



Auditoría de Negocios

**MEMORANDO DEFINITIVO
COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS
ANS-431-2017**

C-669

e-670

c-671

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

C: Licenciada
Geanina Solano Díjeres, Coordinadora
Centros Empresariales Región Norte

Licenciado
Randall Bonilla García, Supervisor a.i.
Centro Empresarial Liberia



DE: Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora

ASUNTO: **Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas
Centro Empresarial Liberia**

FECHA 21 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 (se exceptúan Visa) ejecutado por el CE Liberia, para el período comprendido entre el 02 de enero del 2016 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 de desarrollo en sus diferentes líneas (se exceptúa Tarjeta de Crédito VISA Empresarial).

ii) Alcance

Periodo comprendido entre el 02 de enero del 2016 y el 30 junio del 2017, ampliándose en caso de ser necesario.

iii. Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

El 18 de agosto del 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 las observaciones y recomendaciones específicas expuestas en el informe borrador de la evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas aplicado en el CE Liberia, comunicado mediante el oficio ANS-402-2017 del 10 de agosto del 2017, acción que se documenta mediante acta de discusión adjunta, anexo 2.

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 en la elaboración de flujos de efectivo y falta de documentación soporte de la actividad económica del cliente. | Medio | 4 |
| 2 | Inoportunidad en el seguimiento de verificación del plan de inversión de la operación de crédito 085-017-011063-8. | Bajo | 15 |

I. Comunicación de resultados
1. Débil análisis en la elaboración de flujos de efectivo y falta de documentación soporte de la actividad económica del cliente.

Determinamos que en tres operaciones que representan el 25% de la muestra seleccionada para la revisión de la cartera de Banca Empresarial y Corporativa y colocada en el CE Liberia, evidencian errores en la elaboración de flujos de efectivo y debilidades en el análisis de la documentación que respalda y justifica la actividad económica, lo que ha limitado validar su razonabilidad y el nivel de ingreso que justifica la capacidad de pago del deudor, según se detalla a continuación:

Caso 1:

| FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO Operación de crédito 085-017-011195-9 | |
|--|---|
| Nombre del deudor: | Suarez Ávila Enrique. |
| Cédula Física: | 0502330229 |
| Actividad económica del deudor: | Venta de leche y ganado |
| Línea de Crédito: | Desarrollo Colones |
| Monto aprobado: | ¢50.625.000,00 |
| Saldo al 11-07-2016: | ¢50.042.250,65 |
| Tasa de interés aprobada: | 9,70% |
| Plan de Inversión: | Capital de trabajo |
| Frecuencia de pago: | Mensual |
| Garantía: | Finca N° 5-198513-000 Fideicomiso en Garantía Banco Improsa |
| Nivel Resolutivo: | Comité Operativo Ampliado, sesión 253 del 27-10-2016 Lic. José Francisco Jiménez Cascante, Gerente BPT Liberia Licda. Geanina Solano Dígeres, Coordinadora Región Norte Geovanny Bermúdez Martínez, Ejecutivo ADM. Banc. I |
| Estado actual de la deuda : | Morosa dos cuotas al 27-07-2017 |
| Analista Responsable: | Licda. Xinia Vargas Rodríguez |
| Ejecutivo: | Lic. Geovanny Bermúdez Martínez |

Fuente: Expediente de crédito.

Razonabilidad de los Ingresos del cliente:

El crédito corresponde a un refinanciamiento para cancelación de tres operaciones de la cartera de desarrollo que el deudor mantenía con problemas de atención de pago (arreglos de pago capitalizable, atrasos de 4-5 cuotas, CPH 3), justificado en la dificultad del cliente para atender las cuotas que sumarizaban ¢571.628,60, monto que superaba la nueva cuota en la operación a tramitar (¢448,369.60), la cual representaría una disminución de un 21% en la carga financiera del cliente, según se muestra a continuación:

**Cuadro 1
Operaciones Refinanciadas**

| Operación | Saldo | Cuota | Fecha de último pago |
|------------------|----------------|--------------|-----------------------------|
| 002-017-040788-6 | ¢20.377.582,40 | 244,684.70 | 03-06-2016 |
| 002-017-042745-2 | ¢6.921.560,05 | 81,967.50 | 03-05-2016 |
| 002-017-046790-0 | ¢19.676.988,90 | 224,976.40 | 03-06-2016 |
| | | 571.628,60 | |

Fuente: Expediente de crédito, sistema SIPO.

La administración del CE Liberia, justifica la capacidad de pago del cliente en el desarrollo de flujo de efectivo de la actividad económica de producción de leche bovina, el cual presenta debilidad e inconsistencia de información en aspectos como:

Se omite realizar sensibilización del flujo por interrupción del negocio de hasta tres meses por un 50% de los ingresos, a pesar de que la entrega de la totalidad de producción del cliente se realiza al Sr. Rolando Villalobos, generando el concepto de concentración que se establece en la normativa vigente.

Se indica un costo promedio de producción mensual de un 20% del ingreso bruto promedio, lo cual, es inconsistente con los datos de costos promedios (50%-70%) que se estiman en diferentes publicaciones en internet referentes a la actividad para el desarrollo de la ganadería de leche de acuerdo a las características particulares del cliente, por ejemplo la del ingeniero Luis Villalobos Villalobos, se detalla:

Imagen 1

Extracto del Estudio de Análisis de la Actividad de Ganado de Leche.

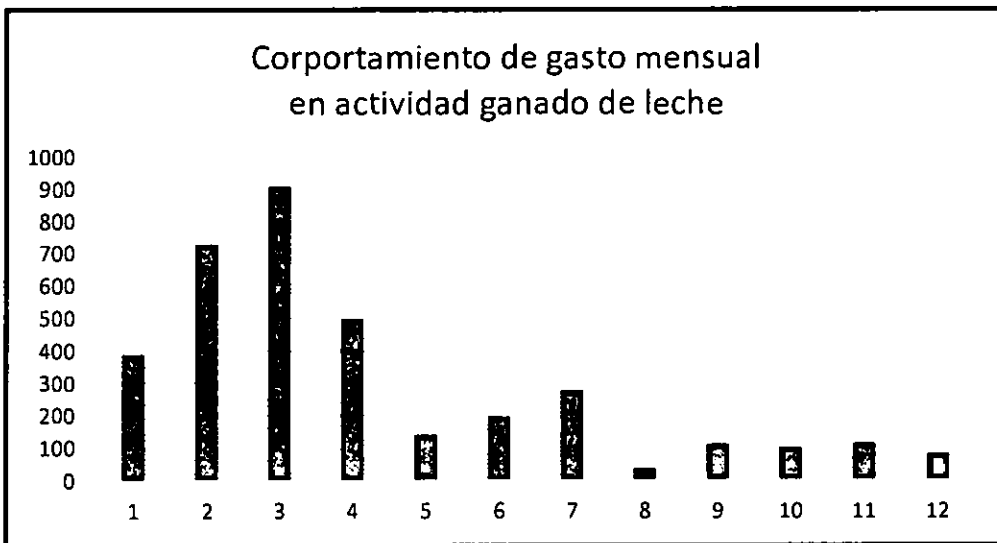


Document page containing financial reports, tables, and text. Includes a table titled 'Cuadro 1. Costos sostenidos en cuenta física de ganado de leche de la zona de Montevideo, Costa Rica' and another table 'Cuadro 2. Edificación de costos relativos en cuenta física de ganado de leche...'. The page also features the Banco Popular logo and footer information.

Fuente: Internet.

- ✓ Los costos de operación que se indican en el flujo de efectivo presentan una variabilidad mensual inexplicable al desarrollo normal de la actividad, por cuanto van desde \$39.788,00 y hasta \$909.948,00, sin justificación alguna, se detalla:

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia con datos del flujo de efectivo del expediente crédito.

Todo lo anterior permitió acreditar al cliente con porcentajes de capacidad de pago mensual entre el 5% y el 43%, siendo lo más razonable utilizar un supuesto del 60% del ingreso como costo de operación de la actividad, obteniendo porcentajes de capacidad de pago mensuales entre el 38% y el 300%, que sobrepasan el límite del 55% establecido en la normativa vigente (Ver Anexo 1).

Adicionalmente, se omite evidenciar la existencia de la actividad del comprador del producto del deudor (se refiere en el informe de crédito como Rolando Villalobos Briceño), con el objetivo de complementar la validación de la razonabilidad del ingreso percibido por el cliente.

Razonabilidad de la información de ventas:

Para justificar la entrega de la producción de leche diaria, se aportan copias de facturas de venta numeradas del 0001 al 0008, emitidas a partir de 01 de octubre 2015 al 29 de febrero 2016 a favor del Sr. Villalobos Briceño Rolando; sin embargo, las mismas presentan las siguientes inconsistencias:

- ✓ La coincidencia de la iniciación de la numeración y fecha de emisión de las facturas que se adjuntan como evidencia probatoria, con respecto a la fecha del periodo de revisión que se utiliza para justificar la capacidad de pago.. (se inicia con la factura 0001 a partir de octubre 2015), a pesar de la existencia y desarrollo de la actividad del cliente por más de 10 años.

- ✓ Los montos indicados en las facturas se presentan sobrepuestos en el campo de total, lo que lleva a dudar de la legitimidad de los datos, según se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 2
Facturas de Ventas con Montos Superpuestos.

The image shows four identical copies of a receipt from 'LECHERIA HERMANOS SUAREZ'. Each receipt is for a sale of '5 Tauxas de leche por un monto de 10.000'. The total amount is circled in black and labeled 'TOTAL \$350.000'. An arrow points from the circled total to the source information below.

Source: Expediente de crédito.

Aspecto, que no fue de consideración ni duda en el análisis de la información probatoria de capacidad de pago realizado por el CE de Liberia al momento de su trámite.

Al respecto, el Lic. Geovanni Bermúdez Martínez, ejecutivo responsable, manifestó que en cuanto a la verificación de la actividad realizada por el señor Villalobos Briceño, no lo consideró necesario, ya que él es de la zona y se conoce que desarrolla la actividad.

Caso 2:

| FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO Operación de crédito 085-017-011545-2 | |
|--|--|
| Nombre del deudor: | Moreno Chavarría Leila |
| Cédula Física: | 5-0131-0765 |
| Actividad económica del deudor: | Ingresos propios – “Lubricentro”. |
| Línea de Crédito: | 017, Desarrollo 2008 |
| Monto aprobado: | ¢15.000.000,00 |
| Garantía: | Hipotecaria: Finca: 5-024920-000 Valorada en ¢39.994.109,45 |
| Fecha de constitución: | 17-05-2017 |
| Nivel Resolutivo: | Comité Operativo Ampliado: José Francisco Jimenez Cascante – Gerente BPT Liberia Geanina Solano Dijeres – Coordinadora Región Norte Geovanny Bermudez Martínez – Ejecutivo ADM. Banc. I |
| Estado actual de la deuda: | Al día, al 29-06-2017 |
| Analista Responsable: | Xinia Vargas Rodriguez |
| Ejecutivo: | Lic. Geovanny Bermúdez Martínez |

Fuente: Expediente de crédito.

Razonabilidad del ingreso neto:

Como justificante de la información financiera para evidenciar los ingresos del cliente, mismos que se basan en la actividad económica desarrollada en el Lubricentro, se presentó “Estudio de Ingresos” para el período comprendido entre 01 de marzo del 2016 y el 28 de febrero del 2017, reportándose un ingreso bruto mensual de ¢3.319.730,83 neto de ¢829.164,97 y un costo de operación promedio de ¢2.490.565,86.

Sin embargo, en el expediente no se documenta declaración de renta del periodo 2016, ni información de facturación y compras relacionada que permita validar la razonabilidad del ingreso, a pesar de que la compra del inventario de producto que se requiere para el desarrollo de la actividad del cliente, se relaciona con ventas de proveedores formales, por ejemplo: aceites, filtros, fajas y otros, se adjunta imagen de producto en existencia del lugar:

Imagen 3
Evidencia de Inventario de Productos.



Fuente: Expediente de crédito.



Fuente: Expediente de crédito.

Además, en el informe de la visita de campo, se refiere a la existencia de 7 empleados, lo cual correspondería a un estimado de salarios mínimo de ₡2.051.928,69 (₡293.132,67, SM de un trabajador no calificado, según Decreto N°40022 MTSS, publicado en la Gaceta N°230, Alcance N°278, 30 noviembre 2016), cifra que representaría el 82% del costo de operación de la actividad sin considerar el costo del producto principal como el aceite, filtros, fajas y otros, aspecto que es contrario a la lógica operativa relacionada.

Asimismo, en el informe de recomendación el analista hace referencia a la razonabilidad de los ingresos, indicando la verificación de facturas y otros; sin embargo, en el expediente de crédito no se adjunta documentación que lo evidencie, según se observa:

Imagen 4
Extracto del Informe de Recomendación del Analista.

Ingresos por Servicios Servicentro Moreno: Los montos de las ventas son determinados de acuerdo a los datos del contador público Lic. Carlos Miguel Piña Gutiérrez código 3225, quien se encuentra activo en su colegio verificado con las facturas de venta emitidos por la empresa de los meses de Abril, Agosto y Noviembre 2016. En la visita se logró constatar mediante la inspección de documentos de respaldo que permitieron verificar que la información incluida en los ingresos presentados por el solicitante es congruente y se ajustan con la actividad y la operativa del negocio.

Fuente: Expediente de crédito.

Adicionalmente, el expediente administrativo evidencia la falta de información y análisis formal de la propiedad del local donde se desarrolla la actividad del cliente, ya que no se verifica si es local propio o alquilado, aspecto importante para determinar el costo de operación, lo cual modificaría también lo expuesto como el ingreso neto del cliente.

Caso 3

| FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO | |
|--|--|
| Operación de crédito 085-017-010787-5 | |
| Nombre del deudor: | Transportes Analimauri S.A. |
| Cédula Física: | 3101203826 |
| Actividad económica del deudor: | Transporte de Estudiantes |
| Línea de Crédito: | Desarrollo Colones |
| Monto aprobado: | ¢4.500.000,00 |
| Saldo al 20-06-2016: | ¢4.335.770,15 |
| Tasa de interés aprobada: | 9,55% |
| Plan de Inversión: | Capital de trabajo |
| Frecuencia de pago: | Mensual |
| Garantía: | Finca N° 5-107696-000 con un valor de ¢143.740.682,00 Ing. Adelita Acosta Vargas |
| Nivel Resolutivo: | Subpréstamo de la operación 00207604003301 aprobado por el Lic. Roberto Rodríguez Alcocer. |
| Estado actual de la deuda : | Al día al 29-06-2016 |
| Analista Responsable: | Licda. Laura Vega Pacheco |
| Ejecutivo: | Lic. Carlos Torres Hernández |

Fuente: Expediente de crédito.

Razonabilidad de la continuidad de la actividad:

- ✓ Para el informe de análisis de cálculo de capacidad de pago se realiza un flujo de efectivo proyectado, justificado en los resultados de operación (Ingresos-gastos) en la actividad de transporte de estudiantes, evidenciado en los estados financieros y declaraciones de renta actualizados del cliente 2015-2016; sin embargo, el desarrollo del flujo de efectivo se proyecta en condición lineal en un periodo de 12 meses, sin considerar el elemento de vacaciones de clases, el cual interrumpiría la continuidad del ingreso en diciembre y enero.
- ✓ El análisis de la aprobación del subpréstamo, es omiso en documentar y validar la vigencia y estado de la concesión y permisos de transporte; así como, del pago de derechos de circulación, revisión técnica de la flota vehicular y vigencia de pólizas, siendo estos los elementos básicos para el desarrollo y continuidad del negocio.

Al respecto, la Licda. Laura Vega Pacheco, analista responsable, manifestó que ha sido la práctica del CE de Liberia, que en los casos de subprestamos posteriores al año de constitución de la operación madre, se limita a la actualización y análisis de la información de los estados financieros; así como, de las declaraciones de renta.

Al respecto, el Lic. Randall Bonilla García supervisor del Centro Empresarial, manifestó que efectivamente se evidencia debilidad en el alcance del análisis de la información financiera del cliente.

Las observaciones indicadas, se alejan de los principios básicos de control; así como, a lo establecido en el Manual de Directrices de Crédito y Tarjeta de Crédito, Banca Empresarial y Corporativa, referente al apartado "Definiciones de Dependencia y Concentración", Interrupción de Relaciones Comerciales Significativas; que en lo que respecta al sector privado indica sobre la sensibilización de flujos con una reducción del 50% de los ingresos del cliente, se detalla:

"Deudor del Sector Privado: Donde exista dependencia de proveedores o compradores en más de un 40% respecto a los ingresos del deudor, se recomienda aplicar una sensibilización a los flujos de caja libre, con una reducción del 50% de los ingresos del deudor provenientes de las relaciones que excedan dicho porcentaje de participación.

Para evaluar los casos de concentración del deudor con el sector privado para el análisis deberá como mínimo aplicar los siguientes criterios:

-Dentro del análisis de crédito se debe validar los escenarios de estrés por relaciones comerciales significativas.

-Se debe detallar las razones del porque se da la concentración.

-Se debe establecerse un balance entre ventajas y desventajas para el giro del negocio el nivel de concentración correspondiente.

-Detalle de los posibles sustitutos de los actores que estén representando la concentración con documentación o referencias con su debida diligencia que existan.

-Análisis del flujo de caja en el cual se establezca el impacto que representaría la interrupción del negocio ante esta situación y argumentar técnicamente el periodo de afectación.

El resultado de este análisis debe reflejar que ante una interrupción del negocio, la empresa o persona física debe hacer frente a sus obligaciones financieras en el corto plazo, es decir, en los meses que se necesite para volver a un nivel de operación normal.

Se permitirá que exista un período de interrupción de hasta 3 meses, en los cuales la capacidad de pago se puede exceder de los límites establecidos de acuerdo al perfil del cliente, llegando inclusive a nivel de endeudamiento del 100%. Transcurrido ese período debe regresar al nivel de endeudamiento definido para según el perfil de cliente."

Asimismo, incumple lo establecido en las Condiciones Generales de los Subprestatos, de las Operaciones Madre 076, indicadas en el Manual de Productos de Banca Empresarial y Corporativa, punto 10, en lo referente a la obligación de actualizar la información que justifique el desarrollo de la actividad económica del cliente, tal como se detalla:

10)- En el análisis de los subpréstamos se deberán evaluar las condiciones del deudor y la garantía, condicionando la aprobación a la evaluación de los siguientes elementos:

- a. Adecuado comportamiento de pago, de lo cual debe mantenerse evidencia en el expediente de la operación (Según las Directrices de Crédito vigentes).*
- b. Información financiera-económica actualizada (conforme al acuerdo SUGEF 1-05, Reglamento General de Crédito y Directrices de Crédito vigentes), que demuestre que el deudor tendrá capacidad de pago para atender sus obligaciones en las condiciones planteadas.*
- c. Cuando corresponda, deberá contarse con pólizas de seguro vigentes. Que no existan nuevos riesgos que puedan afectar el desempeño del deudor, por ejemplo: demandas judiciales, un nuevo entorno competitivo.*

Por otra parte se incumple con lo señalado en el Punto 2 "Aspectos de Fondo" de los "Lineamientos para la Presentación de Flujo de Caja Libre Proyectado", Anexo 16.B del Manual de Directrices de Crédito y Tarjetas de Crédito de la Banca Empresarial y Corporativa, en lo referente al desarrollo de flujos lineales, tal como se indica:

2, Aspectos de Fondo:

- ✓ Los flujos de caja, salvo casos debidamente justificados con supuestos firmes y documentados, no podrán ser lineales ni sobre bases de promedios. El hacer proyecciones de este tipo nos aleja de la realidad económica del cliente. Es difícil creer que una empresa recibe y gasta en todos los meses lo mismo, cuando la*

realidad nos demuestra la variabilidad real que existe en la disponibilidad del efectivo por parte del cliente. Eso se vuelve manifiesto en los procesos de arreglo de pago o cobro judicial, donde logramos detectar las limitaciones reales de efectivo en muchos de los casos. Para ello es necesario proyectar y/o solicitar al cliente un detalle mensual de ingresos y gastos de al menos los últimos doce meses.

La falta de cuidado en la elaboración de flujos de efectivo, las debilidades en el análisis de la actividad del cliente y razonabilidad de la capacidad de pago en el proceso de otorgamiento de crédito para un deudor de la cartera de desarrollo, podrían propiciar el otorgamiento de crédito a clientes con un perfil de riesgo mayor al definido por la entidad, en perjuicio de los intereses institucionales y conlleva un mayor riesgo de impago.

Recomendaciones:

Para Dirección Banca Empresarial y Corporativa

1. Instruir formalmente y verificar que los funcionarios del CE Liberia (Supervisor, Ejecutivos y Analistas), cumplan con la obligación de mantener una debida diligencia, para que en el caso de deudores que se identifiquen con actividades económicas que presenten dependencia o concentración de proveedores y/o compradores, el desarrollo de sus flujos de efectivo proyectados que se utilizan para el análisis y cálculo de la capacidad de pago, deben incluir la sensibilización respectiva por interrupción del negocio en la disminución de los ingresos del 50% hasta por 3 meses, en cumplimiento a la normativa vigente.

| | | |
|--|-------------------------------|---------------|
| Fecha cumplimiento: 30 noviembre 2017 | Nivel de Riesgo: Medio | TR: CI |
|--|-------------------------------|---------------|

2. Instruir formalmente y verificar que los funcionarios del CE Liberia (Supervisor, Ejecutivos y Analistas), cumplan con la obligación de mantener una debida diligencia, para que en el caso de la elaboración propia y/o utilización de flujos de efectivo proyectados para el análisis y cálculo de la capacidad de pago del deudor, los mismos no deben evidenciar datos de ingresos y gastos lineales en las actividades económicas de los clientes, salvo casos debidamente justificados con supuestos firmes y documentados, en cumplimiento a la establecido en la normativa vigente.

| | | |
|--|-------------------------------|---------------|
| Fecha cumplimiento: 30 noviembre 2017 | Nivel de Riesgo: Medio | TR: CI |
|--|-------------------------------|---------------|

3. Instruir formalmente y verificar que los funcionarios del CE Liberia (Supervisor, Ejecutivos y Analistas), cumplan con la obligación de mantener una debida diligencia, para que en el caso de giro de subprestanos, se verifique la vigencia de toda aquella documentación que valide la existencia y continuidad de la actividad económica del cliente (permisos, patentes, pólizas, otros), en cumplimiento a la normativa vigente.

| | | |
|--|-------------------------------|---------------|
| Fecha cumplimiento: 30 noviembre 2017 | Nivel de Riesgo: Medio | TR: CI |
|--|-------------------------------|---------------|

2. Inoportunidad en el seguimiento de verificación del plan de inversión de la operación de crédito 085-017-011063-8.

Se determinó que en la operación 085-017-011063-8 a nombre de Hernandez Hernández Neydi, por un monto de \$12.000.000,00, la verificación del plan de inversión (\$3,9 millones para remodelación de local y compra de equipo) se ejecutó hasta 217 días posteriores al plazo límite de 90 días, establecido en la aprobación del crédito.

Lo anterior, se contrapone con lo establecido en la actividad 3 del procedimiento "Trámite Otorgamiento de Crédito Desarrollo", código DBDE-PROC-16 desde la versión 22 publicada en marzo del 2016, establece:

De igual manera el Analista de Crédito o Personal Designado de Desarrollo completa la "Matriz seguimiento a planes de inversión y condiciones posteriores" con la finalidad de dar seguimiento y garantizar el debido cumplimiento de las condiciones posteriores a la formalización definidas en el informe de crédito. También es el responsable de dar seguimiento al cumplimiento de la misma.

Nota: El subrayado no corresponde al documento original.

Cabe mencionar, que a pesar de la gestión realizada por el CE Liberia ante el cliente para verificar el plan de inversión, este no logró aportar información que permitiera validar el uso de los recursos en función del plan aprobado en la solicitud de crédito, por lo cual, se procedió al ajuste respectivo de la tasa de interés de la operación de crédito en cumplimiento a la normativa el 30 de junio del 2017, tal como se detalla:

**Cuadro 2
Fechas de Control y Ejecución.**

| Operación | Fecha Giro | Fecha Limite presentar Evidencia | Fecha de Aumento Tasa de Interés | Analista / Nivel Resolutivo |
|------------------|-------------------|---|---|---|
| 085-017-011063-8 | 25-08-2016 | 25-11-2016 Cliente incumplió | 30-06-2017 | Analista: Xinia Vargas Rodríguez Bipersonal I: Xinia Vargas Rodríguez Roberto Rodríguez Alcocer |

Fuente: Expediente de crédito.

La inoportunidad de verificación del plan de inversión, propició mantener la designación de una tasa de interés contraria a la normativa vigente, por un plazo no autorizado en perjuicio de los intereses institucionales, por cuanto, se mantuvo la tasa de interés de 8.55% desde noviembre 2016 y hasta junio 2017, siendo lo correcto 30% por no demostrar el cumplimiento del plan de inversión aprobado en la solicitud de crédito.

Recomendación:**Para Dirección Banca Empresarial y Corporativa**

4. Instruir formalmente y verificar que el supervisor del CE Liberia, establezca los mecanismos de control, que permitan la verificación oportuna del cumplimiento de los planes de inversión aprobados en las operaciones de crédito de cartera de desarrollo según corresponda, con el fin de garantizar el correcto destino de los dineros colocados y la designación de la tasa de interés.

Asimismo, fortalecer los procesos de supervisión con el objetivo de identificar éstas inconsistencias de forma oportuna y gestionar lo que corresponda.

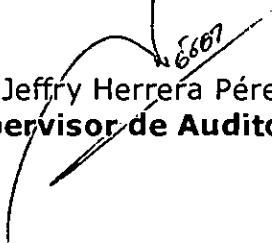
| | | |
|--|-------------------------------|---------------|
| Fecha cumplimiento: 30 octubre 2017 | Nivel de Riesgo: Medio | TR: CI |
|--|-------------------------------|---------------|

II. 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 Liberia 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 las operaciones de crédito descritas en este informe, básicamente sobre elaboración de flujos de efectivo y análisis de actividad económica, en donde se presentan situaciones que requieren ser corregidas 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.

Equipo de Auditoría


Lic. Geovanni Hernández Moreira
Auditor Encargado


Lic. Jeffry Herrera Pérez
Supervisor de Auditoría



Anexo 1

Flujo de Efectivo Sensibilizado por Auditoría.

| Enrique Suarez Ávila | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| Flujo de Caja Libre Proyectado Normal en meses. | | | | | | | | | | | | | | |
| Datos en colones. | | | | | | | | | | | | | | |
| | MES | | | | | | | | | | | | | |
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | año |
| INGRESOS | | | | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | | | | | | | | |
| 1. Ingresos Brutos Venta de Leche | | (1.250.000,00) | (1.380.000,00) | (720.000,00) | (775.000,00) | (775.000,00) | (1.450.000,00) | (1.550.000,00) | (1.500.000,00) | (1.550.000,00) | (1.500.000,00) | (1.550.000,00) | (1.550.000,00) | (15.560.000,00) |
| TOTAL INGRESOS | | (1.250.000,00) | (1.380.000,00) | (720.000,00) | (775.000,00) | (775.000,00) | (1.450.000,00) | (1.550.000,00) | (1.500.000,00) | (1.550.000,00) | (1.500.000,00) | (1.550.000,00) | (1.550.000,00) | (15.560.000,00) |
| GASTOS | | | | | | | | | | | | | | |
| Costos y Gastos | | (756.000,00) | (828.000,00) | (432.000,00) | (445.000,00) | (445.000,00) | (820.000,00) | (830.000,00) | (800.000,00) | (830.000,00) | (800.000,00) | (830.000,00) | (830.000,00) | (8.136.000,00) |
| TOTAL EGRESOS | | (756.000,00) | (828.000,00) | (432.000,00) | (445.000,00) | (445.000,00) | (820.000,00) | (830.000,00) | (800.000,00) | (830.000,00) | (800.000,00) | (830.000,00) | (830.000,00) | (8.136.000,00) |
| FLUJO OPERATIVO | | (504.000,00) | (552.000,00) | (288.000,00) | (330.000,00) | (330.000,00) | (630.000,00) | (720.000,00) | (750.000,00) | (720.000,00) | (750.000,00) | (720.000,00) | (720.000,00) | (6.424.000,00) |
| (I) Caja Inicial | | | | | | | | | | | | | | (0,00) |
| (I) Ingresos Otras Actividades | | | | | | | | | | | | | | (0,00) |
| (I) Ingreso Préstamos EPDC | | (60.625.000,00) | | | | | | | | | | | | (60,63) |
| (I) Egreso honorarios | | (0,00) | | | | | | | | | | | | (0,00) |
| (I) Egreso comisión EPDC | | (0,00) | | | | | | | | | | | | (0,00) |
| (I) Egreso Plan de Inv. | | (60.625.000,00) | | | | | | | | | | | | (60,63) |
| (I) Egresos Otras Actividades | | | | | | | | | | | | | | (0,00) |
| Saldo de caja | | (504.000,00) | (998.571,97) | (429.073,84) | (291.925,76) | (134.007,85) | (254.929,61) | (419.071,53) | (563.519,45) | (724.015,37) | (988.517,28) | (1.029.079,21) | (1.197.929,13) | (0,00) |
| Campa Financiera | | | | | | | | | | | | | | (0,00) |
| Costos Refinanciamiento B. Popular | | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (415.690,00) | (4.539.379,34) |
| Deuda con Tercero | | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (26.000,00) | (312.000,00) |
| Almacén El Gallo | | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (15.800,00) | (189.800,00) |
| (I) Total Campa Financiera | | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (457.490,00) | (5.049.079,34) |
| FLUJO FINANCIERO | | (46.501,32) | (1.410.071,84) | (221.454,24) | (179.992,31) | (239.490,39) | (200.984,47) | (234.486,53) | (164.015,37) | (266.517,25) | (429.019,21) | (571.521,13) | (734.023,06) | (734.023,06) |
| FLUJO AJUSTADO | | (46.501,32) | (1.410.071,84) | (221.454,24) | (179.992,31) | (239.490,39) | (200.984,47) | (234.486,53) | (164.015,37) | (266.517,25) | (429.019,21) | (571.521,13) | (734.023,06) | (1.468.046,11) |
| Grado de Copermbio | | 90,77% | 76,44% | 136,64% | 152,52% | 341,42% | 178,38% | 105,19% | 81,42% | 63,99% | 52,80% | 44,45% | 33,42% | |

Anexo 2

Minuta de Discusión

| | | |
|--|-----------------------------------|---------------|
| | Acta de Discusión ANS-402-2017 | Página 1 de 3 |
| | | Formulario 16 |

Informe borrador ANS-402-2017

Evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas en el CE Liberia

- Al ser las 09:00 horas del 18 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 específica expuesta en el oficio ANS-402-2017 del 10 de agosto 2017, relacionado con la evaluación del Proceso de Colocación de Crédito Diversas en el CE Liberia.
- A continuación se detallan los comentarios en forma individual de la observación y recomendación particular:

1. Débil análisis en la elaboración de flujos de efectivo y falta de documentación soporte de la actividad económica del cliente.

Recomendación: 1

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 lo recomendado.

Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado con el Centro Empresarial Liberia, acerca de mantener una mayor diligencia en el análisis de la información relacionada con deudores que se identifiquen con actividades económicas que presenten dependencia o concentración de proveedores y/o compradores, a efecto de que incluya en los flujos de efectivo la sensibilización respectiva por interrupción del negocio en la disminución de los ingresos del 50% hasta por 3 meses, en cumplimiento a la normativa vigente.

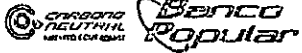
Además, se procederá e instruir a la coordinación de la Región Norte, sobre el ejercer actividades verificación particular, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito en mejora de la estructura y el cumplimiento normativo.

Número de recomendación 1

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/11/2017

Funcionario que define la fecha: Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Banca Empresarial y Corporativa.



| | | |
|---|---|---------------|
|  | Acta de Discusión ANS-402-2017 | Página 2 de 3 |
| | | Formulario 16 |

Recomendación: 2

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 lo recomendado.

Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado con el Centro Empresarial Liberia, acerca de mantener una mayor diligencia para que en el caso de la elaboración propia y/o utilización de flujos de efectivo proyectados para el análisis y cálculo de la capacidad de pago del deudor, los mismos no deben evidenciar datos de ingresos y gastos lineales en las actividades económicas de los clientes, salvo casos debidamente justificados con supuestos firmes y documentados, en cumplimiento a la establecido en la normativa vigente.

Además, se procederá a instruir a la coordinación de la Región Norte, sobre el ejercer actividades verificación particular, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito en mejora de la estructura y el cumplimiento normativo.

Número de recomendación 2

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/11/2017

Funcionario que define la fecha: Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Banca Empresarial y Corporativa.

Recomendación: 3

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 lo recomendado.

Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado con el Centro Empresarial Liberia, acerca de mantener una mayor diligencia para que en el caso de giro de subprestamos, se verifique la vigencia de toda aquella documentación que valide la existencia y continuidad de la actividad económica del cliente (permisos, patentes, pólizas, otros), en cumplimiento a la normativa vigente.

Además, se procederá a instruir a la coordinación de la Región Norte, sobre el ejercer actividades verificación particular, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito en mejora de la estructura y el cumplimiento normativo.

Número de recomendación 3

Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 30/11/2017

Funcionario que define la fecha: Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Banca Empresarial y Corporativa.



| | | |
|---|---|---------------|
|  | Acta de Discusión ANS-402-2017 | Página 3 de 3 |
| | | Formulario 16 |

2. Inoportunidad en el seguimiento de verificación del plan de inversión de la operación de crédito 085-017-011063-8

Recomendación: 4

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 lo recomendado.

Para lo cual, se procederá a instruir al personal relacionado con el Centro Empresarial Liberia, acerca de mantener una mayor diligencia para que se establezcan los mecanismos de control, que permitan la verificación oportuna del cumplimiento de los planes de inversión aprobados en las operaciones de crédito de cartera de desarrollo según corresponda, con el fin de garantizar el correcto destino de los dineros colocados y la designación de la tasa de interés.


Además, se procederá a instruir a la coordinación de la Región Norte, sobre el ejercer actividades verificación particular, con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito en mejora de la estructura y el cumplimiento normativo.

Número de recomendación 4
 Fecha y plazo de cumplimiento: Fecha 31/10/2017
 Funcionario que define la fecha: Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director Banca Empresarial y Corporativa.


Al ser las 10:00 horas, finaliza la sesión de trabajo celebrada para la discusión verbal de los resultados emitidos en el oficio ANS-402-2017 mencionado en la primera página de este documento.

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

REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN

| | | |
|---|--|---|
| Nombre: Msc. Carlos Mario Alpizar Hidalgo, Director | | 18-08-2017 |
| Dirección Banca Empresarial y Corporativa | Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión" |  |
| Nombre: Licda. Carolina Ortiz López, Asistente | | |
| Dirección Banca Empresarial y Corporativa | Firma "Esta firma valida mi participación y comentarios incluidos en la presente acta de discusión" | |

REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|---|-------|---|
| Nombre: Lic. Jeffrey Herrera Pérez | | 18-08-2017 |
| Auditor Supervisor | Firma |  |
| Nota: la media firma de los representantes de la auditoría interna debe quedar estampada en una de las hojas de este documento. | | |