

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA



**“MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL
CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN
DE CRÉDITOS**

PARA VIVIENDAS EN ENTIDADES FINANCIERAS”

(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)

Proyecto de Grado para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: GUIDO HERIBERT MAMANI GARNICA

TUTOR ACADÉMICO: Mgs. Sc. RAMIRO MENDOZA CÁCERES

LA PAZ - BOLIVIA

Noviembre, 2015

DEDICATORIA

A mis Padres y Hermanos, por todo el apoyo incondicional.



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



AGRADECIMIENTO

Al Mg. Sc. Ramiro Mendoza Cáceres, por su cooperación.



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	4
1. MARCO INSTITUCIONAL.....	4
1.1 HISTORIA DE LA BANCA EN BOLIVIA.....	4
1.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL BANCO MERCANTIL.....	4
1.3 SISTEMAS DEL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ.....	5
1.4 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DEL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.....	6
CAPÍTULO II	7
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y VARIABLES.....	7
2.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	7
2.2 FORMULACIÓN Y CUESTIONAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.3 VARIABLES DEPENDIENTES.....	8
2.4 VARIABLES INDEPENDIENTES.....	9
3. OBJETIVOS.....	9
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	10
4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	10
4.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	10
4.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	10



CAPÍTULO III	11
5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	11
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	11
5.2 EXPLORATORIO	11
5.3 DESCRIPTIVO	11
6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	12
6.1 ANALÍTICO	12
6.2 DEDUCTIVO	12
6.3 INDUCTIVO	12
7. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	12
7.1 FUENTES PRIMARIAS	12
7.2 OBSERVACIÓN	13
7.3 CUESTIONARIOS	13
7.4 ENTREVISTA	13
CAPÍTULO IV	14
8. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL REFERIDOS A MANUAL DE AUDITORÍA Y CRÉDITOS DE VIVIENDAS	15
8.1 AUDITORÍA	15
8.2 MANUAL	15
8.2.1 OBJETIVO	16
8.2.2 CARACTERÍSTICAS	17
8.2.3 IMPORTANCIA	17
8.3 MANUAL DE AUDITORÍA	17
8.3.1 CONTENIDO DEL MANUAL DE AUDITORÍA	18
8.4 CREDITO DE VIVIENDA	
8.4.1 CRÉDITO	18
8.4.2 OBJETIVOS DEL CRÉDITO	18
8.6.2 IMPORTANCIA DEL CRÉDITO	31



8.4.3 CLASES DE CRÉDITO.....	19
8.4.4 FORMAS DE CRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO BOLIVIANO.....	19
8.4.5 CRÉDITOS DE VIVIENDA.....	20
8.5 SISTEMAS DE FINANCIAMIENTO PARA VIVIENDA EN BOLIVIA.....	21
8.5.1 FINANCIAMIENTO VÍA MERCADO.....	21
8.5.2 FINANCIAMIENTO VÍA SUBSIDIO INDIRECTO.....	21
8.5.3 FINANCIAMIENTO VÍA SUBSIDIO DIRECTO.....	22
8.5.4 ETAPAS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.....	23
8.5.5 CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL (VIS).....	23
8.6 GESTIÓN DE RIESGO.....	27
8.6.1 RIESGO CREDITICIO.....	27
8.6.2 RIESGO DE LIQUIDEZ.....	28
CAPÍTULO V.....	29
9. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL REFERIDO A AUDITORÍA INTERNA EN UNA ENTIDAD BANCARIA.....	29
9.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.....	29
9.2 OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA AUDITORÍA INTERNA BANCARIA.....	29
9.2.1 Alcance.....	30
9.3 FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	30
9.3.1 La Auditoría Interna Como Función Preventiva.....	31
9.3.2 La Auditoría Interna Como Función de Asesoría a la Administración.....	31
9.4 METODOLOGÍA.....	31
9.4.1 Planificación.....	31
9.4.2 Programa de Trabajo.....	31
9.4.3 Desempeño del Trabajo.....	32



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



9.4.4 Supervisión del Trabajo.....	32
9.4.5 Comunicación de Resultados.....	32
9.5 PAPELES DE TRABAJO.....	32
9.5.1 Contenido de los Papeles de Trabajo.....	32
9.6 NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA.....	33
9.6.1 Normas Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.....	33
9.6.1.1 Normas Sobre Atributos.....	34
9.6.1.2 Normas Sobre Desempeño.....	35
CAPÍTULO VI	38
PRESENTACIÓN DEL “MANUAL DE AUDITORÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS EN ENTIDADES FINANCIERAS, CASO DE ESTUDIO: BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.”.....	38
CAPÍTULO VII	92
APLICACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL.....	92
1. INTRODUCCIÓN.....	
¡Error! Marcador no definido.2	
2. ETAPA: RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMI- ENTO DEL ENTORNO.....	92
3. ETAPA: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	109
4. ETAPA: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	132
5. ETAPA: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	140
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	151
BIBLIOGRAFÍA.....	152



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



RESUMEN EJECUTIVO

En vista de que existe Falta de Procedimientos Adecuados que permitan Evaluar el Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos, existe la necesidad de elaborar un Manual de Auditoría para Evaluación del Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos, específicamente relacionados los de Viviendas para Entidades Financieras que otorgan ese servicio, caso de estudio Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

El presente Manual se constituirá en un Modelo a seguir para Futuras Evaluaciones de Control Interno relacionados con Créditos de Viviendas, por lo que el Presente Documento describe todo El Trabajo que debe desarrollar el Auditor para la Planificación, Ejecución y Comunicación de Resultados sobre el Examen realizado, y que debe ser desarrollado por el Auditor, siempre enmarcado en las Normas y/o requisitos aplicables al trabajo profesional del Auditor.

Una vez que se culmine la Auditoría para la Evaluación del Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas, en base a todos Los Procedimientos de Auditoría descritos en el Manual, el Auditor estará en condiciones de emitir un Informe, en el cual presentará los Resultados sobre el Examen Practicado, dicho Informe revelará las Deficiencias y Excepciones de Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos Para Viviendas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.



INTRODUCCIÓN

Las Entidades Financieras son Empresas cuya finalidad es la captación y colocación de los Recursos Financieros a Personas Naturales y/o Jurídicas y la prestación de servicios a sus Clientes y Usuarios.

El Financiamiento para la Vivienda, ha pasado por varias modalidades desde el Financiamiento vía Mercado hasta el subsidio directo e indirecto. Cabe indicar que la escasez de ahorro en nuestro País por parte de las Familias, hace muy dificultosa la adquisición y la construcción de viviendas; de ahí que los Agentes Económicos de nuestro medio se han dado modos para acceder a una Vivienda. Una de las Formas Tradicionales es recurrir al Préstamo Bancario.

Por lo anotado y considerando que existe Población que necesita solucionar su Problema Habitacional, es necesario que en toda Entidad Bancaria se realice una Evaluación del Control Interno sobre las Actividades que se desarrollan para la Otorgación de Créditos para Vivienda, con la Finalidad de reducir los Riesgos Financieros y por el contrario incrementar la Confiabilidad de la Información generada permitiendo una Adecuada Toma de Decisiones, a cuyo efecto la elaboración de un: "MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS" (CASO DE ESTUDIO: BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA.), permitirá a la Unidad de Auditoría Interna del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., cómo también a las Unidades de Auditoría Interna de las demás Entidades Financieras, contar con una Guía Metodológica, que con su aplicación se logre identificar Deficiencias y Excepciones de Control Interno, consiguientemente generar Recomendaciones que mejoren la Cultura del Control Interno en las Actividades Desarrolladas por el Área y Ejecutivos de Cuenta (Oficiales de Créditos, Asesores de Créditos) además de otras relacionadas al Referido Proceso,



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



aspectos que nos permitirán aplicar los Conocimientos adquiridos en mi Formación Académica en la U.M.S.A.

Con la Elaboración del Manual de Auditoría, se pretende se constituya en un Aporte a la Carrera para la realización de Auditorías similares constituyéndose en un Referente Técnico y Normativo de Gestión que permita principalmente establecer la aplicación y su Cumplimiento, favoreciendo Programas de Calidad, para la Recolección y Análisis de Datos para Auditorías relacionadas con el Proceso relacionado con la Gestión de Créditos especialmente para Viviendas.

El Proyecto de Grado, se desarrolló en coordinación con el Personal de la Unidad de Auditoría Interna del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. y el asesoramiento de los Tutores Académico e Institucional.



CAPÍTULO I

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1 HISTORIA DE LA BANCA EN BOLIVIA

Durante el Coloniaje en el Alto Perú las Instituciones que podrían clasificarse como precursoras de Bancos fueron las Casas de Rescate. Rescataban Piñas de Plata para su entrega a la Casa de la Moneda en Potosí.

En 1747, el poderoso gremio de los Azogueros de Potosí, con autorización de las Autoridades Hispánicas, fundó la Real Sociedad, una Entidad en la que todo Miembro aportaba dos Reales y tres cuartos por cada Marco de Plata que vendía, constituyendo un Capital destinado a la Habilitación, mejoramiento y fomento de Minas e Ingenios.

La Banca Boliviana, propiamente dicha, se organizó durante la Administración del General Mariano Melgarejo y con la intervención de Empresarios y Capitales Chilenos, los que influenciaron en mucho en las Decisiones que tomaba el Mandatario.

El 24 de Enero de 1867, Eusebio Lillo, un Poeta Chileno, sin más lauro que el de haber sido Autor del Himno Nacional de su Patria, obtuvo del Gobierno de Melgarejo autorización para fundar un Banco de Emisión, Depósitos, Descuentos y Préstamos con la denominación de Banco Boliviano.

1.2 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL BANCO MERCANTIL

Fue creada el 11 de Diciembre de 1905, durante la Presidencia de Ismael Montes con el nombre de Banco Mercantil cuando Simón I. Patiño se decidió a tener un Banco de exclusiva Propiedad, iniciando su labor en Oruro el 1º de Diciembre de 1906, con la bendición religiosa y asistencia de Autoridades del Departamento y una Champaña ofrecida por Patiño a los Numerosos Invitados.

Posteriormente abrió más agencias en las Ciudades de Cochabamba, La Paz, Sucre, Potosí, Uyuni, Tupiza, Tarija y Santa Cruz.



El Banco Mercantil, desde su fundación no sólo se ha caracterizado por ser un Banco sólido y Líder en el Mercado Financiero; sino que ha sido Testigo y Protagonista de los Acontecimientos que marcaron Historia en nuestro País. Desde el 11 de Diciembre de 1905, fecha de su nacimiento, ha acumulado Invalorable Experiencia que avala el Prestigio Nacional e Internacional que actualmente ostenta.

A partir de la fusión, (Septiembre de 2007) del Banco Santa Cruz al Banco Mercantil se define la Nueva Denominación y Razón Social del **Banco Mercantil Santa Cruz S.A.** que rescata los nombres de Ambas Entidades por su importante posicionamiento en el Mercado.

1.3 SISTEMAS DEL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ

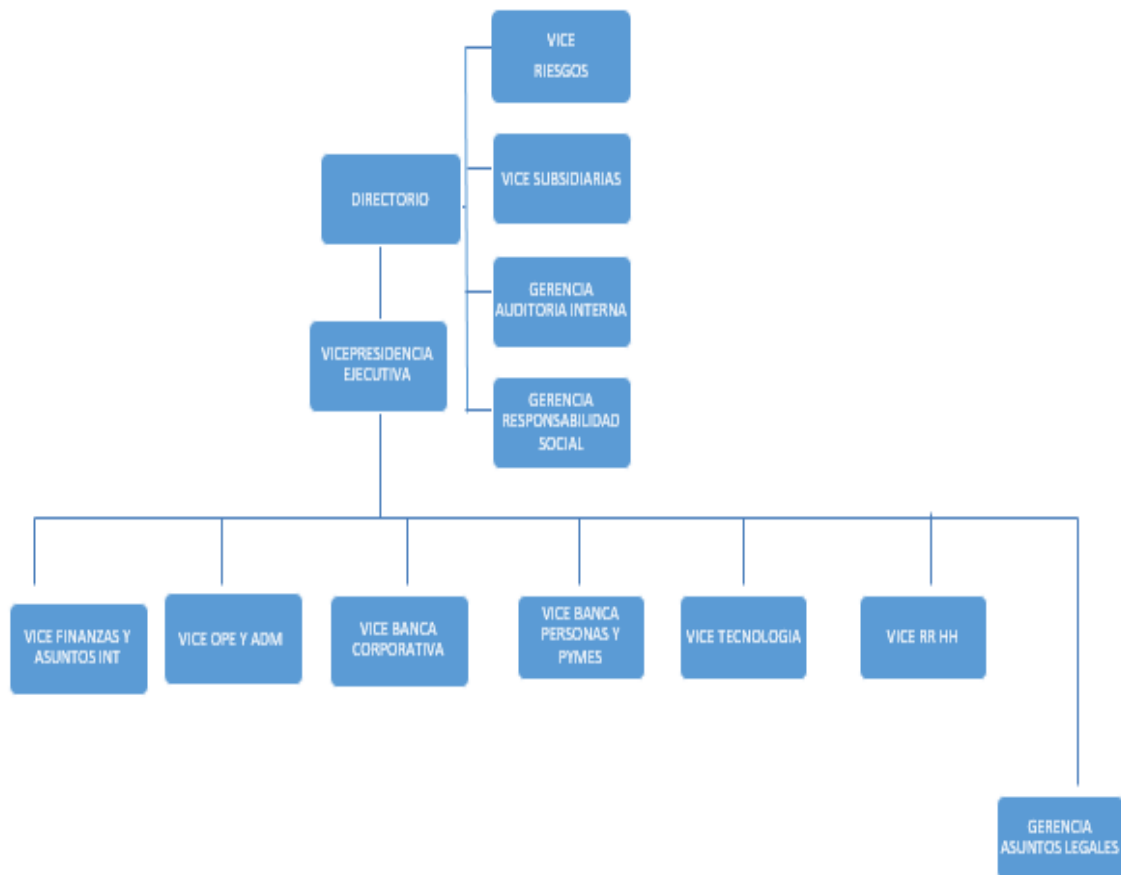
El Sistema es una Estructura Dinámica compuesta de una serie de Subsistemas, que a se Interrelacionan entre sí, a través de un Factor fundamental que es la “Retroalimentación”.





1.4 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DEL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.

El Sistema del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. descansa sobre la Estructura de la Empresa, la cual responde a Criterios Organizativos encaminados a Lograr un Eficiente Desempeño. La Estructura permite una Relación Eficiente entre los Diversos Subsistemas.





CAPÍTULO II

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y VARIABLES

2.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Los Créditos a la Vivienda están estructurados como Instrumentos de Deudas Amortizables cuyas condiciones quedan establecidas en un Contrato Hipotecario. Un Crédito puede encontrarse en diferentes Fases cuando un Pago programado no se realiza.

Por lo que en la Práctica la falta de Pago de la Mensualidad, se considera que el Crédito está en “Mora”, cuando un Crédito presenta Morosidad, significa que tiene cierto Número de Pagos vencidos acumulados a la fecha de Observación, en la Práctica común se considera que si un Crédito acumula cuatro o más Pagos en Mora, el Intermediario puede declarar el Crédito en incumplimiento y empezar el trámite Legal de recuperación del mismo. Sin embargo actualmente la Ley 393 en su Artículo 82° establece que para la cobranza de créditos de vivienda de interés social, se limitará al remate judicial del Bien Inmueble Hipotecado, con cuyo producto la Entidad Financiera dará por extinguida la acreencia, aún cuando el monto recuperado fuera menor a la liquidación del Crédito, siendo improcedente y nula cualquier afectación patrimonial adicional al Prestatario¹. Asimismo, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), a través de la Resolución 693/2011 y la Circular 091/2011, autoriza a las Entidades Financieras del País (Bancos, Mutuales, Fondos Financieros y Cooperativas) otorgar créditos de vivienda hasta los Bs 65.000.- sin necesidad de recurrir a una Garantía Hipotecaria.

Para entregar estos Recursos, estableció que la Entidad Financiera cuando se trate de Prestatarios, que no tienen una Relación de Dependencia, deben realizar el análisis de la Situación Financiera del Beneficiario para que demuestre con documentos la Capacidad de Pago y su Situación Patrimonial². El principal Problema que está enfrentando el

¹ Gaceta Oficial de Bolivia, Ley de Servicios Financieros N° 393

² Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) Resolución 693/2011 y la Circular 091/2011.



Sistema Financiero es, precisamente, la verificación de que el Solicitante, cumpla adecuadamente los Requisitos y su Capacidad para el Pago del Crédito, por este motivo las Entidades Bancarias evalúan otros mecanismos de Control Interno para la Verificación que podrían ser aplicados, pero todavía no se ha definido cuáles, en tanto la gran variedad de Riesgos Crediticios existentes tales como el elevado nivel de morosidad, deficiencias en el Análisis e Instrumentación del Crédito, limitado entrenamiento y Capacitación al Personal de Crédito, Falta de Seguimiento del Crédito, y elevadas Tasas de Interés, ubica al Sistema Financiero Nacional en una situación muy frágil, afectando inversamente a la situación Económica de las Entidades Financieras, en nuestro caso al Banco Mercantil Santa Cruz S.A., e implícitamente al Sistema Financiero Boliviano, situaciones que también constituyen un Riesgo en la evaluación de Auditorías sobre el Cumplimiento a los Procesos de Control Interno respecto a la Gestión Crediticia del Banco, debido a estar provocando Riesgos no sólo de Control, sino también de Riesgos de Detección que se atribuyen a la Unidad de Auditoría, esto según mi opinión, debido a la falta de un Manual de Auditoría específicamente para Evaluar el Control Interno de la Gestión de Créditos para Viviendas que otorga el Banco, haciendo necesaria su implementación.

2.2 FORMULACION Y CUESTIONAMIENTO DE LA INVESTIGACION

¿La Elaboración del "Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas en Entidades Financieras" Caso de Estudio: "Banco Mercantil Santa Cruz SA." se constituirá en un aporte a la Carrera para la realización de Auditorías similares y permitirá establecer Deficiencias y Excepciones de Control Interno para formular Recomendaciones tendientes a subsanarlas?

2.3 VARIABLE DEPENDIENTE

El Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas en Entidades Financieras (Banco Mercantil Santa Cruz S.A.) y el Informe con Recomendaciones de Control Interno relacionadas al referido Proceso.



2.4 VARIABLE INDEPENDIENTE

Eficacia en labores de Auditoría similares, en función de la aplicación o no del "Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas en Entidades Financieras (Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)".

Calidad del Control Interno en función de la aplicación o no de las Recomendaciones de Control Interno relacionadas con el Proceso de Crédito para Viviendas en las Entidades Financieras (Banco Mercantil Santa Cruz S.A.).

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas en Entidades Financieras. Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A., de manera que permita establecer Deficiencias y Excepciones de Control Interno, consecuentemente formular Recomendaciones tendientes a subsanarlas.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un Diagnóstico de la situación actual del Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas, en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.
- Determinar Puntos Críticos del Control Interno relacionado Gestión de Créditos para Viviendas, en el Banco Mercantil Santa Cruz SA, y establecer Deficiencias y Excepciones.
- Proponer elementos adicionales en el Sistema de Control Interno con relación a la Gestión de Créditos para Viviendas y plasmarlos en el Manual a elaborarse en la presente Investigación.



4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El diseño de un Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas en Entidades Financieras (Banco Mercantil Santa Cruz S.A.), es relevante, pues su aplicación permitirá identificar Deficiencias y Excepciones en el Proceso objeto de la Evaluación para que con su aplicación se realicen Recomendaciones que garanticen la Generación de Información útil, oportuna y confiable.

4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Considerando que los Trabajos de Auditoría no se ajustan a una Metodología rígida, en el presente Trabajo, emplearé el Método Científico, que permite utilizar Técnicas e Instrumentos de Investigación a través de los Elementos con los que opera éste como ser: Conceptos, Definiciones, Variables e Indicadores.

4.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

En el Banco Mercantil Santa Cruz S.A., se presenta la necesidad de realizar una Evaluación del Control Interno en la Gestión de Créditos para Viviendas para la Adecuada Toma de Decisiones. Por lo tanto, con los Conocimientos Adquiridos en mi Formación Académica en la Universidad Mayor de San Andrés (U.M.S.A.), la Elaboración del Manual de Auditoría, permitirá a la Unidad de Auditoría Interna, Evaluar los Mecanismos de Control adoptados por las distintas o demás Unidades o Áreas existentes, que se relacionan dentro de una Entidad Financiera.

4.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El Alcance comprenderá la Elaboración del Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. en la Ciudad de La Paz con fecha de corte al 31 de Diciembre de 2014.



CAPÍTULO III

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta Investigación incluye dos tipos de Estudio: Exploratorio y Descriptivo. Los factores que influyen, en que este trabajo se inicie como Exploratorio son los siguientes: El conocimiento actual del tema de Investigación que nos revele la revisión de la Literatura y el Enfoque que el Investigador pretenda dar a su Estudio.

5.2 EXPLORATORIO

De acuerdo a lo que menciona Hernández Sampieri y Co-Autores: Los estudios Exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el Objetivo es examinar un Tema o Problema de Investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes, se considera este Trabajo de Tipo Exploratorio porque está orientado al desarrollo de un Manual de Auditoría para Evaluar el Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

5.3 DESCRIPTIVO

El propósito de esta Investigación, es especificar de la manera más precisa posible e independiente, las Características de los Conceptos que componen el Objeto de Estudio, para así describir lo que se investiga. Al respecto Sampieri y los Co-Autores señalan:

“Los Estudios Descriptivos miden de manera más bien independiente los Conceptos o Variables a los que se refieren, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas Variables para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés, su Objetivo no es indicar cómo se relacionan la Variables Medidas”³.

³ Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar; *Metodología de la Investigación*, Editorial Mc Graw Hill, 2da. Edición, México, D.F., 1998.



6. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

6.1 ANALÍTICO

Inicia su Proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las Partes que caracterizan una realidad; de este modo podrá establecer las relaciones Causa-Efecto entre los elementos que componen su Objeto de Investigación.⁴

6.2 DEDUCTIVO

El conocimiento Deductivo permite que las Verdades Particulares contenidas en las Verdades Universales se vuelvan Explícitas. Esto es, que a partir de Situaciones Generales se lleguen a identificar Explicaciones Particulares⁷.

6.3 INDUCTIVO

Es una forma de Reflexión o Argumentación. Por tal razón conlleva un Análisis Ordenado, Coherente y Lógico del Problema de Investigación, tomando como referencia Premisas Verdaderas. Tiene como Objetivo llegar a Conclusiones que estén en relación con sus premisas como el todo lo está con las partes. A partir de Verdades Particulares, concluimos Verdades Generales.

7. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

7.1 FUENTES PRIMARIAS

Es Información oral o escrita que es recopilada directamente a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un Proceso, como ser: Observación, Cuestionarios, Entrevistas con el Personal del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., etc.

⁴ Méndez Álvarez, Carlos Eduardo; *Metodología - Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas*, Editorial Mc Graw Hill, 2da. Edición, Impreso en Colombia, 1995.



7.2 OBSERVACIÓN

En un sentido mucho más amplio, en el contexto de reflexión de la Epistemología de la Complejidad, comprendido como la Forma en que un Observador (Individuo o Colectivo) realiza sus operaciones de Conocimiento construyendo una diferencia entre lo marcado como Objeto de ese conocer y lo que está más allá de esa marca.⁵

Esta Técnica permitirá determinar las Actividades Cotidianas respecto a la Gestión de Créditos para Vivienda por el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

7.3 CUESTIONARIOS

Técnica Estructurada para recopilar Datos, que consiste en una serie de Preguntas, escritas y orales, que debe responder un Entrevistado. Los Procedimientos del Trabajo de Campo, como las Instrucciones para seleccionar, acercarse e interrogar a los Entrevistados.⁶

7.4 ENTREVISTA

La Entrevista es un medio por el cual se obtiene información importante sobre algún tema determinado, realizando una serie de preguntas. Entonces la Investigación recopilara la información necesaria a partir de la Elaboración de un Cuestionario y una Entrevista, donde se plasmaran los Objetivos que guían la Presente Investigación.⁷

La Entrevista permitirá determinar el desarrollo de las actividades que se ejecutan en la Gestión de Créditos para Vivienda por el Banco Mercantil Santa Cruz SA.

⁵ MEJÍA, Raúl. *Metodología de la Investigación*. Bogotá-Colombia. 2008.

⁶ Ídem.

⁷ TINTAYA C. Porfirio; *Proyectos de Investigación – Ediciones ASDI/TB, 2008 La Paz - Bolivia*.



CAPÍTULO IV

8. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL REFERIDOS A MANUAL DE AUDITORÍA Y CRÉDITOS DE VIVIENDAS

8.1 AUDITORÍA

Es la Acumulación y Evaluación de evidencia sobre Información Cuantificable de una Entidad Económica para determinar e Informar sobre el Grado de correspondencia entre la Información y los Criterios Establecidos.

En un sentido más amplio, puede ser definida como una Investigación Crítica para llegar a Conclusiones ciertas Sobre La Contabilidad en los Aspectos Financieros y de Operaciones de una Organización Económica.

Una Investigación Crítica implica una Acumulación Ordenada de Evidencias.

Las Conclusiones ciertas Implican la Interpretación de la Evidencia Acumulada por un Auditor Competente. Las Conclusiones de Auditoría deberán ser presentadas, para su mejor uso en un Informe Escrito.

La Auditoría con base en su Evaluación presenta hoy en día las siguientes características:⁸

1. Es un Examen que incluye Evaluaciones, Estudios, Revisiones Diagnóstico e Investigaciones necesarias.
2. Es Objetiva, siendo una condición que la Auditoría sea Independiente de las Actividades Revisadas, cuidando siempre mantener una Actitud mental Independiente.
3. Es Sistemáticamente planeada y efectuada
4. Es Profesionalmente dirigida por un Auditor o Contador Público afiliado a un Organismo Profesional que prescriba las Normas Profesionales y el Código de Ética Profesional.
5. Cubre las Operaciones Financieras o Administrativas de una Entidad o Grupo de Entidades afiliadas o una Parte de Las Mismas.

⁸ PAIVA Q., Walter; *Diccionario de Auditoría Ed. Educación y Cultura; Cochabamba Bolivia; 2012*



6. Se efectúa posteriormente a la Ejecución de las Operaciones Examinadas sin embargo, su Valor disminuye directamente en Proporción a cualquier Demora indebida entre la Ejecución de las Operaciones y su Examen. Por tanto, a pesar de ser posterior debe ser Oportuna.
7. Verifica las Operaciones determinando la Legalidad, Veracidad y Propiedad.
8. Evalúa las Operaciones examinadas comparándolas con Normas de Rendimiento, de Calidad y cualquier norma aplicable, incluyendo, Políticas, Estrategias, Planes, Objetivos y Metas, tanto como, las Disposiciones Legales aplicables los Principios y Practicas Generalmente Aceptadas en el Área de Estudio y las Practicas prudentes resultantes de la Aplicación de sentido común.
9. Concluye con un Informe tanto Verbal como Escrito, presentando los Resultados del Examen.
10. El Informe contiene comentarios del Auditor sobre los Hallazgos desarrollados durante el Curso de su Examen. En los Comentarios se presentan y discuten las Condiciones, Criterios, Causas y Efectos correspondientes.
11. El Informe presenta las Conclusiones del Auditor con respecto a cada Área del Hallazgo.
12. El Informe contiene Recomendaciones Constructivas para introducir mejoras en las Operaciones examinadas.
13. Cuando el Examen ha comprendido los Estados Financieros de la Entidad el Informe proporciona una Opinión o Dictamen Profesional del Auditor sobre la Razonabilidad en la presentación de los mismos.

8.2 MANUAL

“Son Documentos Sistemáticos que describen la Estructura de la Organización, incluyendo las pautas para su Diseño; contiene Objetivos, Sistemas, Procedimiento, Políticas y demás Elementos que sea necesario; cuyo fin es lograr el Cumplimiento de Funciones, Actividades y Objetivos Administrativos”⁹.

⁹ Orlando Gutiérrez Castro. *Manual de Análisis Económico en Evaluación de Proyectos*. 2001. p. 122



Un Manual se define como un “Folleto Libro o Carpeta” en los que de una manera fácil de manejar (Manuable) se encuentra en forma Sistemática, una serie de Elementos Administrativos para un fin concreto: Orientar y Uniformar la Conducta que se presenta entre cada Grupo Humano de la Empresa. “Un Manual es un conjunto de documentos que partiendo de los Objetivos fijados y las Políticas implantadas para ser logradas”, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de Actividades, traducidas a un Procedimiento determinado, indicando quien los realizará, que Actividades han de desempeñar y la Justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituye una Guía para el Personal que ha de realizarlas”¹⁰.

También se pueden definir como Documentos detallados y de utilización Práctica que Guían los Procedimientos a ser aplicados y contienen en forma adecuada y sistemática Información acerca de la Organización de la Empresa¹¹.

8.2.1 OBJETIVO

Los Manuales en su calidad de Instrumentos Administrativos, tienen por Objeto:

- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las Operaciones a cargo de la Institución.
- Uniformar y Controlar el Cumplimiento de las Rutinas de Trabajo y evitar su Alteración Arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las Responsabilidades por Fallas o Errores.
- Aumentar la Eficiencia de los Empleados, indicándoles lo Que deben hacer y Cómo deben hacerlo.
- Ayudar en la Coordinación del Trabajo y evitar Duplicidad de Funciones.
- Construir una Base, Procedimientos y Métodos.

¹⁰ Guillermo Gómez Ceja. *Planeación y Organización de Empresa*. McGraw Hill, 2001. p. 378

¹¹ ORTEGA MARIÑO, Macario; *Organización*, Edición III Planeta, Impreso en Bolivia, 1999.



8.2.2 CARACTERÍSTICAS

- Fácil Aplicación; Es una Guía que encamina en la Dirección Adecuada los esfuerzos del Personal Operativo, por la razón que Permite ver Cada Paso que debe darse para llegar al Fin que se pretende.
- Fácil Comprensión; Presentan Sistemas y Técnicas específicas, para cada Procedimiento a realizar.
- Sirve de Guía al Recurso Humano; Por ser un Documento Escrito de Información e Instrucción, utilizados para Orientar a los Empleados de una Organización.
- Define Responsabilidades; Asigna las Actividades a Ejecutar y el Responsable de cada Proceso.

8.2.3 IMPORTANCIA

Un Manual es una Guía manejable, de fácil Ejecución en el cual se Recoge y Resume lo Fundamental de las Responsabilidades y Funciones de una Asignatura, Aspectos o Materia, además Representa un Medio de comunicar las decisiones de la Administración concernientes a Políticas, Procedimientos, Técnicas, Normas, etc.

8.3 MANUAL DE AUDITORÍA¹²

Los Manuales de Auditoría establecen las Normas a seguir para la Auditoría y la Conducta del Auditor en el Trabajo, estableciendo las relativas a la Contabilidad y Control Interno de sus Operaciones; proporcionan Indicaciones sobre la preparación de los Papeles de Trabajo, tratan Problemas de Valuación y son Guías a seguir en los Procedimientos de Auditoría y en la formulación de Informes.

El Manual de Auditoría no pretende sustituir el Juicio Profesional; sin embargo frecuentemente constituyen para el Auditor una ayuda práctica al sugerirle Procedimientos que han demostrado su efectividad en varias ocasiones y que podrían ser aplicables al Examen en particular.

¹²PAIVA Q., Walter; *Diccionario de Auditoría Ed. Educación y Cultura; Cochabamba Bolivia; 2012*



8.3.1 CONTENIDO DEL MANUAL DE AUDITORÍA

Un comprensivo Manual de Auditoría puede contener:

- Instrucciones Generales acerca de la Conducción del Examen tales como:
Trabajo Preliminar de Auditoría, Revisión del Sistema de Control Interno.
Relaciones con el Cliente. Funciones del Encargado de Auditoría y utilización del Archivo Permanente y de los Papeles de Trabajo.
- Un Cuestionario de Control Interno e Instrucciones para su utilización
- Las Políticas de la Firma en cuanto a las Cartas dirigidas a la Administración relativa a deficiencias en el Control Interno.
- Un Programa de Auditoría
- Instrucciones e Ilustraciones para la preparación de Papeles de Trabajo de Auditoría.
- Instrucciones relativas a la Preparación del Informe y Problemas en cuanto a la Adecuada Información que deben Proporcionar los Estados Financieros, etc.

8.4 CRÉDITO DE VIVIENDA

8.4.1 CRÉDITO

Es una Cantidad de Recursos Financieros que se ponen a disposición de una Persona que pueda ser utilizada, siendo posteriormente devuelta, con la Obligación de Pagar el Interés Pactado¹³.

Es un contrato por el cual una Persona Natural o jurídica obtiene temporalmente una Cantidad de Dinero de Otra a cambio de una Remuneración en forma de Intereses; Llegado el momento del vencimiento, el Deudor deberá devolver el Monto otorgado más sus Respectivos Intereses¹⁴.

¹³ Richard P. Ettinger. *Créditos y Cobranzas*. 2003 p. 29

¹⁴ Claudio Alfredo Casadio Martínez. *Insinuación al pasivo alternativa para la verificación de los créditos*. 2003 p. 50



8.4.2 OBJETIVOS DEL CRÉDITO

- Mantener al Corriente los Saldos de los Clientes e ingresar el Flujo de Efectivo a la Empresa, manteniendo una Cartera Sana, es importante contar con Base de Datos actualizada para un mejor Control de Información aplicada a Cobros, se debe llevar un Control Estadístico para examinar el Desarrollo de los Clientes como son: Ventas Mensuales, Anuales, Devoluciones, Descuentos por pronto Pago y Otros.
- Controlar el Riesgo de cada Cliente e Indemnizar al Asegurado ante La Insolvencia de sus Deudores.

8.4.3 IMPORTANCIA DEL CRÉDITO

El Crédito tiene su importancia en el Ciclo de Los Negocios, porque estos nunca permanecen estáticos, permitiendo a la Empresa La Obtención de Recursos de la manera menos costosa posible.

Permite a la Empresa tomar Posesión de la Mercancía y Pagar por ellas en un Plazo Corto determinado, las Aceptaciones Comerciales, que son esencialmente Cheques pagaderos al Proveedor en el futuro, los Pagarés que es un reconocimiento formal del Crédito recibido, la Consignación en la cual no se otorga Crédito alguno y la Propiedad de las Mercancías no pasa nunca al Acreedor a la Empresa.

8.4.4 FORMAS DE CRÉDITO EN EL SISTEMA FINANCIERO BOLIVIANO

Según la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), para la Evaluación y Calificación de la Cartera de Créditos se clasifican en los siguientes tipos:

- Créditos Comerciales
- Créditos Hipotecarios
- Créditos de consumo
- Microcréditos



8.4.5 CRÉDITOS DE VIVIENDA

El Crédito de Vivienda es todo Crédito otorgado a Personas Naturales destinado a la Adquisición, Construcción, Refacción, Remodelación, Ampliación y mejoramiento de Terrenos y Viviendas individuales o en Propiedad Horizontal, y que hayan sido otorgados al Propietario final del Inmueble, Se caracterizan por ser Pagaderas en Cuotas iguales sucesivas y están totalmente garantizados con la Hipoteca sobre dichos Inmuebles.

La definición anterior no comprende a los Créditos destinados a Financiar Viviendas que no tengan las características anteriores los que se calificaran como Créditos Comerciales, ni otros tipos de Créditos amparados con Garantía Hipotecaria.

Características de Crédito de Vivienda:

- Préstamos en Dólares o bolivianos.
- El Plazo máximo para Compra, Construcción o Remodelación es hasta 20 años para operaciones en bolivianos y Dólares.
- Garantía Hipotecaria de la misma Vivienda.
- Los Montos a financiar están comprendidos en los siguientes rangos:
Compra desde US\$ 10.000 o Bs.80.000
- Construcción, Ampliación o Remodelación desde US\$ 5.000 o Bs. 40.000 el financiamiento máximo.

En Capitales de Departamento y Zonas de límite urbano 80% sobre el valor Comercial sobre correspondiente Avalúo.

- En el resto del País, 64% sobre el Valor Comercial del inmueble según avalúo.
- Se exige al Titular y/o Cónyuge del Préstamo Póliza de Seguro de Desgravamen.
- El Inmueble en Garantía debe tener Póliza de Seguro Contra Incendio, por el Plazo del Préstamo, si es que el valor del Terreno es menor al Crédito. No se cobra este Seguro si el Terreno del Inmueble en Garantía tiene un valor mayor al Monto del Crédito.
- Para Construcción, se efectuarán hasta 8 desembolsos parciales de acuerdo al



Presupuesto de Obra y Cronograma de Inversión elaborado por el Constructor y presentado al Banco por el Cliente.

- Se exige al Titular del Préstamo Póliza de Seguro de Desgravamen.
- Forma de Pago en Cuotas mensuales que incluyen Capital, Interés, Formularios y Seguros, Pagaderas en Fecha Fija.
- Las Cobranzas se efectúan mediante Débito Automático en la Cuenta del Cliente. El Contrato contemplará la autorización del Débito correspondiente.

8.5 SISTEMAS DE FINANCIAMIENTO PARA VIVIENDA EN BOLIVIA¹⁵

Los Sistemas de Financiamiento para la Vivienda que históricamente se han aplicado en nuestro País pueden ser clasificados en esta forma:

- Financiamiento vía Mercado
- Financiamiento vía Subsidio Indirecto
- Financiamiento vía Subsidio Directo

8.5.1 FINANCIAMIENTO VÍA MERCADO

Esta forma de Financiamiento surge cuando se deja que las Fuerzas del Mercado se hagan cargo del Financiamiento, evitando toda Acción Estatal, se basa en lo que proponen las Leyes del Mercado, y su Principal Protagonista es la Banca Comercial.

Es decir nos referimos a las Entidades Bancarias como Instituciones que trabajan en condiciones de Mercado, con Tasas de Interés y Plazos fijados por cada una ellas.

8.5.2 FINANCIAMIENTO VÍA SUBSIDIO INDIRECTO

Esta forma de Financiamiento se presenta cuando algunas Entidades Financieras relacionadas a la Vivienda utilizan en la concesión de sus Créditos Tasas de Interés más bajas que las vigentes en el Mercado y a plazos más largos.

¹⁵ *Sistemas de Financiamiento para la vivienda Tomas Bueno Rodríguez La Paz- Bolivia 2000 Universidad Mayor de San Andrés Págs. 32-45.*

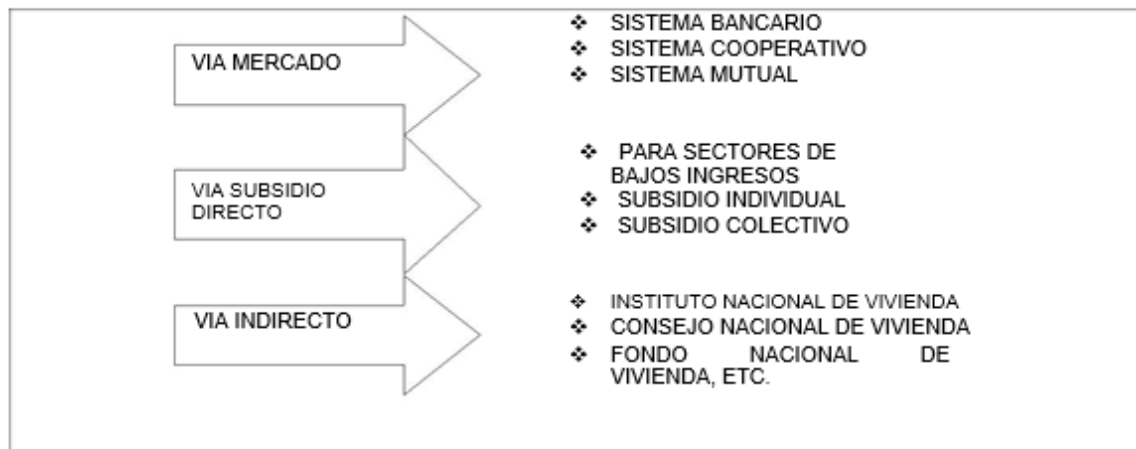


8.5.3 FINANCIAMIENTO VÍA SUBSIDIO DIRECTO

Esta forma de Financiamiento que utiliza el Estado con el fin de promocionar diversas Actividades Económicas, en este caso promocionar la Construcción de Viviendas y ayudar a las familias de bajos ingresos.

Los Programas de Subsidio Directo están destinados especialmente a Sectores de Bajos Ingresos que son los que generalmente no pueden ser atendidos por las opciones que se generan en el Mercado Financiero de la Vivienda. El Subsidio es un dinero sin posibilidad de desembolso.

Figura 1. SISTEMAS DE FINANCIAMIENTO



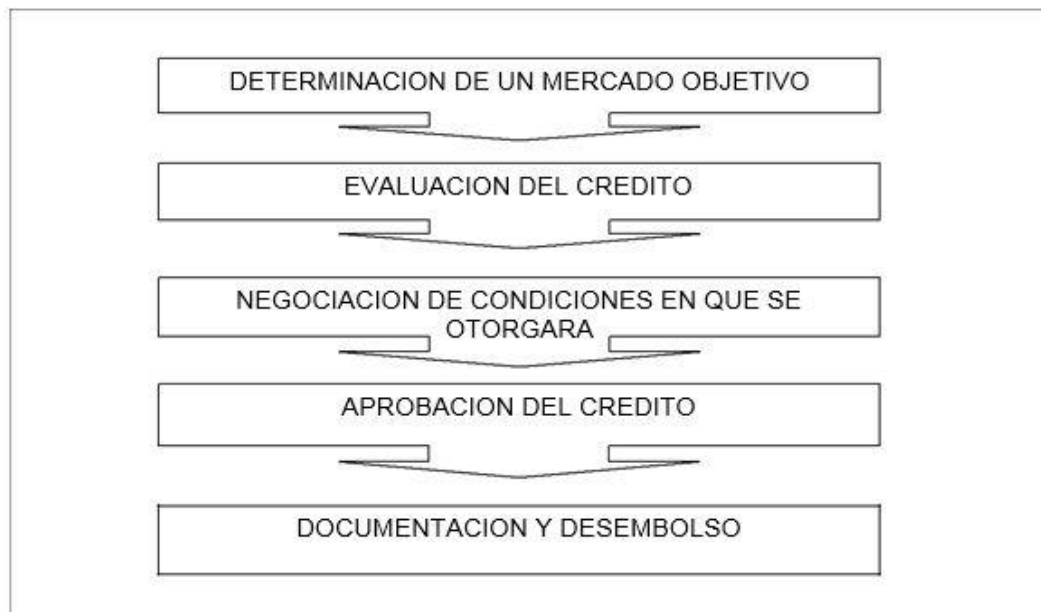
Fuente: Sistemas Financieros para la vivienda. Tomas Bueno
Elaboración: Propia



8.5.4 ETAPAS DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

El Proceso de otorgamiento del Crédito es amplio y complejo, e involucra en líneas generales las siguientes Etapas. (VER FIGURA 2)

Figura 2. ETAPAS DEL OTORGAMIENTO DE CREDITO



Fuente: Análisis de riesgo de crédito José Bulnes
Elaboración: Propia

8.5.5 CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL (VIS)

1. El Decreto Supremo 1842, establece las Tasas para Viviendas de Interés Social (VIS), que oscilan como máximo entre 5,5 por ciento y 6,5 por ciento y tendrán un plazo de hasta de 20 años. Éstas dependen del valor que un perito dé, a la Vivienda en cuestión, en Unidades de Fomento a la Vivienda (UFV).
2. Todas las Entidades Financieras acreditadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia (ASFI), están obligadas a otorgar Créditos a Vivienda hasta que éstos lleguen a ciertos Porcentajes de sus Carteras de Créditos totales:



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Tipo de Entidad	Porcentaje (%) de Cartera dedicada a Crédito de Vivienda	Plazo Máximo conseguir ese porcentaje (%)
Banco de Desarrollo, Privadas Múltiples, Cooperativas Ahorro y Crédito, FFP.	35 %	5 años
Mutuales de Ahorros y Préstamos (en Proceso de Transformación a EFV)	50%	4 años
Entidad Financiera de Vivienda (EFV)	50%	4 años
Banco PYME	10%	5 años

3. **El Inmueble que sea adquirido (mejorado, construido, etc., en adelante “Adquirido”), a través de un Crédito VIS no puede tener fines de lucro, como Oficinas, Alquilar a terceros, pero sí puede contener un negocio menor Propio, como una tienda.**
4. Se puede acceder a este Crédito **desde sueldos de 2.500 bolivianos**, y en caso de que el Concubino o Concubina del Cliente pueda aumentar la capacidad de pago con sus ingresos, el monto del Crédito puede ser mayor. Cada Banco analiza la capacidad de pago según el Préstamo que se desea obtener. O demostrando ingresos equivalentes para no asalariados.
5. **El primer paso, es acercarse a una Entidad (si es Productor y Cliente por más de 5 años de un Banco PYME, también puede optar al Crédito) y pedir un Agente de Negocios o de Crédito, a quien se le solicita un Crédito de Vivienda de Interés Social (VIS).**



6. Una vez que tenga contacto con el Agente del Banco, éste procederá a solicitar los documentos que acrediten los **siguientes requisitos:**

a) El requisito más importante es que no tenga Propiedad de un bien Inmueble, para lo que le pedirá un **Certificado de no Propiedad o Certificado negativo**, que obtiene en Derechos Reales por 100 bolivianos. En otras palabras, el Inmueble a adquirirse debe ser la primera y única Vivienda del Cliente.

b) Que **demuestre un Flujo de Ingresos o Fondos suficientes para pagar las Cuotas del Crédito** que va a solicitar. Para esto, la persona que solicita el Crédito deberá tener, por lo menos un año de antigüedad en su actividad laboral, demostrable con extracto de la AFP y contrato de trabajo, además de las últimas Papeletas de pago. El 85% de los Asalariados (según estadísticas), podrán acceder a un Crédito VIS, pero ante la baja cifra por la formalidad, los Bancos hacen un esfuerzo enorme por incluir a más personas.

En el caso de Trabajadores Independientes, se debe demostrar el Flujo de Ingresos con Recibos, Impuestos, NIT y otros documentos que el Banco solicite.

c) Carnet de Identidad y otros documentos de acreditación Personal y Familiar con fotocopia.

d) Estar en **estado vigente** y contar con clasificación A o B en el **Sistema Financiero Nacional**.

e) No tener juicios pendientes como demandas según reportes de Información Crediticia.

f) Cada Banco solicitará un **Aporte como Cuota Inicial que oscilará de Entidad en Entidad dependiendo del valor del Inmueble**. Este porcentaje varía entre el 10 al 20 por ciento del total del Crédito, es decir financian entre 80 y 90% el valor de la Vivienda. No se financia el 100%



para que exista un compromiso, desde el primer día, por parte del Beneficiario del Crédito.

- g) Cada Entidad tiene sus Propios requisitos (como contratar seguros adicionales), por lo que el Cliente puede escoger la que mejor le parezca. La Vivienda es una Deuda por muchos años, conviene tomar el tiempo para informarse y decidir.
- h) La VIS objeto Crédito **debe ser buscada por el Cliente antes de la obtención del Préstamo.** Las Entidades Financieras no otorgan el dinero antes de que se sepa a ciencia cierta cuál va a ser el Inmueble que va a adquirirse, construirse, mejorarse o puesta en anticresis. Esto es así porque, primero, se necesita saber el valor de vivienda, antes de otorgar el Crédito.
- i) Si uno vive en familia o concubino, puedo aumentar su capacidad de pago y aumentar el Valor del Crédito, pero ¿Qué parte de la Renta familiar puede comprometer en el pago de la VIS?

Valor Comercial de la Vivienda (Nueva, Mejorada, a Construir, Refaccionada y dada en Anticrético)	Tasa máxima de Interés Anual	Máximo de Renta que se dedica a pagar el Crédito VIS.
Igual o menor a 255.000UFV (Bs. 482.600 o 66.340 USD)	5,5%	45%
Igual o menor a 380.000UFV (Bs. 719.260 o 103.340 USDS)	6,0%	40%
Si es un apartamento 380.000 y 400.000UFV (Bs 759.836 o 109.171 USD). Si es una Casa 460.000UFV (870.683 Bolivianos o 125.098 USD).	6,5%	35%



8.6 GESTIÓN DE RIESGO¹⁶

Las Entidades Financieras, además de cumplir con las regulaciones prudenciales que para el efecto emite el Organismo Regulador, deben asegurarse de establecer un Sistema Interno de Administración de Riesgos que funcione de manera satisfactoria.

Sobre el particular la Ley 393 en sus artículos 449° y 450°, ¹⁷ señala lo siguiente: Las Entidades Financieras deberán implementar Sistemas, Metodologías y Herramientas de Gestión Integral de Riesgos, que contemplen Objetivos, Estrategias, Estructura Organizacional, Políticas y Procedimientos para la prudente Administración de todos los Riesgos Inherentes a sus actividades y operaciones; en base a la normativa que emita para el efecto la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

8.6.1 RIESGO CREDITICIO

Es la probabilidad en que un Prestatario no devuelva el principal monto del Crédito o no pague los Intereses de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Préstamo.

La medida para Controlar y Monitorear el Riesgo Crediticio más importante es el Sistema de Análisis de Crédito que se aplica a cada Cliente a nivel Individual o Colectivo y este Sistema debe ser completado con un Análisis Global de la composición de la Cartera para evaluar la Exposición de la Entidad a un Grupo Económico o a un determinado Sector fuertemente condicionado por los Ciclos Económicos.

Artículo 453° al 456° de la Ley de Servicios Financieros N° 393 menciona que; las Entidades Financieras están obligadas a estructurar Sistemas de Gestión de los Riesgos de Mercado, con el fin de evitar pérdidas derivadas de movimientos adversos en los Factores de Mercado como la Tasa de Interés, el Tipo de Cambio y los Precios de Instrumentos en los que la entidad ha tomado una posición dentro o fuera de balance.

Asimismo, con relación al Riesgo Operativo indica que, las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) tienen la obligación de implementar mecanismos efectivos de Control Operativo para evitar situaciones de Fraude Interno y Externo.

¹⁶ *Análisis de Riesgo de Crédito. Quinta Edición. Editorial Cono Sur Ltda. Pág. 14-38.*

¹⁷ *Ley de Servicios Financieros de 21 de Agosto de 2013*



Sobre la Evaluación de Deudor, señala que, se deberá tener presente que las Entidades de Intermediación Financiera evaluarán a los Deudores tomando en Cuenta sus Flujos de Caja, sus ingresos y capacidad de Servicio de la Deuda, su situación Financiera, Patrimonial, Proyectos futuros y otros Factores relevantes para determinar la Capacidad de Pago del Deudor, siendo éste el criterio básico de la evaluación. Las Garantías tienen carácter subsidiario. Para los distintos Tipos de Crédito, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI determinará mediante normativa expresa los Criterios y Requisitos para considerar Créditos debidamente Garantizados, tomando en cuenta la incorporación de Garantías no convencionales aceptables para el Financiamiento de actividades rurales conforme dispone el Artículo 99° de la Ley 393.

8.6.2 RIESGO DE LIQUIDEZ

El Riesgo de Liquidez afecta la actividad de una Entidad Financiera, porque sin Liquidez una Entidad puede ser forzada a cerrar. La Liquidez es la habilidad de una Entidad Financiera con las obligaciones Financieras cuando estas vencen. Por tanto, el Riesgo de Liquidez es la posible pérdida en que pueda incurrir una Entidad, si se ve obligada a vender Activos o contraer Pasivos en condiciones desfavorables.



CAPULO V

9. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL REFERIDO A AUDITORÍA INTERNA EN UNA ENTIDAD BANCARIA

9.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna, según el Comité de Basilea: Es una Actividad Independiente, que revisa en forma objetiva y brinda Consultoría en Orden a Agregar Valor en la Ejecución de las Operaciones de la Organización. Ayuda a la Organización a cumplir sus Objetivos con un Enfoque Sistemático y Disciplinado para Evaluar y mejorar la Eficiencia del Sistema de Administración de Riesgos, Control y Proceso.

La Auditoría Interna es el Órgano Administrativo que evalúa si los Controles Diseñados son confiables y si funcionan de tal manera que minimicen los Riesgos de Desfalcos, Malversaciones, Fraudes y Errores, sin perjudicar el eficiente Servicio a los Usuarios y Clientes.

La Auditoría Interna forma parte de la Estructura Organizativa de la Empresa y debe estar ubicada Organizacionalmente a un Nivel Jerárquico, que le permita cumplir con los Objetivos que se le asignan.

La Auditoría Interna debe mantener Independencia con relación a las Actividades que Audita, por lo tanto, cuando la Auditoría Interna se involucra en el Proceso Operativo, deja de realizar Funciones de Auditoría Interna y se convierte en un Nivel de Control de Calidad, Supervisión, etc., de la operaciones que realizan las Entidades Financieras u otro tipo de Empresas.

9.2 OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA AUDITORÍA INTERNA BANCARIA

El Objetivo Principal es ayudar a la Administración en el cumplimiento de sus Funciones y Responsabilidades, proporcionándole Análisis Objetivos,



Evaluaciones, Recomendaciones y todo Tipo de comentarios pertinentes sobre las Operaciones examinadas.

La Auditoría Interna es un Servicio realmente Gerencial, razón por la que sus Objetivos deben ir acompañados de los Propósitos de la Administración, los cuales se pueden resumir en:

- Examinar los Sistemas establecidos para verificar el cumplimiento de Planes Políticos, Procedimientos, Leyes y Regulaciones que tienen un impacto significativo sobre la Información Financiera.
- Evaluar los Sistemas de protección de los Activos de la Institución y verificar la existencia de dichos Activos.
- Examinar los Proyectos y Presupuestos con las Operaciones realizadas para verificar los Niveles de cumplimiento y Analizar las variaciones significativas.
- Valorizar y determinar la relación costo/beneficio de los Controles y Procedimientos establecidos por la Administración.
- Garantizar Información Financiera confiable y oportuna.
- Promover la Eficiencia Operativa de la Entidad.
- Cumplimiento de Objetivos, Políticas, Planes, Procedimientos, Leyes y Reglamentos.

9.2.1 Alcance

El Alcance de la Auditoría Interna comprende el Examen y Evaluación de la adecuación y efectividad del Sistema de Control Interno y la Calidad de Ejecución en la realización de las Responsabilidades asignadas.

9.3 FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna es una actividad de Evaluación establecida dentro de una Entidad como un Servicio a la misma. Sus Funciones incluyen, entre otras cosas,



Examinar, Evaluar y Monitorear la adecuación y efectividad de los Sistemas de Control Contables e Internos.

9.3.1 La Auditoría interna como función preventiva

Se refiere a que la realización de las Auditorías a las Agencias Bancarias va encaminada a disminuir en un Alto porcentaje la ocurrencia de Hechos o Situaciones no deseadas, evaluando para ello que los Controles Internos implementados sean efectivos y se estén cumpliendo correctamente, así como las medidas de seguridad adoptadas por la Institución sean las adecuadas.

9.3.2 La Auditoría interna como función de asesoría a la administración

El Personal de Auditoría Interna, debe caracterizarse por Apoyar y Asesorar a la Administración de la Institución. La Auditoría Interna ayuda a los Miembros de una Institución en el desempeño efectivo de sus Responsabilidades, proporcionando Análisis, Evaluaciones, Recomendaciones, Asesoría e Información de las actividades que se han Auditado.

9.4 METODOLOGÍA

El Auditor Interno debe gestionar efectivamente la actividad de Auditoría Interna para asegurar que añada valor a la Organización:

9.4.1 Planificación

El Auditor Interno, debe establecer planes basados en los Riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de Auditoría Interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización al menos anualmente.

9.4.2 Programa de Trabajo

Los Auditores Internos deben preparar Programas que cumplan con los Objetivos del Trabajo. Estos Programas de Trabajo deben estar registrados.



Los Programas de Trabajo deben establecer los Procedimientos para identificar, Analizar, Evaluar y Registrar Información durante la Tarea.

9.4.3 Desempeño del Trabajo

Los Auditores Internos deben Identificar, Analizar, Evaluar y Registrar suficiente Información de manera tal que les permita cumplir con los Objetivos del Trabajo.

9.4.4 Supervisión del Trabajo

Los Trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus Objetivos, la calidad del Trabajo, y el desarrollo Profesional del Personal.

9.4.5 Comunicación de Resultados

Los Auditores Internos deben comunicar los Resultados del Trabajo oportunamente, para que se puedan asegurar que se dé a los resultados la debida consideración y atención.

9.5 PAPELES DE TRABAJO

Son el conjunto de Cédulas y Documentación fehaciente que contienen los Datos e Información obtenidos por el Auditor en su Examen, así como la descripción de las Pruebas realizadas y el Resultado de las mismas, para:

- ✓ Proporcionar evidencia del Trabajo realizado, constituyendo el soporte del Informe del Auditor y
- ✓ Servir de Guía y Fuente de información en Auditorías subsecuentes.

9.5.1 Contenido de los Papeles de Trabajo

Los Papeles de Trabajo deben de contener la Documentación, para demostrar que los Registros fundamentales están de acuerdo, o se ajustan a los Estados Financieros y a otras informaciones que se han actualizado y que están cumpliendo las Normas Profesionales aplicables a la Ejecución del Trabajo.

Los Papeles de Trabajo deben contener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Nombre de la entidad;



- ✓ Identificar el Área sujeta a examinar y/o Prueba a realizar;
- ✓ Índice;
- ✓ Fecha de la Auditoría;
- ✓ Nombre o Iniciales del Auditor que Realizó;
- ✓ Nombre o Iniciales del Auditor que Revisó; y,
- ✓ Marcas de Auditoría.

Estos papeles de trabajo son clasificados en:

❖ **Archivo Corriente**

Está compuesto por los Papeles de Trabajo de interés exclusivo para una Auditoría determinada y por lo tanto no son de uso continuo en Auditorías Posteriores.

❖ **Archivo Permanente**

Está integrado por los Papeles de Trabajo de utilización continua o necesaria en Auditorías posteriores como son: Disposiciones Legales, Políticas, Procedimientos, Organización de la Entidad, Evaluación del Control Interno, etc.

❖ **Archivos Inactivos**

Son aquellos que contienen la Información de Períodos anteriores al Corriente. Su consulta no es común y sirven para sustentar los Informes que se emitieron en esa época.

9.6 NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA

Existen normativas específicas para el desempeño de la Auditoría Interna. En el presente Proyecto se menciona aquella que se considera relacionada con el Tema objeto de Investigación con el propósito de:



- ❖ Definir Principios Básicos que representen el Ejercicio de la Auditoría Interna tal como este debería ser;
- ❖ Proveer un Marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de Auditoría Interna de valor añadido;
- ❖ Establecer bases para medir el desempeño de la Auditoría Interna; y,
- ❖ Fomentar mejora en los Procesos y Operaciones.

9.6.1.1 Normas sobre Atributos

- ❖ **Propósito, Autoridad y Responsabilidad**

El Propósito, la Autoridad y la Responsabilidad de la actividad de Auditoría Interna deben estar formalmente definidos en un Estatuto, de conformidad con las Normas, y estar aprobados por el Consejo.

- ❖ **Independencia y Objetividad**

La Actividad de Auditoría Interna debe ser Independiente y Objetiva en el cumplimiento de su Trabajo.

- ❖ **Objetividad Individual**

Los Auditores Internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar conflictos de intereses.

- ❖ **Pericia**

Tanto los Auditores Internos, así como la actividad de Auditoría Interna, colectivamente, deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus Responsabilidades Individuales.

El Auditor Interno debe tener suficientes conocimientos para identificar los Indicadores de fraude, pero no es de esperar que tenga conocimientos



similares a los de aquellas Personas cuya Responsabilidad principal es la Detección e Investigación del Fraude.

❖ **Debido Cuidado Profesional**

El Debido Cuidado Profesional no implica Infalibilidad. El Auditor Interno debe ejercer el debido Cuidado Profesional al considerar:

- ✓ El Alcance necesario para alcanzar los Objetivos del Trabajo;
- ✓ La relativa Complejidad, Materialidad o Significancia de asuntos a los cuales se aplican Procedimientos de aseguramiento;
- ✓ La Adecuación y Eficacia de los Procesos de Gestión de Riesgos, Control y Gobierno;
- ✓ La Probabilidad de Errores Materiales, Irregularidades o Incumplimientos; y,
- ✓ El Costo de aseguramiento en relación con los Potenciales beneficios.

9.6.1.2 Normas sobre Desempeño

❖ **Administración de la Actividad de Auditoría Interna**

El Director Ejecutivo de Auditoría debe gestionar efectivamente la actividad de Auditoría Interna para asegurar que añade valor a la Organización.

❖ **Planificación**

El Director Ejecutivo de Auditoría debe establecer Planes basados en los Riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de Auditoría Interna.

Dichos Planes deberán ser consistentes con las Metas de la Organización.



El Plan de Trabajo de la actividad de Auditoría Interna debe estar basado en una Evaluación de Riesgos, realizada al menos anualmente.

En este Proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la Alta Dirección y del Consejo.

Al Planificar el Trabajo, los Auditores Internos deben considerar:

- ✓ Los Objetivos de la Actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la Actividad controla su desempeño;
- ✓ Los Riesgos significativos de la Actividad, sus Objetivos, Recursos y Operaciones, y los Medios con los cuales el Impacto potencial del Riesgo se mantiene a un Nivel aceptable; y,
- ✓ Las Oportunidades de introducir mejoras significativas en los Sistemas de Gestión de Riesgos y Control de la Actividad.

❖ **Administración de Recursos**

El Director Ejecutivo de Auditoría debe asegurar que los Recursos de Auditoría Interna sean adecuados, suficientes y efectivamente asignados para cumplir con el Plan aprobado.

❖ **Políticas y Procedimientos**

El Director Ejecutivo de Auditoría debe establecer Políticas y Procedimientos para guiar la actividad de Auditoría Interna.

❖ **Naturaleza del Trabajo**

La actividad de Auditoría Interna evalúa y contribuye a la mejora de los Sistemas de Gestión de Riesgos, Control y Gobierno.



❖ **Gestión de Riesgos**

La Actividad de Auditoría Interna debe asistir a la Organización mediante la Identificación y Evaluación de las exposiciones significativas a los Riesgos, con relación a lo siguiente:

- ✓ Confiabilidad de la Información Financiera y Operativa;
- ✓ Eficacia y Eficiencia de las Operaciones;
- ✓ Protección de Activos; y,
- ✓ Cumplimiento de Leyes, Regulaciones y Contratos.

❖ **Control**

La actividad de Auditoría Interna debe asistir a la Organización en el mantenimiento de Controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

❖ **Análisis y Evaluación**

Los Auditores Internos deben basar sus Conclusiones y los Resultados del Trabajo en adecuados Análisis y Evaluaciones.

❖ **Registro de la Información**

Los Auditores Internos deben registrar Información relevante que les permita soportar las Conclusiones y los Resultados del Trabajo.

❖ **Informes de Auditoría**

El Informe de Auditoría Interna, es el resultado escrito de determinado Trabajo o Investigación, identificándose éstos por ser: Objetivos, Claros, Constructivos, Concisos y Oportunos. Deben emitirse por Escrito y Firmado cuando el Examen de la Auditoría esté finalizado.



CAPÍTULO VI

**PRESENTACIÓN DEL “MANUAL DE AUDITORÍA PARA LA
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA
GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS EN ENTIDADES
FINANCIERAS”, CASO DE ESTUDIO: BANCO MERCANTIL SANTA
CRUZ S.A.**

**BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**MANUAL DE AUDITORÍA PARA LA
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDA
(BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.)**

**DICIEMBRE DE 2015
LA PAZ- BOLIVIA**



ÍNDICE

PRIMERA PARTE: DEL MANUAL Y DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	43
CAPÍTULO I- INTRODUCCIÓN	43
1.1. ANTECEDENTES.....	43
1.2. OBJETIVOS DEL MANUAL	43
1.3. ALCANCE DEL MANUAL.....	43
CAPÍTULO II- EJERCICIO DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	44
2.1. CONCEPTO Y PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	44
2.2. FUNCIONES DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	46
2.3.1 La Auditoría Interna Como Función Preventiva.....	46
2.3.2 La Auditoría Interna Como Función de Asesoría A La Administración.....	46
2.3. METODOLOGÍA	46
2.4.1 Planificación.....	46
2.4.2 Programa de Trabajo.....	47
2.4.3 Ejecución del Trabajo.....	47
2.4.4 Supervisión del Trabajo.....	47
2.4.5 Comunicación de Resultados.....	47
SEGUNDA PARTE: TÓPICOS DE PAPELES DE TRABAJO EVIDENCIA, SUPERVISIÓN E INFORMES DE AUDITORÍA	49
CAPÍTULO III-PAPELES DE TRABAJO	49
3.1. DEFINICIONES	49
3.2. IMPORTANCIA DE LOS PAPELES DE TRABAJO	49
3.3. OBJETIVOS DE LOS PAPELES DE TRABAJO	49
3.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS PAPELES DE TRABAJO	49
3.5. CANTIDAD Y CONTENIDO DE LOS PAPELES DE TRABAJO	50
3.6. INFORMACIÓN MÍNIMA DE LOS PAPELES DE TRABAJO.....	50
3.7. REFERENCIACIÓN Y CORREFERENCIACIÓN	51



3.7.1 REFERENCIACIÓN	51
3.7.1.1 METODOLOGÍA PARA EL USO DE LA REFERENCIA- CIÓN	51
3.7.2 CORREFERENCIACIÓN O REFERENCIA CRUZADA	52
3.7.2.1 REGLAS BÁSICAS DE CORREFERENCIACIÓN	52
3.8. MARCAS DE AUDITORÍA	52
3.8.1 REGLAS PARA EL USO DE MARCAS DE AUDITORÍA	52
3.8.2 ESTANDARIZACIÓN DE MARCAS	53
3.9. SEGURIDAD Y ARCHIVO DE LOS PAPELES DE TRABAJO	53
3.10. TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO	54
3.11. CONFIDENCIALIDAD Y ACCESO A PAPELES DE TRABAJO	54
3.11.1 CONFIDENCIALIDAD	54
3.11.2 ACCESO	54
3.12. LEGAJOS DE PAPELES DE TRABAJO	54
3.12.1. LEGAJO PERMANENTE	55
3.12.2. LEGAJO DE PLANIFICACIÓN Y/O PROGRAMACIÓN	55
3.12.3. LEGAJO CORRIENTE	55
3.12.4. LEGAJO RESUMEN	55
CAPÍTULO IV – EVIDENCIA DE AUDITORÍA	56
4.1. CONCEPTO DE EVIDENCIA	56
4.2. CLASIFICACIÓN DE LA EVIDENCIA DE AUDITORÍA	56
4.2.1. EVIDENCIA DE CONTROL	56
4.2.2. EVIDENCIA SUSTANTIVA	56
4.3. CARACTERÍSTICAS DE LA EVIDENCIA DE AUDITORÍA	56
4.3.1. COMPETENCIA	57
4.3.2. SUFICIENCIA	57
4.4. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE EVIDENCIA DE AUDITORÍA	57
4.4.1. TÉCNICAS DE AUDITORÍA	57
4.4.2. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	59



CAPÍTULO V – SUPERVISIÓN DE AUDITORÍA.....	61
5.1. CONSIDERACIONES SOBRE EL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LA AUDITORÍA.....	61
5.2. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE SUPERVISIÓN.....	61
5.2.1. EN LA PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	62
5.2.2. EN LA ETAPA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA	62
5.2.3. EN LA ETAPA DE CONCLUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	62
5.3. REGISTRO Y CONSTANCIA DE SUPERVISIÓN.....	64
5.4. CUESTIONARIOS DE CONTROL DE CALIDAD.....	64
CAPÍTULO VI – INFORMES DE AUDITORÍA.....	65
6.1. ASPECTOS CONCEPTUALES.....	65
6.2. PROPÓSITO DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA.....	65
6.3. IMPORTANCIA DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA.....	65
6.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA.....	66
6.5. EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA.....	66
TERCERA PARTE: PROCESO DE LA AUDITORÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDA.....	67
CAPÍTULO VII – PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	67
7.1. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO.....	67
7.2. ANÁLISIS FODA.....	67
7.3. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA (MPA).....	67
7.4. PROGRAMAS DE TRABAJO.....	68
CAPÍTULO VIII – EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	68
8.1. IMPORTANCIA DE LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	68
8.2. ACTIVIDADES INMERSAS EN LA EJECUCIÓN DE AUDITORÍA.....	68
CAPÍTULO IX – COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	69



9.1. PREPARACIÓN Y REMISIÓN DEL INFORME FINAL.....	69
CUARTAPARTE: GLOSARIO DE TÉRMINOS, ANEXOS Y FLUJOGRAMAS	70
CAPÍTULO X – GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	70
CAPÍTULO XI-ANEXOS.....	73
ANEXO NRO.1-MARCAS DE AUDITORÍA.....	72
ANEXO NRO.2 – PLANILLAS DEPENDIENTES.....	74
ANEXO NRO.3 -CUESTIONARIO CONTROL DE CALIDAD DE LA AUDITORÍA.....	75
ANEXO NRO. 4 –CUESTIONARIO DE RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO.....	77
ANEXO NRO.5 – ANÁLISIS FODA.....	78
ANEXO NRO.6 -MEMORÁNDUM PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA.....	79
ANEXO NRO. 7 - PROGRAMA DE TRABAJO.....	82
ANEXO NRO. 8 - MATRIZ DE RIESGOS.....	83
ANEXO NRO.9 - CARTA DE PRESENTACIÓN Y REMISION INFOR- ME FINAL DE AUDITORÍA.....	84
ANEXO NRO. 10 - INFORME FINAL DE AUDITORÍA.....	85
CAPÍTULO XII - FLUJOGRAMAS DE PROCESOS.....	87
FLUJOGRAMA NRO. 1 - PROCESO DE AUDITORÍA PARA EVALUA- CIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS.....	87
FLUJOGRAMA NRO. 2 - RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO.....	88
FLUJOGRAMA NRO. 3 - ELABORACIÓN DEL MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA Y PROGRAMAS DE TRABAJO.....	89
FLUJOGRAMA NRO. 4 - EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	90
FLUJOGRAMA NRO. 5 - INFORME DE AUDITORÍA.....	91



PRIMERA PARTE: DEL MANUAL Y DE LA AUDITORÍA INTERNA

CAPÍTULO I – INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Los Manuales, son herramientas valiosas que coadyuvan a lograr una adecuada sistematización de las Operaciones y Procedimientos Administrativos de toda Institución. Son esencialmente una guía que encamina y facilita las actividades de los miembros de una organización.

La aplicación de este Manual permitirá ejercer un Control de Calidad de los Trabajos realizados, ya que regula la ejecución de las diferentes Fases del Proceso de toda Auditoría, que son: a) Planificación, b) Ejecución y c) Comunicación de Resultados, cada una de estas Fases se ha desglosado en actividades específicas que deben cumplir los Auditores para realizar satisfactoriamente cualquier Trabajo de Auditoría.

1.2. OBJETIVOS DEL MANUAL

El objetivo del presente Manual es describir las actividades, proporcionar los Procedimientos, y la Metodología de Trabajo para la ejecución de la Auditoría para la Evaluación del Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Vivienda en Entidades Financieras particularmente en Banco Mercantil Santa Cruz S.A

1.3. ALCANCE DEL MANUAL

El Manual define los procesos que debe ejecutar el Auditor para el examen al Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Vivienda, éste Manual debe ser aplicado por el Auditor a cargo del trabajo en coordinación con las Áreas que participan en el proceso de otorgación de Créditos particularmente para Vivienda, tales como Área de Créditos, Jefaturas de Área, Gerencia General, etc.



CAPÍTULO II - EJERCICIO DE LA AUDITORÍA INTERNA

2.1. CONCEPTO Y PROPÓSITO DE LA AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna, según el Comité de Basilea: Es una Actividad Independiente, que revisa en forma objetiva y brinda Consultoría en orden a Agregar Valor en la Ejecución de las Operaciones de la Organización. Ayuda a la Organización a cumplir sus Objetivos con un Enfoque Sistemático y Disciplinado para Evaluar y mejorar la Eficiencia del Sistema de Administración de Riesgos, Control y Proceso.

La Auditoría Interna forma parte de la Estructura Organizativa de la Empresa y debe estar ubicada Organizacionalmente a un Nivel Jerárquico, que le permita cumplir con los Objetivos que se le asignan, manteniendo su Independencia.

2.2 OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA AUDITORÍA INTERNA

El Objetivo Principal es ayudar a la Administración en el cumplimiento de sus Funciones y Responsabilidades, proporcionándole Análisis Objetivos, Evaluaciones, Recomendaciones y todo Tipo de comentarios pertinentes sobre las Operaciones Examinadas.

La Auditoría Interna es un Servicio realmente Gerencial, razón por la que sus Objetivos deben ir acompañados de los Propósitos de la Administración, los cuales se pueden resumir en:

Examinar los Sistemas establecidos para verificar el cumplimiento de Planes Políticas, Procedimientos, Leyes y Regulaciones que tienen un impacto significativo sobre la Información Financiera.

Evaluar los Sistemas de protección de los Activos de la Institución y verificar la existencia de dichos Activos.



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



Asimismo los Objetivos de la Auditoría Interna han sido ampliados en forma significativa, desde el Objetivo Clásico de proteger los Activos de la Institución contra fraudes de los Propios empleados o de terceros, hasta objetivos actuales como el de revisar la Estrategia Global que la Alta Dirección ha diseñado para la prevención del Lavado de Dinero u otros Activos.

Examinar los Proyectos y Presupuestos con las Operaciones realizadas para verificar los Niveles de cumplimiento y Analizar las variaciones significativas.

Valorizar y determinar la relación costo/beneficio de los Controles y Procedimientos establecidos por la Administración. Como parte del Proceso de Valoración de los Controles establecidos, la Auditoría Interna determina si el Costo de los mismos es adecuado con relación a los Beneficios Obtenidos.

Garantizar Información Financiera confiable y oportuna, para permitir a la Administración de la Empresa:

- Conocer la precisión y veracidad de la Contabilidad;
- Verificar el cumplimiento de las Políticas y Procedimientos Contables por la Administración, en la función de su Eficiencia y Efectividad; y,
- Salvaguarda de los Activos.

Cumplimiento de Objetivos, Políticas, Planes, Procedimientos, Leyes y Reglamentos.

El Proceso de determinar Objetivos y establecer Políticas, Planes y Procedimientos es parte del Proceso integral de la Administración de la Entidad.



2.3 FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna es una actividad de Evaluación establecida dentro de una Entidad como un Servicio a la misma. Sus Funciones incluyen, entre otras cosas, Examinar, Evaluar y Monitorear la adecuación y efectividad de los Sistemas de Control Contables e Internos.

2.3.1 La Auditoría interna como función preventiva

Se refiere a que la realización de las Auditorías a las Agencias Bancarias va encaminada a disminuir en un Alto porcentaje la ocurrencia de Hechos o Situaciones no deseadas, evaluando para ello que los Controles Internos implementados sean efectivos y se estén cumpliendo correctamente, así como las medidas de seguridad adoptadas por la Institución sean las adecuadas.

2.3.2 La Auditoría interna como función de asesoría a la administración

El Personal de Auditoría Interna, debe caracterizarse por Apoyar y Asesorar a la Administración de la Institución. La Auditoría Interna ayuda a los Miembros de una Institución en el desempeño efectivo de sus Responsabilidades, proporcionando Análisis, Evaluaciones, Recomendaciones, Asesoría e Información de las actividades que se han Auditado.

2.4 METODOLOGÍA

El Auditor Interno debe gestionar efectivamente la actividad de Auditoría Interna para asegurar que añada valor a la Organización:

2.4.1 Planificación

El Auditor Interno, debe establecer planes basados en los Riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de Auditoría Interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la Empresa.



El Plan de Trabajo de la actividad de Auditoría Interna debe estar basado en una Evaluación de Riesgos, realizada al menos anualmente. En este Proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la Alta Dirección y del Consejo.

2.4.2 Programa de Trabajo

Los Auditores Internos deben preparar Programas que cumplan con los Objetivos del Trabajo. Estos Programas de Trabajo deben estar registrados.

Los Programas de Trabajo deben establecer los Procedimientos para identificar, Analizar, Evaluar y Registrar Información durante la Tarea. El Programa de Trabajo debe ser aprobado con anterioridad al comienzo del Trabajo y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente.

2.4.3 Ejecución del Trabajo

Los Auditores Internos deben Identificar, Analizar, Evaluar y Registrar suficiente Información de manera tal que les permita cumplir con los Objetivos del Trabajo.

Los Auditores Internos deben Identificar información suficiente, Confiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los Objetivos del Trabajo, así como, basar sus Conclusiones y los Resultados del Trabajo en adecuados Análisis y Evaluaciones.

Los Auditores Internos deben Registrar Información relevante que les permita soportar las Conclusiones y los Resultados del Trabajo.

2.4.4 Supervisión del Trabajo

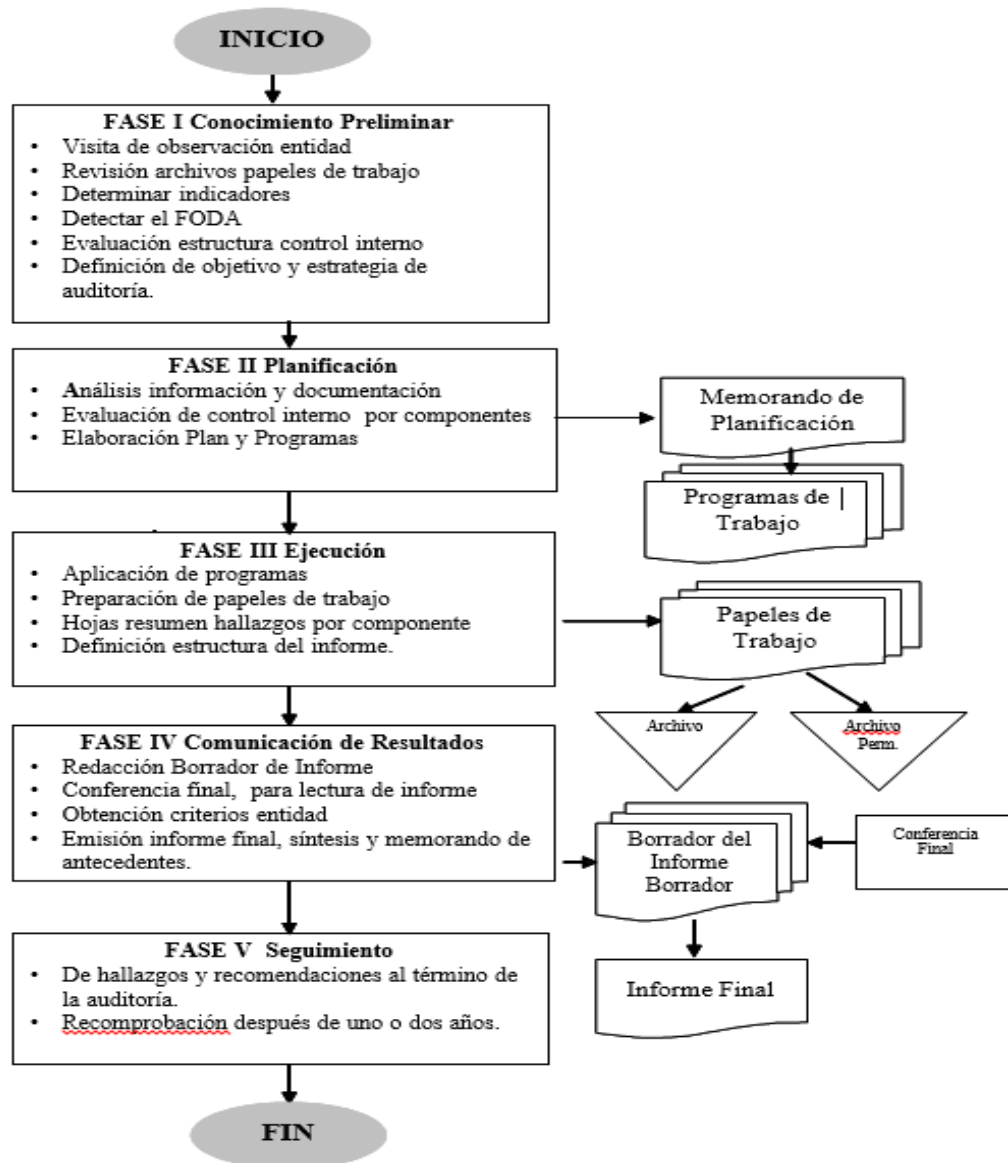
Los Trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus Objetivos, la calidad del Trabajo, y el desarrollo Profesional del Personal.

2.4.5 Comunicación de Resultados

Los Auditores Internos deben comunicar los Resultados del Trabajo oportunamente, para que se puedan asegurar que se dé a los resultados la debida consideración y atención.



FLUJO DEL PROCESO DE LA AUDITORÍA





SEGUNDA PARTE: TÓPICOS DE PAPELES DE TRABAJO, EVIDENCIA, SUPERVISIÓN E INFORMES DE AUDITORÍA

CAPÍTULO III – PAPELES DE TRABAJO

3.1. DEFINICIONES

Son el conjunto de Cédulas y Documentación fehaciente que contienen los Datos e Información obtenidos por el Auditor en su Examen, así como la descripción de las Pruebas realizadas y el Resultado de las mismas, sobre los cuales sustenta la Opinión que emite al suscribir su Informe.

3.2. IMPORTANCIA DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Los Papeles de Trabajo son los Registros llevados por el Auditor Independientemente sobre los Procedimientos seguidos, las Pruebas realizadas, la Información obtenida y las Conclusiones a que ha llegado durante el desarrollo de un Examen.

3.3. OBJETIVOS DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Los Papeles de Trabajo, cumplen los siguientes objetivos:

- ✓ Proporcionar el sustento del Informe y de las conclusiones obtenidas durante el desarrollo de nuestro Examen.
- ✓ Permitir que los Auditores adopten un enfoque uniforme en su trabajo.
- ✓ Facilitar y servir como Evidencia de la supervisión ejercida durante la ejecución del trabajo de Auditoría.
- ✓ Servir de Guía y Fuente de información en Auditorías subsecuentes.

3.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Los Papeles de Trabajo deben cumplir con ciertas Características y Requisitos los cuales se detallan como: Claros, Concisos, Pertinentes, Objetivos, Lógicos, Ordenados, Íntegros.



3.5. CANTIDAD Y CONTENIDO DE LOS PAPELES DE TRABAJO

La cantidad, tipo y contenido de los Papeles de Trabajo dependen del Juicio Profesional del Auditor, el que se ve afectado por:

- ✓ La magnitud de la Entidad, naturaleza de la Auditoría e Informe a emitir.
- ✓ Las características de los Respaldos de la Información a ser auditada.
- ✓ El Grado de Confiabilidad de los Controles Internos.
- ✓ Los Requisitos en las Áreas de mayor riesgo para una correcta Supervisión y Revisión del Trabajo.

En todo caso, los Papeles de Trabajo deben incluir, como mínimo, documentación que demuestre que:

- ✓ El trabajo ha sido planeado, ejecutado y supervisado adecuadamente.
- ✓ El Control Interno ha sido suficientemente evaluado, para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los Procedimientos de Auditoría.
- ✓ La Evidencia de Auditoría obtenida es suficiente y competente para sustentar la opinión del Auditor.

3.6. INFORMACIÓN MÍNIMA DE LOS PAPELES DE TRABAJO

La información mínima que debe incluirse en los Papeles de Trabajo es la siguiente:

- ✓ Nombre de la Entidad y/o Área auditada.
- ✓ Título o propósito de la Cédula preparada.
- ✓ Fecha de examen.
- ✓ Referencia al paso de Programa de Trabajo correspondiente.
- ✓ Referenciación (codificación) de la Cédula o Papel de Trabajo.
- ✓ Descripción del trabajo realizado (aclaración de las Marcas utilizadas).
- ✓ En caso de que la Cédula haya sido proporcionada por la Entidad, en ésta se consignará las iniciales PPE.
- ✓ Fechas e iniciales del Auditor que preparó la Cédula.
- ✓ Fecha e iniciales del Supervisor (Evidencia de la revisión del trabajo).



3.7. REFERENCIACIÓN Y CORREFERENCIACIÓN

3.7.1. REFERENCIACIÓN

En un sistema de codificación utilizado para organizar y archivar los Papeles de Trabajo en cada uno de los Legajos, de tal forma que facilite la identificación y el acceso a los mismos para propósitos de supervisión, consulta o demostración del trabajo realizado.

3.7.1.1. METODOLOGÍA PARA EL USO DE LA REFERENCIACIÓN

La metodología a ser aplicada para la Referenciación de los Papeles de Trabajo será la siguiente:

- ✓ Se asignará una codificación alfanumérica dependiendo del tipo de Auditoría, correspondiendo el código alfabético para identificar la sección del Legajo o el rubro del objeto de la Auditoría al cual corresponde los Papeles de Trabajo.
- ✓ La codificación asignada, debe anotarse con lápiz de color rojo, a fin de facilitar su visualización, colocando en ángulo superior derecho de cada Cédula.
- ✓ La secuencia de las planillas dentro de cada rubro se hará por ordenamiento alfanumérico por ejemplo A1 hasta....An. y Subíndices si corresponden.
- ✓ Para el caso en que los Papeles de Trabajo sean soportados por fotocopias proporcionados por la Entidad o terceros se deberá tomar en consideración lo siguiente:
 - En el caso de que los documentos fueran de la propia Entidad pero preparadas fuera de la Unidad de Auditoría Interna, se debe colocar en el ángulo superior izquierdo la sigla **PPE**



(proporcionado por la Entidad).

- En el caso de que el documento fuera elaborado fuera de la Entidad (circularización por ejemplo), se coloca en el ángulo superior izquierdo de la Cédula de Trabajo la sigla **PPT** (Papel Proporcionado por Terceros).

3.7.2. CORREFERENCIACIÓN O REFERENCIA CRUZADA

La Correferenciación o cruce de referencias, tiene como objetivo indicar que una cifra dentro de una Cédula tiene relación directa con otra cifra o conjunto de ellas que figuran en otras Planillas.

3.7.2.1. REGLAS BÁSICAS DE CORREFERENCIACIÓN

Las reglas básicas para la Correferenciación son las siguientes:

- ✓ Solamente se deben cruzar Cifras Idénticas.
- ✓ Los índices y las Correferencias se deben hacer con lápiz de color rojo.
- ✓ Se entenderá que la referencia a la izquierda significa que viene de otra Cédula de trabajo y a la derecha que se envía o va.
- ✓ Debe tratarse de que las Correferencias vayan de lo general a lo particular.

3.8. MARCAS DE AUDITORÍA

Las Marcas de Auditoría, son señales o tildes (**Ver: Anexo N° 1**) que el Auditor usa, para indicar en forma resumida que ha aplicado un determinado procedimiento y/o realizado un trabajo sobre importes, partidas, saldos o datos sujetos a revisión.



3.8.1. REGLAS PARA EL USO DE MARCAS DE AUDITORÍA

Al hacer las Marcas de Auditoría deberá tenerse en cuenta, los siguientes aspectos:

- ✓ Las Marcas deben ser escritas al costado (izquierda y/o derecha) de la partida o dato, con lápiz de color rojo.
- ✓ El trabajo realizado que representa la Marca utilizada, debe ser explicado en forma clara en la parte inferior de la Cédula de trabajo.
- ✓ No se debe utilizar una misma Marca para explicar la ejecución de procedimientos diferentes.
- ✓ Para Referenciar un Conjunto de Cifras y evitar la repetición de la Marca en cada una de ellas, es conveniente utilizar Fechas y Llaves.
- ✓ Debe evitarse el recargar una Cédula con el uso excesivo de Marcas.

3.8.2. ESTANDARIZACIÓN DE MARCAS

Las Marcas de Auditoría pueden ser de dos clases: Con significado uniforme estándar cuyo modelo se puede ver en el Anexo Nro. 1 “Marcas de Auditoría” o con significado a criterio del Auditor.

3.9. SEGURIDAD Y ARCHIVO DE LOS PAPELES DE TRABAJO

El Auditor, tiene la responsabilidad de cuidar (proteger) los Papeles de Trabajo durante el desarrollo de una Auditoría o posterior a la misma, con la seguridad debida, según se detalla a continuación:

- ✓ Durante el desarrollo de la Auditoría los Papeles de Trabajo deben estar siempre bajo el control del Auditor.
- ✓ Al término de una jornada de trabajo, los Papeles de Trabajo deben ser mantenidos en lo posible en un mueble bajo llave.
- ✓ En caso de viaje, deben ser transportados por el propio Auditor.
- ✓ La oficina de Auditoría debe contar con un lugar adecuado para archivar los papeles que no sean utilizados.



- ✓ El acceso al archivo principal de la oficina del Jefe de la Unidad de Auditoría Interna debe ser restringido.

3.10. TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO

Los Papeles de Trabajo deben ser conservados como soporte del trabajo hecho por el Auditor por el lapso de 5 años.

3.11. CONFIDENCIALIDAD Y ACCESO A PAPELES DE TRABAJO

3.11.1. CONFIDENCIALIDAD

El Auditor en todo momento, tanto durante la realización de su trabajo como después de concluido el mismo, debe mantener la confidencialidad sobre los asuntos relacionados con la Entidad, excepto cuando: Existe autorización escrita de la Entidad, existe un Deber Ético y Profesional o cuando es requerido por Ley.

3.11.2. ACCESO

Cuando se entreguen Papeles de Trabajo deberán tenerse en cuenta las siguientes precauciones:

- ✓ Los Archivos deben ser revisados antes de facilitarlos.
- ✓ El Auditor debe mantener el control de los Papeles.
- ✓ La revisión deberá hacerse en las oficinas del Auditor.
- ✓ Si se requieren los Papeles para un Proceso Judicial, deberán retenerse Fotocopias.
- ✓ Salvo Casos Especiales, no se debe permitir que se obtengan Duplicados.

3.12. LEGAJOS DE PAPELES DE TRABAJO

Cabe aclarar que el Tipo y Cantidad de Legajos a preparar para cada trabajo varía según las Circunstancias.



3.12.1. LEGAJO PERMANENTE (LN)

Este Legajo deberá conservar Información y Documentación de Suma Importancia relacionada a la Empresa y de Auditoría, sin necesidad de reproducirla cada año a menos que los Hechos hayan cambiado. El Objetivo Principal de este Legajo es servir de Consulta Permanente para Uno o más Ejercicios o de uso continuo.

3.12.2. LEGAJO DE PLANIFICACIÓN Y/O PROGRAMACIÓN (LP)

Este Legajo incluye la Documentación relacionada principalmente con la Planificación del Examen a realizar, sobre la cual se sustenta Dicha Etapa y El Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA).

3.12.3. LEGAJO CORRIENTE (LC)

En este Legajo se mantendrá la Información y Documentación obtenida y/o preparada por el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna y el Equipo de Auditoría, durante la Ejecución de la Auditoría, que sustenten la Opinión, Conclusiones y/o Recomendaciones.

3.12.4. LEGAJO RESUMEN (LR)

Este Legajo incluye los Papeles de Trabajo y Documentos referidos a los Temas Claves o Aspectos de Trascendental Importancia ocurridos durante la Etapa de finalización de la Auditoría.



CAPÍTULO IV - EVIDENCIA DE AUDITORÍA

4.1. CONCEPTO DE EVIDENCIA

Es la Información Obtenida por el Auditor durante el Proceso de Auditoría para respaldar sus Conclusiones y Opiniones. La Evidencia de Auditoría está dirigida a comprobar el Grado de Validez de las Afirmaciones contenidas en La Información a ser auditada.

4.2. CLASIFICACIÓN DE LA EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Por la naturaleza de la Evidencia a obtener, la misma puede ser de dos clases: Evidencia de Control o Evidencia Sustantiva.

4.2.1. EVIDENCIA DE CONTROL

Es aquella que nos proporciona satisfacción sobre los Controles en los cuales hemos decidido confiar, en el sentido que exista y han operado efectivamente durante el Período bajo Examen. Respalda las Afirmaciones sobre los Componentes y en consecuencia nos permite tomar Decisiones sobre el Alcance, Naturaleza y Oportunidad de la Evidencia Sustantiva.

4.2.2. EVIDENCIA SUSTANTIVA

Es aquella que brinda satisfacción sobre los Saldos y Afirmaciones expuestas en los Estados Financieros.

4.3. CARACTERÍSTICAS DE LA EVIDENCIA DE AUDITORÍA

Los atributos que debe tener la Evidencia de Auditoría son básicamente, la Suficiencia y Competencia.



4.3.1. COMPETENCIA

Para que la Evidencia sea competente, debe ser confiable, los Factores que contribuyen a la Competencia de la Evidencia son entre otros:

- ✓ Cuando la Evidencia ha sido obtenida de Fuentes Independientes.
- ✓ Cuando la Información Objeto de la Auditoría ha sido preparada bajo Condiciones Satisfactorias de Control Interno.
- ✓ Cuando la Evidencia ha sido obtenida por el Auditor en Forma Directa, por ejemplo, a través de Recuentos Físicos, Observación, Cálculos e Inspección.
- ✓ La Evidencia bajo la Forma de Documentos y Manifestaciones Escritas es más Confiable que bajo la forma de Declaraciones Orales.

4.3.2. SUFICIENCIA

La Suficiencia, se refiere a la cantidad y tipo de Evidencia obtenida, la Evidencia es suficiente si basta para sustentar la Opinión del Auditor, para ello debe ejercitar su Juicio Profesional con el Propósito de determinar la Cantidad y Tipo de Evidencia necesaria.

4.4. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE EVIDENCIA DE AUDITORÍA

4.4.1. TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Son herramientas, Métodos Prácticos de Investigación y Pruebas en Auditoría, utilizados por el Auditor profesional en sus labores a fin de obtener la Evidencia necesaria que fundamente sus Opiniones y Conclusiones. Las Técnicas de Auditoría, han sido objeto de varias clasificaciones, pero nos referimos a los que se enuncian como las más comunes utilizadas en la profesión:

- ✓ **Análisis:** Consiste en la descomposición del Todo en Partes Homogéneas, es decir, separar y evaluar Los Elementos o Partes que conforman, con el fin de establecer su Naturaleza, su Relación y Conformidad con los



Criterios normativos y Técnicos existentes.

- ✓ **Comparación:** Técnica de Verificación Ocular por medio de la cual se determina Similitudes o Diferencias entre dos o más Conceptos o Hechos.
- ✓ **Entrevista:** Las Entrevistas pueden ser efectuadas al Personal de la Entidad auditada o Personas beneficiarias de los Programas o Actividades a su cargo.
- ✓ **Encuesta:** Las Encuestas pueden ser útiles para recopilar Información de un Gran Universo de Datos o Grupos de Personas. Su Ventaja Principal radica en la economía en Términos de Costo y Tiempo.
- ✓ **Comprobación:** Esta Técnica de Verificación Documental tiene el Objeto de verificar la Existencia, Legalidad, Autenticidad y Legitimidad de Las Transacciones u Operaciones efectuadas por una Entidad, mediante, la verificación de los Documentos que las respaldan.
- ✓ **Recálculo:** Consiste en Pruebas Matemáticas o Recálculos a Operaciones ya realizadas.
- ✓ **Confirmación:** Es una Técnica de verificación escrita que permite obtener Información Escrita de Funcionarios o Terceras Personas que participan o ejecutan parte de las Operaciones sujetas a verificación.
- ✓ **Indagación:** Esta Técnica consiste en la averiguación y obtención de Información que se hace sobre un Hecho, por lo general de manera verbal, para obtener Elementos de Juicio al respecto.
- ✓ **Recuento físico o inspección:** Es el Examen Físico y ocular de Activos en general, para verificar o cerciorarse de su Existencia, Características o Autenticidad.
- ✓ **Observación:** Es una Técnica de verificación ocular, por medio de la cual El Auditor se cerciora Personalmente de Hechos y Circunstancias relacionados a la Ejecución de Operaciones.
- ✓ **Otras técnicas:** También, podrán aplicarse según el Criterio Profesional del Auditor y el Tipo y Naturaleza de la Auditoría a ejecutar.



4.4.2. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Los Procedimientos de Auditoría, constituyen el Conjunto de Acciones, Tareas o Pruebas Específicas a aplicar en una Auditoría, a las Partidas, Hechos o Circunstancias. A través de Los Procedimientos, se da cumplimiento a Las Normas de Auditoría relativas al Trabajo con el propósito de alcanzar los Objetivos de la Auditoría. Es necesario hacer una distinción entre Técnicas y Procedimientos de Auditoría: **Técnicas**, son métodos o formas de acción para la investigación de Auditoría, en tanto que **Procedimientos**, son Operaciones o Pruebas Específicas a aplicar en la Auditoría, de donde podríamos concluir que las Técnicas se las aplica por medio de Procedimientos. Cabe mencionar, sin embargo, que un Procedimiento completo de un Área o Rubro, no está dado por lo general por una sola Técnica, sino, a veces por dos o más Técnicas que para aplicarlas es necesario hacerlo por medio de Procedimientos. A continuación, se detalla con fines enunciativos pero no limitativos, los Principales Procedimientos aplicados en La Profesión:

- ✓ **Indagaciones y Manifestaciones de la Gerencia**, Consiste en obtener Información de parte del Personal de la Entidad en forma Oral o Escrita.
- ✓ **Procedimientos de Diagnóstico**, Este tipo de Procedimientos, implica analizar la Información sobre un Componente determinado, con la finalidad de identificar Áreas de Alto Riesgo, Debilidades potenciales en los Sistemas o Fallas que pudieran o pueden ocurrir en el Sistema.
- ✓ **Inspección y Revisión de Documentos**, Consiste en verificar que las transacciones se encuentren respaldados con la documentación de sustento.
- ✓ **Reconstrucción del Flujo Operacional**, Consiste en recorrer, por medio de una Muestra, las Transacciones, los Controles o las Funciones de procesamiento, para asegurarse de la conexión de una Operación o un Saldo.
- ✓ **Procedimientos Analíticos**, Consiste en el Estudio y Evaluación de la Información Financiera, utilizando Comparaciones con Otros Datos



relevantes.

- ✓ **Confirmación de Saldos por Terceros**, Significa obtener la manifestación de un Hecho, un Saldo de parte de un Tercero independiente de la Institución.
- ✓ **Recálculo**, Este procedimiento proporciona Evidencia sobre la Exactitud Aritmética de la Operación o Saldo Probado. Sin embargo, el Recálculo no proporciona por sí Evidencia sobre la Existencia, Integridad, Exactitud o Autorización de los Comprobantes del Cálculo, por lo que debe ser complementados con Procedimientos orientados a cubrir éstas Afirmaciones.
- ✓ **Inspección y Revisión de Documentos**, Consiste en verificar que los Controles Clave identificados, Transacciones y/o Saldos se encuentran debidamente respaldados por la Documentación Sustentatoria pertinente.



CAPÍTULO V - SUPERVISIÓN DE AUDITORÍA

5.1. CONSIDERACIONES SOBRE EL PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LA AUDITORÍA

La norma No. 2340 de las Normas para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NEPAI) emitido por el “Instituto de Auditores Internos – IIA”, referida a la Supervisión del Trabajo, indica: “Los Trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el Logro de sus Objetivos, la Calidad del Trabajo y el desarrollo profesional del Personal”. La actividad de Supervisión incluye:

- ✓ Dirigir al Equipo de Auditoría.
- ✓ Informarse de los Problemas Significativos.
- ✓ Revisar el Trabajo Realizado.
- ✓ Ayudar a resolver Problemas Técnicos y Administrativos.
- ✓ Facilitar la capacitación de los Auditores durante la Ejecución del Examen.

5.2. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE SUPERVISIÓN

5.2.1. EN LA PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA

En la Planificación y Programación de la Auditoría el Supervisor deberá:

- ✓ Revisar la Documentación obtenida para la preparación del MPA.
- ✓ Determinación de Riesgos y Enfoque de Auditoría.
- ✓ Decisión de utilizar el Muestreo (estadístico o no) para la obtención de Evidencia.
- ✓ Determinar el Tamaño y Forma de selección de la Muestra.
- ✓ Asegurarse que el Equipo de trabajo dio lectura al MPA preparado.

En la Planificación y Programación de la Auditoría el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna deberá:

- ✓ Controlar que el MPA sea presentado por el Supervisor para su respectiva Revisión y Aprobación.



- ✓ Una vez aprobado el MPA, verificar que la carátula del mencionado documento lleve las Firmas de todos los Miembros del Equipo de Auditoría, como evidencia de haber tomado Conocimiento de su Contenido.
- ✓ Verificar que el Programa de Trabajo de Auditoría presentado por el Supervisor contemple, los Objetivos y Procedimientos de acuerdo al MPA.

5.2.2. EN LA ETAPA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

En la etapa de Ejecución de la Auditoría el Supervisor deberá:

- ✓ Dirigir y controlar continuamente que el trabajo asignado al Equipo de Trabajo sea ejecutado y entregado oportunamente.
- ✓ Verificar que los Procedimientos establecidos en los Programas de Trabajo, hayan sido ejecutados en su Integridad por los Auditores.
- ✓ Revisar los Papeles de Trabajo elaborados por los Auditores.
- ✓ Las observaciones emergentes de la Supervisión durante la Ejecución del Trabajo de Campo, se plasmará en la “Planilla de Pendientes” (Ver Anexo Nro. 2).

En la etapa de Ejecución de la Auditoría el Jefe de la Unidad de Auditoría deberá coordinar continuamente y en Forma Oportuna con cada uno de los Supervisores de Auditoría, la Ejecución del Trabajo de Campo respecto a la obtención de Evidencia.

5.2.3. EN LA ETAPA DE CONCLUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En la etapa de Conclusiones y Comunicación de Resultados el Supervisor deberá:

- ✓ Revisar el contenido del Proyecto de Informe de Auditoría, verificando que todas las Observaciones de Control Interno y/o hallazgos, estén debidamente sustentados en los Papeles de Trabajo.
- ✓ Verificar que todos los Aspectos Sustanciales contenidos en los



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



Respectivos Informes Técnicos y Legales, sean considerados en el Informe de Auditoría.

- ✓ Verificar que la Estructura y Contenido del Proyecto de Informe de Auditoría cumplan con los Requisitos mínimos exigidos en El Presente Manual.
- ✓ Verificar que El Proyecto de Informe de Auditoría esté debidamente rubricado y/o firmado por él o Los Auditores Responsables de su preparación.

En la etapa de Conclusiones y Comunicación de resultados el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna deberá:

- ✓ Verificar que los Papeles de Trabajo cuenten con la Evidencia de Supervisión a cargo del Supervisor.
- ✓ Verificar que la Evidencia de Auditoría obtenida en el transcurso del Trabajo sea Suficiente y Competente a objeto de sustentar adecuadamente los Hallazgos y Conclusiones expuestas en el Informe de Auditoría.
- ✓ Verificar que el Informe de Auditoría contenga la Estructura General emanada del Presente Manual.
- ✓ Verificar que todas las Observaciones de Control Interno y/o hallazgos, reportados en el Proyecto de Informe de Auditoría, tengan el Adecuado Sustento en los Papeles de Trabajo.
- ✓ Verificar que el Contenido del Informe de Auditoría, cumple los Requisitos mínimos tanto de Forma y Fondo exigidos por El Presente Manual.
- ✓ Verificar que los Legajos de Papeles de Trabajo emergentes de la Auditoría, según sea el Caso, estén debidamente organizados, y firmados por el Equipo que ejecutó el Trabajo.
- ✓ De ser necesario, plasmar las Observaciones emergentes de la Supervisión en la “Planilla de Pendientes” (Ver Anexo Nro. 2).



5.3. REGISTRO Y CONSTANCIA DE SUPERVISIÓN

A objeto de dejar Evidencia documental de la Supervisión ejercida durante el Proceso de la Auditoría, definidas en el presente Capítulo, se establece lo siguiente:

El Supervisor deberá:

- ✓ Rubricar y colocar la Fecha, así como la disposición anotada en los Papeles de Trabajo, esto constituirá Evidencia de la Supervisión ejercida.
- ✓ Las Observaciones resultantes del Proceso de Supervisión, se plasmarán en la "Planilla de Pendientes" (**Ver Anexo Nro. 2**).

El Jefe de la Unidad de Auditoría Interna deberá:

- ✓ Sellar y colocar la Fecha, así como la disposición anotada en los Papeles de Trabajo, también colocará la Firma y Aprobación del MPA, Programas de Trabajo e Informes a cargo del Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, esto constituirá Evidencia de la Supervisión ejercida.
- ✓ Las Observaciones resultantes Del Proceso de Supervisión ejercido por el Jefe de la Unidad de Auditoría Interna, se plasmarán de ser necesario en la "Planilla de Pendientes" (**Ver Anexo Nro. 2**).

5.4. CUESTIONARIOS DE CONTROL DE CALIDAD

Independientemente de La Supervisión ejercida durante El Trabajo de Campo, a la finalización de cada Auditoría y/o Seguimiento, como constancia del Control de Calidad efectuado se llenará el "Cuestionario de Control de Calidad" (**Ver Anexo Nro. 3**) La Responsabilidad de la Preparación del citado "Cuestionario de Control de Calidad" recae en el Supervisor y aprobación del Jefe de la Unidad de Auditoría Interna.



CAPÍTULO VI - INFORMES DE AUDITORÍA

6.1. ASPECTOS CONCEPTUALES

El Informe de Auditoría, es el Documento Final que emite el Auditor como resultado de todo el Proceso que ha realizado, este Documento oficializa Los Resultados de la Auditoría ejecutada por la Unidad de Auditoría Interna, reportando principalmente Los Hallazgos Detectados, Las Conclusiones Arribadas y Las respectivas Recomendaciones.

6.2. PROPÓSITO DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA

El Propósito Principal es brindar un Criterio Profesional e Imparcial sobre el cumplimiento de las Políticas, Planes y Programas de la Entidad, así como el cumplimiento de Disposiciones Legales. El Informe de Auditoría y/o Seguimiento contribuye a la toma de Decisiones Gerenciales.

6.3. IMPORTANCIA DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA

Los Informes de Auditoría se consideran de mucha importancia ya que a través de ellos, la Asamblea de Socios puede conocer según corresponda:

- ✓ Sí la Entidad y/o sus Áreas dependientes están logrando los Objetivos y Metas para los cuales fueron creadas.
- ✓ Sí las Operaciones se efectuaron de manera Económica, Eficaz y Eficiente.
- ✓ Si la Entidad está dando cumplimiento a las Disposiciones Legales vigentes, y toda otra Normativa Interna vigente.
- ✓ Si las Áreas de la Entidad dieron cumplimiento a la implantación de las Recomendaciones aceptadas, de acuerdo al cronograma de implantación, correspondientes a Informes de Auditoría Interna, como de Auditoría externa.



6.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA

Los Informes de Auditoría deben cumplir las siguientes características:

- ✓ **Veracidad.** Si los hallazgos y conclusiones informados están sustentados por Evidencia Suficiente y Competente. Requiere que la Evidencia presentada sea verdadera y que los hallazgos estén correctamente expuestos, a fin de evitar errores que podrían restar credibilidad y generar cuestionamientos al Informe.
- ✓ **Completo y conciso.** Breve en la expresión, capaz de que en pocas palabras, se pueda decir mucho.
- ✓ **Claridad y tono constructivo.** El Informe debe ser redactado en lenguaje sencillo, entendible y constructivo, fácil de comprender, y sin ambigüedades.
- ✓ **Objetividad.** Se refiere a que los hechos deben ser presentados de manera objetiva, es decir con independencia e imparcialidad de criterio del Auditor.
- ✓ **Oportunidad.** Los Informes deben emitirse oportunamente para que su información sea utilizada.

6.5. EMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Los Informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna, estarán dirigidos a la Asamblea de Socios de la Empresa.



TERCERA PARTE: PROCESO DE LA AUDITORÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDA

CAPÍTULO VII - PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

En esta etapa el Auditor debe obtener una adecuada comprensión y oportuno conocimiento de la Entidad que será auditada, esto permitirá determinar y programar la naturaleza, oportunidad y alcance de los Procedimientos de Auditoría.

7.1. RELEVAMIENTO O RECOPIACION DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO

Esta Actividad está dirigida a obtener Información General sobre la Organización y el Contexto en que se desenvuelve, para la correcta obtención de la Información El Auditor deberá aplicar el “Cuestionario de Recopilación de Antecedentes y Entendimiento de Entorno” (**Ver Anexo Nro. 4**).

7.2. ANÁLISIS FODA

Con el propósito de conocer La Situación del área a Examinar y Diagnosticar la misma, el Auditor utilizará la técnica del FODA para determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas al Control Interno relacionado al Proceso de otorgación de Créditos de Vivienda. La Información Identificada en el Grupo 1, Oportunidades y Amenazas, y la información identificada en el Grupo 2, Fortalezas y Debilidades deberán ser ingresadas en el formulario “Análisis FODA” (**Ver Anexo Nro. 5**).

7.3. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA (MPA)

Una vez que el Auditor obtuvo La Comprensión y Conocimiento de la Entidad, deberá elaborar El Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA). El MPA es Un



Documento, que resume Los Aspectos clave de la Planificación del Examen. La Estructura y Contenido mínimo que debe contener el Memorándum de Planificación de Auditoría se detalla en el presente Manual. **(Ver Anexo Nro. 6)**

7.4. PROGRAMAS DE TRABAJO

Los Programas de Trabajo constituyen un Listado de Los Procedimientos a ejecutar, elaborados a la medida de las Operaciones y/o Componentes auditados. Los Programas de Trabajo deberán ser elaborados en El Formato Detallado en el “Programa de Trabajo”. **(Ver Anexo Nro.7)**

CAPÍTULO VIII - EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

En esta etapa el Auditor deberá Aplicar Pruebas, Evaluar Controles, Registros y deberá Recolectar Evidencia para determinar si las Observaciones detectadas en la Fase de Planeación son significativas para efectos del Informe y de esta forma obtener Evidencia que respalde al Mismo.

8.1. IMPORTANCIA DE LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Esta Etapa es muy importante pues en ésta se ejecutarán Los Procedimientos de Auditoría detallados en Los Programas de Trabajo, obteniéndose Evidencia suficiente y competente, cuyo resultado constituirá los *Papeles de Trabajo*, debiendo elaborarse los mismos cumpliendo los Requisitos mínimos establecidos en el Capítulo III del presente Manual.

8.2. ACTIVIDADES INMERSAS EN LA EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

Esta etapa del proceso de Auditoría incluye entre otras la realización de las siguientes actividades (resumen):

- ✓ Ejecución de los Procedimientos de Auditoría.



- ✓ Evaluación de los Hallazgos de Auditoría.
- ✓ Revisión de los Papeles de Trabajo.
- ✓ Revisión final sobre la Información a emitir.

CAPÍTULO IX - COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En esta etapa el Auditor elaborará el Informe de la Auditoría realizada, en dicho Documento debe indicar si el Control Interno relacionado con la Gestión de Créditos para Vivienda, está Parcialmente Implantando, Deficientemente Implantando, o Completamente Implantado y deberá detallar las Deficiencias y Excepciones las cuales deberán estar sustentados con Evidencia Suficiente y Pertinente de los Hechos Observados; el Informe expondrá:

- ✓ **Los Hallazgos Significativos**, que tengan relación con los Objetivos de Auditoría, los que incluirán la Información Suficiente y competente para facilitar su Comprensión, bajo una Perspectiva Apropriada.
- ✓ **Las Conclusiones**, que surgen de Inferencias Lógicas, basadas en los Hallazgos de Auditoría. Tales Conclusiones dependerán de lo persuasiva que resulte la Evidencia que sustenta los Hallazgos y lo convincente de la Lógica para formularlas.
- ✓ **Las Recomendaciones**, que se consideren apropiadas para corregir las Causas del Problema y mejorar los Sistemas y las Operaciones de la Entidad.

9.1. PREPARACIÓN Y REMISIÓN DEL INFORME FINAL

El Auditor deberá preparar y emitir el Informe final a la Asamblea de Socios, dicho Documento será remitido a la Instancia ya mencionada mediante un Memorándum cuyo modelo se puede ver en el **(Ver Anexo Nro. 9)**. La Estructura y Contenido mínimo del “Informe Final de Auditoría” se detalla en el **(Ver Anexo Nro. 10)**.



CUARTA PARTE: GLOSARIO DE TÉRMINOS, ANEXOS Y FLUJOGRAMAS

CAPÍTULO X - GLOSARIO DE TÉRMINOS

AUDITORÍA: Parte especializada de la Contabilidad, plasmada en un Plan de Trabajo que incluye Programas Específicos, utilizados por Auditores (Externos e Internos) que se encargan de efectuar un Servicio Específico, de acuerdo con Normas Generales de Auditoría.

CONTROL: Cualquier Medida que tome la Gerencia, para gestionar los Riesgos y aumentar la posibilidad de alcanzar los Objetivos y Metas establecidos.

CONTROL INTERNO: Es el Conjunto de Actividades, Normas, Programas, Procedimientos Manuales adoptados por una Entidad con cinco objetivos: 1) Salvaguarda de Activos. 2) Promover que los Estados Financieros y la Información Gerencial sea Útil, Oportuna, Confiable y Verificable. 3) Promover la Eficiencia, Eficacia y Economía de las Actividades. 4) Promover la Adhesión de Políticas. 5) Promover el cumplimiento de Leyes y Normas.

CRÉDITO: El Crédito es una Operación Financiera donde una persona presta una cantidad determinada de Dinero a otra persona llamada "Deudor", en la cual, este último se compromete a devolver la Cantidad Solicitada en el Tiempo o Plazo definido según las Condiciones Establecidas para dicho préstamo más los Intereses Devengados, Seguros y Costos Asociados si los hubiera.

EFICACIA: Es La Capacidad que tiene un Sistema de asegurar razonablemente La Consecución de Objetivos. En términos generales, El Índice de Eficacia es la Relación entre los Resultados Logrados y El Objetivo Previsto.



EFICIENCIA: Es La Habilidad de alcanzar Objetivos empleando la mínima Cantidad de Recursos posible. En este sentido, Un Índice de Eficiencia generalmente utilizado es La Relación entre Los Resultados obtenidos y La Cantidad de Recursos empleados.

EVALUACIÓN: Proceso mediante el cual se emite Juicios sobre Acontecimientos y Fenómenos con base en la comparación con Normas o Estándares explícitos o implícitos.

MANUAL: Documento detallado y de utilización práctica que guían Los Procedimientos a ser aplicados y contienen en forma adecuada y sistemática Información acerca de la Organización de la Empresa.

MARCAS DE AUDITORÍA: Son aquellos Símbolos convencionales que el Auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una Auditoría.

NORMA: Es una Regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas Conductas o Actividades.

ORGANIGRAMA: Representación gráfica de La Estructura de una Empresa o una Institución, en la cual se muestran Las Relaciones entre sus Diferentes Partes y la función de cada una de ellas, así como de las Personas que trabajan en las mismas.

PAPELES DE TRABAJO: Conjunto de Cédulas y Documentación que contienen los Datos e Información obtenidos por el Auditor en su Examen, así como la Descripción de las Pruebas realizadas y los Resultados de las Mismas sobre los Cuales sustenta la Opinión que emite al suscribir su Informe.



PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA: Conjunto de Técnicas de Investigación aplicables a un Grupo de Hechos o Circunstancias.

RIESGO DE CONTROL: Es el Riesgo de que Los Controles sobre la Temática no existan u operen ineffectivamente.

RIESGO DE DETECCIÓN: Es el Riesgo de que los Procedimientos del Auditor no detecten los Aspectos Importantes que pueden afectar la Temática.

RIESGO INHERENTE: Son los Riesgos asociados con la Naturaleza de la Temática.

SISTEMA: Es una Serie de Actividades relacionadas, cuyo Diseño y Operación conjunta tienen el Propósito de lograr uno o más Objetivos preestablecidos.

TÉCNICA DE AUDITORÍA: Métodos prácticos de Investigación y Prueba que utiliza el Auditor para obtener la Evidencia Necesaria que fundamente sus Opiniones y Conclusiones, su Empleo se basa en su Criterio o Juicio, según las Circunstancias y son utilizadas para obtener Material de Evidencia.

VIVIENDA:

La Vivienda es una Edificación cuya Principal Función es ofrecer refugio y habitación a las Personas, protegiéndolas de las Inclemencias Climáticas y de Otras amenazas. Otras denominaciones de Vivienda son: Apartamento, Aposento, Casa, Domicilio, Estancia, Hogar, Mansión, Morada, Piso, etc.



CAPÍTULO XI - ANEXOS

ANEXO NRO. 1 - MARCAS DE AUDITORÍA

BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA. – AUDITORIA INTERNA

FORMA	COLOR	SIGNIFICADO
🏠	Rojo	Datos obtenidos.
✓	Rojo	Proceso Verificado.
✗	Rojo	No cumple con el Atributo.
N/A	Rojo	No aplica.
Ⓞ	Rojo	Documentos con diferencias de más al cotejarlo con Registros.
S/F	Rojo	Documentos sin Firma de Elaborado, Revisado y Aprobado.
<u>L</u>	Rojo	Documentación con Soporte Legal.
z	Rojo	Documentación sin Soporte.
©	Rojo	Conciliado.
a	Rojo	Proceso correcto.
á	Rojo	Proceso observado.


	MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTION DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS	CÓDIGO: AUD/01/2015
		FECHA: OCTUBRE DE 2015

ANEXO NRO. 2 - PLANILLA DE PENDIENTES

**BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA. – AUDITORIA INTERNA
PLANILLA DE PENDIENTES**

NRO.	FECHA DE REGISTRO	DETALLE	SEGUIMIENTO DE PENDIENTES					
			1er SEGUIMIENTO		2do SEGUIMIENTO		3er SEGUIMIENTO	
			FECHA	% DE AVANCE	FECHA	% DE AVANCE	FECHA	% DE AVANCE

RESPONSABLES	CARGO	INICIALES	RÚBRICA
ELABORADO POR:			
REVISADO POR:			
APROBADO POR:			

	MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS	CÓDIGO: AUD/01/2015
		FECHA: OCTUBRE DE 2015

**ANEXO NRO. 3 CUESTIONARIO CONTROL DE CALIDAD DE LA
AUDITORÍA**


**BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA. – AUDITORIA INTERNA
CUESTIONARIO CONTROL DE CALIDAD DE LA AUDITORÍA**

Elaborado por.....

Fecha.....

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se efectuó la Recopilación de Antecedentes?			
2	¿Se obtuvo una Comprensión del Negocio?			
3	¿Las Entrevistas están documentadas?			
4	¿Se aplicó el cuestionario de Relevamiento de Información?			
5	¿Se elaboró el Memorándum de Planificación de Auditoría?			
6	¿Se elaboró el Programa de Trabajo de Auditoría?			
7	¿Se documentó las Evidencias obtenidas en el proceso de Ejecución de Auditoría?			

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

	MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS	CÓDIGO: AUD/01/2015
		FECHA: OCTUBRE DE 2015

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
8	¿Los Papeles de Trabajo están debidamente Referenciados y Correferenciados?			
9	¿Se elaboró las Planillas de Deficiencias detectadas en el Proceso de Ejecución de la Auditoría?			
10	¿Todos los Papeles de Trabajo fueron revisados por el Supervisor?			
11	¿Los Papeles de Trabajo tienen la Marca de Revisión?			
12	¿Se elaboró y discutió el borrador de Informe?			
13	¿Se tiene la constancia de presentación del Informe Final de Auditoría?			

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
-----------------------	----------------------	----------------------



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS**

CÓDIGO: AUD/01/2015

**FECHA:
OCTUBRE DE 2015**

**ANEXO NRO. 4 - CUESTIONARIO DE RECOPIACIÓN DE
ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DE
ENTORNO**

**BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA – AUDITORIA INTERNA
CUESTIONARIO RELEVAMIENTO O RECOPIACION DE
ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO**

Nombre del Informante:

Elaborado por:

Fecha:

NRO.	PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	REF.
1	PREGUNTAS DEL RELEVAMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL AREA DE CRÉDITO Y CARTERA DEL BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA.				
2					
3					
4					
5					

ANEXO NRO. 5 - ANÁLISIS FODA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
-----------------------	----------------------	----------------------



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS**

CÓDIGO: AUD/01/2015

**FECHA:
OCTUBRE 2015**

BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA – AUDITORIA INTERNA

ANÁLISIS FODA

Unidad objeto de Análisis:

Fecha de Elaboración:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS

FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
-----------------------	----------------------	----------------------



ANEXO NRO. 6 MEMORÁNDUM PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA - AUDITORÍA INTERNA

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

En este apartado el Auditor deberá exponer:

- ✓ El Objetivo del Examen.
- ✓ Responsabilidad en Materia de Informes.
- ✓ Alcance.
- ✓ Normas Vigentes para el Desarrollo de la Auditoría.
- ✓ Fecha de Presentación del Informe.

2. ANTECEDENTES Y OPERACIONES DE LA ENTIDAD


En esta sección deberá señalarse la Información que permita la comprensión del Ente o Actividad bajo examen, mínimamente se deberá detallar: Historia de la Empresa, Estructura Organizativa, Misión, Visión y Naturaleza de las Operaciones.

3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL

Se detallará la Información emitida por la Entidad, Registros y Presupuestos utilizados, como así también la Periodicidad con que se emite dicha Información.

Deberá incluirse una breve descripción de la configuración vigente del Sistema de Procesamiento Electrónico de Datos y Normas de Seguridad Implementadas sobre los Datos Procesados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

	MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS	CÓDIGO: AUD/01/2015
		FECHA: OCTUBRE DE 2015

4. AMBIENTE DE CONTROL

Se deberá mencionar el compromiso existente de la Gerencia para generar un ambiente favorable hacia la aplicación de los Controles. Es decir, la importancia que le otorgan a los mismos y la exigencia que ejerce para obtener Información Confiable.

5. ANÁLISIS DE RIESGOS

El Análisis de Riesgos comprenderá los Riesgos Inherentes, de Control y de Detección y permitirá definir las implicancias de dichos Riesgos en la Ejecución del Trabajo de Auditoría.


6. ENFOQUE DE AUDITORÍA ESPERADO

El Enfoque de Auditoría consistirá en definir La Naturaleza, Alcance y Oportunidad del Trabajo, el Enfoque será determinado para cada Componente o Rubro examinado, la determinación del Enfoque será efectuado en base a la Evaluación de los Riesgos, el Análisis de la Significatividad y la Evaluación de los Controles, se indicará en forma preliminar los Procedimientos de Auditoría a ser aplicados.

7. ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO

Se deberá incluir un Cronograma de Trabajo para El Desarrollo de la Auditoría, en el cual se detallará las Fechas y Principales Tareas a realizar.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:


	MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTION DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS	CÓDIGO: AUD/01/2015
		FECHA: OCTUBRE DE 2015

8. PROGRAMA DE TRABAJO

Los Programas de Trabajo son la culminación Del Proceso de Planificación, y deberá incluir:

- ✓ Objetivos.
- ✓ Procedimientos de Auditoría seleccionados para alcanzar los objetivos trazados.
- ✓ Alcance específico de los procedimientos:
 - Columna establecida para dejar Evidencia de la referencia a Papeles de Trabajo.
 - Columna establecida para dejar Evidencia de la rúbrica de la Responsable de Auditoría Interna por la realización de los procedimientos de Auditoría.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

	MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTION DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS	CÓDIGO: AUD/01/2015
		FECHA: OCTUBRE DE 2015

ANEXO NRO. 7 PROGRAMA DE TRABAJO


**BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA - AUDITORÍA INTERNA
PROGRAMA DE AUDITORIA - AREA DE CRÉDITOS Y CARTERA**

OBJETIVOS

1. Objetivo 1
2. Objetivo 2
3. “

DESCRIPCIÓN	REF.	HECHO POR:
1. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO		
2. EVALUACIÓN DE LA GESTION DE CRÉDITOS PARA VIVIENDA		
3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

	MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS	CÓDIGO: AUD/01/2015
		FECHA: OCTUBRE DE 2015

ANEXO NRO. 8 - MATRIZ DE RIESGOS

BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA. - AUDITORÍA INTERNA

MATRIZ DE RIESGOS

PROCESO DE GESTIÓN DE CRÉDITOS Y CARTERA PARA VIVIENDAS

COD.	RIESGO IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN DEL RIESGO			ENFOQUE	PRINCIPALES PRUEBAS
			RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	RIESGO DE DETECCIÓN		

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS

CÓDIGO: AUD/01/2015

FECHA:
OCTUBRE DE 2015

**ANEXO NRO. 9 CARTA DE PRESENTACIÓN Y REMISIÓN
INFORME FINAL DE AUDITORÍA**

BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA. - AUDITORÍA INTERNA

La Paz, de de 20__

Cite: XX/UAI-2015

Señores

DIRECTORIO GENERAL

BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA.

Presente.-

Ref.: Carta de Presentación y Remisión del Informe Final de Auditoría

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión de Créditos y Cartera para Vivienda del Banco Mercantil Santa Cruz SA., del 1º de enero al 31 de diciembre de 2014, practicado en el Área de Crédito y Cartera de la Institución.


Adjunto a la presente, remitimos a ustedes el Informe de Control Interno con los Resultados obtenidos en base a nuestro análisis, incluyendo las respectivas Recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la Entidad Financiera.

Atentamente.

*Jefe Dpto. Auditoría Interna
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.*

*Adj. Documentos descritos.
c.c. Archivo.*

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

	MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTION DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS	CÓDIGO: AUD/01/2015
		FECHA: OCTUBRE DE 2015

ANEXO NRO. 10 - INFORME FINAL DE AUDITORÍA

**BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A. - AUDITORÍA INTERNA
INFORME N° /.....**

A: Directorio – Banco Mercantil Santa Cruz SA.

De: Unidad de Auditoría Interna

Asunto: Informe Final de Auditoria

Lugar y Fecha: La Pazde..... de.....

1. INTRODUCCIÓN

En este punto el Auditor Interno señalará el porqué del examen.

2. OBJETIVO

En este punto el Auditor explicará a donde está dirigido la Auditoria, cuál es su propósito, básicamente debe describir que el objetivo de la Auditoría es evaluar el Control Interno Relacionado Con la Gestión de Créditos para Viviendas para emitir una opinión al respecto.

3. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En este punto se tendrá que desarrollar claramente cómo se llevó a cabo el Proceso de Evaluación del Control Interno, indicando Las Falencias encontradas, puede utilizarse Una Matriz de Riesgo en la que le permita analizar claramente cuál es La Situación de los Procesos Auditados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS**

CÓDIGO: AUD/01/2015

**FECHA:
OCTUBRE DE 2015**

4. OPINIÓN

En este punto el auditor deberá indicar si el Control Interno Relacionado Con la Gestión de Créditos para Viviendas, está Parcialmente Implantando, Deficientemente Implantando o Completamente Implantado salvo las Deficiencias y Excepciones que se detallarán en el punto Nro. 5 del Informe, la conclusión a la que llegue el Auditor debe estar en base a la Evidencia obtenida en la Etapa de Ejecución de la Auditoría.

5. HALLAZGOS

El Hallazgo en la Auditoría tiene el sentido de Obtención y Síntesis de Información Específica sobre una Operación, Actividad, Proyecto, Unidad Administrativa u otro Asunto Evaluado y que los Resultados sean de interés para los Funcionarios de la Entidad auditada. Una vez aplicado el programa de Auditoría se evaluará si la Evidencia obtenida satisface las Expectativas Establecidas en la Planificación.

En este punto el Auditor presentará:

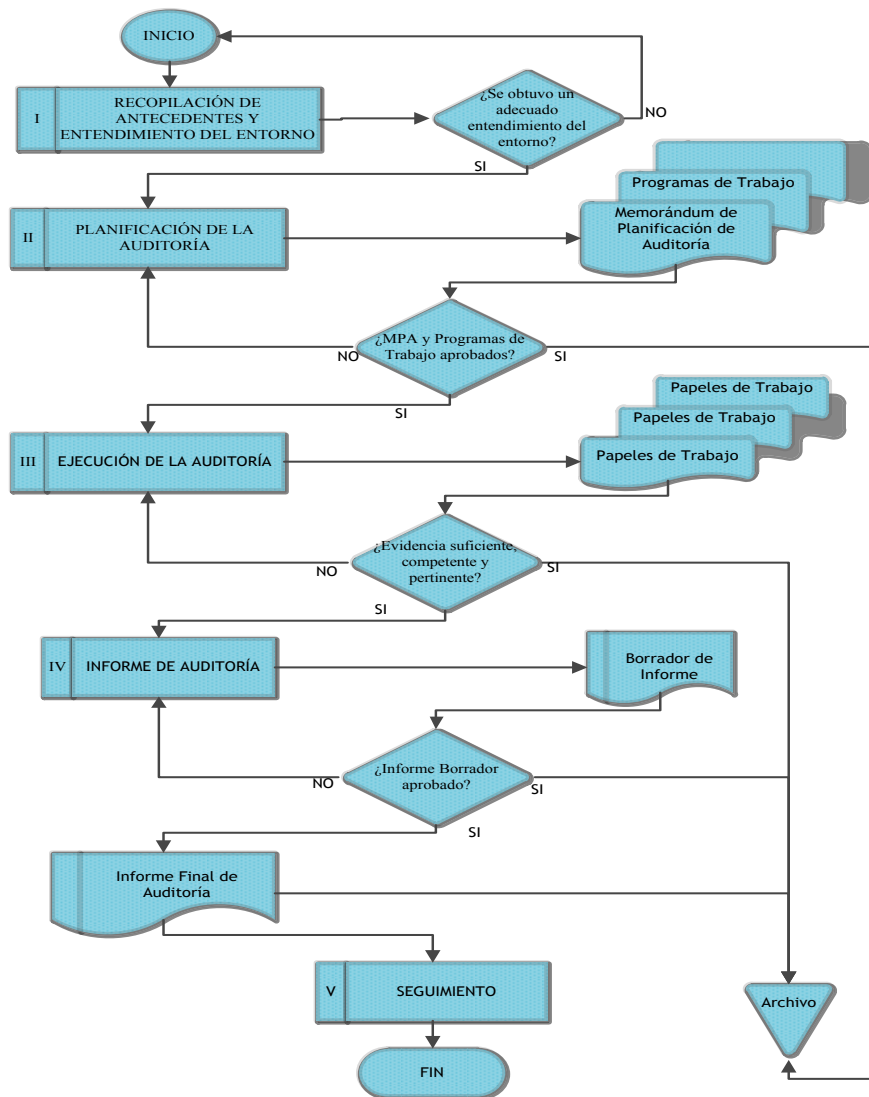
- a) **Un Resumen de Hallazgos**, clasificados por Deficiencias y Excepciones y con una Asignación de Prioridad (Alta, Media o Baja)
- b) **Los Hallazgos en Detalle**, donde se Describa cada uno de los Hallazgos, las Recomendaciones para cada uno de ellos y el Comentario de Gerencia al respecto.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



CAPÍTULO XII - FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

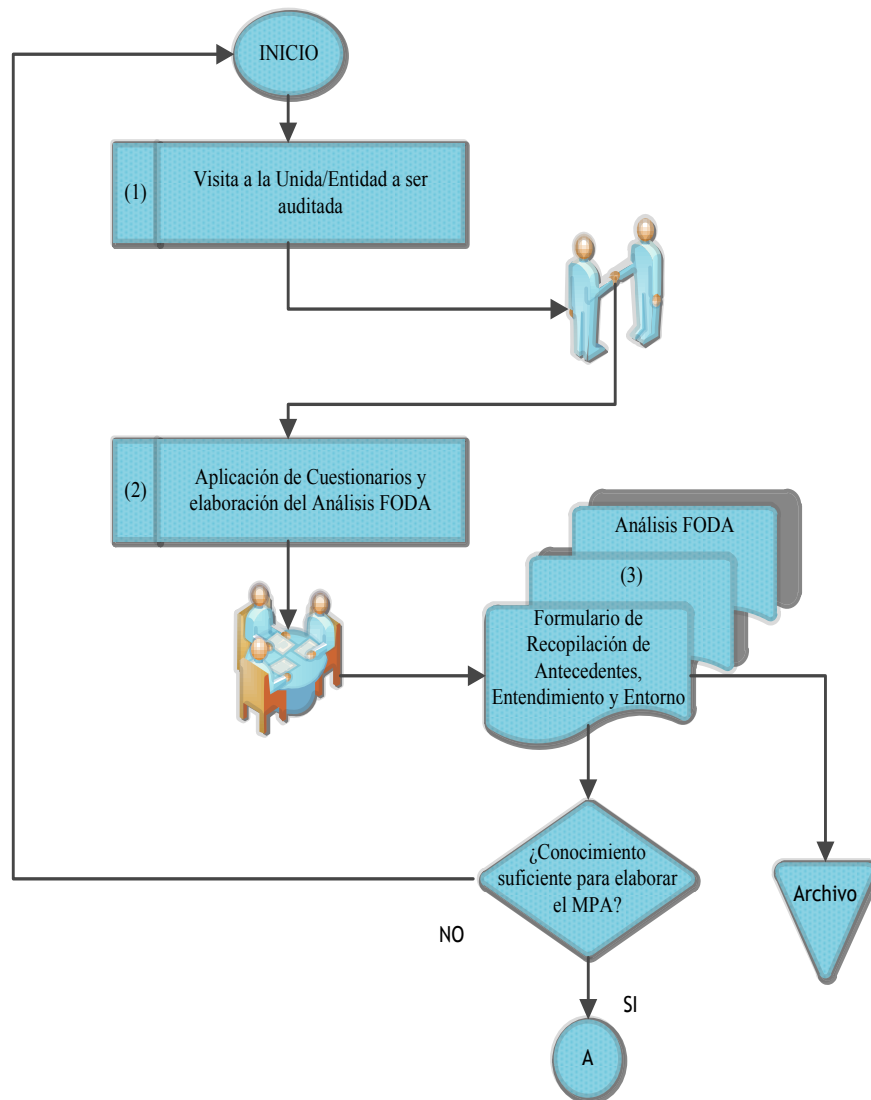
FLUJOGRAMA NRO. 1 PROCESO DE AUDITORÍA PARA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO RELACIONADO CON LA GESTION DE CREDITOS PARA VIVIENDAS



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



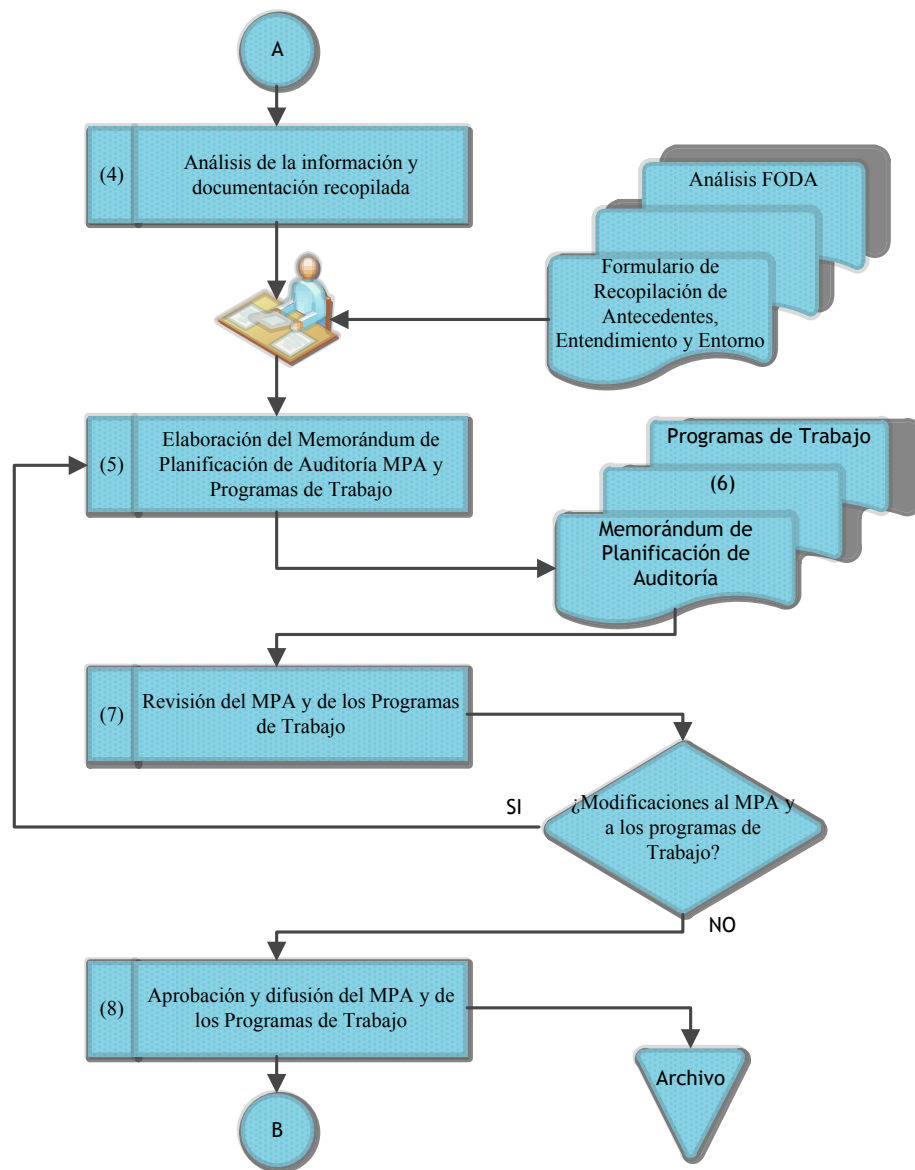
FLUJOGRAMA NRO. 2 RELEVAMIENTO O RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------	---------------



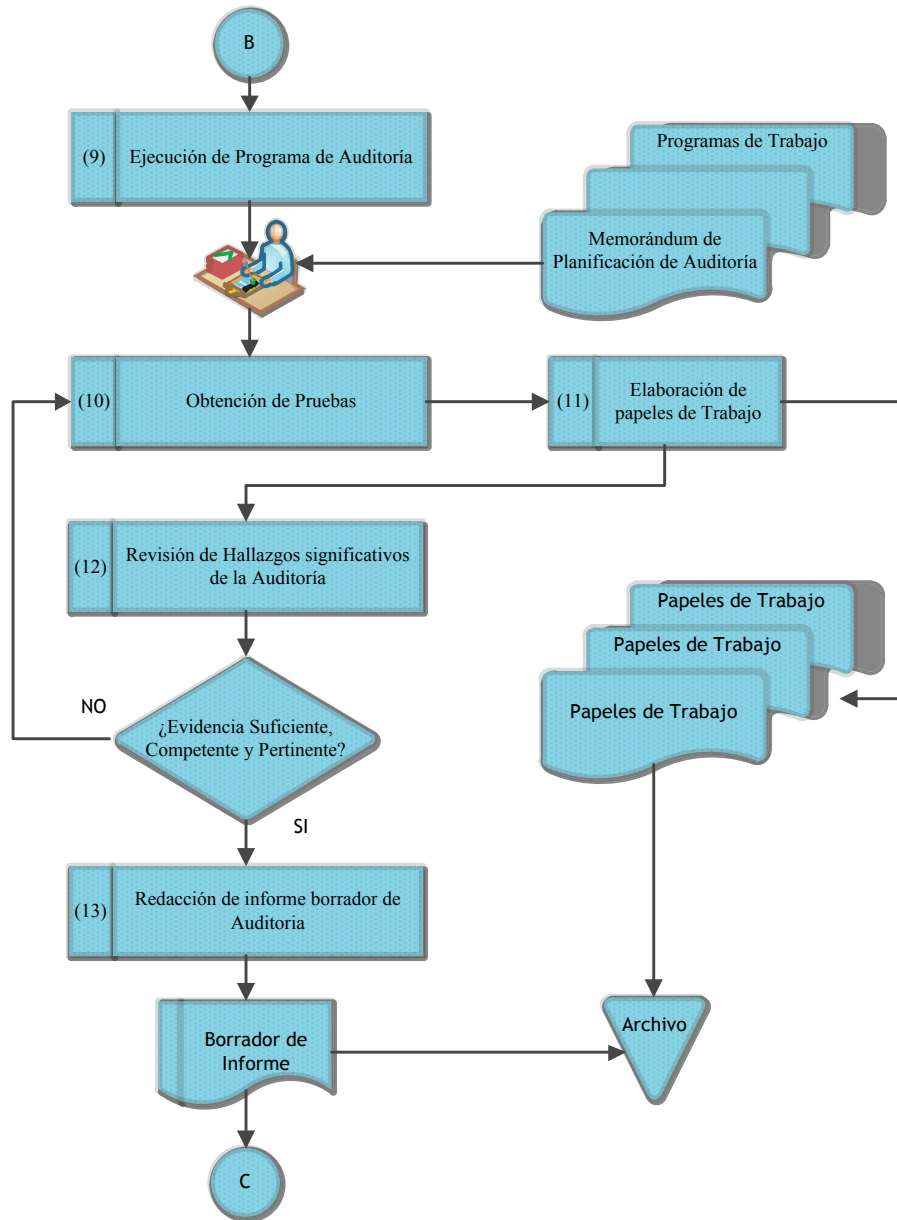
FLUJOGRAMA NRO. 3 ELABORACIÓN DEL MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA Y PROGRAMAS DE TRABAJO



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



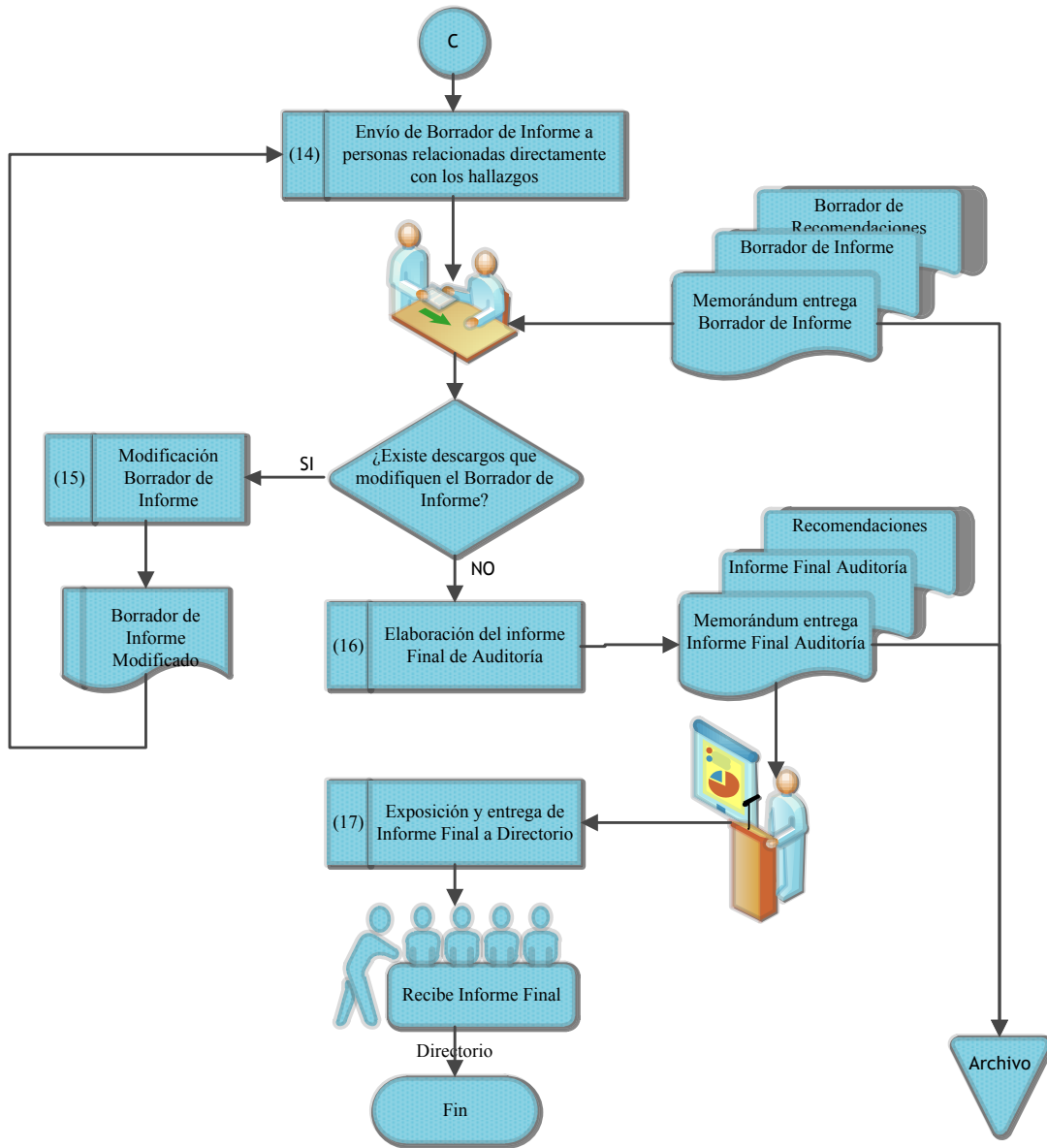
FLUJOGRAMA NRO. 4 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



FLUJOGRAMA NRO. 5 INFORME DE AUDITORÍA



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:



CAPÍTULO VII

APLICACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL

1. INTRODUCCIÓN

En este Capítulo se desarrollará un Ejemplo de la Aplicación Práctica del Manual que se describió en el Capítulo Anterior, tal como indica el Manual, este Ejercicio Práctico será desarrollado considerando la Ejecución de las siguientes Etapas: Etapa de Recopilación de Antecedentes y Entendimiento del Entorno, Etapa de Planificación de Auditoría y Etapa de Comunicación de Resultados.

2. ETAPA: RELEVAMIENTO Y RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO

Para esta etapa el Manual requiere que el Auditor efectúe una recopilación de Antecedentes y obtenga un Entendimiento Adecuado del Entorno del Ente y la Unidad Objeto de Auditoría, esto con la Finalidad de poder realizar una Planificación de la Auditoría acorde a la realidad del Mismo, en tal sentido se aplicó las siguientes Técnicas de Auditoría detalladas en el Manual:

- a) **Entrevista**, Véase el Resumen de la Entrevista a Gerencia General y Resumen de Entrevista al Jefe del Área de Crédito y Cartera del Banco.
- b) **Cuestionario**, Véase el Cuestionario de Relevamiento de Información.
- c) **Observación**, Se observó “in situ” los procedimientos que llevan a cabo los Oficiales de Crédito respecto a la atención de algunos Clientes que han requerido Créditos de Vivienda.
- d) **Recopilación**, Se obtuvo la Carpeta de Crédito de Vivienda de la Gestión 2013, las cuales fueron verificadas en el cumplimiento de todos sus requisitos.
- e) **Análisis FODA**, Véase Análisis FODA – Factores Internos, y Análisis FODA Factores externos.



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTION DE CREDITOS
PARA VIVIENDAS GESTION 2014 – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.
ORDEN DE TRABAJO**

Señor

Guido Heribert Mamani Garnica

AUDITOR

Presente.-

En cumplimiento a Programación establecida de la Unidad de Auditoría Interna del Banco Mercantil Santa Cruz S.A, sírvase efectuar la Auditoría de Gestión de Créditos para Viviendas en el Departamento de Crédito, cuyo periodo de análisis cubrirá del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014, la auditoria se la llevará a cabo dentro del plazo de 40 días hábiles.

Los objetivos de la auditoria son:

- Determinar la adecuada Gestión de Créditos para Viviendas del Departamento de Crédito del Banco.
- Verificar la existencia de Planes, Objetivos y Metas del Departamento de Créditos.
- Comprobar la Confiabilidad de la información y de los Controles establecidos.
- Verificar la existencia de Políticas, Métodos o Procedimientos adecuados de operación de Crédito para Vivienda su Grado de cumplimiento.
- Comprobar la utilización adecuada de los Recursos.

Como resultado de la Auditoría, debe emitir el Informe de Auditoría correspondiente, que contendrá los Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones. El plazo para la ejecución del examen incluye la lectura del Informe en borrador.

Atentamente,

Jefe Dpto. Auditoría Interna

LP-1

1.1



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS GESTIÓN 2013 – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SA.
FORMULARIO DE ENTREVISTA**

Entidad o Unidad Entrevistada:	<i>Gerencia del Banco</i>
Fecha de Entrevista:	<i>10 de septiembre de 2013</i>
Hora de Inicio:	<i>10:15</i>
Objetivo o Tema de la Entrevista:	<i>Obtener información General de la Institución Bancaria y del Departamento de Crédito de Cartera de Vivienda</i>
Nombre y Apellido del Entrevistado:	<i>Lic. Fabián Ponce Cerda</i>
Cargo Actual del Entrevistado:	<i>Gerente General del Banco</i>
Observaciones:	<i>Ninguna</i>
PREGUNTAS Y RESPUESTAS	

1. ¿Cuál es su nombre y que tiempo lleva en sus funciones?

R. Lic. Fabián Ponce Cerda y llevo en las funciones de Gerente 2 años

2. ¿Realizan Planificación Estratégica?

R. Si y por Departamentos se realiza el Plan Anual Operativo y Estratégico

3. ¿Existe Métodos de Difusión de lo Planificado hacia el Personal?

R. Si y se la transmite por medio de Reuniones o Seminarios Internos

4. ¿Se efectúan Reuniones de La Alta Dirección para tratar Asuntos Estratégicos de la Institución?

R. Si, especialmente cuando se trata de asuntos concernientes a la Recuperación de Cartera.

LP-1

2.1



5. ¿Dentro de la Plantilla de Personal, existen Empleados mayores de 60 años?

R. Si existe Personal mayor de 60 años trabajando

6. ¿Cuáles son los atributos que más distinguen a su personal: experiencia, dedicación, la paciencia, la lealtad, el profesionalismo o el bajo ausentismo?

R. Los atributos que más se destaca del personal son la Dedicación y Lealtad

7. ¿Considera que el Departamento de Recursos Humanos del Banco contrata a la Persona correcta?

R. Si porque el Personal que trabaja en nuestra Institución está sujeto al Proceso de Selección.

8. ¿Con qué Normas de Seguridad cuenta Banco?

R. Son pocas las Normas de Seguridad pero muy limitadas

9. ¿El Banco otorga Capacitaciones al Personal del Departamento de Crédito y Cartera?

R. Si, se realiza Capacitaciones Constantes.

10. ¿Cómo calificaría El Desempeño del Personal que trabaja en el Departamento de Crédito y Cartera especialmente los relacionados a la Gestión de Créditos para Viviendas?

R. De acuerdo a Los Resultados que brinda El Departamento por la Concesión y Recuperación de Cartera podría decir que es bueno.

11. ¿Considera que El Proceso de Otorgación de Créditos es adecuado y por qué?

R. No es el adecuado porque debido a diversas circunstancias, los créditos se demoran más de lo previsto por lo que recibimos una gran demanda de quejas

LP-1

2.2



12. ¿Se genera Publicidad sobre los Servicios de Crédito que otorga el Banco, cuáles?

R. No se genera publicidad con frecuencia

13. ¿Se ha reducido o incrementado El Índice de Recuperación de Cartera en el último año?

R. Si, se ha reducido debido a las nuevas estrategias de recuperación

14. ¿Considera que debería existir alguna mejora en el Departamento de Crédito y Cartera?

R. Si, el Personal no solamente debería cumplir con lo planificado sino aportar y tener iniciativa para alcanzar más de lo propuesto.

15. ¿Se ha realizado con anterioridad trabajos de Auditoría en el Departamento de Crédito y Cartera especialmente relacionado a Créditos para Viviendas y cuáles han sido los resultados?

R. No

LP-1

2.3



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS GESTIÓN 2013 – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SA.
FORMULARIO DE ENTREVISTA**

Entidad o Unidad Entrevistada:	<i>Área de Crédito y Cartera</i>
Fecha de Entrevista:	<i>11 de septiembre de 2013</i>
Hora de Inicio:	<i>15:45</i>
Objetivo o Tema de la Entrevista:	<i>Obtener información de la productividad del Área de Crédito Cartera de Vivienda</i>
Nombre y Apellido del Entrevistado:	<i>Lic. Juan Pérez García</i>
Cargo Actual del Entrevistado:	<i>Director del Área de Crédito y Cartera del Banco</i>
Observaciones:	<i>Ninguna</i>
PREGUNTAS Y RESPUESTAS	

1. ¿Cómo es la Comunicación dentro del Departamento de Crédito?

R. La Comunicación es Informal, al solicitar algún Documento entre las Áreas únicamente hace falta el Pedido Verbal, pero si ya se trata de presentar Resultados, si se elabora Informes.

2. ¿Cuántos Clientes se atienden diariamente en el Departamento de Créditos específicamente relacionado a Créditos para Vivienda y Quién lo hace?

R. Aproximadamente unas 10 personas se acercan a averiguar acerca de Créditos para Vivienda que ofrece la Institución, todo el personal del área de Crédito que está conformado por diez Personas tienen la responsabilidad de informar todo lo que respecta a los Créditos, sus Requisitos, los Montos Máximos y Plazos.

LP-1
3.1



3. ¿Cuáles son los Aspectos que se toman en cuenta para el Análisis del Crédito?

R. Para analizar a los Clientes que están aplicando a un Crédito, lo hacemos aplicando las 5 “C” del Crédito esto es:

Carácter. Es decir las Cualidades de Honorabilidad y Solvencia Moral que tiene un Deudor para responder al Crédito, en este punto se pide referencias Comerciales, Bancarias y el Reporte de un Buró de Crédito.

Capacidad. La Habilidad y Experiencia de los Clientes en sus negocios, en este punto analizaremos la Antigüedad, el Crecimiento de la Empresa, entre otros.

Condiciones. Los Factores Externos que pueden afectar la marcha de un Negocio y que atente contra los ingresos del Cliente, en este punto se analizan la Situación Política y Económica del País

Colateral. Son todas las Garantías que presenta el Cliente, estos se evalúan a través de sus Activos Fijos, su Valor Económico y la Calidad de los Mismos.

Capital. Este se refiere al Estudio de Las Finanzas de los Clientes, es decir el Nivel de Ingresos Egresos, para el caso de Empresas El Estudio de sus Flujos de Efectivo.

4. ¿Realiza visitas de verificación a los Clientes?

R. Sí, las Visitas son necesarias para Verificar que el Negocio o Trabajo exista, y que corresponda a las Características dadas por el Cliente.

5. ¿Se entrega oportunamente la Tabla de Amortización del Préstamo a los Clientes?

R. Una vez firmado Los Contratos Crediticios y cumplidos Todos los Requisitos se hace la entrega del Préstamo, en ese momento también se hace la entrega de las Tablas de Amortización.

6. ¿Cuándo se genera El Proceso De La Cobranza?

R. Desde el momento en el que se detecta que un Crédito está en condiciones de ser cobrado (a partir del vencimiento) y hasta que los Valores percibidos ingresan en el Banco.

LP-1

3.2



7. ¿A Quién pide La Lista de Clientes en mora?

R. El Departamento cuenta con esta Información actualizada en sus Computadoras, esta lista se puede ver a través del Ingreso con la clave que tiene el personal del Área de Intranet.

8. ¿Quién es el Encargado de notificar la Morosidad en la Cartera?

R. Si la Gestión no ha sido efectiva, y el Cliente ha caído en mora el Ejecutivo de Cuenta que otorgó el mismo, realiza un Reporte donde haga constar: Nombre del Cliente, Dirección, Teléfonos y el Monto que adeuda.

9. ¿Cómo se procede para hacer efectiva la Cartera Vencida?

R. Con la Información de cada Cliente, se realiza llamadas para comunicar el Estado de la Deuda que debe acercarse a cancelar, si no paga, se le realiza una visita en la cual se establecen Parámetros para que pague, y si en la entrevista no se llega a un Acuerdo se procede Legalmente, haciéndolo por medio de Juzgados.

10. ¿Se cuenta con Información a nivel de Deuda confiable?

R. Sí, el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. cuenta con El Análisis del Reporte del Buró de Crédito, Este arroja todo el Historial del Cliente desde la primera vez que sacó un Crédito, nos muestra El Comportamiento de los Pagos y la Calificación obtenida.

LP-1

3.3



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTION DE CREDITOS
PARA VIVIENDAS GESTION 2014 – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SA.**

**CUESTIONARIO RELEVAMIENTO O RECOPIACION DE
ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO
AREA DE CRÉDITOS Y CARTERA PARA VIVIENDA**

Nombre del Informante: Lic. Juan Pérez García – Jefe Área de Crédito y Cartera
Elaborado por: Guido Mamani Garnica
Fecha: 15 de Septiembre de
2015.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERV.
1	¿Tiene conocimiento del Reglamento de Crédito específicamente para Vivienda?	✓			
2	¿Se Planifica y Supervisa las Actividades del Departamento de Crédito?	✓			
3	¿Existe un Manual de Procedimientos para el otorgamiento de los Créditos para Vivienda de manera escrita?		✓		Efectúe un Flujograma
4	¿Existe un adecuado control en la concesión de créditos de Vivienda?	✓			
5	¿Antes de la autorización de un Desembolso de Crédito para Vivienda se realiza un Estudio Razonado que asegure su Destino?	✓			LP-2 1.1



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERV.
6	¿Se evalúa los Riesgos de Crédito para Vivienda antes de su otorgación?	✓			Verifique sus Procedimientos
7	¿Se lleva un Registro Detallado de los Documentos que respalde un crédito de Vivienda?		✓		Verifique la Integridad de todos los Documentos que respaldan a los Créditos de Vivienda
8	¿Existe un Monto Presupuestado para la otorgación de Créditos para Vivienda?	✓			
9	¿Se trabaja conjuntamente con el Departamento Administrativo - Financiero para confirmar la Disponibilidad de Recursos para la Concesión de Créditos de Vivienda?	✓			Solicite Documentos que evidencien este Hecho
10	¿Se realiza un seguimiento del Crédito de Vivienda y verificar su Destino Real?		✓		Verificar reportes de Seguimiento
11	¿Se elaboran Tarjetas de Control de Créditos para Vivienda concedidos para cada Cliente?	✓			Verifique la existencia de las Tarjetas de Control
12	¿Existe una Persona encargada de archivar los expedientes de	✓			
13	¿Se encuentran definidos Mecanismos de Control y Verificación de Solvencia de los Clientes que solicitan Créditos de Vivienda?	✓			Verifique la existencia de Roles o Certificados de Pago LP-2 1.2



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERV.
14	¿Se evalúan las Garantías Ofrecidas por los Clientes para la concesión de Créditos de Vivienda?	✓			Verifique que todos los Créditos concedidos se encuentren respaldados con Documentos
15	¿Se verifica la documentación previa la otorgación del Crédito para	✓			
16	¿Cuenta el Área de Crédito, con Peritos Valuadores?	✓			Verificar si es Calificado por la ASFI
17	¿Se realiza un Análisis Exhaustivo para laconcesión de Crédito para Vivienda con un nivel bajo de Riesgo?	✓			
18	¿Existe un Plan de Promoción y Difusión de los Productos y Servicios Financieros que ofertan?	✓			
19	¿Se actualiza periódicamente Referencias del Cliente y Garantes para mantener al día la Carpeta del Cliente?		✓		Verifique el registro y confirme las Direcciones o Información
20	¿Cuenta con un comité de Crédito para la respectiva aprobación?	✓			
21	¿Se lleva un Registro de Pagarés para su control?	✓			Verificar el registro de Pagarés

LP-2
1.3



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERV.
22	¿Existen Procedimientos para la recuperación de Cartera por Créditos de Vivienda?		✓		Verifique otros procedimientos que siguen para la Recuperación de Cartera
23	¿Si el monto del Crédito para Vivienda excede el límite autorizado requiere de otro proceso?	✓			
24	¿El Área de Crédito y Cartera del Banco, cumple con las Leyes, Reglamentos, Instructivos, Regulaciones, etc., establecidas?	✓			
25	¿El Acceso a los Recursos, Registros y Comprobantes está protegido mediante mecanismos de Seguridad y limitado a las Personas autorizadas?	✓			
26	¿Existen Flujogramas que indiquen claramente los Pasos a seguir para la Concesión y Recuperación de un Crédito?		✓		Elabore un Flujograma para la Concesión de Créditos de acuerdo a los Procedimientos Existentes

LP-2

1.4



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERV.
27	¿Se efectúan confirmaciones de Saldos a los Clientes o Deudores por Créditos de Vivienda?	✓			Solicite las confirmaciones efectuadas
28	¿Se actualizan Datos de Préstamos concedidos para Vivienda, Vigentes y Vencidos para reportar Novedades diariamente?	✓			Verificar existencia de reportes
29	¿Se entrega Documentación al Departamento de Contabilidad para Registro de los Créditos para Vivienda?	✓			Verificar entrega de informes
30	¿Cuenta el Área de Créditos con Indicadores de Gestión?		✓		
31	¿Son adecuadas las Instalaciones de Servicios para el Personal, así como los Equipos, Iluminación y Ventilación?	✓			
32	¿Se mantiene en custodia y vigilancia Garantías y Documentos presentados por el Cliente o Deudor por Créditos de Vivienda?	✓			Verifique los documentos de garantía, confirme su vigencia y legalidad.
33	¿Se Revisan debidamente los Saldospendientes para determinar cuáles son los Clientes Morosos por Créditos de Vivienda?	✓			
34	¿Existen Sistemas Informáticos apropiados para controlar la Documentación sobre los Préstamos concedidos para Vivienda?	✓			Verificar la existencia de Sistemas Informáticos LP-2



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERV.
35	¿Se respalda en Medios Magnéticos los Reportes de Periódico de Cartera?	✓			
36	¿Las Cuentas atrasadas y las Incobrables se revisan además por algún Funcionario Ajeno al Área de Crédito y Cartera?	✓			
37	¿El Sistema Informático refleja la Información Financiera de manera completa y exacta?	✓			
38	¿Se realiza Arqueos de los Pagarés por Créditos de Vivienda?	✓			
39	¿Se autorizan adecuadamente los Saneamientos de Créditos por Morosidad o Descuentos?	✓			
40	¿Se mantiene un Registro de Cuentas a Cobrar por Créditos de Vivienda en Función de la Antigüedad de Saldos?	✓			
41	¿Existe un Manual de Procedimientos para la Recuperación de la Cartera?		✓		
42	¿Se informa periódicamente sobre el Movimiento de Cartera a las Autoridades Competentes?	✓			
43	¿Se han presentado Dificultades en el cobro que conlleven a Demanda Judicial?	✓			De existir Demandas solicite y verifique si éstas están debidamente controladas y patrocinadas en el Periodo Examinado 1.6



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERV.
44	¿Se realiza los Trámites Necesarios para la Recuperación de Cartera Vencida, ya sea por la Elaboración de Notificaciones o por iniciación de Demanda?	✓			Verificar la existencia de Notificaciones y Demandas

LP-2
1.7



**AUDITORÍA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS GESTIÓN 2014 – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SA.**

Unidad objeto de Análisis: Área de Crédito y Cartera

Fecha de Elaboración: 18 de Septiembre de 2015

ANÁLISIS F.O.D.A.

FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
Presencia de Instituciones Gubernamentales y Organizaciones no Gubernamentales, con quienes se podría establecer alianzas estratégicas	Personal profesionalizado y capacitado y con experiencia Crediticia
Posibilidad de obtener nuevos Clientes en las Áreas Geográficas donde se encuentran ubicadas Sucursales del Banco.	Costo de Servicios Financieros bajos y facilidad para ofrecerlos a los Potenciales Prestatarios
Llegar con financiamiento a los sectores productivos Pequeños y Medianos del País.	Atención Crediticia en toda la Jurisdicción Operativa del Departamento.
Elaboración de un Plan de difusión de los Servicios Crediticios de Vivienda que ofrece el Banco	Buen Ambiente de Trabajo y Adecuado Sistema de Comunicación Interna.
Bajas Tasas de Interés en relación con las otras Instituciones Financieras	Se realizan Análisis minuciosos de los Créditos a otorgar basándose en el Historial Crediticio del Cliente

LF-3

1.1



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



Oportunidades	Fortalezas
	Equipamiento Técnico actualizado: (Hardware).
	Condiciones Crediticias preferenciales
	Otorgar varias Líneas de Crédito para Vivienda.
	Software actualizado para el Registro y Control de las Operaciones
	Transparencia en las Operaciones

FACTORES INTERNOS

AMENAZAS	DEBILIDADES
Alto Nivel de Competencia por parte de LasEntidades Financieras Privadas y/o Gubernamental.	Normativa de crédito desactualizada con regulaciones que se contraponen a la realidad delBNF.
Oferta diversificada de los Productos y Servicios Financieros por parte de la Banca Privada y Gubernamental.	Poco interés de los Directivos sobre la importancia de una Planeación Estratégica.
Alto Riesgo de Desvíos de Inversiones de los Créditos otorgados	Inexistencia de un Manual de Recuperación.
Condiciones Ambientales adversas y Casos Fortuitos.	Carencia de Políticas de Marketing Institucional del Banco.
Políticas Económicas inciertas	Falta de Equipos (Impresoras Láser) y Muebles(archivadores) que LP-3 1.2 permitan tener



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



AMENAZAS	DEBILIDADES
Competencia desleal.	No se cuentan con Alianzas Estratégicas que participen en el Asesoramiento Técnico durante las Etapas de Producción y comercialización a los Clientes
Falta de Cultura en el Pago	Falta de Información al Sector para inducirlo al Ahorro.
Falta de Credibilidad en el Sistema Financiero, por Información errónea de la Población.	Falta de Manuales de Procedimientos para el personal de Área de Créditos para Vivienda.

LP-3
1.3

3. ETAPA: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Culminado el proceso de la Recopilación de Antecedentes y Entendimiento del Entorno del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. y/o la Unidad a auditar, el Manual de Auditoría requiere que con la Información recabada se elabore el Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA) y el Programa de Trabajo, documentos que procedemos a exponer:



**AUDITORÍA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS GESTIÓN 2014 – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL S.A.**

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1. EL OBJETIVO DEL EXAMEN.

El Objetivo del Examen es Evaluar el Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. Para emitir una Opinión respecto a Los Grados de Implementación de los Controles utilizados para éste Proceso.

1.2. RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE INFORMES.

La Gerencia General del Banco es Responsable de la Presentación Oportuna de la Información y Documentación necesaria para la Evaluación del Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas y de la Veracidad de la Información contenida en la Misma. El Auditor es Responsable por la Opinión que Emita en función a la Auditoría realizada.

1.3. ALCANCE.

El Examen comprenderá la Revisión de los Principales Procedimientos que se efectuaron y se ejecutan para La Otorgación de Créditos para Viviendas, y establecer el Grado de Eficiencia, Efectividad y Economía de las mismas con fecha de corte el 30 de diciembre de 2014.

LP-4

1.1



1.4. NORMAS VIGENTES PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.

El Examen al Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas, se desarrollará de acuerdo con los Lineamientos Definidos en las siguientes Disposiciones Legales:

- a) Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's).
- b) Normas Internacionales de Auditoría (NIA's).
- c) Normas Para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NEPAI).
- d) Ley 393 Ley de Servicios Financieros.

1.5. FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME.

El Informe del Auditor interno debe ser remitido a la Asamblea de Socios del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., hasta el 10 de Diciembre de 2015

2. ANTECEDENTES Y OPERACIONES DE LA ENTIDAD

2.1. HISTORIA DE LA ENTIDAD

Fue creada el 11 de Diciembre de 1905, durante la Presidencia de Ismael Montes con el nombre de Banco Mercantil cuando Simón I. Patiño se decidió a tener un Banco de exclusiva Propiedad, iniciando su labor en Oruro el 1° de Diciembre de 1906, Posteriormente abrió más agencias en las Ciudades de Cochabamba, La Paz, Sucre, Potosí, Uyuni, Tupiza, Tarija y Santa Cruz.

LP-4

1.2



A partir de la fusión, (Septiembre de 2007) del Banco Santa Cruz al Banco Mercantil se define la Nueva Denominación y Razón Social del **Banco Mercantil Santa Cruz S.A.** que rescata los nombres de Ambas Entidades por su Importante Posicionamiento en el Mercado.

En la actualidad, el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. se proyecta al futuro con un Estilo de Banca Moderna y Eficaz, desarrollando Planes Orientados hacia la Atención al Cliente, a través de Nuevos Productos y Servicios. No sólo ha invertido para contar con Oficinas Centrales en ocho de los nueve Departamentos - treinta y un Agencias Urbanas y Rurales y una Oficina de Representación en Argentina, sino que cuenta, también, con la mayor cantidad de Cajeros Automáticos propios. Todos estos instalados estratégicamente en todo el Territorio Nacional, sumando a la fecha 110 en total.

Cimentado en la Solidez y Experiencia, el Banco Mercantil Santa Cruz S. A. es una Entidad Financiera que pone al Alcance del Público Boliviano su Compromiso de Servicio, basado en el Respaldo y la Seguridad que desde siempre fueron reconocidos, tanto a nivel Nacional como Internacional.

Por todo el Trabajo Generado desde su inicio y que ahora los Ejecutivos mantienen bajo importantes ejes filosóficos, el Banco Mercantil Santa Cruz S. A. es Una de las Instituciones Financieras con más experiencia de Bolivia, lo que también lo ha convertido en el Banco más sólido del Sistema Financiero Boliviano.

El Banco, cuenta con un respaldo de más de 2. 646 Millones de Dólares en Activos, una Cartera Bruta que supera los 1.500 Millones de Dólares, depositados del Público por encima de los 2.338 Millones de Dólares, un registro de más de 420.000 Clientes Activos y un Patrimonio que sobrepasa los 198 Millones de Dólares.

LP-4

1.3



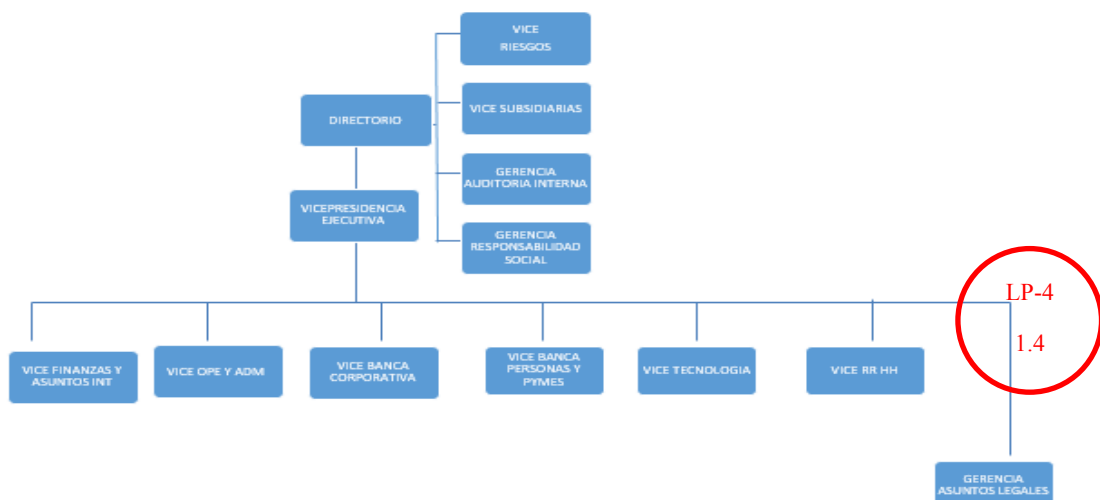
**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



SALDO EN SUS	2008/Dec.	2010/Dec.	2012/Dec.	2014/Dec.
ACTIVO	1025.108.775	1582.071.952	1757.838.142	2646.183.644
Cartera Bruta	613.535.750	747.314.344	959.570.932	1.519.986.381
Cartera en Mora	60.832.262	53.190.176	44.367.887	34.050.304
PASIVO	946.386.718	1.462.295.115	1.632.453.930	2448.168.811
Depósitos	843.420.655	1.377.043.965	1.556.463.437	2.338.875.907
PATRIMONIO	78.722.057	119.776.837	125.384.211	198.014.832
Cientes Activos	108.177	244.391	357.737	420.795
Personal BMSC	1.253	1.548	1.643	1.837

2.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

El Sistema del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. descansa sobre la Estructura de la Empresa, la cual responde a Criterios Organizativos encaminados a lograr un Eficiente Desempeño. La Estructura permite una Relación Eficiente entre los Diversos Subsistemas.





2.3. MISIÓN Y VISIÓN.

- **MISIÓN**

Somos el Banco Líder de Bolivia, comprometidos en brindar a nuestros Clientes Soluciones Financieras mediante un Servicio de Calidad, Ágil y Eficiente asegurando la Creación de Valor para Los Accionistas, El Desarrollo de nuestra gente y contribuyendo al desarrollo del País.

- **VISIÓN**

Un Banco sólido, comprometido con Bolivia y su Gente.

2.4 NATURALEZA DE LAS OPERACIONES.

El Banco está facultado para realizar las Funciones que a continuación se indican:

Crédito Vivienda

Préstamo destinado a la Adquisición, Construcción, Refacción, Remodelación, Ampliación y Mejoramiento de Viviendas Individuales o en Propiedad Horizontal. Se contempla dentro del Objeto del Préstamo, el Traspaso de Créditos para Vivienda de otras Instituciones Financieras.

Banca de Empresas

Ofrece el Financiamiento a Corto o Largo Plazo, estructurado con un Activo de Garantía; esta Garantía puede respaldar Operaciones Puntuales o Líneas de Crédito diseñadas exclusivamente para Optimizar el Flujo de Fondos de su Compañía.

Banca Comercial

Apoya sus Operaciones en la Experiencia de nuestro departamento de Banca Comercial. Contamos con Especialistas en la Estructuración y Otorgamiento del Financiamiento que Usted necesita, con las Tasas de Interés más Competitivas y con Planes de Pago que se ajustan a su Capacidad de Generación de Fondos.

LP-4

1.5



2.5 COMPONENTES SUJETOS A ANÁLISIS

Los componentes sujetos a análisis son el Área de Crédito y el de Cartera, se lo realiza debido a que se necesita conocer si se están otorgando los Créditos adecuadamente, y además si la cartera se está recuperando oportunamente.

ÁREA DE CRÉDITO

El Encargado de la Gestión y Ejecución de los Productos y Servicios Crediticios de que dispone la Entidad Financiera para sus Clientes y Público en general. Su función específica de la Gestión, Análisis y Aprobación de Operaciones de Crédito, responsabilizándose además de su plena recuperación y rentabilidad.

ÁREA DE CARTERA

Se encarga de la Revisión de la Documentación de todo tipo de facilidades que ofrece el Banco a sus Clientes y una vez conforme procede a la Liquidación respectiva y de la misma forma al vencimiento de una Cuota procede con la cancelación debitando de la Cuenta de Ahorros o Corriente afectada y también contabilizando.

2.6 OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

OBJETIVOS GENERALES:

1. Otorgar Créditos bajo las Normas y Reglamentos Internos del Banco
2. Cubrir con las necesidades Financieras de los Clientes prestando Servicios de Calidad que permitan satisfacer sus expectativas.
3. Lograr la recuperación oportuna de Cartera para evitar Iliquidez del Banco.

LP-4

1.6



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Lograr el 95% de satisfacción de los Clientes en los Créditos otorgados por el Banco.
2. Recuperar el 85% de la Cartera en los Plazos Establecidos en cada Crédito otorgado por el Banco.
3. Recuperar el 90% de la Cartera vencida de los Créditos otorgados por el Banco.
4. Lograr que menos del 5% de la Cartera Vencida pase al Departamento Jurídico para su Recuperación.
5. Lograr que menos del 5% de créditos concedidos por el Banco, no hayan tenido una revisión previa de la Reputación Crediticia del Cliente.
6. Lograr que menos del 3% de Créditos Concedidos por el Banco hayan sido concedidos sin Garantía.
7. Lograr que el 90% de los Créditos Concedidos por el Banco, cumplan con el Proceso de Otorgación establecido.
8. Vigilar que el 85% de los créditos concedidos por el Banco, cumplan con un seguimiento para verificar su utilización.
9. Lograr que el proceso de concesión de Créditos del Banco sea Eficiente, Eficaz y Oportuno.
10. Lograr que el 100% del personal del Departamento de Crédito cuente con una capacitación mínima al año con la finalidad de actualizar sus Conocimientos y de esta manera ofrecer un mejor Servicio.
11. Lograr que se cumpla mínimo el 95% del Presupuesto asignado a la Otorgación de Créditos.

LP-4

1.7



3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL

El Banco Mercantil Santa Cruz SA., cuenta con varios Sistemas Informáticos, los cuales utiliza para la Administración de sus Operaciones diarias en sus diferentes Departamentos y Áreas.

En lo que respecta al Área de Crédito y Cartera, cuenta con un Sistema que ayuda a Gestionar los Procesos de Control en la Otorgación y Recuperación de Créditos que se otorgan de acuerdo a los siguientes Procesos:

3.1 PROCESO CREDITICIO

A continuación presentamos el proceso que sigue el Cliente para obtener un Crédito en el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.:

- **Información**

El Profesional de Crédito facilita Información acerca de las Líneas de Crédito existentes, sus Características, Requisitos Generales y Específicos, Tasas de Interés, Plazo, Forma de Pago, Forma de Desembolso, Garantías y la Prohibición de no poder Financiar la Compra de Acciones, el Refinanciamiento de Obligaciones a Terceros, Gastos Financieros, el pago de Impuestos y Compra de Terrenos o de cualquier otro Inmueble.

Además se aconsejará que se presente la Escritura del Bien a hipotecar al Abogado de la Institución para verificar si éste puede ser Hipotecado antes de que se incurra en los Gastos del Préstamo.

LP-4

1.8



También informará sobre la prohibición de conceder Crédito a Clientes clase C, en caso de que el solicitante insista en su Derecho de presentar la solicitud se advertirá que el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. se reserva también el Derecho de aprobar, negar o suspender la Solicitud Planteada.

Es importante que al momento de dar la información se revise la Central de Riesgos del Sistema Financiero Nacional y si es Cliente del Banco su expediente.

- **Recepción**

La Solicitud se receptorá con la Presentación de todos los Requisitos Estipulados, añadir además la Información de la Central de Riesgos de Sistema Financiero Nacional, el Historial Crediticio y la Hoja de Ruta.

Se receptorá el Informe Confidencial y Juramentado de Estados Financieros del Solicitante, Ingresos y Egresos del Ejercicio Económico del último año, Valores que permitirán calcular los Índices Financieros.

En caso de existir Inconvenientes en la Documentación, instruir al Cliente para que presente la Documentación Faltante, de no cumplir con los Requisitos Establecidos no se receptorá La Solicitud.

- **Elaboración de Documentación Adicional**

Una vez conformado el Expediente con los Documentos ya Indicados, se procede a realizar la Calificación del Cliente de acuerdo al Instructivo.

Al calificar el Pago de Obligaciones se debe considerar las Deudas Directas y las Indirectas, en el Historial Crediticio deben constar también los Días de Mora por Créditos Indirectos.

Es importante registrar el Ingreso y la Salida del expediente en la Hoja de Ruta a fin de llevar un control del trámite de solicitudes y determinar el tiempo transcurrido en la realización de cada trámite.

LP-4

1.9



El Consultor de Crédito deberá considerar, previamente a sus Dictámenes e Informes Aspectos Técnicos y Financieros, es decir Elementos de Juicio que permitan tener un Criterio Acertado para adoptar Decisiones Correctas, dejando a un lado Sentimientos Paternalistas y Facilismos.

- **Inspección**

A través de la Inspección se realiza el Diagnóstico del lugar materia de la Inversión y se establece conjuntamente con el solicitante el Plan de Inversiones y el Plan de Explotación, además se constata y avalúa las Garantías Reales ofrecidas para el Respaldo de la Operación Crediticia.

En el Informe de Inspección Previa se hace constar las Razones (Técnicas y Financieras) por las cuales es recomendable conceder o no el Crédito Solicitado, la capacidad actual y potencial de pago y que fuente de ingresos adicionales tiene, que puedan cubrir una Eventual Pérdida en el Plan de Inversiones Propuesto.

- **Resoluciones**

Después de verificar y comprobar que toda la Información del Cliente es fidedigna, el Profesional de Crédito procede a Elaborar la Resolución, para después someterla a discusión ante el Comité de Crédito.

- **Seguimiento**

Los Controles de Inversión realizados por el Departamento de Crédito a los Préstamos concedidos y la Recuperación casi total (sin intervención del Departamento Legal) de los mismos demuestran la importancia de realizar un Seguimiento Periódico.

En los Controles de Inversión, a más de verificar las Inversiones y las Garantías es importante determinar Otros Ingresos con los cuales el Deudor pueda asegurar el Pago Puntual del Crédito y detallarlos claramente en el Formato Establecido para tal Fin, en el Informe debe constar además el Saldo Actual de la Deuda, Valores Vigentes y Vencidos.

LP-4

1.10



3.2 PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Los Ejecutivos de Cuenta, son responsables de las Actividades de Recuperación de Cartera con Acciones extrajudiciales:

Cobranza Administrativa. Actividades realizadas por los Ejecutivos de Cuenta para Recaudar el Pago pendiente, son tareas Administrativas como llamadas telefónicas, envío de Notificaciones de Mora.

Cobranza Operativa. Para evitar que la operación vencida acumule más días de vencido y se perjudique a la Institución con generación de provisiones, el Oficial de Crédito y el Abogado del Banco harán las siguientes acciones: visita al Cliente, Entrega de Notificaciones, llamadas al Garante de la Operación y visita múltiple de las dos Personas a Cliente y Garante.

Cobranza Prejudicial. Se realizan Acciones de Recuperación con participación del Abogado del Banco, con la Documentación de Soporte y un Informe del Seguimiento realizado al Cliente Moroso. El Abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la Documentación, para la Ejecución de esta Etapa de Cobro.

Cobranza Judicial. Una vez agotadas las Etapas Anteriores y expirando el Plazo no mayor a 30 días, otorgado en la Etapa de Cobro Extrajudicial, se realiza la Demanda a través del Abogado, cuya Misión Principal dentro de un Esquema de Cobranza, es poner en marcha todos los Mecanismos Legales que se deriven de las Garantías Crediticias extendidas por el Deudor, con el fin de obtener el Pago Forzoso del Dinero adeudado a la Entidad.

LP-4

1.11



4. AMBIENTE DE CONTROL

Le Gerencia General del Banco es consciente de que el Ambiente de Control es el Fundamento de todos los demás Componentes del Control Interno, en esa Medida la Gerencia está en un Proceso Continuo para la implementación de una Cultura Organizacional preventiva al Riesgo enmarcada en el Control Interno para este Efecto.

La Gerencia del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. Evalúa constantemente todos los Procesos Vinculados a la Actividad Principal de la Entidad Financiera, así como los Procedimientos Administrativos, de modo tal que la Cultura de Control Interno se encuentren cimentados en todas las Unidades y Áreas del Banco.

5. ANÁLISIS DE RIESGOS

El Análisis de Riesgos comprenderá los Riesgos Inherentes, de Control y de Detección y permitirá definir las Implicancias de Dichos Riesgos en la Ejecución del Trabajo de Auditoría, es decir que los Resultados de la Calificación de los Riesgos servirán para definir la Naturaleza, Alcance y Oportunidad de las Pruebas. Véase dicho análisis en la Matriz de Riesgos.

LP-4

1.12



6. ENFOQUE DE AUDITORÍA

El Enfoque de Auditoría está basado en el Riesgo, dicho de otro modo, el Enfoque está relacionado estrechamente con la Valoración del mismo; para su Adecuada Gestión, y considerando la Naturaleza de la Auditoría, en este Examen se utilizará Pruebas de Cumplimiento sin que esto sea una limitante para la utilización de Procedimientos de Validación o Sustantivas (de detalle y revisión analítica) o una Combinación de Ambas, las cuales podrán ser Empleadas por el Auditor si así lo Requiere para una Adecuada Recolección de Evidencia que sustente el Informe del Mismo. Véase dicho análisis en la Matriz de Riesgos.

7. ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO

El Trabajo que se desarrollará en Aplicación del presente MPA es el que se detalla en el Cronograma de Actividades:

LP-4

1.13



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**

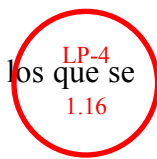


<i>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</i>	<i>SEP-2015</i>				<i>OCT-2015</i>				<i>NOV-2015</i>				<i>DIC-2015</i>			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Semana																
Recopilación de antecedentes y	■	■	■													
Elaboración del Memorándum de Planificación de Auditoría				■	■											
Elaboración del Programa de Trabajo.				■	■											
Ejecución de la Auditoría de acuerdo al MPA y					■	■	■	■	■							
Preparación del Informe de Auditoría para el Directorio										■	■					
Remisión del Informe Final al Directorio del Banco.												■	■			

En el desarrollo de la Auditoría se evaluará si se requiere modificar el Cronograma, de darse tal Situación, será comunicado oportunamente.

8. PROGRAMA DE TRABAJO

Los Programas de Trabajo a seguir para el desarrollo de la Auditoría son los que se detalla en el Documento Adjunto





**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**





**AUDITORÍA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS GESTIÓN 2014 – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SA.**

MATRIZ DE RIESGOS PROCESOS DE CRÉDITO Y CARTERA PARA VIVIENDA

Problema	Riesgo / Efecto	Tipo de Riesgo y Nivel	Enfoque de la Auditoría
El Área de Crédito no tiene un Manual de Procedimientos específico de Créditos de Vivienda.	Los Procedimientos para la Otorgación de Crédito para Vivienda no se realicen adecuadamente, lo que ocasiona que los mismos contengan Errores en sus Procedimientos realizados	Riesgo Inherente Alto	Verificar si se cumplen todos los procedimientos para la otorgación de Créditos.
No se Realiza en el año ninguna constatación Física de los Expedientes ya que no se conoce su Ubicación Exacta, pues no existe ningún Registro.	Existe el Riesgo de que se hayan otorgado Créditos sin contar con la Integridad de todos los Requisitos Documentarios lo que provoca Posibles Irregularidades en el Desembolso del Financiamiento	Riesgo de Control Alto	Verificar a una Muestra la Integridad de los Documentos que respaldan a los Créditos de Vivienda otorgados en la Gestión 2013. Verificar el Registros y confirmar las Direcciones del Deudor y Garantes

LP-5

1.1



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Problema	Riesgo / Efecto	Tipo de Riesgo y Nivel	Enfoque de la Auditoría
No se Realiza un Seguimiento al cumplimiento del Objetivo del Crédito de Vivienda otorgado.	Existe el riesgo que el Financiamiento no se haya concretado íntegramente en el objetivo del Préstamo, lo que ocasiona el desvío del Financiamiento a otros fines.	Riesgo de Control Alto	Verificar si existen Reporte sobre el Cumplimiento del Objetivo del Crédito de Vivienda otorgado
Los Problemas de cartera se basan en la inexistencia de un manual de Recuperación de Cartera.	Los Procedimientos para la Recuperación de Cartera por Créditos para Vivienda no se realicen adecuadamente, lo que ocasiona Pérdidas Económicas a la Entidad por falta de Guías Operacionales antes de recurrir a Procesos Legales, aspecto que también ocasiona Costo para el Banco.	Riesgo Inherente Alto	Elaborar un Narrativo sobre los Procedimientos existentes para la Recuperación de Cartera.

LP-5

1.2



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Problema	Riesgo / Efecto	Tipo de Riesgo y Nivel	Enfoque de la Auditoría
La Demora en los Trámites es un aspecto relevante que consideran difícil de superar para poder acceder a un Crédito que ofrece el Banco.	Riesgo en la baja producción de servicio y otorgación de Créditos de Vivienda a más Clientes, aspecto que provoca pérdida de Clientes para el Banco.	Riesgo de Control Alto	Efectuar pruebas de recorrido, para establecer el plazo promedio para acceder a un Crédito otorgado para Viviendas.
No se utilizan Flujogramas que indiquen los Procesos a seguir tanto de Crédito como de Recuperación de Cartera sobre Préstamos para Vivienda.	Falta de Manual de Procedimientos y Directrices objetivas sobre los procesos y procedimientos para la otorgación de Créditos y Recuperación de Cartera genera incertidumbre sobre las actividades y objetivos a cumplir y permita evaluar posibles desvíos para que puedan ser ajustados y/o corregidos.	Riesgo de Control Alto	Elabore un Flujograma para la Concesión de Créditos y Recuperación de Cartera para préstamos para Vivienda de acuerdo a los procedimientos existentes.

LP-5

1.3



**AUDITORÍA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS GESTIÓN 2015 – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL S.A.**

PROGRAMA DE AUDITORÍA - AREA DE CRÉDITOS Y CARTERA

OBJETIVOS DEL EXAMEN O AUDITORÍA

1. Identificar el Entorno del Área de Créditos y Cartera de Recuperación, relacionado con la otorgación de Créditos para Vivienda
2. Verificar la existencia de Planes, Objetivos y Metas del Área de Crédito y Cartera.
3. Determinar la eficiencia en el manejo de Crédito para Viviendas
4. Comprobar la Confiabilidad de la Información y de los Controles establecidos.
5. Verificar la existencia de Políticas, Métodos o Procedimientos adecuados de operación de Crédito para Vivienda y su grado de cumplimiento y la eficiencia de los mismos.
6. Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elab.	Fecha
1. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO				
1.1	Entreviste a la Gerencia General para obtener los antecedentes principales de la Empresa y las actividades que ésta realiza.	LP-1 2.1 al 2.3	GMG	10/09/2015
1.2	Entreviste al Jefe del Área de Créditos para obtener sus antecedentes del Área y obtener información acerca de cómo se realiza el proceso de otorgación de Créditos para la Vivienda.	LP-1 3.1 al 3.3	GMG	11/09/2015 LP-6 1.1



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elab.	Fecha
1.3	Aplice el Cuestionario de Relevamiento o Recopilación de Antecedentes y Entendimiento del Entorno.	LP-2 1.1 al 1.7	GMG	15/09/2015
1.4	Elabore el Memorándum de Planificación de Auditoría (MPA).	LP-4 1.1 al 1.16	GMG	25/09/2015 al 6/10/2015
2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS				
2.1	Verifique si el Área de Crédito cuenta con Manuales y/o Procedimientos escritos para sus actividades especialmente para otorgación de Créditos para Vivienda y establezca su cumplimiento.	LC-1 1.1	GMG	10/10/2015

LP-6
1.2



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elab.	Fecha
2.2	<p>Obtenga una muestra de los expedientes de Créditos otorgados para Vivienda en la gestión 2014 y verifique el cumplimiento de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Revisión y verificación de requisitos y documentos para la concesión de créditob) Verificación de solvencia del socio en la central de riesgosc) Elaboración de informe de créditod) Revisión del informe de crédito por parte del gerente generale) Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de créditof) Elaboración de pagarés a créditos aprobadosg) Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobadoh) Domicilio del Deudor y Garante Confirmado y Actualizado.	LC-2 1.1 al 2.2	GMG	18/10/2015 Al 06/11/2015
2.3	<p>Verifique los Reportes sobre el cumplimiento del objetivo del Crédito de Vivienda otorgado por el Banco</p>	LC-3 1.1	GMG	31/10/2015 Al 04/11/2015

LP-6
1.3



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elab.	Fecha
2.4	Verifique si el Área de Crédito cuenta con Manuales y/o Procedimientos escritos para la Recuperación de Cartera por Créditos otorgados para Vivienda.	LC-4 1.1	GMG	15/10/2015
2.5	Verifique si el Área de Créditos y Cartera cuenta con Flujogramas de los Procesos de Crédito y Recuperación de Cartera por préstamos para Vivienda, ante la ausencia de procedimientos escritos y mediante prueba de recorridos, establezca los plazos promedio utilizados desde el inicio del trámite hasta su aprobación del Crédito.	LC-5 1.1	GMG	10/11/2015
2.6	Elabore las correspondientes Cédulas Sumarias, Analíticas y/o Narrativas para cada uno de los procedimientos anteriormente señalados que permitan establecer la legalidad, propiedad y veracidad de los procesos llevadas a cabo en el Área de Crédito y Cartera, relacionado con Créditos otorgados para Viviendas.	LC-1 al LC-5 1.1 al 1.1	GMG	25/10/2015 Al 15/11/2015

LP-6
1.4



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



Nº	Procedimientos	Ref. P/T	Elab.	Fecha
2.7	Emita el Informe de Auditoría que contendrá los Comentarios, Conclusiones y Recomendaciones, cuyos Hallazgos se encuentren sustentados y referenciados en los Papeles de Trabajo. Cada Hallazgo deberá contener los cuatro atributos: Condición, Criterio, Causa y Efecto. Previa Supervisión y Aprobación debe ser dado a conocer al Directorio del Banco Mercantil Santa Cruz S.A, para la implementación de las acciones a través de la Gerencia y el Jefe del Área de Crédito y Cartera del Banco.	LR-2 1.1 al 1.9	GMG	15/11/2015 Al 25/11/2015
2.8	Realice la matriz de Seguimiento de Recomendaciones en cumplimiento de la quinta Fase de Auditoría realizada.			
Elaborado por: GHMG Fecha: 15 de Septiembre de 2015		Revisado por: REPS Fecha: 16 de Septiembre de 2015		
		LP-6 1.5		

3. ETAPA: EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Una vez culminada la elaboración del Memorándum de Planificación de Auditoría y el Programa de Trabajo, se requiere ejecutar la Auditoría en base a los Procedimientos y Técnicas previstas en el Programa de Trabajo y en el Memorándum de Planificación de Auditoría y de esta forma obtener los Papeles de Trabajo los cuales se constituirán en el sustento y respaldo de las Deficiencias que se identifiquen durante el desarrollo de la Auditoría.



AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS

PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO

BANCO MERCANTIL SA.

Al 31 de Diciembre de 2014

CEDULA SUMARIA

Corresponde al punto **2.1** del Programa ver en **LP-6/1.2**

2.1 Verifique si el Área de Crédito cuenta con Manuales y/o Procedimientos escritos para sus actividades especialmente para otorgación de Créditos para Vivienda y establezca su cumplimiento.

El Área de Crédito no cuenta con un Manual y/o Procedimientos escritos para las actividades de otorgación de Créditos específicamente para Vivienda, aspecto que impide precisar los procesos y procedimientos establecidos en la citada Área, para la aprobación de los indicados Créditos. Esto debido a que la Unidad de Planificación del Banco no ha implementado el mismo.

Objetivo: Verificar la existencia de un Manual de Procedimientos para el Área de Créditos para Viviendas

Fuente: Entrevista al Lic. Juan Pérez García Jefe del Área de Créditos del BMSC.

Conclusión: El Área de Créditos no cuenta con un Manual de Procedimientos u otros instrumentos escritos para sus procesos de otorgación de Créditos especialmente para Viviendas.

LC-1
1.1



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO
CÉDULA ANALÍTICA – VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS**

Corresponde al punto 2.2 del Programa ver en LP-6/1.3 Al 31 de Diciembre de 2014

NRO.	Nº DE CARPETA DE CREDITO	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS							OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	6	7	
1	Crédito 5320	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	No cumple con el requisito 2
2	Crédito 5321	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	No cumple con los requisitos 2, 4, y 5
3	Crédito 5323	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✗	No cumple con los requisitos 2 y 7
4	Crédito 5330	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	No cumple con los requisitos 1 y 6
5	Crédito 5332	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓	No cumple con los requisitos 2 y 4
6	Crédito 5336	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	No cumple con los requisitos 3 y 5

REQUISITOS PARA OBTENER CRÉDITOS PARA VIVIENDA

DESCRIPCIÓN	COD.
Revisión y Verificación de Requisitos y Documentos para la Concesión de Crédito	1
Verificación de Solvencia del Socio en la Central de Riesgos	2
Elaboración de Informe de Crédito	3
Revisión del Informe de Crédito por parte del Gerente General	4
Análisis, Aprobación o Rechazo del Crédito Solicitado por parte de la Comisión de Crédito	5
Elaboración de Pagarés a Créditos Aprobados	6
Acreditación en cuenta del Socio del Crédito Aprobado	7

CODIFICACIÓN:

MARCA	DESCRIPCIÓN
✓	Verificado
✗	No adjunta documentación
N/A	No Aplicable

FUENTE: *Carpetas de Crédito de Vivienda*

OBJETIVO: *Verificar cumplimiento de requisitos*

MUESTRA: *40 carpetas de 50 equivale al 80%*

LC-2
1.1



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO
CÉDULA ANALÍTICA – VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS**

Corresponde al punto 2.2 del Programa ver en LP-6/1.4 Al 31 de Diciembre de 2014

NRO.	Nº DE CARPETA DE CREDITO	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS							OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	6	7	
7	Crédito 5775	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	No cumple con el requisito 3
8	Crédito 5776	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	No cumple con los requisitos 1 y 6
9	Crédito 5777	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	No cumple con el requisito 2
10	Crédito 5779	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	No cumple con los requisitos 2 y 5
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
N	n=40	n=40	n=40	n=40	n=40	n=40	n=40	n=40	n=40

REQUISITOS PARA OBTENER CRÉDITOS PARA VIVIENDA

DESCRIPCIÓN	COD.
Revisión y verificación de requisitos y documentos para la concesión de crédito	1
Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	2
Elaboración de informe de crédito	3
Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	4
Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	5
Elaboración de pagarés a créditos aprobados	6
Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado	7

CODIFICACIÓN:

MARCA	DESCRIPCIÓN
✓	Verificado
✗	No adjunta documentación
N/A	No Aplicable

FUENTE: Carpetas de Crédito de Vivienda

OBJETIVO: Verificar cumplimiento de requisitos

MUESTRA: 40 carpetas de 50 equivale al 80%

LC-2
1.2



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTION DE CREDITOS
PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SA.
Al 31 de Diciembre de 2014
CEDULA SUMARIA**

Corresponde al punto **2.2** del Programa en **LP-6/1.3**

2.2 Obtenga una muestra de los expedientes de Créditos otorgados para Vivienda en la gestión 2013 y verifique el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- 1. Revisión y verificación de requisitos y documentos para la concesión de crédito**
- 2. Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos**
- 3. Elaboración de informe de crédito**
- 4. Revisión del informe de crédito por parte del gerente general**
- 5. Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito**
- 6. Elaboración de pagarés a créditos aprobados**
- 7. Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado**
- 8. Domicilio del Deudor y Garante Confirmado y Actualizado.**

De la documentación que respalda las Carpetas de Créditos para Vivienda del Banco Mercantil Santa Cruz SA., evidenciamos que varias de las citadas Carpetas no cumplen con todos los Requisitos exigidos antes de su aprobación, sin embargo las mismas fueron beneficiadas con el Prestamos respectivos como ejemplo de las carpetas que incumplen uno más requisitos son los siguientes:

DEFICIENCIAS	COD
Falta Revisión y verificación de requisitos y documentos para la concesión de crédito	1
Falta Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	2
Falta de Elaboración de informe de crédito	3
Falta de Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	4
Falta de Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	5
Falta de Elaboración de pagarés a créditos aprobados	6
Falta de Acreditación en cuenta del socio del crédito aprobado	7

LC-2
2.1



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

Al 31 de Diciembre de 2014

SUMARIA

Corresponde al punto **2.2** del Programa en **LP-6/1.3**

NRO.	Nº DE CARPETA DE CREDITO	CONCEPTO DEL CREDITO	DEFICIENCIA
1	Crédito 5320	Compra de Casa	2
2	Crédito 5321	Refacción de Vivienda	2,4 y 5
3	Crédito 5323	Compra de Dpto.	2 y 7
4	Crédito 5330	Compra de Dpto.	1 y 6
5	Crédito 5332	Compra de Casa	2 y 4
6	Crédito 5336	Compra de Casa	3 y 5
7	Crédito 5352	Refacción de Vivienda	1
8	Crédito 5353	Compra de Dpto.	1 y 7
9	Crédito 5773	Compra de Casa	2
10	Crédito 5775	Compra de Casa	2 y 5
11	Crédito 5776	Refacción de Vivienda	3
12	Crédito 5777	Compra de Dpto.	1 y 6
13	Crédito 5779	Compra de Casa	2
14	Crédito 5773	Compra de Dpto.	2 y 5

Las deficiencias mencionadas surgen por la falta de una revisión minuciosa de los documentos exigidos como requisitos por parte de los Oficiales de Crédito y/o Áreas que tienen a su cargo la aprobación de los mismos. Lo descrito ocasiona que la documentación generada no sea integral restando confiabilidad a los procesos llevados cabo para la otorgación de Créditos para Vivienda para algunos Beneficiados.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de todos los Requisitos documentarios para la aprobación y otorgación de Créditos de Vivienda por parte del Área encargada del Banco.

Fuente: Carpetas de Crédito para Vivienda otorgadas por el Área de Créditos del BMS.

LC-2

2.2



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL S.A.
Al 31 de Diciembre de 2014**

Corresponde al punto **2.3** del Programa en **LP-6/1.3**

2.3 Verifique los Reportes sobre el cumplimiento del objetivo del Crédito de Vivienda otorgado por el Banco

De la revisión a los Reportes sobre el cumplimiento del objetivo del Crédito que se encuentran en la Jefatura del Área de Créditos, hemos verificado que muchos de los Créditos otorgados para Vivienda no son sujetos del seguimiento correspondiente por parte de los Oficiales de Crédito, a fin de verificar el destino y su eficiente uso de los Recursos proporcionados en calidad de Préstamo y para cuyo caso se elaboran Reportes diseñados por el Banco para este propósito.

Como ejemplos entre otros, de los Créditos otorgados que no cuentan con los Reportes de Seguimiento al Crédito son los siguientes:

NRO.	Nº DE CARPETA DE CREDITO	CONCEPTO DEL CREDITO	DEFICIENCIA
1	Crédito 5320	Compra de Casa	2
2	Crédito 5321	Refacción de	2,4 y 5
3	Crédito 5323	Compra de Dpto.	2 y 7
4	Crédito 5330	Compra de Dpto.	1 y 6
5	Crédito 5332	Compra de Casa	2 y 4
6	Crédito 5336	Compra de Casa	3 y 5
7	Crédito 5352	Refacción de	1

Objetivo: Verificar el Seguimiento del Crédito otorgado para Vivienda, a través de los Reportes correspondientes.

Fuente: Reportes de Seguimiento al Créditos otorgados por el Jefe Área de Créditos del BMSC.

Conclusión: No todos los Créditos para Vivienda cuentan con el respectivo Reporte de Seguimiento al Crédito otorgado verificando su destino y eficiente uso para el cual fue solicitado.

LC-3
1.1



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL S.A.
Al 31 de Diciembre de 2014**

Corresponde al punto **2.4** del Programa en **LP-6/1.4**

2.4 Verifique si el Área de Crédito cuenta con Manuales y/o Procedimientos escritos para la Recuperación de Cartera por Créditos otorgados para Vivienda.

El Área de Cartera no cuenta con un Manual y/o Procedimientos escritos para la Recuperación de Cartera por la otorgación de Créditos específicamente para Vivienda, aspecto que impide precisar los procesos y procedimientos establecidos en la citada Área, para promover el Riesgo Crediticio y/o su recuperación en beneficio de la Entidad Bancaria. Esto debido a que la Unidad de Planificación del Banco no ha implementado el citado Manual o en su lugar otras directrices.

Objetivo: Verificar la existencia de un Manual de Procedimientos para la Recuperación de Cartera por Créditos de Vivienda otorgados.

Fuente: Entrevista al Lic. Juan Pérez García Jefe del Área de Créditos del BMSC.

Conclusión: El Área de Cartera no cuenta con un Manual de Procedimientos u otros instrumentos escritos para sus procesos de Recuperación de Cartera por Créditos otorgados especialmente para Viviendas.

LC-4
1.1



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL S.A.
Al 31 de Diciembre de 2014**

Corresponde al punto **2.5** del Programa en **LP-6/1.4**

2.4 Verifique si el Área de Créditos y Cartera cuenta con Flujogramas de los Procesos de Crédito y Recuperación de Cartera por préstamos para Vivienda, ante la ausencia de procedimientos escritos y mediante prueba de recorridos, establezca los plazos promedio utilizados desde el inicio del trámite hasta su aprobación del Crédito.

El Área de Créditos y Cartera del Banco, tampoco cuenta con Flujogramas Guía para una mejor comprensión sobre algunos procesos que se cumplen tanto en la otorgación como en el cobro de Créditos para Vivienda, debido a que la Institución no cuenta con los respectivos Manuales de procedimientos para estas Áreas, especialmente para los Procesos de otorgación y recuperación de Cartera por Créditos para vivienda.

***Objetivo:** Elaborar Flujogramas de los Procesos de Crédito y Recuperación de Cartera por Créditos otorgados para Vivienda*

***Fuente:** Entrevista al Lic. Juan Pérez García Jefe del Área de Créditos del BMSC y pruebas de recorrido*

***Conclusión:** El Área de Crédito y Cartera del Banco pese a no contar con un Manual de Procedimientos u otros instrumentos escritos, ha establecido procedimientos que a la fecha se llevan a cabo de manera regular, esto debido a las actividades rutinarias y recurrentes respecto a estos procesos.*

LC-3

11

4. ETAPA: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Concluida la etapa de Ejecución de la Auditoría de acuerdo al MPA y al Programa de Trabajo, corresponde ingresar a la etapa de Elaboración de Informes y Comunicación de Resultados, a continuación pasamos a desarrollar los documentos requeridos por el Manual.



**AUDITORIA PARA EVALUAR LA GESTION DE CREDITOS
PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

La Paz, 1º de Diciembre de 2015

Cite: 214/UAI-2015

Señores

**DIRECTORIO GENERAL
BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.**

Presente.-

Ref.: Carta de Presentación y Remisión del Informe Final de Auditoría

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión de Créditos y Cartera para Vivienda del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., del 1º de enero al 31 de diciembre de 2014, practicado en el Área de Crédito y Cartera de la Institución.

Adjunto a la presente, remitimos a ustedes el Informe de Control Interno con los Resultados obtenidos en base a nuestro análisis, incluyendo las respectivas Recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la Entidad Financiera.

Atentamente.

*Jefe Dpto. Auditoría Interna
Banco Mercantil Santa Cruz SA.*

Adj. Documentos descritos.

c.c.: Archivo.

LR-1

1.1



**AUDITORÍA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE CRÉDITOS
PARA VIVIENDAS – CONTROL INTERNO
BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ SA.**

INFORME AUDITORÍA INTERNA N° 02/2015

Para: **Directorio – Banco Mercantil Santa Cruz S.A.**

De: **Unidad de Auditoría Interna**

Asunto: ***Informe de Auditoría al Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Vivienda – Gestión 2014.***

Fecha: La Paz, 25 de Noviembre de 2015

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la Planificación de Auditoría, se realizó el examen al Proceso relacionado con la Gestión de Créditos para Vivienda, proceso que es ejecutado por el Área de Créditos y Cartera en coordinación con otras Unidades del Banco, con fecha de Corte al 31 de Diciembre de 2014.

2. OBJETIVO

El Objetivo del Examen es evaluar el Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Vivienda en el Banco Mercantil Santa Cruz SA. para emitir nuestra opinión al respecto.

3. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En la Auditoría se han empleado diferentes procedimientos, los cuales permitieron comprender el funcionamiento del Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Vivienda, como por ejemplo: Entrevistas a la Gerencia General, Entrevistas a el Responsable del Área de Créditos y Cartera, aplicamos Cuestionarios, Análisis del Proceso de otorgación de Créditos y recuperación de Cartera para Vivienda, etc. Estos procedimientos fueron aplicados para obtener Evidencia que nos permitió concluir nuestra Opinión y presentar las Deficiencias detectadas en nuestra Auditoría.

1.1



4. OPINIÓN

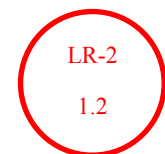
De acuerdo a la Evidencia obtenida durante la Ejecución de nuestra Auditoría, Concluimos que el Control Interno vigente Relativo al Proceso relacionado con la Gestión de Créditos para Vivienda se encuentra Parcialmente Implantado, salvo las Deficiencias y Excepciones que se detallan en el Punto Nro. 5 “Hallazgos de Auditoría” del presente Informe.

5. HALLAZGOS DE AUDITORÍA

a. RESUMEN DE HALLAZGOS

Nos.	HALLAZGOS	Prioridad
5.1	DEFICIENCIAS DE INTEGRIDAD EN CARPETAS DE CRÉDITO POR VIVIENDAS	
5.2	NO EXISTEN FLUJOGRAMAS DE PROCESOS	
5.3	NO SE APLICAN INDICADORES DE GESTIÓN OPORTUNAMENTE	
5.4	INEXISTENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE OTORGACION DE CREDITOS PARA VIVIENDA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA	
5.5	DEMORAS Y DIFICULTAD PARA ACCEDER AL CRÉDITO	

PRIORIDAD	
Alta	
Media	
Baja	





b. HALLAZGOS EN DETALLE

5.1 DEFICIENCIAS DE INTEGRIDAD EN CARPETAS DE CRÉDITO POR VIVIENDAS

Condición:

De la documentación que respalda las Carpetas de Créditos para Vivienda del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., evidenciamos que varias de las citadas Carpetas no cumplen con todos los Requisitos exigidos antes de su aprobación, sin embargo las mismas fueron beneficiadas con el Préstamos respectivos como ejemplo de las carpetas que incumplen uno más requisitos son los siguientes:

DEFICIENCIAS	COD
Falta Revisión y verificación de requisitos y documentos para la concesión de crédito	1
Falta Verificación de solvencia del socio en la central de riesgos	2
Falta de Elaboración de informe de crédito	3
Falta de Revisión del informe de crédito por parte del gerente general	4
Falta de Análisis, aprobación o rechazo del crédito solicitado por parte de la comisión de crédito	5
Falta de Elaboración de pagarés a créditos aprobados	6

LR-2
1-3



MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)



NRO.	N° DE CARPETA DE	CONCEPTO DEL CREDITO	DEFICIENCIA
1	Crédito 5320	Compra de Casa	2
2	Crédito 5321	Refacción de Vivienda	2,4 y 5
3	Crédito 5323	Compra de Dpto.	2 y 7
4	Crédito 5330	Compra de Dpto.	1 y 6
5	Crédito 5332	Compra de Casa	2 y 4
6	Crédito 5336	Compra de Casa	3 y 5
7	Crédito 5352	Refacción de Vivienda	1
8	Crédito 5353	Compra de Dpto.	1 y 7
9	Crédito 5773	Compra de Casa	2
10	Crédito 5775	Compra de Casa	2 y 5
11	Crédito 5776	Refacción de Vivienda	3
12	Crédito 5777	Compra de Dpto.	1 y 6
13	Crédito 5779	Compra de Casa	2
14	Crédito 5773	Compra de Dpto.	2 y 5

LR-2
1.4



Causa:

Las Deficiencias mencionadas surgen por la falta de una revisión minuciosa de los documentos exigidos como requisitos por parte de los Oficiales de Crédito y/o Áreas que tienen a su cargo la aprobación de los mismos.

Efecto:

Lo descrito ocasiona que la documentación generada no sea integra restando confiabilidad a los procesos llevados cabo para la otorgación de Créditos para Vivienda para algunos Beneficiados.

Conclusión:

No todas las Carpetas de Crédito han cumplido con todos los requisitos documentarios exigidos para la aprobación de los Créditos para Vivienda en la Gestión 2014, aspecto que aumenta el Riesgo Crediticio de la Entidad.

Recomendación:

Recomendamos al Directorio y por su intermedio al Gerente General y Jefe del Área de Créditos y Cartera del Banco Mercantil Santa Cruz S.A. sobre la revisión de los documentos exigidos como requisitos específicamente relacionados con la liquidez y solvencia del solicitante de crédito, por parte de los Oficiales de Crédito y/o Áreas que tienen a su cargo la aprobación de los mismos, con la finalidad de evitar mayor Riesgo Crediticio y Pérdidas Económicas para la Entidad Bancaria.

LR-2
1.5



5.2 NO EXISTEN FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

Condición:

El Área de Créditos y Cartera del Banco, tampoco cuenta con Flujogramas Guía, para una mejor comprensión sobre algunos procesos que se cumplen tanto en la otorgación como en el cobro de Créditos para Vivienda, actualmente estos procesos son realizados de manera rutinaria y empírica.

Criterio:

Los flujogramas constituyen gran importancia ya que siguen una secuencia lógica y ordenada de los procesos y determinan responsabilidades.

Causa:

Esta situación se debe a que la Unidad de Planificación en coordinación con el Jefe del Área de Crédito y Cartera del Banco a la ausencia de Manuales de Procedimientos, no ha elaborado los respectivos Flujogramas de procedimientos para esta Área, especialmente para los Procesos de otorgación y recuperación de Cartera por Créditos para vivienda.

Efecto:

Esta situación ocasiona que el Personal nuevo o de reciente rotación a la indicada Área, puede retrasar las operaciones debido la falta de información y conocimiento oportuno de algunos de los procedimientos.

Conclusión:

El Área de Crédito y Cartera no cuenta con flujogramas que señalen los procesos básicos a seguir respecto a los procedimientos de Crédito y cobro por préstamos para Vivienda.

Recomendación:

Recomendamos al Directorio y por su intermedio al Gerente General y Jefes de la Unidad de Planificación y el Área de Créditos y Cartera del Banco Mercantil Santa Cruz SA., Elaborar flujogramas que se ajusten a la realidad de los Proceso de otorgación de Créditos y Cobro de préstamos para Vivienda con la finalidad de evitar retrasos en las operaciones, debido la falta de información y conocimiento oportuno de algunos de los procedimientos.

LR-2

1.6



5.3 NO SE APLICAN INDICADORES DE GESTIÓN OPORTUNAMENTE

Condición:

El Área de Crédito y Cartera del Banco Mercantil Santa Cruz SA., no genera indicadores de gestión oportunos para supervisar y evaluar el desempeño del personal.

Criterio:

Se debe aplicar Indicadores de Gestión, los cuales constituyen la expresión cuantitativa y cualitativa del Desempeño del Personal permitiendo tomar Acciones Correctivas oportunamente.

Causa:

Esta situación se debe a la demora en la elaboración de los citados Indicadores de Gestión por parte del Jefe del Área.

Efecto:

La falta de aplicación de Indicadores oportunamente, no permite detectar posibles desviaciones con respecto a las cuales la Gerencia o el Área de Crédito, podría tomar acciones correctivas.

Conclusión:

No se aplican Indicadores de Gestión oportunas en el Área de Crédito y Cartera.

Recomendación:

Recomendamos al Directorio y por su intermedio al Gerente General y Jefe del Área de Créditos y Cartera del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., elaborar y aplicar Indicadores de Gestión de manera oportuna, con el fin de detectar posibles desviaciones y tomar las acciones correctivas inmediatas.

LR-2

1.7



5.4 INEXISTENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE OTORGACION DE CREDITOS PARA VIVIENDA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

Condición:

El Área de Crédito no cuenta con un Manual y/o Procedimientos escritos para las actividades de otorgación de Créditos específicamente para Vivienda, aspecto que impide precisar los procesos y procedimientos establecidos en la citada Área, para la aprobación de los indicados Créditos.

Criterio:

Debe existir un Manual de Procedimientos de Créditos y Recuperación de Cartera para agilizar el proceso de otorgación y/o recuperación de Préstamos para Vivienda y que todos Los Funcionarios tengan Conocimiento del mismo.

Causa:

Esta Situación se debe a que la Unidad de Planificación del Banco no ha elaborado ni implementado el mismo.

Efecto:

Aspecto, que generan confusión en Pos Procesos de Otorgación y Recuperación de Cartera por Créditos para Viviendas y Posibles Pérdidas para la Entidad Financiera.

Conclusión:

Los problemas de Crédito y Cartera de Vivienda, se basan en la inexistencia de un Manual de Procedimientos para Estos Procesos

Recomendación:

Recomendamos al Directorio y por su intermedio al Gerente General y Jefe de Planificación del Banco Mercantil Santa Cruz SA., la Elaboración de Un Manual de Procedimientos para Otorgación y Recuperación de Créditos para Vivienda a fin de evitar Errores y Pérdidas Económicas para la Entidad Bancaria.

LR-2
1.8



5.5 DEMORAS Y DIFICULTAD PARA ACCEDER AL CRÉDITO

Condición:

De las pruebas de recorrido efectuados algunos procesos seguidos para la otorgación de Créditos para Vivienda, hemos establecido demoras de hasta más de 1 mes en los trámites, aspecto que se ha constituido en una gran dificultad para acceder al citado Crédito por parte de algunos Clientes del Banco.

Criterio:

Se debe agilizar el Proceso de la concesión de Créditos, los mismos que no deberían superar los 15 días, para que de esta manera los Clientes sientan que tienen el apoyo Crediticio y por ende con la satisfacción de haber obtenido la atención a sus necesidades por parte de la Entidad Bancaria.

Causa:

Esta limitación se produce por el gran número de Clientes que tienen que atender el personal de Crédito, sumado a ello el estancamiento de Carpetas en el Comité de Créditos para su aprobación.

Efecto:

Aspecto que genera, insatisfacción y falta de confianza por parte de los Clientes hacia la Entidad Bancaria, que en ocasiones provocan el desistimiento de las solicitudes de Crédito a cambio de otras entidades de la competencia Financiera.

Conclusión:

La demora en los Trámites es un aspecto relevante que dificulta poder acceder a un Crédito para Vivienda que ofrece el Banco aspecto que resta confianza de la Clientela y provoca su alejamiento de la misma.

Recomendación:

Recomendamos al Directorio y por su intermedio al Gerente General y Jefe del Área de Créditos y Cartera del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., Planificar y coordinar que el proceso de la concesión de Crédito de Vivienda se realice de manera ágil y oportuna reduciendo así toda tramitología existente, permitiendo de esta manera superación y beneficio de los Clientes del Banco.

LR-2

1.9



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Trabajo realizado en sus Distintas Fases, ayudó a determinar un Diagnóstico de la Situación actual del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., en particular del Proceso Relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas; por otro lado, se ha podido determinar mediante Entrevistas, Indagaciones, Observaciones y otros Procedimientos, las Deficiencias de dicho Proceso, las cuales fueron informadas al Directorio e Instancias correspondientes mediante el Informe Final de Auditoría, en dicho Informe también se planteó Recomendaciones para subsanar las Deficiencias y Excepciones, la aplicación de éstas Recomendaciones por parte de la Gerencia a fin de optimizará el Proceso de otorgación de Créditos y Cobros de Préstamos para Vivienda, esta optimización coadyuvará a que la Entidad Bancaria ejecute con mayor Eficacia y Objetividad estos Procesos, coadyuvando de esta forma a un mejor Control de las Operaciones del Área de Crédito y Cartera del Banco respecto a la otorgación de Créditos no solo para Vivienda sino de otros Servicios similares que presta la Entidad Bancaria repercutiendo en el Logro de los Objetivos planteados por el Banco.

Por lo expuesto en el Párrafo anterior, el Manual de Auditoría para la Evaluación del Control Interno Relacionado con la Gestión de Créditos para Viviendas para el Banco Mercantil Santa Cruz S.A., se constituyó en un Aporte Importante para el Área de Auditoría Interna de la Entidad, es por eso que el Manual fue aprobado por las Instancias correspondientes de la Empresa y es de Aplicación Actual por parte de la Unidad de Auditoría Interna del Banco.



BIBLIOGRAFÍA

1. ANÁLISIS DE RIESGO DE CRÉDITO. Quinta Edición. Editorial Cono Sur Ltda.
2. BUENO RODRÍGUEZ, Tomas; Sistemas de Financiamiento para la vivienda La Paz- Bolivia 2000 Universidad Mayor de San Andrés.
3. CENTELLAS ESPAÑA, Rubén; GONZALES ALANES Carlos; "El Control Interno y Tratamiento Contable de Disponibilidades", Edit. Ceca, 2004.
4. CEPEDA ALONAO, Gustavo; "Auditoría y Control Interno"; Editora Santafé de Bogotá D.C. Colombia 1997.
5. CHIAVENATO, Idalberto – Gestión del Talento Humano, Mc Graw Hill, Colombia, 2002, Primera Edición.
6. ESTUPIÑAN, Rodrigo, Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II, 2da. Edición, Editorial Ecoe Ediciones, Bogotá – Colombia, 2006
7. HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Metodología de la Investigación. Edit. McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. de CV. 2004.
8. INSTITUTO LATINOAMERICANO DE INVESTIGACIONES SOCIALES; Temas de política social la vivienda Editores. Editorial Offset Boliviana Ltda. La Paz- Bolivia diciembre 2008.
9. MANTILLA Samuel. CONTROL INTERNO, Edit. Mc GrawHill, 2000, cuarta edición.
10. MEJÍA, Raúl. Metodología de la Investigación. Bogotá-Colombia. 2008.
11. MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo; Metodología - Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Editorial Mc Graw Hill, 2da. Edición, Impreso en Colombia, 1995.
12. ORTEGA MARIÑO, Macario; Organización, Edición III Planeta, Impreso en Bolivia, 1999.



**MANUAL DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO
RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE CRÉDITOS PARA VIVIENDAS
EN ENTIDADES FINANCIERAS
(Caso de Estudio: Banco Mercantil Santa Cruz S.A.)**



13. PAIVA QUINTEROS, Walter; “Diccionario de Auditoría”, Editorial Educación y Cultura, 2012.
14. PAIVA QUINTEROS, Walker; "Control Interno", Edit. Educación y Cultura, 2002.
15. RUSENAS Rubén, Oscar; Manual de Control Interno “Editorial Cangallo 1987.
16. SABINO CARLOS. “Proyecto de Investigación” .Ed. 2002.
17. TINTAYA C. Porfirio; Proyectos de Investigación – Ediciones ASDI/TB, 2008 La Paz - Bolivia.
18. WHITTINGTON, O Ray, KURT Pany, “Principios de Auditoría”, Décimo Cuarta Edición.