

CONSTRUIMOS
BIENESTAR

Auditoría de Negocios

C-679

ARCHIVO

MEMORANDO DEFINITIVO COMUNICACIÓN DE HALLAZGOS ANS-439-2017

PARA: Licenciado
José Francisco Jiménez Cascante, Gerente
BP Total Liberia

C: Ingeniero
Víctor Rodríguez Bogantes, Director
Dirección de Banca de Personas

MBA.
Dania Villegas Aragón, Jefa
División Regional Norte

DE: Licda. Maritza Gómez Artavia
Directora



ASUNTO: Proceso de Colocación de Crédito Diversas Líneas
BP Total Liberia

FECHA 24 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 exceptúa tarjeta de crédito visa y pignoración) ejecutado por el

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.

BP Total Liberia, para el período terminado al 31 de julio 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 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 en sus diferentes líneas (se exceptúa tarjeta de crédito visa y pignoración).

ii) Alcance

El periodo concluido al 31 de julio del 2017, ampliándose en caso de ser necesario.

iii. Comunicación verbal de los resultados (conferencia final)

El 23 de agosto del 2017, al ser las 08:00 horas, mediante video llamada, con la participación del Lic. José Francisco Jiménez Cascante, Gerente BP Total Liberia; 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 BP Total Liberia, comunicado mediante el oficio ANS-424-2017 del 18 de agosto del 2017, acción que se documenta mediante acta de discusión adjunta, anexo 1.

iii) Calificación de riesgo y control:

Calificación de riesgo y control				
Muy bueno	Satisfactorio	Necesita mejorar	Necesita mejorar significativamente	Insatisfactorio
		✓		

iv) Resumen de hallazgos:

Calificación de riesgo:		Alto	Medio	Bajo
Núm.	Hallazgo	Riesgo	Pág.	
1	Débil análisis de la información financiera que soporta la actividad económica del cliente de ingresos propios.	Medio	3	

II. Comunicación de resultados

1. Débil análisis de la información financiera que soporta la actividad económica del cliente de ingresos propios.

Determinamos que para las operaciones de crédito de deudores de ingresos propios en la cartera de Banca de Personas, se evidencian limitaciones de análisis u omisión de la documentación que justifica la actividad económica y los ingresos del cliente, lo que ha limitado validar su razonabilidad y el nivel de ingreso que sustenta la capacidad de pago de los deudores.

Lo anterior, así evidenciado en dos operaciones que representan el 100% de la muestra de casos de ingresos propios, en donde se ha omitido considerar aspectos básicos que permitan evidenciar de manera razonable el desarrollo de las actividades económicas del cliente, lo que resta razonabilidad al análisis efectuado, 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 002-012-053352-8	
Nombre del deudor:	Hernandez Montiel Yamileth
Cédula Física:	1558001031
Actividad económica del deudor:	Ingresos propios - "Compra y Venta de Ropa, Zapatos y Perfumes".
Línea de Crédito:	012, Personal Hipotecario
Monto aprobado:	Q5.300.000,00
Garantía:	Hipotecarias: Casa Habitación del Deudor, Finca 5-57351-000
Fecha de constitución:	10-04-2017
Nivel Resolutivo:	Unipersonal sesión 055, del 06-04-2017 Licda. Andrea Abellán Morera
Estado actual de la deuda:	Morosa 2 Cuotas, al 14-08-2017
Analista Responsable:	Licda. Andrea Abellán Morera

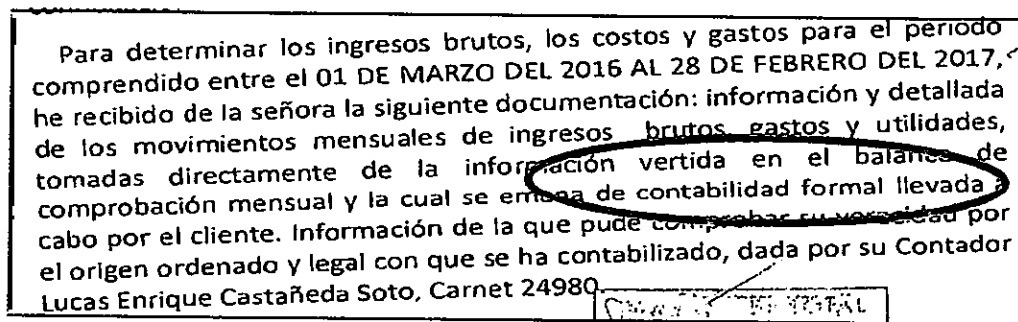
Fuente: Expediente de crédito.

Razonabilidad de los Ingresos y documentación de la actividad:

El análisis de la capacidad de pago se justifica en los ingresos generados en la actividad de "Compra y Venta de Ropa, Zapatos y Perfumes" con ingresos brutos promedio mensual por Q920.000,00 y netos de Q520.000,00 para el periodo de marzo 2016 a febrero 2017, según certificación emitida por el contador público N° 3244 Johanny Rivas Jarquín, justificados en la contabilidad formal que mantiene la clienta, tal como se indica en dicha certificación:

Imagen 1

Extracto de la Certificación de Ingresos.



Fuente: Expediente de crédito.

Sin embargo, al analizar la documentación adjunta en el expediente de crédito, no se observa información que permita validar de manera razonable el detalle de los ingresos utilizados para el análisis de capacidad de pago que respalda la aprobación de la solicitud del cliente, según se detalla:

- No hay evidencia de la presentación de la declaración de renta 2016, a pesar de que en la certificación de ingresos se hace mención de que el cliente lleva una contabilidad formal a cargo del CPI Lucas Enrique Castañeda Soto, Carnet 24980.
- Se reciben notas de casas comerciales donde se manifiesta que la señora Hernández Montiel es cliente; sin embargo, las mismas no refieren a las cifras de compras, lo cual limita efectuar un análisis de estimación de los posibles ingresos por ventas.
- Se adjuntan copia de recibos de pago que son confusos y no permiten determinar el tipo de compras y/o saldos reales adeudados a dicha empresa, por ejemplo:

Imagen 2
Comprobante de Pago.

RECAUDADORA AUTORIZADA 8861
por ICE y ABN Servicios
+ CANCELADO +
Tel: 2665-0653 - Mascerola Ste
LUZ MARINA CHAVARRIA PEREZ

Realizado por:
LUZ MARINA CHAVARRIA PEREZ
Comercio al por mayor

Fecha pago:
18/11/2016 01:28:50
Institución:
PERFUMERIA LEBRISSE S.A
Concepto: FACTURACION
IDENTIFICACION: 155800103128
Monto pagado: 00/00/000
Periodo: 20161216
Monto: 32.950,00 colones
Forma de:
Cliente No. 155800103128
Pagado por:
LUZ MARINA CHAVARRIA PEREZ
Comprobante: 27851114
Cuenta de debito:
200-01-015-024247-0
Dueño de la Cuenta:
CHAVARRIA PEREZ LUZ MARIN
Monto adeudado:
32.950,00 colones
Número de Factura: 4103740
Cajero: 70957

Descripción del pago: MONTO
Monto: 5.000,00
TOTAL PAGADO: 32.950,00

EN SERVICIOS
MAS CERCA DE USTED!!!

Se indica un total pagado, no se sabe finalmente si se canceló \$ mil o \$2.950 colones.

Se indica un monto de pago de \$.000 mil sin conocer el concepto.

Fuente: Expediente de crédito.

- Se adjuntan copias de recibos de depósitos efectuados en enero y febrero 2017 en el Banco Nacional de Costa Rica, a cuentas de terceros por concepto de compra de mercadería, depósitos que suman un promedio mensual de pago de ₡338.100,00 cifra que dista de un costo de mercadería que se relacione de manera razonable con la generación de los ingresos de ventas certificados por ₡920.000,00 mensuales, se detallan movimientos de depósito:

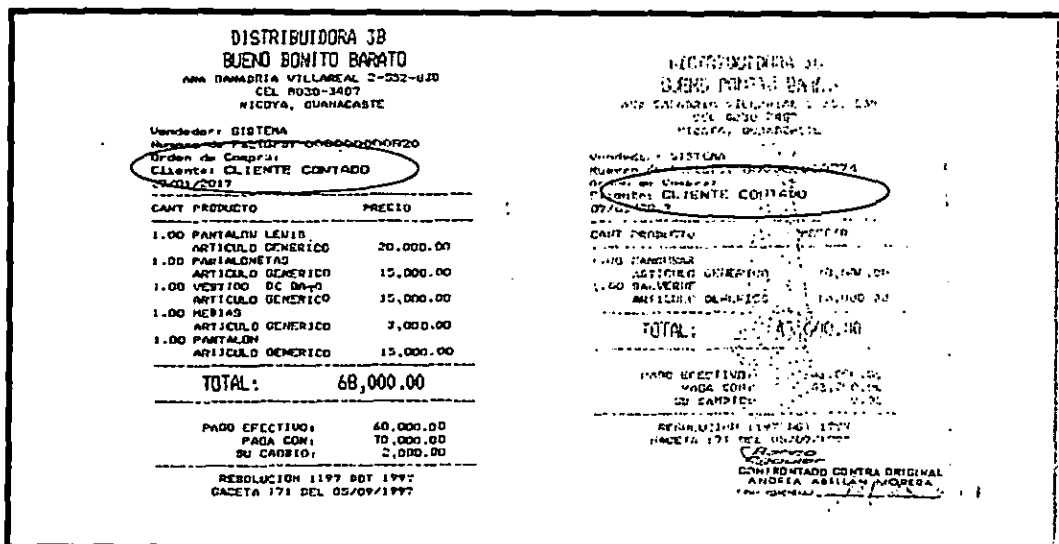
Cuadro 1
Depósitos Efectuados en BNCR.

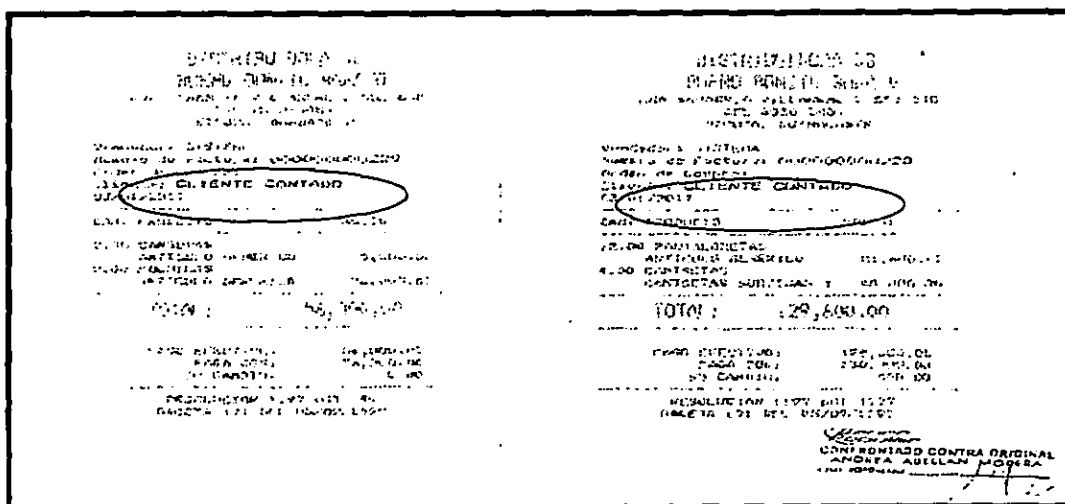
Cliente	Fechas	Monto	Observaciones
Inversiones O.S.S.	09-01-2017	¢47.500	No se tiene evidencia del tipo de mercadería
	19-01-2017	¢47.900	
	xx-01-2017	¢64.000	
	24-01-2017	¢46.900	
	03-02-2017	¢31.300	
Totales		¢237.600	
Nicole Ugalde Rivera	17-01-2017	¢51.800	No se tiene evidencia de la relación comercial con Nicole Ugalde, ni las cantidades de ropa pagadas.
	23-01-2017	¢81.800	
	02-02-2017	¢95.000	
	23-02-2017	¢123.000	
Totales		¢351.600	
Importadora Siete Arcangeles	30-01-2017	¢87.000	Solo existe este depósito a nombre del cliente y solo indica concepto compra de ropa
Totales		¢87.000	
Total General		¢676.200,00	
Promedio Mensual		338.100,00	

Fuente: Documentación Contenida Expediente de Crédito.

- Se deja evidencia de facturas de compra de mercadería (5 facturas ropa) en la distribuidora "3B, BUENO BONITO BARATO"; no obstante, cuatro de las facturas se emiten sin nombre del cliente, lo cual limita relacionarlo con la actividad de la deudora:

Imagen 3
Facturas de Compra Sin Nombre del Cliente.





Fuente: Expediente de crédito.

- No se localiza en el expediente un detalle del inventario de mercadería del cliente al momento de la solicitud; así como, un listado de clientes con el saldo de pago pendiente que permita relacionar las características de la actividad y el nivel de ingreso del cliente.

Al respecto, la funcionaria Andrea Abellán Morera, manifestó que consideró que con la documentación aportada era suficiente para respaldar el crédito y que adicionalmente la falta de capacitación relacionada con clientes de ingresos propios, la llevó a cometer las inconsistencias.

Caso 2

FICHA INFORMATIVA DEL CRÉDITO	
Operación de crédito 002-012-051735-2	
Nombre del deudor:	Piña Casanova Yesenia María
Cédula Física:	0108310095
Actividad económica del deudor:	Ingresos propios - "Ventas de producto por catálogo".
Línea de Crédito:	012, Personal Hipotecario
Monto aprobado:	¢5.000.000,00
Garantía:	Finca N° 5-104569-001 con un valor de ¢17.123.000,00 Ing. Rodolfo Castillo Soto
Fecha de constitución:	10-04-2017
Nivel Resolutivo:	Unipersonal: Licda. Iris Ugarte Moraga Sesión 119 del 10-03-2016
Estado actual de la deuda:	Al día, al 14-08-2017
Analista Responsable:	Iris Ugarte Morera

Fuente: Expediente de crédito.

Razonabilidad de los Ingresos:

El análisis de la capacidad de pago se justifica en los ingresos generados en la actividad de "Venta de Productos por Catálogo" con ingresos brutos promedio mensual por ₡1.147.499,00 y netos de ₡312.573,00, para el periodo de abril 2015 a marzo 2016, según certificación emitida por el contador público N° 3775 Ronny Chaves Mayorga, justificada en constancias de venta de casas comerciales.

Sin embargo, al analizar la documentación adjunta en el expediente de crédito, no se tiene evidencia de la presentación de la declaración de renta 2015 del cliente, a pesar de que la documentación soporte de la actividad económica consiste en cartas de las empresas "AVON" y "Estilos", donde hacen constar que las compras mensuales que realiza la cliente son en promedio de ₡554.185,00, cifra que además, dista en un 40% del monto del costo de la mercadería vendida (CMV) que se indica en promedio mensual del cliente por parte del CPA (₡834.926,00), y que se utiliza para determinar el ingreso neto en el cálculo de capacidad de pago, según se muestra a continuación:

Cuadro 2

Compras de Productos en Casas Comerciales.

Empresa Comercial	Promedio de compras Mensual
Avon	₡356.060,46
Estilos	₡198.125,00
Total	₡554.185,46
CMV S/CPA	₡834.926,00

Fuente: Expediente de crédito.

Asimismo, al utilizar el detalle de las compras mensuales promedio de ₡554.185,46, y aplicarles un margen de utilidad promedio del 30% que se aplica en dicha actividad, resulta en un ingreso promedio estimado de ₡720.000,00, el cual a su vez difiere también en un 40% del ingreso certificado.

En este caso la analista Iris Ugarte Moraga, igualmente indicó que consideró que la documentación aportada era suficiente para respaldar el crédito y que la capacitación relacionada con clientes de ingresos propios, ha sido insuficiente para aclarar sus dudas.

Resulta más que evidente que la documentación aportada en los expedientes de crédito en estudio, no permite validar fehacientemente la razonabilidad de los ingresos que se indican en el desarrollo de la actividad económica de los clientes en mención, en contraposición a lo establecido en el anexo 8 "Guía de Información de Ingresos Propios", tal como se describe:

ACEPTACION DE INGRESOS PROPIOS:

...El ingreso reportado en la certificación de Ingresos **o en el estudio de ingresos**, no debe ser menor al salario mínimo embargable y debe ser percibido en Costa Rica, o en su defecto, si es percibido en el extranjero, debe cumplir con la apostilla correspondiente, así como ser justificado mediante la documentación probatoria correspondiente. Los montos reportados en la certificación **o el estudio de ingresos** deben de revisarse de manera minuciosa, de forma tal que se documente a en el expediente, la razonabilidad de lo expuesto por el profesional que la emite, **mediante una muestra de los principales ingresos y egresos del solicitante, que deberá documentarse en el expediente.** En el informe respectivo, el Analista debe indicar que revisó la información de respaldo a la certificación **o estudio** recibida conforme la normativa, procedimientos y reglamentación vigente.

Todos estos aspectos hacen dudar de la información analizada y de la razonabilidad de los ingresos utilizados para el cálculo de la capacidad de pago. Asimismo, llama la atención, que este tipo de discrepancias básicas no hayan sido cuestionadas y resueltas por el analista y los responsables de la supervisión como parte de la diligencia en la realización de sus labores.

Recomendación**Para: BP Total Liberia**

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

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

Fecha cumplimiento: 30/11/2017**Nivel de Riesgo:** Medio**TR:** C

III. Conclusión

De manera general, en lo referente al análisis de capacidad de pago y verificación de planes de inversión que se ejecutó en el proceso de otorgamiento de operaciones de créditos en las diferentes líneas de productos de la Banca de Personas para deudores asalariados, se evidencia un cumplimiento razonable a la normativa vigente. Sin embargo, el proceso de otorgamiento de crédito para deudores de ingresos propios, evidencia la falta de cuidado en aspectos básicos de conocimiento y análisis de la documentación y razonabilidad de las actividades económicas del cliente, propiciándose el otorgamiento de crédito a clientes con un perfil de riesgo mayor al definido por la entidad, aspectos que deben ser solventados de manera inmediata a fin de mitigar los riesgos asociados.

Equipo de Auditoría


Lic. Jeffrey Herrera Pérez
Supervisor de Auditoría

Jhp * waa



Anexo 1
Minuta de Discusión

	Acta de Discusión ANS-424-2017	Página 1 de 2 Formulario 16
Informe borrador ANS-024-2017 Evaluación del Proceso de Colección de Créditos Olversas Líneas en el BP Total Liberia		
Al ser las 09:00 horas del 23 de agosto 2017, mediante video conferencia, con la participación de:		
<ul style="list-style-type: none"> - Representante de la Administración: - Lic. José Francisco Jiménez Casacosta, Gerente BP Total Liberia. - Representante de la Auditoría Interna: - Lic. Jerry Herrera Lárez, Auditor Supervisor 		
El propósito de esta sesión de trabajo, es el análisis, discusión y aceptación del detalle de la observación y recomendación respectivas expuestas en el oficio ANS-424-2017 del 16 de agosto 2017, mencionado con la asignación del Proceso de Colección de Créditos Olversas en el BP Total Liberia.		
A continuación se detallan las cometidas en forma individual de la observación y recomendación puntual:		
<p>Recomendación 1</p> Al respecto, el Lic. José Francisco Jiménez Casacosta, Gerente del BP Total Liberia, manifestó que analizado el detalle de la observación puntual en el Informe de Auditoría, no se tiene objeción para proceder de acuerdo con lo recomendado.		
Como parte de las cometidas de gestión y control para el cumplimiento del objetivo de la recomendación, se promueve a la institución de la siguiente:		
<ul style="list-style-type: none"> - Se procederá a Instaurar de manera formal el personal relacionado con el proceso de crédito, a efecto de realizar una diligencia para que una vez recibida sea reasignada para clientes de ingresos propios, indistintamente del monto de la solicitud y la actividad del cliente, de acuerdo con el cumplimiento administrativo de la información que permita valorar de manera razonable el beneficio de la solicitud sujeta, sin afectar la continuidad de los ingresos que se utilizan para justificar la cantidad de pago al cliente. - En adelante como norma interna de la misma que toda solicitud de crédito que se relacione con clientes sin ingresos propios, será en consecuencia y aprobación de un comité integrado por la Gerencia, la continuación de crédito y el análisis respectivo del trámite. - Asimismo, se procederá al desarrollo de una sesión de trabajo con el personal relacionado con el proceso de crédito, en donde se consigne a se analice lo indicado en el oficio o del Manual de Procedimientos de Crédito "Ciclo de Ingresos Propios". La intención con el objetivo de promover un mayor control y análisis de los casos de crédito en materia interna de la institución y el cumplimiento normativo.		

	Acta de Discusión ANS-424-2017	Página 2 de 2 Formulario 16
Informe borrador ANS-024-2017 Evaluación del Proceso de Colección de Créditos Olversas Líneas en el BP Total Liberia		
Número de recomendación y fecha y clase de cumplimiento: Puntos 30/11/2017.		
Puntualizado por: Lic. José Francisco Jiménez Casacosta, Gerente BP Total Liberia.		
Al ser las 09:30 horas, finalizó la sesión de trabajo celebrada para la discusión y análisis de los resultados emitidos en el oficio ANS-424-2017 mencionado en la primera página de este documento.		
Leída el documento a los presentes, se acepta la minuta.		
REPRESENTANTES DE LA ADMINISTRACIÓN		
Nombre: Lic. José Francisco Jiménez Casacosta, Gerente BP Total Liberia	Firma:	Fecha: 23-08-2017
REPRESENTANTES DE LA AUDITORÍA INTERNA		
Nombre: Lic. Jerry Herrera Lárez, Auditor Supervisor	Firma:	Fecha: 23-08-2017
Nota: La media firma de los representantes de la Auditoría Interna debe quedar estampada en cada uno de los folios de este documento.		

