ANS-362-2017 mencionado en la primera página de este documento.</p> <p>Leído el documento a las presentes, se acepta la instruya.</p> | | |

| | | | | | | |
|--|---|--------------------------------|--|---|---|---|
|  | Acta de Discusión ANS-362-2017 | Página 2 de 2 Formulario 14 | | | | |
| <p>REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"> Nombre: Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Dirección Banca Empresarial y Corporativa </td> <td style="width: 40%;"> Firma:  Fecha: 01-08-2017 </td> </tr> <tr> <td> Nombre: Licda. Carolina Ortiz López, Asistente Dirección Banca Empresarial y Corporativa </td> <td> Firma:  Fecha: 01-08-2017 </td> </tr> </table> | | | Nombre: Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Dirección Banca Empresarial y Corporativa | Firma:  Fecha: 01-08-2017 | Nombre: Licda. Carolina Ortiz López, Asistente Dirección Banca Empresarial y Corporativa | Firma:  Fecha: 01-08-2017 |
| Nombre: Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Dirección Banca Empresarial y Corporativa | Firma:  Fecha: 01-08-2017 | | | | | |
| Nombre: Licda. Carolina Ortiz López, Asistente Dirección Banca Empresarial y Corporativa | Firma:  Fecha: 01-08-2017 | | | | | |
| <p>REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"> Nombre: Lic. Jeffrey Herrera Pérez Auditor Supervisor </td> <td style="width: 40%;"> Firma:  Fecha: 01-08-2017 </td> </tr> </table> <p>NOTA: La acción indicada en las recomendaciones de la auditoría interna debe quedar asentada en cada una de las hojas de este documento.</p> | | | Nombre: Lic. Jeffrey Herrera Pérez Auditor Supervisor | Firma:  Fecha: 01-08-2017 | | |
| Nombre: Lic. Jeffrey Herrera Pérez Auditor Supervisor | Firma:  Fecha: 01-08-2017 | | | | | |