

**COOPERATIVA PARROQUIAL GUADALUPANA R. L.**

**GUADALUPANA**



Unidos para dar  
*vida a tus sueños*

**Respuesta al Informe de Auditoría Interna**

**De fecha 11 de mayo 2021**

Del informe referido, se trabajó con base a los puntos 1.2.1, 1.2.2, 1.6, 1.6.1 y 4.2.1 donde precisan las debilidades y hallazgos encontrados en expedientes de créditos y tarjetas de crédito.

De manera atenta, por medio del presente documento damos respuesta a los hallazgos que involucran a nuestras áreas de Créditos y Tarjetas de Crédito y que conforme procedimiento establecido nos corresponde aclarar o bien corregir.

Por lo anterior se procedió a extractar los hallazgos que corresponden a nuestra Area.

### 1.2.1 Debilidades en expedientes de créditos otorgados

Debilidades	Cantidad	% por error
Reconocimiento de deuda no autenticado.	18	19%
Expediente de crédito no cuenta con check list o no es el vigente.	10	10%
No se indica nombre de empresa donde labora, negocio y/o actividad de donde obtiene ingresos, en solicitud de crédito.	9	9%
No se adjunta constancia de verificaciones de campo.	7	7%
Falta lugar y fecha en solicitud de crédito.	6	6%
No se adjunta constancia de confirmación de carta de ingresos.	6	6%
Se adjunta antiguo formato de actualización de datos y/o FEIC.	6	6%
Monto de crédito en plan de inversión es incorrecto.	5	5%
No se adjunta documento/Se encuentra vencido y/o es fotografía (DPI, Recibo de servicios, Patente de comercio).	4	4%
Vehículos y/o inmuebles sin detallar en estado patrimonial.	4	4%
Detalle de descuentos no indica el número de contrato asignado	3	3%
Voucher de cheques emitidos no indica revisado y autorizado por.	3	3%
Check list con monto de crédito, incorrecto.	2	2%
Expediente de crédito incompleto.	2	2%
Fecha de vencimiento de crédito no coincide en pagaré y boleta de desembolso.	2	2%
Ingresos y/o egresos mensuales, no coinciden en hoja de análisis, certificación por Contador y estado patrimonial.	2	2%
Número de acta no coincide en boleta de desembolso y resolución de crédito.	2	2%
Plazo y/o tasa, incorrecto en hoja de análisis.	2	2%
Sin análisis en hoja de análisis para créditos automáticos.	2	2%
Anexo de productos y servicios no posee código de colaboradores.	1	1%
Detalle de descuento indica garantía incorrecta.	1	1%
Detalle de descuentos no indica los gastos administrativos	1	1%
Dictamen de agencia sin firma y/o sello de jefe de agencia.	1	1%
En resolución de crédito, no se hace mención que asociado es no firmante y que solamente realiza impresión de huella.	1	1%
Estado civil incorrecto en hoja de análisis.	1	1%
Falta firma de fiador en solicitud de crédito.	1	1%
Fecha de reconocimiento de deuda es posterior al desembolso.	1	1%
No se adjunta carta de ingresos.	1	1%
No se adjunta cotización de compra de mercadería.	1	1%
No se indica monto de ingreso mensual en solicitud de crédito.	1	1%
Número de acta en reconocimiento de deuda es incorrecto.	1	1%
Número de solicitud de crédito es incorrecto en detalle de descuentos.	1	1%
Tasa de interés es incorrecto en dictamen de agencia.	1	1%
TransUnion refleja mal historial crediticio.	1	1%



## Respuesta Área de Créditos

En respuesta a las debilidades encontradas en los expedientes de créditos otorgados en donde se involucran ambas áreas, tanto créditos como negocios, se tomarán medidas a fin de erradicar las causas que conllevan a cometer este tipo de errores. Cabe mencionar que la mayor parte de hallazgos corresponde corregir al Área de Negocios.

**1.2.2 Análisis a expedientes de créditos otorgados**

De la muestra indicada anteriormente, se seleccionó 10 expedientes para su respectivo análisis, del mismo, se obtuvo los siguientes resultados:

Agencia	Fecha de Desembolso	No. de Préstamo	CIF	Nombre Cliente	Capital Desembolsado	Observaciones
Atanasio Tzul	18/03/2021	2000698056	377603	Arzu Camas, José Rogelio	Q100,000	No se adjunta cotización, tarjeta de circulación y/o carta de vendedor por compraventa de vehículo.
Florida	4/03/2021	0300698124	737533	Ejcalon Xajpot, Axa Febe Ceferina	Q100,000	En análisis de agencia indica que asociada es soltera y sin cargas familiares, en donde se contradice con el análisis del analista; firma y sello en constancia de ingresos son digitales y en los estados de cuenta no se logra identificar los pagos por planilla ya que todos los créditos se identifican con la palabra transferencia; El recibo de servicios no indica la relación entre el solicitante y a nombre de quien está el recibo de servicios; No existe evidencia sobre que viva en casa propia, para tomar la estabilidad domiciliar de 1 año de requisito.
Florida	19/03/2021	0300698176	974311	García García, Werner Envaldo	Q99,000	No se adjunta cotización, tarjeta de circulación y/o carta de vendedor por compraventa de vehículo.
Florida	3/03/2021	0300698122	974831	Pe7Ate Huite, Marvin Baldomero	Q100,000	No se adjunta los comprobantes de pago realizados con el préstamo concedido, si bien es cierto, que se adjunta un memo donde indica el motivo por el cual no se presenta, se debió adjuntar al menos una copia e indicar que existe relación de esos comprobantes y otro préstamo; El análisis de analista y agencia, indica que si cumple la estabilidad laboral, sin embargo, y según constancia de ingresos, no asevera esa afirmación; El recibo de servicios no indica la relación entre el solicitante y a nombre de quien está el recibo de servicios; No existe evidencia sobre que viva en casa propia, para tomar la estabilidad domiciliar de 1 año de requisito.

## Respuesta Área de Créditos

Con fecha 2 de junio de 2021, con la finalidad de minimizar y erradicar este tipo de errores se eliminó la etapa de Back Office quienes se encargaban del proceso de revisión de expedientes, por lo que a la fecha la revisión quedo a cargo de los Analista de Créditos Junior quienes tienen mayor expertis en el proceso de revisión, preparación y análisis de una solicitud de crédito.

**1.6. Inventario de expedientes de tarjetas de crédito y débito**
**1.6.1. Tarjetas de crédito**
**Hallazgos:**

Observaciones	Expedientes
Boleta de consulta en infornet sin datos	2
Fotocopia de DPI no cumple con la resolución de 155%	2
No se adjunta hoja de análisis	2
Check list no tiene datos de revisión	1
Expediente no se encuentra en cabinet	1
Se adjunta antiguo formato de actualización de datos	1

## Respuesta Área de Tarjetas de Crédito

En respuesta a las debilidades encontradas en los expedientes se giró instrucciones al Auxiliar de Tarjetas de Crédito para que tenga más cuidado en dejar evidencia en el check list de la revisión que se realiza y que corresponde a un caso que se remarca con fondo amarillo en cuadro que antecede.



Motivos por los cuales no fueron revisados 16 expedientes, lo que a criterio de Auditoría se considera una debilidad en el proceso.

Observaciones de Consulta	Expedientes
Expediente con error, en resguardo hasta que se corrija.	10
Aun no enviado al archivo, en dpto. de tarjetas	3
Exp. Aún no ha ingresado al Dpto. de tarjetas.	2
Expediente enviado al depto. De archivo el 5 de febrero de 2021 No escaneado.	1

#### Respuesta Área de Tarjetas de Crédito

1. Los 10 expedientes se encuentran en resguardo en el Área de Tarjeta de Crédito y Débito hasta que la agencia subsane los errores detectados. Oportunamente se les ha comunicado vía correo electrónico los diferentes errores encontrados para que proceden con su corrección, mientras esto no suceda, el expediente no puede ser enviado al archivo.
2. Los 3 expedientes ya fueron enviados al departamento de archivo el día 5 de mayo del 2021.
3. De los 2 expedientes que aún no ha ingresado al Área de Tarjeta de Crédito y Débito es responsabilidad de cada agencia liquidar los expedientes en un tiempo máximo de 5 días, tal cual lo establece la Política de Créditos vigente, artículo 65 literal "f".
4. El 5 de febrero de 2021 se envió al Departamento de Archivo el expediente, no está demás indicar que el escaneado del expediente es responsabilidad del Archivo.

#### 4.2.1. Saldo de Tarjeta de Créditos excedidos al límite autorizado

##### Respuesta Área de Tarjetas de Crédito

Con relación a este punto se hace referencia que los asociados conforme lo definido por la Federación Nacional de Cooperativas tienen permitido un 5% de sobregiro, aunado a esto, el mismo se puede incrementar con el cargo de Visa cuotas, Extrafinanciamiento, cargos por sobregiro, cargos por intereses por financiamiento y cargos por mora, por lo que en un momento dado el saldo podría sobrepasará del 5% permitido del límite de la tarjeta de crédito.

Con relación a los créditos que se encuentran en atraso y cuenta con tarjeta de crédito, se procederá a realizar un análisis, según sea el caso, para determinar si es necesario proceder a bajar el límite o al bloqueo de la tarjeta.

Sin otro particular, quedo a la espera de sus comentarios.

Atentamente,

  
**Jorge L. Avalos F.**  
**Jefe de Créditos**

