

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA A LAS OPERACIONES QUE
SE REALIZAN EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**

TESIS

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

ALEXANDER ENRIQUE MONZÓN FUENTES

PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, JUNIO DE 2017

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	P.C. Marlon Geovani Aquino Abdalla
Vocal Quinto	P.C. Carlos Roberto Turcios Pérez

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

Matemática - Estadística	Lic. Jorge Mario Fuentes Batz
Contabilidad	Lic. Erick Roberto Flores López
Auditoría	Lic. José Antonio Vielman

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Marco Antonio Oliva Orellana
Secretario	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Examinador	Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez

Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 1047
MASTER EN CONSULTORÍA TRIBUTARIA

Guatemala, 3 de noviembre de 2016

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho

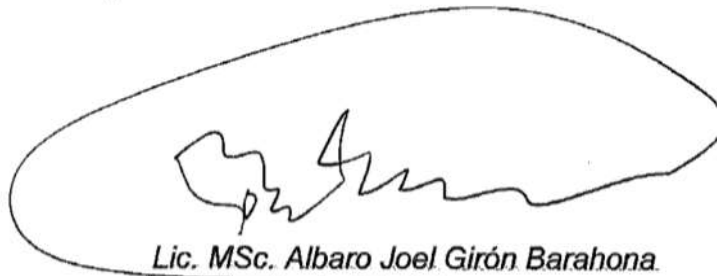
Señor Decano:

En virtud de la designación para asesorar al señor Alexander Enrique Monzón Fuentes en su trabajo de tesis denominado "PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA A LAS OPERACIONES QUE SE REALIZAN EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", me permito informarle que de conformidad con la revisión efectuada, el trabajo indicado llena los requisitos que el reglamento establece.

La investigación referida constituye un valioso aporte para los profesionales de las ciencias económicas y personas interesadas en el estudio de las operaciones bancarias. Además, en vista de la trascendencia del tema en el sistema bancario de nuestro país, el estudio realizado reviste particular relevancia. En tal virtud, en opinión del suscrito, el trabajo presenta una investigación cuya actualidad y calidad reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo anteriormente expuesto recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el señor Alexander Enrique Monzón Fuentes, en el Examen Privado de Tesis previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado de licenciado.

Atentamente,



Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona.

11 calle B 32-74 zona 7, Col. Centroamérica
Telefax: 24397194, Teléfono celular 52058356
Correo Electrónico: albarogiron@yahoo.com

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS
EDIFICIO "S-8"
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA,
DOS DE MAYO DE DOS MIL DIECISIETE.**

Con base en el Punto CUARTO, inciso 4.6, subinciso 4.6.2 del Acta 07-2017 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 27 de abril de 2017, se conoció el Acta AUDITORÍA 043-2017 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 14 de marzo de 2017 y el trabajo de Tesis denominado: "PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA A LAS OPERACIONES QUE SE REALIZAN EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó el estudiante **ALEXANDER ENRIQUE MONZÓN FUENTES**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO


LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



DEDICATORIA

A Dios: Quién me ha dado el entendimiento, a Él sea el honor y la gloria por los siglos de los siglos. El principio de la sabiduría es el temor a Jehová (Proverbios 1:7)

A mis Padres: Apolinario de Jesús Monzón y Monzón,
Eudomilia Justa Fuentes Miranda de Monzón.
Con amor y agradecimiento por sus sabios consejos y su amor abnegado.

A mis Hermanos: Orsibal, Dulis, Jenner, Erwin, Linda, Apolinar, Raquel, Abyezer y Dulier.
Con todo mi amor y agradecimiento por el apoyo brindado.

A mis Cuñadas: Glendy, Elizabeth y Dulce.

A mis sobrinos: María Fernanda, Joshua, Daniel y Marcos.

Al Licenciado: Albaro Joel Girón Barahona
Por su valiosa colaboración.

Al Licenciado: Erick Orlando Hernández Ruiz
Por su apoyo incondicional.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A la Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
BANCO PRIVADO NACIONAL	
1.1	Reseña histórica de la banca en Guatemala 1
1.2	Sistema bancario en Guatemala 2
1.3	Definición de banco privado nacional 4
1.4	Operaciones bancarias 6
1.4.1	Operaciones pasivas 6
1.4.2	Operaciones activas 7
1.4.3	Operaciones de confianza 8
1.4.4	Pasivos contingentes 8
1.4.5	Servicios 9
1.5	Definición de agencia bancaria 9
1.6	Inicio de operaciones, apertura y traslado de una agencia bancaria 10
1.7	Estructura organizacional de una agencia bancaria 11
1.7.1	Principales funciones del personal de una agencia bancaria 12
1.8	Legislación aplicable 15
1.8.1	Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas 15
1.8.2	Ley de Actualización Tributaria. Decreto No.10-2012 y sus reformas 16
1.8.3	Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto No. 27-92 y sus reformas 16
1.8.4	Ley del Impuesto del Timbre y de Papel Sellado Especial para Protocolos. Decreto No. 37-92 y sus reformas 17
1.8.5	Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles. Decreto No. 15-98 18
1.8.6	Código Tributario. Decreto No. 6-91 y sus reformas 19
1.8.7	Código de Comercio. Decreto No. 2-70 y sus reformas 19
1.8.8	Código de Trabajo. Decreto No. 1441 y sus reformas 20

1.8.9	Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público. Decreto No. 42-92	20
1.8.10	Ley Reguladora de la Prestación de Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto No. 76-78	21
1.8.11	Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto No. 78-89 y sus reformas	21
1.8.12	Decreto No. 37-2001, (reforma al decreto No. 78-89)	22
1.8.13	Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto 19-2002 y sus reformas	22
1.8.14	Ley Monetaria. Decreto No. 17-2002	24
1.8.15	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Decreto No. 67-2001	24
1.8.16	Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Acuerdo gubernativo No. 118-2002 y sus reformas	27
1.8.17	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto No. 58-2005	28
1.8.18	Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Acuerdo gubernativo No. 86-2006	29
1.8.19	Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Decreto No. 16-2002	30
1.8.20	Ley de Libre Negociación de Divisas. Decreto No. 94-2000	31

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA

2.1	Definición de auditoría interna	32
2.2	Objetivos y alcances de la auditoría interna	32
2.2.1	Objetivos	32
2.2.2	Alcances	33
2.3	Funciones	33

2.3.1	La auditoría interna como función preventiva	33
2.3.2	Asesoría a la administración	34
2.4	Programa de trabajo	34
2.4.1	Contenido del programa de trabajo	34
2.4.2	Finalidades del programa de trabajo	35
2.5	Papeles de trabajo	35
2.5.1	Objetivos de los papeles de trabajo	35
2.5.2	Clasificación de los papeles de trabajo	36
2.5.3	Contenido de los papeles de trabajo	36
2.5.4	Elaboración de los papeles de trabajo	36
2.5.5	Cualidades de los papeles de trabajo	37
2.5.6	Custodia, propiedad y confidencialidad de los papeles de trabajo	38
2.6	Informes de auditoría	38
2.7	Base normativa	39
2.7.1	Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna	40
2.7.2	Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna	42

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA RELACIONADOS CON LAS OPERACIONES DE UNA AGENCIA BANCARIA

3.1	Procedimientos de auditoría interna	48
3.1.1	Objeto	48
3.1.2	Alcance	48
3.1.3	Clasificación de los procedimientos	48
3.2	Técnicas de auditoría	49

3.3	Auditoría interna de valores y formas en blanco	51
3.3.1	Arqueo del efectivo de la bolsa de los receptores pagadores	51
3.3.2	Arqueo del efectivo de la bóveda	52
3.3.3	Arqueo del fondo de caja chica	54
3.3.4	Arqueo de los cajeros automáticos	55
3.3.5	Arqueo de cheques de viajero	57
3.3.6	Arqueo de cheques propios rechazados	57
3.3.7	Arqueo de cheques de otros bancos rechazados	58
3.3.8	Arqueo de cuentas de ahorro a plazo	59
3.3.9	Revisión y arqueo de formas en blanco	60
3.4	Evaluación de medidas de seguridad	61
3.5	Revisión de operaciones de mayor riesgo	63

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA A LAS OPERACIONES QUE SE REALIZAN EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	71
4.2	Nombramiento de auditoría interna	72
4.3	Plan de trabajo	75
4.4	Programa de trabajo	82
4.5	Papeles de trabajo de la auditoría interna	90
4.6	Informe	181
	CONCLUSIONES	211
	RECOMENDACIONES	213
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	215

INTRODUCCIÓN

Los bancos en Guatemala juegan un papel importante para el desarrollo económico de la sociedad en general, por lo cual los diversos bancos que conforman el sistema financiero nacional se encuentran en constante competencia por posicionarse en los primeros lugares, lo que a la vez provoca que los bancos sean más competitivos, eficientes, eficaces y que sean innovadores en los servicios y productos que ofrecen a los cuentahabientes y clientes que utilizan las instituciones bancarias.

Resulta importante mencionar que la innovación forma un papel importante para los bancos para obtener una ventaja competitiva sobre los demás, por tal razón cada día ofrecen servicios diferentes y mejores, aunado a la variedad de productos para la sociedad guatemalteca, y que a su vez están vigilados e inspeccionados por el órgano correspondiente (Superintendencia de Bancos), lo que ha originado crear nuevos y mejores mecanismos y procedimientos con el propósito de controlar el alto riesgo de cometer errores e irregularidades al resguardar los valores, las formas en blanco y al realizar las operaciones por parte del personal que labora en una agencia de un banco privado nacional.

Las agencias bancarias forman una parte importante y necesaria dentro de las instituciones bancarias, debido que son las principales captadoras de recursos económicos; así como también, colocan los recursos, servicios y productos con los que cuenta la institución bancaria, razón por la cual es necesario de una revisión periódica de las operaciones que se realizan en una agencia bancaria.

Por lo expuesto en el párrafo anterior, se evidencia que la auditoría interna juega un papel importante en una institución bancaria, y como una de las funciones que realiza se encuentra la auditoría a las agencias bancarias, esto con la finalidad del correcto resguardo de los valores, las forma en blanco, y la realización

correcta de las operaciones, los cuales ayudan a disminuir los altos riesgos de cometer errores e irregularidades.

La presente tesis va dirigida a las instituciones bancarias, a la sociedad en general que desean conocer sobre los procedimientos seguidos por el auditor al realizar una auditoría a una agencia de un banco privado nacional y tener conocimientos relacionados al tema de investigación, y al estudiante universitario para futuras investigaciones.

Para tal efecto esta tesis se ha estructurado en cuatro capítulos los cuales se resumen de la manera siguiente:

En el capítulo I se define los aspectos generales de los bancos, se inicia con la reseña histórica de la banca en Guatemala como iniciaron los bancos en Guatemala, la estructura del sistema bancario en Guatemala, la terminología aplicable para los bancos, las principales operaciones que se realizan, como está estructurada una agencia bancaria, así como también la respectiva legislación aplicable del objeto de estudio de esta tesis.

En el capítulo II se hace mención de la auditoría interna en una institución bancaria, objetivos, alcances, función, la importancia de los papeles de trabajo así como también la normativa aplicable.

A continuación en el capítulo III están comprendidos los procedimientos de auditoría interna relacionados a las operaciones que se realizan en una agencia bancaria, las técnicas más utilizadas por el auditor; además, se describe en que consiste la evaluación de las medidas de seguridad y se hace mención de la forma correcta de revisar las operaciones de mayor riesgo de la agencia bancaria.

Y por último en el capítulo IV se desarrolla el caso práctico sobre la aplicación de los procedimientos de auditoría interna a las operaciones que se realizan en una agencia de un banco privado nacional, es en este capítulo donde se pueden apreciar los papeles de trabajo que utiliza el auditor para desarrollar el trabajo de auditoría.

Después de la investigación realizada por medio del método científico inductivo, se logra demostrar la hipótesis planteada en cuanto; la falta de una auditoría interna periódica a la revisión de las operaciones que se realizan en una agencia de un banco privado nacional, donde al auditor se le permita detectar las deficiencias en el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidas por la administración; provoca, la existencia de alto riesgo de cometer errores e irregularidades en el resguardo de los valores, formas en blanco y al realizar las operaciones bancarias por parte de los empleados que laboran en una agencia de un banco privado nacional.

Finalmente se presentan las conclusiones y las respectivas recomendaciones sobre los aspectos más importantes de la tesis, de acuerdo con la investigación que se realizó; así mismo, se hace mención de las referencias bibliográficas que se utilizaron para sustentar la investigación.

CAPÍTULO I

BANCO PRIVADO NACIONAL

1.1 Reseña histórica de la banca en Guatemala

En 1869, poco antes del derrumbe de régimen conservador, inició una reforma monetaria que se basaba en el peso, se dividía en unidades decimales. Para el año de 1870 se decretó la paridad del peso con el dólar estadounidense. El proceso de esta reforma se vio interrumpido por la victoria de las tropas liberales, el 30 de junio de 1871.

La Revolución Liberal volvió a tomar aquella reforma y la profundizó. En 1881 se estableció el bimetalismo como base del sistema monetario, y estableció al peso como unidad monetaria; las monedas tenían poder liberatorio ilimitado y el Estado se veía obligado a acuñar todo el oro y la plata que los particulares quisieran grabar. En esa época, el oro casi había dejado de circular, en razón de la ley de Gresham; además, el público prefería utilizar las subdivisiones que se mantenían vigentes durante la colonia (tostones, pesetas, reales, medios reales y cuartillos), antes que emplear el sistema decimal.

Dentro de este esquema monetario surgieron los bancos particulares de emisión, depósito y descuento. Al inicio del siglo XX funcionaban seis bancos de este género: Agrícola Hipotecario, Colombiano, Americano, de Guatemala, Internacional y de Occidente.

Entre 1924 y 1926 se realizó la primera reforma monetaria y bancaria trascendental del siglo XX, que puso fin a un largo período de desajustes en el valor de cambio de la moneda nacional, provocados por la emisión incontrolada de signos monetarios carentes de respaldo. El 24 de noviembre de 1924 fue creado el quetzal como unidad monetaria (ligada al patrón oro y en paridad unitaria con el dólar estadounidense). Además, el 30 de junio de 1926 es creada una entidad con funciones de Banca Central, respaldada por capital mixto (estatal y privado): el Banco Central de Guatemala, con atribuciones de único emisor.

Guatemala realizó, en 1945 y 1946, la segunda gran reforma monetaria y bancaria del siglo XX, por medio de la cual se creó el Banco de Guatemala, de capital totalmente estatal y que, en sustitución del anterior Banco Central de Guatemala, surgió a la vida económico-financiera el 1 de julio de 1946. A efectos de esta reforma cobra vida una legislación avanzada, contenida en la Ley de Bancos, la Ley Monetaria y la Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Este cúmulo legal y normativo, con las reformas innovadoras que los cambios nacionales e internacionales necesitaban en su momento, rigió hasta 2002 debido a que el 1 de junio de ese mismo año se realiza la tercera reforma monetaria que rige al actual sistema bancario y financiero de Guatemala.

1.2 Sistema bancario en Guatemala

Se le denomina sistema bancario a las instituciones y organizaciones estatales o privadas que tienen como característica la función de canalizar los recursos financieros de personas que gozan de excedentes económicos hacia personas individuales y jurídicas que necesitan de los mismos. Actualmente los bancos se encuentran organizados bajo la estructura de banca central y tiene por autoridad máxima a la Junta Monetaria.

Según el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece: “Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria”. (2:29)

Este artículo también hace referencia a la conformación de la Junta Monetaria y se integra con los siguientes miembros:

- ✓ El Presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala, nombrado por el Presidente de la República y por un período establecido en la ley;
- ✓ Los ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación;
- ✓ Un miembro electo por el Congreso de la República;
- ✓ Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura;
- ✓ Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales; y,
- ✓ Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estos tres últimos miembros durarán en sus funciones un año.

Todos los miembros de la Junta Monetaria, tendrán suplentes, salvo el Presidente, a quien lo sustituye el Vicepresidente y los ministros de Estado, que serán sustituidos por su respectivo viceministro.

Dentro de la estructura de banca central se encuentra el Banco de Guatemala, y es la institución que en beneficio de la economía nacional fue creada por el Estado con el propósito de regular las operaciones crediticias y cambiarias ejerciendo el control en las condiciones monetarias para mantener la estabilidad de la moneda nacional.

“El Banco de Guatemala, como Banco Central de la República, quien en el texto de esta ley podrá denominarse, indistintamente, el Banco o Banco Central, es una entidad descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el Departamento de Guatemala”. (15:2)

Otra institución importante dentro de la estructura de Banca Central es la Superintendencia de Bancos, actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria

la cual ejerce vigilancia e inspección de todos los bancos legalmente establecidos en Guatemala.

“La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga”. (2:30)

Dentro de la Superintendencia de Bancos existe la Intendencia de Verificación Especial (IVE) la cual se define de la forma siguiente: Internacionalmente es conocida como Unidad de Análisis Financiero (UAF) de carácter administrativo, se rige según las disposiciones legales de la República de Guatemala vigentes, la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el financiamiento del terrorismo y sus respectivos reglamentos.

1.3 Definición de banco privado nacional

“Son instituciones formadas como sociedades anónimas, cuya función primordial es de servir de intermediarios en operaciones de crédito. En otras palabras, estas instituciones sirven de intermediarios entre deudores y acreedores entre el capital y el trabajo”. (21:5)

“Según la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la denominación ‘banco’ comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo”. (17:2)

“Los bancos autorizados conforme a esta ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos”. (17:2)

Los bancos legalmente autorizados para operar en el país, que se encuentran bajo la supervisión e inspección de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, al mes de febrero de 2017, son los siguientes:

- ✓ El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
- ✓ Banco Inmobiliario, S.A.
- ✓ Banco de los Trabajadores
- ✓ Banco Industrial, S.A.
- ✓ Banco de Desarrollo Rural, S.A.
- ✓ Banco Internacional, S.A.
- ✓ Citibank, N.A., Sucursal Guatemala
- ✓ Vivibanco, S.A.
- ✓ Banco Ficohsa Guatemala, S.A.
- ✓ Banco Promerica, S.A.
- ✓ Banco de Antigua, S.A.
- ✓ Banco de América Central, S.A.
- ✓ Banco Promerica de Guatemala, S.A.
- ✓ Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
- ✓ Banco G&T Continental, S.A.
- ✓ Banco de Crédito, S.A.
- ✓ Banco Azteca de Guatemala, S.A.
- ✓ Banco INV, S.A.

De acuerdo al listado anterior de la Superintendencia de Bancos, el sistema bancario guatemalteco, se encuentra integrado actualmente por 18 instituciones bancarias, cada una de acuerdo a su razón de ser, pero con una estructura similar, como por ejemplo: su filosofía, objetivos y políticas internas; realizan los mismos servicios de acuerdo a lo estipulado por la Superintendencia de Bancos.

Atendiendo a la calidad o naturaleza del sujeto a quien pertenece, se clasifican de la siguiente manera:

✓ **Bancos privados**

Son los que están en manos de personas particulares debidamente asociados, lo que significa que el total del capital le pertenece al sector privado.

✓ **Bancos estatales**

Son los que pertenecen al Estado y también pueden pertenecer al municipio, lo que significa que el capital en su totalidad es aportado por el Estado.

✓ **Bancos mixtos**

Son aquellos bancos cuyo capital es aportado tanto por personas particulares como también por el Estado, lo que significa que las aportaciones al capital provienen por particulares como del Estado.

✓ **Bancos extranjeros**

Son las instituciones autorizadas para operar en el país por medio de agencias o sucursales de bancos que ya han sido constituidos en otro país, su capital proviene de personas extranjeras.

1.4 Operaciones bancarias

Son las operaciones que característicamente se realizan entre el banco y sus clientes, o bien, entre dos o más bancos entre sí.

La necesidad financiera por parte de la sociedad en general obliga a los bancos, adecuar la adopción de diferentes tipos de operaciones con el propósito de brindar un mejor servicio a los usuarios que se les denominan operaciones bancarias.

Según la Ley de Bancos y Grupos Financieros en su artículo 41 menciona que los bancos autorizados, podrán realizar las operaciones en moneda nacional y moneda extranjera, a continuación se mencionan las siguientes:

1.4.1 Operaciones pasivas

En este tipo de operaciones nace mediata o inmediatamente una obligación para el banco y se realizan con el objetivo de captar recursos financieros, sobre las

cuales estas instituciones ofrecen cualquier tipo de seguridad o garantía, ya sea en recuperabilidad, rendimiento, mantenimiento del valor y otros beneficios que impliquen la restitución de los fondos; entre las cuales se encuentran las siguientes:

- ✓ Recibir depósitos monetarios;
- ✓ Recibir depósitos a plazo;
- ✓ Recibir depósitos de ahorro;
- ✓ Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
- ✓ Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de este;
- ✓ Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
- ✓ Crear y negociar obligaciones convertibles;
- ✓ Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
- ✓ Realizar operaciones de reporto como reportado.

1.4.2 Operaciones activas

Son las operaciones que constituyen un derecho para el banco y se realizan con el propósito de canalizar los recursos financieros hacia las personas individuales o jurídicas que lo necesitan, con la finalidad de obtener beneficios por las operaciones realizadas; entre las que se encuentran reguladas se mencionan las siguientes:

- ✓ Otorgar créditos;
- ✓ Realizar descuento de documentos;
- ✓ Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- ✓ Conceder anticipos para exportación;
- ✓ Emitir y operar tarjeta de crédito;
- ✓ Realizar arrendamiento financiero;
- ✓ Realizar factoraje;

- ✓ Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
- ✓ Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto mencionado anteriormente;
- ✓ Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
- ✓ Realizar operaciones de reporto como reportador.

1.4.3 Operaciones de confianza

Se realizan actuando como mandatarias o depositarias, con el propósito de prestar servicios que no implican intermediación financiera ni compromisos financieros para las mismas. Estos últimos aspectos deberán quedar debidamente consignados en documentos contractuales que para el efecto se suscriban entre las partes contratantes; entre estas actividades se encuentran las siguientes:

- ✓ Cobrar y pagar por cuenta ajena;
- ✓ Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
- ✓ Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
- ✓ Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

1.4.4 Pasivos contingentes

En este tipo de operaciones existe la posibilidad que al banco le surjan obligaciones o deudas por realizar las mismas, estas son garantías otorgadas por la institución financiera para garantizar obligaciones de sus clientes, a favor de terceros; en estos pasivos contingentes se mencionan los siguientes:

- ✓ Otorgar garantías;
- ✓ Prestar avales;
- ✓ Otorgar fianzas; y,
- ✓ Emitir o confirmar cartas de crédito.

1.4.5 Servicios

Adicional a las operaciones mencionadas anteriormente, las instituciones bancarias obtienen beneficios por prestar los servicios siguientes:

- ✓ Actuar como fiduciario;
- ✓ Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
- ✓ Apertura de cartas de crédito;
- ✓ Efectuar operaciones de cobranza;
- ✓ Realizar transferencia de fondos; y,
- ✓ Arrendar cajillas de seguridad.

La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en esta ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza.

Es necesario que las entidades bancarias mantengan presencia por medio de sus agencias bancarias con el propósito de brindar al público en general la cantidad de productos y servicios que están autorizados ofrecer para lograr ser más eficientes y eficaces en la consecución de sus objetivos.

1.5 Definición de agencia bancaria

“Consiste en una oficina que funciona en un lugar distinto al de la casa matriz. Está atendida por un personal, cuyos sueldos así como los gastos de carácter general (alquiler, alumbrado, etc.) van incluidos en el presupuesto del banco o casa matriz de quien dependen”. (21:46)

1.6 Inicio de operaciones, apertura y traslado de una agencia bancaria

“La apertura, traslado, clausura de sucursales o agencias de bancos nacionales, así como agencias de sucursales de bancos extranjeros ya establecidos en el país, puede realizarse sin más trámite que dar aviso por escrito a la Superintendencia de Bancos por lo menos con un mes de anticipación. Cuando la entidad esté sujeta a un plan de regularización, la apertura, traslado o cierre de sucursales o agencias requerirá la autorización previa de la Superintendencia de Bancos”. (17:5)

Para iniciar las operaciones en una agencia es necesario que la oficina central le asigne un presupuesto propio para poder funcionar como tal. Las agencias bancarias se ven limitadas en las operaciones que realizan, dependen casi siempre del tamaño de la agencia y su localización; por lo regular dentro de las operaciones que están facultadas a realizar se encuentran las siguientes:

- ✓ Depósitos monetarios;
- ✓ Depósitos de ahorro;
- ✓ Pagos de cheques propios;
- ✓ Retiros de ahorro;
- ✓ Operaciones de cobro por cuenta ajena;
- ✓ Pagos de planillas;
- ✓ Pagos de remesas familiares;
- ✓ Pagos de cheques de caja (emitidos por el mismo banco);
- ✓ Pagos de giros;
- ✓ Compras de cheques de viajero;
- ✓ Pagos de préstamos;
- ✓ Pagos de tarjeta de crédito;
- ✓ Realización de transferencias locales;
- ✓ Compra y venta de moneda extranjera (dólares y euros);
- ✓ Realización de transferencias cablegráficas;
- ✓ Emisión de giros;

- ✓ Ventas de cheques de viajero;
- ✓ Emisión de cheques de caja;
- ✓ Apertura de cuentas monetarias, de ahorro y a plazo; entre otras.

Según el boletín mensual de estadísticas del sistema financiero al 31 de enero de 2017, emitido por la Superintendencia de Bancos, existen tres mil quinientos sesenta y tres agencias bancarias en Guatemala, lo que evidencia la importancia del papel que juegan las agencias bancarias en el país.

1.7 Estructura organizacional de una agencia bancaria

Las agencias bancarias se encuentran estructuradas de acuerdo al tamaño de las agencias, al lugar donde se encuentran localizadas, sus políticas, como también por las jornadas de trabajo; por lo general, se utiliza la siguiente estructura por la mayoría de las agencias con el propósito de alcanzar sus objetivos establecidos por la oficina central. Producto de la investigación realizada se presenta el siguiente organigrama de una agencia de un banco privado nacional.

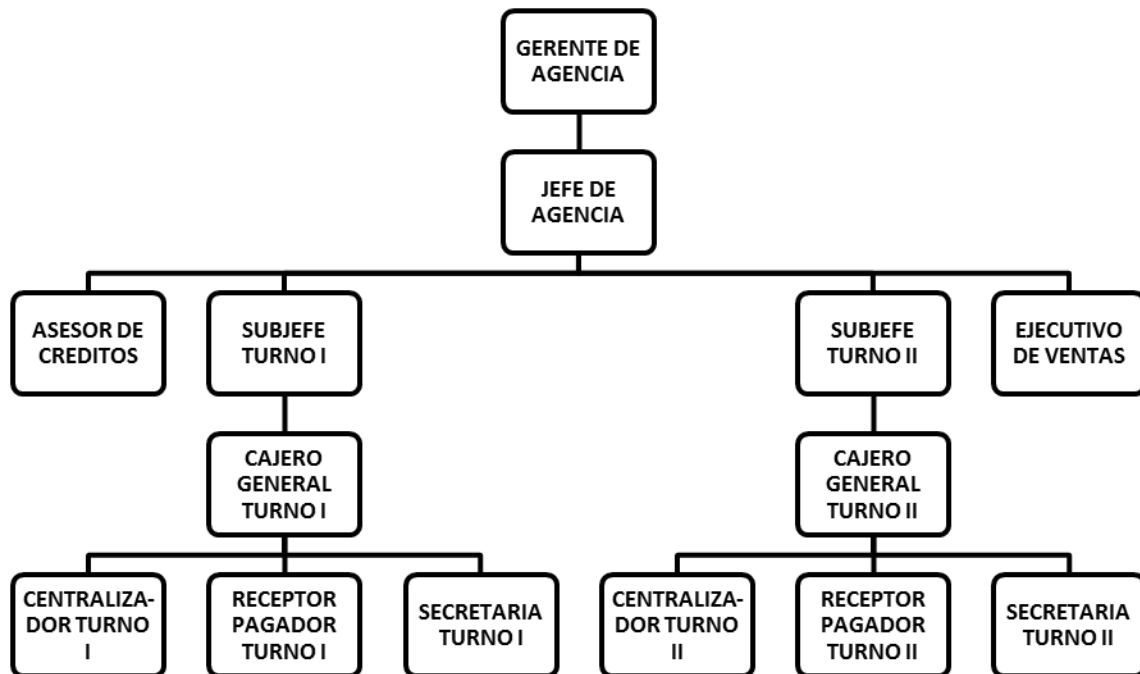


Figura 1. Organigrama de una agencia bancaria

Fuente: organigrama elaborado de acuerdo a investigación realizada.

1.7.1 Principales funciones del personal de una agencia bancaria

Se considera que el personal de la agencia bancaria dentro de sus funciones principales se encuentra la atención al público; además, de las que se mencionan, deberán mantener capacitación constante para obtener conocimientos actualizados especialmente en relaciones humanas y servicio al público. De acuerdo con la investigación realizada se detalla las principales funciones de los empleados que laboran en la agencia bancaria.

➤ Jefe de agencia

Son funciones del jefe de agencia la coordinación del trabajo, velar porque el personal realice sus funciones con eficiencia y eficacia en el servicio al cliente y en las operaciones que realizan, velar por el buen funcionamiento de la agencia, mantener un plan de contingencia por situaciones inesperadas en el servicio al cliente y en lo que se refiere a la seguridad de los empleados, mantener un promedio de efectivo de acuerdo a los movimientos de la agencia y las políticas impuestas por la administración, para evitar riesgos, avalar los documentos, verificando que no existan errores o irregularidades en la documentación presentada especialmente al abrir una cuenta por parte de los cuentahabientes, realizar arqueos sorpresivos a la bóveda, arqueos sorpresivos al efectivo de los receptores pagadores, realizar arqueos sorpresivos a los documentos valorizados y formas en blanco en base a los libros auxiliares, asistir a las reuniones en la oficina central para estar actualizados con la información, para luego trasladarla al personal de la agencia, representar a la institución bancaria en negocios inherentes a su calidad de jefe, entre otros.

➤ Subjefe de agencia

Es la persona encargada de sustituir al jefe de agencia en caso de ausencia, se encarga de supervisar a los receptores pagadores como a las secretarias para que realicen sus operaciones de la forma correcta, es el encargado de autorizar transacciones que por su grado de importancia se necesita de su autorización, se encarga de la bóveda de efectivo y de verificar que los cajeros automáticos que estén a cargo de la agencia estén con disponibilidad de efectivo, realiza reuniones

con el personal para formular estrategias para realizar las operaciones de una forma eficiente y eficaz con el fin de maximizar los recursos y con ello alcanzar las metas estipuladas por la oficina central, tiene función de cuadrar las operaciones del día tales como: la bóveda, los cajeros automáticos, el efectivo de los receptores pagadores, los documentos valorizados y las formas en blanco con los datos que contempla el sistema utilizado, realizar arqueos sorpresivos de efectivo a los receptores pagadores, realizar arqueos sorpresivos a los documentos valorizados y formas en blanco en base a los libros auxiliares, entre otros.

➤ **Ejecutivos de ventas**

Son personas que han sido designadas para una agencia y se reportan directamente al jefe de la misma. Su función consiste en la colocación de servicios y productos bancarios en gran escala con el propósito de que la agencia bancaria logre sus metas establecidas por la oficina central, para el efecto no es necesario que se mantengan en las instalaciones de la agencia, debido a que el puesto exige que se debe visitar a los clientes a manera de formar una cartera con los mismos y brindar un servicio personalizado.

➤ **Centralizador**

Es la persona encargada de realizar el cuadro de documentos operados por los receptores pagadores y de las secretarias cuando corresponda, realiza cuadros parciales de documentos para conocer el estado actual de los receptores pagadores para realizar las respectivas reversiones si las hubieran, es el responsable de cuadrar los documentos al final de la jornada con los datos del sistema, es el encargado de enviar los documentos a los distintos departamentos de la oficina central según corresponda, y al finalizar el cuadro se encarga de aplicar la póliza en quetzales y dólares, que son los movimientos de las cuentas que fueron afectadas en el transcurso de la jornada por parte de los receptores pagadores, finalmente se encarga de grabar todas las operaciones del sistema del centralizador en una USB y lo envía a la oficina central para su respectiva revisión, entre otros.

➤ **Receptores pagadores**

Es el personal encargado de atender al público en lo que se refiere a las distintas operaciones solicitadas; así como también, son los responsables de mantener la existencia de efectivo en sus cajas de acuerdo a las políticas establecidas, el cual al final de la jornada debe coincidir con el saldo que refleja el sistema y la póliza, manteniendo una correcta realización de sus operaciones, las cuales siempre deberán estar respaldadas por documentos que para su aceptación deben estar firmados, sellados así como certificados por la impresora y al final de la jornada los documentos físicos deben cuadrar contra los datos del sistema, adicional a ello deben de colaborar con el centralizador para realizar las atribuciones correspondientes como empacar la documentación que se envía a la oficina central, entre otros.

➤ **Secretarias**

Es el personal encargado de atender a los usuarios y cuentahabientes en las diferentes consultas y operaciones que les sean solicitados, tienen la función de realizar las operaciones que estos solicitan tales como abrir las cuentas monetarias, de ahorro, las cuentas de ahorro a plazo en moneda nacional como en moneda extranjera, y todos los servicios que presta la institución bancaria.

Además, tienen las atribuciones de llenar los formularios IVE y crear un expediente con los documentos necesarios en la apertura de cuentas de depósitos, así mismo tiene a su cargo la recepción de solicitud de chequeras, así como la custodia y entrega de las mismas, la sustitución de libretas de ahorro, son las encargadas de emitir cheques de caja, giros bancarios, boletas de compra-venta de divisas, transferencias cablegráficas, entre otros, adicional a esto llevan el control de los documentos valorizados y las formas en blanco en los respectivos libros auxiliares y al finalizar la jornada deben de cuadrar con el sistema, entre otros.

1.8 Legislación aplicable

Los bancos se encuentran regulados por normativas de orden constitucional hasta legislativas y reglamentarias; sin embargo, en la presente investigación se mencionaran aquellas que se consideran relacionadas con el tema objeto de estudio.

1.8.1 Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas

Esta es la ley suprema de la República de Guatemala, por medio de esta se regirá todo el Estado y las demás leyes, fue creada el 31 de mayo de 1985, por una Asamblea Nacional Constituyente.

Artículo 132. Moneda

Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública.

Artículo 133. (Reformado) Junta Monetaria

La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

Con la finalidad de garantizar la estabilidad monetaria, cambiaria y crediticia del país, la Junta Monetaria no podrá autorizar que el Banco de Guatemala otorgue financiamiento directo o indirecto; garantía o aval al Estado, a sus entidades descentralizadas o autónomas ni a las entidades privadas no bancarias. Con ese mismo fin, el Banco de Guatemala no podrá adquirir los valores que emitan o negocien en el mercado primario dichas entidades. Se exceptúa de estas prohibiciones el financiamiento que pueda concederse en casos de catástrofes o

desastres públicos, siempre y cuando el mismo sea aprobado por las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso a solicitud del presidente de la República.

La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

1.8.2 Ley de Actualización Tributaria. Decreto No. 10-2012 y sus reformas

Artículo 43. Renta imponible del régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas

Los contribuyentes que se inscriban al régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas, deben determinar su renta imponible deduciendo de su renta bruta las rentas exentas.

Artículo 44. Tipos impositivos y determinación del impuesto

Los tipos impositivos de este régimen aplicables a la renta imponible calculada conforme el artículo anterior, serán los siguientes:

Rango de renta imponible mensual	Importe fijo	Tipo impositivo
Q0.01 a Q30,000.00	Q0.00	5% sobre la renta imponible
Q30,000.01 en adelante	Q1,500.00	7% sobre el excedente de Q30,000.00

Artículo 45. Período de liquidación

En este régimen, el período de liquidación es mensual.

1.8.3 Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto No. 27-92 y sus reformas

Los bancos dentro de la prestación de servicios están exentos al pago del IVA, de acuerdo al artículo 7; mas sin embargo, lo deben pagar en la venta de activos extraordinarios y cesión de cartera, por ello se contemplan los artículos siguientes:

Artículo 1. De la materia del impuesto

Se establece un impuesto al valor agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria.

Artículo 10. Tarifa única

Los contribuyentes afectos a las disposiciones de esta ley pagarán el impuesto con una tarifa del doce por ciento (12%) sobre la base imponible. La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.

1.8.4 Ley del Impuesto del Timbre y de Papel Sellado Especial para Protocolos. Decreto No. 37-92 y sus reformas

Artículo 4. La tarifa al valor

La tarifa del impuesto es del tres por ciento (3%). El impuesto se determina aplicando la tarifa al valor de los actos y contratos afectos. El valor es el que consta en el documento, el cual no podrá ser inferior al que conste en los registros públicos, matrículas, catastros o en los listados oficiales.

Artículo 5. De las tarifas específicas

El impuesto a que se refiere este artículo, resulta al aplicar las tarifas específicas a la base establecida en cada caso, para los documentos siguientes:

- ✓ Los libros de contabilidad, hojas movibles de contabilidad, actas o registros, por cada hoja. Q0.50.

Artículo 12. De las operaciones bancarias y bursátiles

Están exentas del impuesto las operaciones de los bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, aseguradoras, reaseguradoras y afianzadoras y en bolsa de valores, que seguidamente se expresan:

1. Los documentos usados en su administración interior, los recibos de caja, constancias de depósito o cualesquiera otros documentos que hagan las veces de tales, expedidos o suscritos por dichas instituciones. Se excluyen de esta exención los libros de contabilidad y los documentos resultantes de operaciones por cuenta ajena.

1.8.5 Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles. Decreto No. 15-98

Artículo 1. Impuesto único

Se establece un impuesto único anual, sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio de la República.

Artículo 4. Determinación de la base impositiva

La base del impuesto estará constituida por los valores de los distintos inmuebles que pertenezcan a un mismo contribuyente en calidad de sujeto pasivo del impuesto. Al efecto se considerará:

1. El valor del terreno;
2. El valor de las estructuras, construcciones e instalaciones adheridas permanentemente a los mismos y sus mejoras;
3. El valor de los cultivos permanentes;
4. El incremento o decremento determinado por factores hidrológicos, topográficos, geográficos y ambientales; y,
5. La naturaleza urbana, suburbana o rural, población, ubicación, servicios y otros similares.

Artículo 11. Tasas al valor

Para la determinación del impuesto anual sobre inmuebles, se establecen las escalas y tasas siguientes:

1. Hasta Q. 2,000.00 exento;
2. De Q. 2,000.01 a Q.20,000.00 2 por millar;
3. De Q. 20,000.01 a Q.70,000.00 6 por millar; y,
4. De Q. 70,000.01 en adelante 9 por millar.

1.8.6 Código Tributario. Decreto No. 6-91 y sus reformas

El objetivo de emitir un Código Tributario, es mantener las leyes de esa materia para que sean armónicas y unitarias; se sujeten a lo preceptuado por la Constitución Política y para uniformar los procedimientos y otras disposiciones que son aplicables en forma general a cualquier tributo y para evitar la contradicción, repetición y falta de técnica legislativa en las leyes ordinarias.

Artículo 1. Carácter y campo de aplicación

Las normas de este código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria.

También se aplicarán supletoriamente a toda relación jurídica tributaria, incluyendo las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales.

1.8.7 Código de Comercio. Decreto No. 2-70 y sus reformas

El presente código se emite debido a que su objetivo responde a un criterio mercantil cuya flexibilidad y amplitud estimulará la libre empresa, facilitando su organización; y regulará sus operaciones, encuadrándolas dentro de limitaciones

justas y necesarias, que permitan al Estado mantener la vigilancia de las mismas, como parte de su función coordinadora de la vida nacional.

Artículo 1. Aplicabilidad

Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este código y, en su defecto, por las del derecho civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el derecho mercantil.

1.8.8 Código de Trabajo. Decreto No. 1441 y sus reformas

Este código se emitió pensando en la regularización que debe existir entre el patrono y los trabajadores para el buen desempeño de las relaciones laborales con el fin de mantener leyes que ayuden a preservar un equilibrio de respeto entre ambas partes, y que a la vez crea instituciones para resolver los conflictos que se podrían suscitar, la institución encargada es el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Artículo 1.

El presente código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.

1.8.9 Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público. Decreto No. 42-92

Artículo 1.

Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador.

Artículo 2.

La bonificación anual será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la relación laboral fuere menor de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado.

1.8.10 Ley Reguladora de la Prestación de Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto No. 76-78

Artículo 1.

Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.

Artículo 2.

La prestación a que se refiere el artículo anterior, deberá pagarse el cincuenta por ciento en la primera quincena del mes de diciembre y el cincuenta por ciento restante en la segunda quincena del mes de enero siguiente.

Las empresas o patronos particulares que por convenios, pactos colectivos, costumbres o voluntariamente cubran el cien por ciento de la prestación de aguinaldo en el mes de diciembre, no están obligados al pago de ningún complemento en el mes de enero.

1.8.11 Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto No. 78-89 y sus reformas

Artículo 1.

Se crea la bonificación-incentivo para los trabajadores del sector privado, con el objeto de estimular y aumentar su productividad y eficiencia.

Artículo 2.

La bonificación por productividad y eficiencia deberá ser convenida en las empresas de mutuo acuerdo y en forma global con los trabajadores y de acuerdo con los sistemas de tal productividad y eficiencia que se establezcan. Esta bonificación no incrementa el valor del salario para el cálculo de indemnizaciones o compensaciones por tiempo servido, ni aguinaldos, salvo para cómputo de séptimo día, que se computará como salario ordinario. Es gasto deducible para la determinación de la renta imponible del impuesto sobre la renta, en cuanto al trabajador no causará renta imponible afecta. No estará sujeta ni afecta al pago de las cuotas patronales ni laborales del IGSS, IRTRA e INTECAP, salvo que patronos y trabajadores acuerden pagar dichas cuotas.

1.8.12 Decreto No. 37-2001, (reforma el Decreto No. 78-89)

Artículo 1.

Se crea a favor de todos los trabajadores del sector privado del país, cualquiera que sea la actividad en que se desempeñen, una bonificación incentivo de doscientos cincuenta quetzales (Q250.00) que deberán pagar a sus empleados junto al sueldo mensual devengado, en sustitución de la bonificación incentivo a que se refieren los decretos 78-89 y 7-2000, ambos del Congreso de la República.

1.8.13 Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto No. 19-2002 y sus reformas

Artículo 9. Inicio de operaciones, apertura y traslado

La apertura, traslado o clausura de agencias de bancos nacionales, puede realizarse sin más trámite que dar aviso por escrito a la Superintendencia de Bancos por lo menos con un mes de anticipación. Cuando la entidad esté sujeta a un plan de regularización, la apertura, traslado o cierre de agencias bancarias requerirá la autorización previa de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 41 Ter. (Adicionado por el artículo 4 del Decreto Número 26-2012 del Congreso de la República) Cuentas de depósitos inactivas

Las cuentas de depósitos monetarios y de ahorro, en moneda nacional, con saldos menores a un mil quetzales (Q1,000.00) y las cuentas de depósitos monetarios y de ahorro en moneda extranjera, con saldos menores a ciento veinticinco dólares de los Estados Unidos de América (US\$125.00), que durante un período de diez años permanezcan inactivas, excepto las que se encuentren condicionadas por el cuentahabiente o limitadas contractualmente o restringidas por autoridad competente, prescribirán, de pleno derecho, junto con los intereses que hubieren devengado, en favor del fondo para la protección del ahorro, aspecto que el banco deberá hacer del conocimiento de los cuentahabientes por los medios que estime convenientes.

Se entenderá que una cuenta ha permanecido inactiva cuando su titular no haya efectuado transacciones de depósito o retiro en el plazo indicado.

El traslado del saldo de las cuentas a que se refiere el párrafo primero de este artículo al fondo para la protección del ahorro se hará dentro del mes siguiente al del vencimiento de los diez (10) años mencionados.

Artículo 56. Políticas administrativas

Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben contar con políticas escritas actualizadas, para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Así mismo, deben contar con políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, con el fin de que no sean utilizados para efectuar operaciones ilícitas.

1.8.14 Ley Monetaria. Decreto No. 17-2002

Artículo 2. Potestad de emisión

Únicamente el Banco de Guatemala puede emitir billetes y monedas dentro del territorio de la República, de conformidad con la presente ley, y Ley Orgánica del Banco de Guatemala.

Artículo 3. Circulación ilegal

Establece que los billetes y monedas nacionales que los bancos del sistema identifiquen como falsificados o falsos previa constancia al tenedor deberán ser incautados y trasladados, sin compensación alguna, al Banco de Guatemala, para los efectos correspondientes. En todo caso, la agencia del banco de que se trate deberá extender a la persona respectiva una constancia de incautación.

Artículo 8. Amortización y canje

El Banco de Guatemala amortizará y canjeará por nuevos billetes o monedas nacionales, las piezas nacionales deterioradas por el uso.

El Banco de Guatemala no tendrá la obligación de canjear los billetes cuya identificación sea imposible, o aquellos que han perdido más de sus dos quintas partes de su superficie, ni estará obligado a canjear las monedas que no sean identificables, así como las que tengan señales de limadura, recortes o perforaciones. Tales billetes y monedas serán incautados y retirados de la circulación.

1.8.15 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Decreto No. 67-2001

Es importante citar la presente ley, debido que el personal que labora en las agencias bancarias debe poseer un estricto conocimiento en materia de lavado de dinero. Así como los auditores deberán tener conocimiento de la presente ley, para poder evaluar el conocimiento de los empleados de la agencia bancaria, con

el propósito de que la institución bancaria no caiga en irregularidades y pueda ser sancionada por la Superintendencia de Bancos.

Artículo 5. Personas jurídicas

Serán imputables a las personas jurídicas, independientemente de la responsabilidad penal de sus propietarios, directores, gerentes, administradores, funcionarios, empleados o representantes legales, los delitos previstos en esta ley, cuando se trate de actos realizados por sus órganos regulares siempre que se hallaren dentro del giro u objeto normal o aparente de sus negocios.

En este caso, además de las sanciones aplicables a los responsables se impondrá a la persona jurídica una multa de diez mil dólares (EUA\$10,000.00) a seiscientos veinticinco mil dólares (EUA\$625,000.00) de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional, atendiendo a la gravedad y circunstancia en que se cometió el delito, y se le apercibirá que en caso de reincidencia se ordenará su cancelación de su personalidad jurídica en forma definitiva.

Artículo 18 numeral 1). De las personas obligadas

Para los efectos de la presente ley, se consideran personas obligadas las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 19 literales b), c) y d). Programas

- b) Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de esta ley. La capacitación también deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero u otros activos y las maneras de proceder en tales casos.

- c) Establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.

- d) La formulación y puesta en marcha de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes.

Artículo 20. Prohibición de cuentas anónimas

En ningún caso podrán las personas obligadas mantener cuentas anónimas ni cuentas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. En el caso de cuentas no nominativas, las personas obligadas deberán mantener el registro a que se refiere el artículo 21 de esta ley, el cual estarán obligadas a exhibir mediante orden de autoridad competente.

Artículo 21. Registros

Las personas obligadas deberán llevar un registro en los formularios que para el efecto diseñará la Intendencia de Verificación Especial de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de sus negocios, sean éstas clientes ocasionales o habituales; y de las operaciones que con ellas se realicen, particularmente en lo que se refiere a la apertura de nuevas cuentas, la realización de transacciones fiduciarias, arrendamiento de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones en efectivo que superen el monto de diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional.

Artículo 22. Identidad de terceros

Las personas obligadas deberán adoptar las medidas necesarias para obtener, actualizar, verificar y conservar la información acerca de la verdadera identidad de terceras personas en cuyo beneficio se abra una cuenta o se lleve a cabo una transacción cuando exista duda acerca de que tales terceros puedan estar actuando en su propio beneficio o, a la vez, lo hagan en beneficio de otro tercero, especialmente en el caso de personas jurídicas que no lleven a cabo operaciones comerciales, financieras o industriales en el país o en el país donde tengan su sede o domicilio.

Artículo 23. Actualización y conservación de registros

Los registros a que se refieren los artículos 20, 21 y 22 de la presente ley, deberán actualizarse durante la vigencia de la relación comercial, y conservarse como mínimo cinco años después de la finalización de la transacción o de que la cuenta haya sido cerrada.

Artículo 26. Comunicación de transacciones financieras sospechosas e inusuales

Las personas obligadas prestarán especial atención a todas las transacciones, concluidas o no, complejas, insólitas, significativas, y a todos los patrones de transacciones no habituales y a las transacciones no significativas pero periódicas, que no tengan fundamento económico o legal evidente, debiendo comunicar inmediatamente a la Intendencia de Verificación Especial.

1.8.16 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Acuerdo gubernativo No. 118-2002 y sus reformas

Como resultado de la emisión del decreto 67-2001 del Congreso de la República y acatando la designación de la ley que este contiene, se elaboró por parte de la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia de Verificación Especial, el Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Los artículos que sirven de soporte para esta investigación son los siguientes:

Artículo 11. Programas de auditoría

Se refiere a que las personas obligadas que cuenten con auditoría interna, deberán incluir como parte de los procedimientos de ésta, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos.

Artículo 20. Conocimiento e identificación de clientes

Se refiere a que las personas obligadas deberán formular, poner en marcha y mantener programas, con medidas específicas para conocer e identificar a sus

clientes. En el caso de las transacciones a que se refiere el artículo 21 de la ley, las personas obligadas deberán obtener de sus clientes información general, conforme a los formularios que para el efecto diseñe la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, los cuales podrán ser modificados por dicha institución, aspecto que deberá hacerse del conocimiento de las personas obligadas oportunamente. Las personas obligadas deberán revisar y, en su caso, actualizar los datos del formulario indicado en este artículo, como mínimo una vez al año, dejando constancia por escrito de la fecha en que se efectuó tal revisión y/o actualización.

Artículo 23. Cumplimiento de los programas, normas y procedimientos

Los funcionarios y empleados de las personas obligadas deberán dar cumplimiento a los programas, normas y procedimientos implementados por éstas, en lo que les corresponda.

1.8.17 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto No. 58-2005

Artículo 4. Del delito de financiamiento del terrorismo

Comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo.

Artículo 7. Responsabilidad penal de personas jurídicas

Serán imputables a las personas jurídicas, independientemente de la responsabilidad penal de sus propietarios, directores, gerentes, administradores, funcionarios, empleados o representantes legales, los delitos previstos en esta ley, cuando se tratare de actos realizados por sus órganos regulares.

Artículo 15. Régimen de personas obligadas

Para los efectos de la presente ley, se considerarán personas obligadas las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su reglamento, y otras disposiciones relativas a dicha materia. Para el efecto, les será aplicable el mismo régimen, deberes, obligaciones, políticas para conocimiento de sus clientes y prohibiciones que establezca dicha normativa.

Las personas obligadas a que se refiere la presente ley, que ya se encuentren registradas como tales, que hayan nombrado oficiales de cumplimiento y cuenten con registros de clientes y empleados, de conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos, únicamente deberán hacer extensivas a la prevención del financiamiento del terrorismo las demás medidas de control, prevención y otros deberes establecidos en dicha normativa.

Los oficiales de cumplimiento designados por las personas obligadas de conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos deberán extender sus funciones y atribuciones al cumplimiento de la normativa contra el financiamiento del terrorismo.

El destino de las multas que se impongan por la aplicación de la presente ley u otras disposiciones aplicables, se regirán por lo dispuesto en la normativa contra el lavado de dinero u otros activos.

1.8.18 Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Acuerdo gubernativo No. 86-2006

Artículo 11. Auditoría interna y externa

Las personas obligadas indicadas en el artículo 15 de la ley que cuenten con auditoría interna deberán incluir como parte de los procedimientos de ésta, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos adecuados a la prevención y detección del financiamiento del terrorismo. Independientemente de lo anterior, cuando

contraten los servicios de auditoría externa, deberá estipularse en el contrato que se suscriba, que los auditores externos deben emitir opinión por escrito, acerca del cumplimiento de los programas, normas y procedimientos adecuados para la prevención y detección del financiamiento del terrorismo, como mínimo una vez al año. Las personas obligadas deberán enviar copia a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, de dicha opinión en un plazo no mayor a 15 días posteriores a su recepción.

En el caso de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, los procedimientos a que se refiere el párrafo anterior, referentes a la auditoría interna deberán realizarse como mínimo una vez por año. De los informes que dicha auditoría presente al órgano correspondiente, deberá enviar copia a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, en un plazo no mayor a quince (15) días posteriores a su recepción.

Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, cuando lo considere oportuno podrá verificar el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos en lo referente a la prevención y detección del financiamiento del terrorismo.

1.8.19 Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Decreto No. 16-2002

Artículo 3. Objetivo fundamental

El Banco de Guatemala tiene como objetivo fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual, propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios.

1.8.20 Ley de Libre Negociación de Divisas. Decreto No. 94-2000

Artículo 1. Sistema cambiario

Es libre la disposición, tenencia, contratación, remesa, transferencia, compra, venta, cobro y pago de y con divisas y serán por cuenta de cada persona individual o jurídica, nacional o extranjera las utilidades, las pérdidas y los riesgos que se deriven de las operaciones que de esa naturaleza realice.

Artículo 4. Tipo de cambio de referencia

Para efectos de la determinación del tipo de cambio aplicable para la liquidación de obligaciones tributarias u otras que supongan pagos del Estado o al Estado y sus entidades, así como para la resolución de conflictos en el ámbito administrativo y jurisdiccional, se aplicará el tipo de cambio de referencia del quetzal con respecto al dólar de los Estados Unidos de América, que el Banco de Guatemala calcule y publique diariamente.

La metodología de cálculo del tipo de cambio de referencia, así como la de los tipos de cambio de referencia respecto a otras monedas extranjeras deberán aprobarse por medio de resolución de la Junta Monetaria sustentada en criterios que reflejen el comportamiento del mercado.

CAPÍTULO II

AUDITORÍA INTERNA

2.1 Definición de auditoría interna

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (20:7)

“Para mantener la independencia de otras funciones empresariales, por lo regular el grupo de auditoría interna reporta directamente al presidente, a otro alto funcionario ejecutivo o al comité de auditoría de la junta directiva”. (1:16)

2.2 Objetivos y alcances de la auditoría interna

2.2.1 Objetivos

Debido a que esta auditoría se lleva a cabo con personal que mantiene una relación de trabajo directa y subordinada en la entidad y que por lo general depende estructuralmente de algún directivo de la misma, y con el propósito de ayudar a la administración en sus funciones y responsabilidades, es de suma importancia que se establezcan y respeten los siguientes objetivos:

- Realizar una revisión y evaluación independiente dentro de la entidad donde se labora, contando con un mayor entendimiento de sus actividades y operaciones que se realizan en las diferentes áreas, con el fin de ayudar a evaluar la actuación de la gestión administrativa.
- Realizar la evaluación correspondiente de los sistemas de resguardo de los activos de la entidad y cuando se considere necesario, verificar la existencia física de dichos activos.

- Realizar la revisión y evaluación correspondiente de las diferentes áreas que conforman la entidad, verificando el cumplimiento de los planes, programas, políticas, procedimientos, normas y lineamientos establecidos por la administración, que regulan la actuación de cada uno de los integrantes de la entidad.
- De acuerdo a los hallazgos encontrados, dictaminar en forma interna sobre las actividades, operaciones y funciones que se realizan en una entidad, contando con un mayor conocimiento de las actividades del personal que labora en ella, así como de sus funciones y tareas.

2.2.2 Alcances

Debe ser suficiente para alcanzar los objetivos deseados. El alcance de la auditoría interna comprende la revisión de las áreas examinadas y el periodo examinado durante la auditoría; como también, los procesos y operaciones revisadas, el tipo de análisis realizado (exhaustivo o selectivo); criterios utilizados para seleccionar la muestra.

2.3 Funciones

La función de la auditoría interna juega un papel importante dentro de una institución bancaria, en el mantenimiento y la evaluación continuos de los sistemas y procesos de control interno, gestión del riesgo y gobierno corporativo, áreas en las cuales el órgano de supervisión tienen un gran interés. Además, tanto los auditores internos como el órgano de supervisión utilizan enfoques basados en la medición del riesgo para determinar sus respectivos planes de trabajo y acciones.

2.3.1 La auditoría interna como función preventiva

La auditoría actualmente no tiene como función única la detección de errores e irregularidades que se pudieran presentar. La auditoría pone énfasis en la función preventiva, esto obliga a la actualización constante de las políticas y

procedimientos para realizar las operaciones con el propósito de evitar los actos mal intencionados y para maximizar los recursos de la entidad.

2.3.2 Asesoría a la administración

Esta función se cumple al emitir el informe final sobre el trabajo de auditoría, proporcionando a la administración análisis, evaluaciones, recomendaciones oportunas para la toma correcta de decisiones.

Por tal razón la auditoría interna por las funciones que desempeña en la revisión de las operaciones que se realizan verificando el cumplimiento correcto de las políticas y procedimientos, contribuye con ésta para alcanzar los objetivos deseados.

2.4 Programa de trabajo

“Los programas de trabajo deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente”. (20:16)

2.4.1 Contenido del programa de trabajo

El programa de trabajo debe contener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Nombre de la entidad o unidad que se desea realizar el trabajo de auditoría;
- ✓ La fecha cuando se realizará el trabajo de auditoría;
- ✓ Descripción de los objetivos que se desean alcanzar;
- ✓ Descripción de las diferentes actividades a realizar durante la auditoría;
- ✓ Las técnicas y procedimientos que se deben aplicar en las áreas que abarcarán los diferentes exámenes;

- ✓ Los papeles de trabajo donde se localizaran cada procedimiento realizado con las respectivas firmas de los responsables donde se realizó la revisión;
- ✓ El personal designado para ejecutar los trabajos específicos; y,
- ✓ El tiempo estimado para realizar el trabajo de auditoría.

2.4.2 Finalidades del programa de trabajo

El programa de trabajo debe abarcar las siguientes finalidades:

- ✓ Realizar ordenadamente el trabajo de auditoría;
- ✓ Servir de guía para no incurrir en omisiones o repeticiones de procesos, así como, para ejercer una adecuada y oportuna supervisión;
- ✓ Ahorrar tiempo y recursos al auditor interno;
- ✓ Realizar las revisiones a las actividades descritas para maximizar los recursos; y,
- ✓ Obtener la evidencia suficiente y competente que fundamenten el informe final.

2.5 Papeles de trabajo

“Son los registros en donde describe las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas”.
(24:28)

2.5.1 Objetivos de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo deberán cumplir con los objetivos siguientes:

- ✓ Deberán servir como evidencia del trabajo realizado; además, será la documentación del respaldo del informe de auditoría.

- ✓ Deberán servir de guía para futuras auditorías como fuente de información.

2.5.2 Clasificación de los papeles de trabajo

Para efectuar la revisión es necesario que el auditor pueda realizar una serie de papeles de trabajo según la siguiente clasificación:

- **Archivo permanente**

Es la información necesaria para obtener un conocimiento permanente de las operaciones y actividades que serán examinadas. Lo que le hace factible para poder utilizarse en auditorías futuras.

- **Archivo continuo**

Son los papeles de trabajo que se obtienen en el transcurso del trabajo de auditoría y que a la vez servirán para tener un respaldo del informe final que presenta el auditor al concluir su revisión.

2.5.3 Contenido de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo varían de acuerdo al propósito de cada auditoría; mas sin embargo, deben de contener la documentación que evidencia la revisión de auditoría, para demostrar que los registros fundamentales están de acuerdo a las normas aplicables en la ejecución de la auditoría, o varían según la información obtenida.

2.5.4 Elaboración de los papeles de trabajo

Para la elaboración de los papeles de trabajo no existe un formato estándar; por consiguiente, se realizan según los criterios del auditor; mas sin embargo, deberán contener los siguientes requisitos:

- ✓ Nombre de la entidad;
- ✓ Identificar la partida o el área sujeta a revisión;
- ✓ Título descriptivo (contenido de la cédula);
- ✓ Fecha de la auditoría;
- ✓ Marcas de auditoría;
- ✓ Iniciales del auditor que lo preparó y fecha;
- ✓ Iniciales del auditor que lo revisó y fecha; entre otros.

2.5.5 Cualidades de los papeles de trabajo

Dentro de las cualidades de los papeles de trabajo que se necesita para que la información ingresada cumpla su propósito, se describen las siguientes:

- **Objetiva**

Lo que significa, la información contenida en los papeles de trabajo debe ser imparcial y lo suficientemente amplia para que el interesado pueda formarse una opinión.

- **Clara**

La información ingresada en los papeles de trabajo se debe integrar de manera lógica, clara y sencilla para su comprensión.

- **Completa**

En cuanto a la naturaleza y alcance del trabajo de auditoría realizado, y sustentar debidamente los resultados del informe final.

- **Relacionada**

Los cruces dentro de las diferentes cédulas deben estar direccionados: (sumarias, analíticas y sub analíticas), de tal manera que los índices y marcas remitan al lector a otros datos con facilidad.

- **Pertinente**

Debe contener solamente la información necesaria para cumplir el objetivo propuesto de la auditoría. Además, debe ser congruente con los resultados, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

2.5.6 Custodia, propiedad y confidencialidad de los papeles de trabajo

- **Custodia**

Deberán estar custodiados en el transcurso de la auditoría; así como también, después de la auditoría por el auditor interno de la entidad, lo cual deben mantenerse en el archivo permanente para servir para futuras auditorías durante el tiempo que la administración considere conveniente.

- **Propiedad**

Los papeles de trabajo pertenecen al órgano de control, por contener la evidencia de trabajos de auditoría realizados por su personal. Por tanto, su resguardo y custodia serán responsabilidad de los auditores y, para evitar el riesgo de que sean utilizados indebidamente por terceras personas, la dirección de auditoría interna deberá archivarlos en un lugar designado de preferencia bajo llave.

- **Confidencialidad**

La confidencialidad está relacionada al cuidado profesional con que deberán proceder los auditores del órgano de control. Por contener información confidencial, el uso y consulta de los papeles de trabajo estarán vedados por el secreto profesional a personas ajenas a los auditores, excepto por requerimiento o mandato de autoridad competente.

2.6 Informes de auditoría

Al finalizar la auditoría interna se deberán presentar los resultados por medio de un informe que debe de estar redactado de forma lógica, objetiva, imparcial y

constructiva donde se manifieste las deficiencias encontradas durante el trabajo de auditoría.

“El informe de auditoría es la comunicación de los hallazgos de la auditoría a los usuarios”. (1:18)

En el informe de auditoría se describirán los hechos detectados de tal forma que se expongan las deficiencias o hallazgos detectados de acuerdo al objetivo de la misma.

El propósito del informe de auditoría interna debe servir para:

- ✓ Verificar el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos;
- ✓ Rendición de cuentas;
- ✓ Monitoreo del desempeño de las actividades de la institución y el desempeño de los funcionarios y empleados responsables de las áreas operacionales;
- ✓ Asignación de recursos;
- ✓ Toma de decisiones; entre otros.

2.7 Base normativa

Es importante mencionar sobre la normativa aplicable específicamente para desempeño de la auditoría interna. En la presente tesis se menciona la que se considera apropiada a la presente investigación.

Es necesario para que el auditor realice un trabajo de auditoría eficiente y eficaz estar familiarizado con esta normativa. Debido al papel que juega la auditoría interna, en la revisión de valores, formas en blanco y operaciones realizadas por el personal en una agencia de un banco privado nacional.

2.7.1 Marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna

Dentro del “marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna” (International Professional Practices Framework) se encuentra asociada la normativa correspondiente a la auditoría interna, emitida por el Institute of Internal Auditors (IIA). Esta normativa corresponde al marco conceptual que organiza las guías autorizadas por el IIA contiene dos tipos de elementos, existen los de cumplimiento obligatorio y los de cumplimiento fuertemente recomendado.

Entre los de cumplimiento obligatorio se encuentran:

- ✓ Definición de auditoría interna;
- ✓ Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna; y,
- ✓ Código de ética.

Entre los de cumplimiento fuertemente recomendado se encuentran:

- ✓ Consejos para la práctica de la auditoría interna;
- ✓ Declaraciones de posición; y,
- ✓ Guías prácticas.

Es importante mencionar que el cumplimiento de los elementos obligatorios del marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna es necesario para que el auditor interno desempeñe correctamente su trabajo y cumpla con sus responsabilidades.

La definición de auditoría interna establece el propósito fundamental, la naturaleza y alcance de la profesión de auditoría interna.

Por su parte las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna son los criterios mediante los cuales se evalúa el desempeño de un departamento de auditoría interna y a los auditores que se desempeñan en la misma, representan cómo debe ser la práctica de la profesión. Están diseñadas

para aplicarse en todo tipo de organizaciones donde se pueda encontrar un auditor interno.

En lo que se refiere al código de ética, lo que se pretende es promover una cultura de ética en la profesión. Esto es fundamental para la profesión, debido a que se basa en la confianza en el aseguramiento de la gestión de riesgos, control y gobernanza de las instituciones bancarias. De esta manera el código de ética establece los principios y expectativas que rigen el comportamiento de los individuos y organizaciones que ejercen la auditoría interna, señalando los requisitos mínimos de conducta y expectativas de comportamiento, sin entrar en detalle de actividades específicas.

La consideración y uso de los elementos fuertemente recomendados del marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna es esencial para que el auditor interno desempeñe correctamente su trabajo y cumpla con sus responsabilidades.

Los consejos para la práctica representan las mejores prácticas, respaldadas por el IIA, para la implementación de las normas. En parte, los consejos para la práctica pueden ayudar a interpretar las normas y a aplicarlas en entornos específicos de auditoría interna. En forma específica los consejos para la práctica establecen el enfoque, metodología y consideración de la auditoría interna, pero no detallan procesos o procedimientos. Incluyen prácticas relativas a temas internacionales, locales o sectoriales, tipos de trabajos específicos y cumplimiento legal y regulatorio.

Por su parte, las guías para la práctica proporcionan pautas detalladas para realizar actividades de auditoría interna. Incluyen procesos y procedimientos detallados, herramientas y técnicas, y programas paso a paso incluyendo ejemplos.

Por último, los documentos de posición son documentos que ayudan a un amplio espectro de interesados, incluyendo aquellos que no forman parte de la auditoría

interna, a comprender elementos sobre gobernanza, riesgos y control. También delimitan funciones y responsabilidades relativas a la auditoría interna.

2.7.2 Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna

El cumplimiento de las normas internacionales para el ejercicio de la auditoría interna es necesario para el buen desempeño de los auditores internos. El propósito de las normas es el siguiente:

- ✓ 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 mejoras en los procesos y operaciones.

➤ **Normas sobre atributos**

- **1000 Propósito, autoridad y responsabilidad**

El propósito, la autoridad y responsabilidad de la actividad de la auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con la definición de auditoría interna el Código de Ética y las Normas. El director ejecutivo de auditoría debe revisar periódicamente el estatuto de auditoría interna y presentarlo a la alta dirección y al Consejo para su aprobación.

- **1100 Independencia y objetividad**

La actividad de la auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

- **1120 Objetividad individual**

Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar cualquier conflicto de intereses.

- **1210 Aptitud**

Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales. La actividad de auditoría interna, colectivamente, debe reunir u obtener los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.

- **1220 Cuidado profesional**

Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la aptitud que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El cuidado profesional adecuado no implica infalibilidad.

➤ **Normas sobre desempeño**

- **2000 Administración de la actividad de la auditoría interna**

El director ejecutivo de auditoría interna debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización.

- **2010 Planificación**

El director ejecutivo de auditoría debe establecer un plan basado 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.

- **2030 Administración de recursos**

El director ejecutivo de auditoría debe de asegurar que los recursos de auditoría interna sean apropiados suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado.

- **2040 Políticas y procedimientos**

El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.

- **2060 Informe a la alta dirección y al Consejo**

El director ejecutivo de auditoría debe informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones al riesgo y cuestiones de control significativas, cuestiones de gobierno y otros asuntos necesarios o requeridos por la alta dirección y el Consejo.

- **2100 Naturaleza del trabajo**

La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

- **2120 Gestión de riesgos**

La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos.

En este sentido las instituciones bancarias están expuestas a varios riesgos, los cuales se pueden conceptualizar de la forma siguiente:

- ✓ **Riesgo de errores e irregularidades**

Resulta de la probabilidad de pérdidas para la entidad como consecuencia de incumplir las políticas, normas y procedimientos que la administración de una entidad ha establecido de cumplimiento obligatorio para el personal que forma parte de la estructura de una entidad.

✓ **Riesgo de crédito**

Es la probabilidad de pérdidas como consecuencia de que un prestatario o contraparte no cumpla con sus obligaciones de pago en los términos y plazos acordados.

✓ **Riesgo de tasa de interés**

Resulta de la probabilidad de pérdidas futuras derivadas de la existencia de diferencias entre los plazos de reapreciación de las operaciones y de un desarrollo contraproducente de las tasas de interés.

✓ **Riesgo de tipo de cambio**

Probabilidad de pérdidas futuras derivadas de la existencia de posiciones en moneda extranjera a movimientos adversos al tipo de cambio de las divisas en que están nominadas.

✓ **Riesgo de mercado**

Es la probabilidad de pérdidas en sus posiciones dentro y fuera de balance como consecuencia de movimientos repentinos en los precios de mercado.

✓ **Riesgo operacional**

Es la probabilidad de pérdidas debido al manejo inadecuado o a fallas de procesos, del personal, de los sistemas internos, o bien a causa de eventos externos.

✓ **Riesgo País**

Es la probabilidad de pérdidas de una institución, que esta relacionada con el ambiente económico, social y político del país donde el prestatario tiene su domicilio.

✓ **Riesgo de Liquidación**

Es la probabilidad de pérdidas futuras derivadas del incumplimiento en tiempo y/o forma de las obligaciones de la contraparte, debido a que no cuente en determinado momento con fondos suficientes para cumplir sus obligaciones, como consecuencia del empeoramiento de sus circunstancias económicas particulares y/o de una evolución negativa del contexto en el que desarrolla su actividad.

✓ **Riesgo reputacional**

Es la probabilidad de pérdidas futuras por la disminución del negocio y su rentabilidad como consecuencia del deterioro de la imagen, falta de confianza de los clientes con la entidad.

✓ **Riesgo de negocio**

Es la probabilidad de pérdidas futuras derivadas de la disminución del negocio y su rentabilidad como consecuencia de que el negocio actualmente desarrollado por la entidad deje de ser funcional económicamente.

✓ **Riesgo de fraude**

Es la probabilidad de pérdidas debido a un acto mal intencionado de una o más personas dentro de la administración, dirección o con los empleados o terceros que involucra el uso del engaño para obtener una ventaja.

✓ **Riesgo de Concentración**

Es la probabilidad de pérdidas futuras debido al incremento de los principales riesgos de la actividad financiera por la concentración de posiciones.

• **2130 Control**

La actividad de la 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.

- **2240 Programa de trabajo**

Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.

- **2320 Análisis y evaluación**

Los auditores internos deben basar sus conclusiones y resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados.

- **2330 Documentación de la información**

Los auditores internos deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA RELACIONADOS CON LAS OPERACIONES DE UNA AGENCIA BANCARIA

3.1 Procedimientos de auditoría interna

Son el conjunto de técnicas de investigación aplicados a una partida o a un grupo de hechos u operaciones relacionadas a los estados financieros sujetos a examen por medio de los cuales el contador público obtiene las bases para fundamentar su informe.

3.1.1 Objeto

El objeto es poder determinar la metodología que la auditoría interna seguirá en la planificación y la ejecución de la auditoría interna a las operaciones que se realizan en una agencia bancaria.

3.1.2 Alcance

Es aplicable a la totalidad de los procesos que se vinculan con la auditoría interna relacionados con las operaciones que se realizan en una agencia bancaria y la duración de la misma.

3.1.3 Clasificación de los procedimientos

Para formarse una opinión sobre la información de las operaciones, el auditor necesita tener la seguridad razonable de que las operaciones están siendo realizadas en forma apropiada y registradas correctamente donde corresponda, no debe existir omisión de operaciones especialmente de mayor riesgo que puedan ser determinantes para la agencia bancaria. Los procedimientos se clasifican de la forma siguiente:

➤ Procedimientos sustantivos

Están diseñados para obtener la evidencia necesaria, comparando que la información producida por el sistema de la agencia; coincida, sea correcta y valida

con la información que se está proporcionando, y para ello se deberá realizar pruebas que pueden ser:

- ✓ Pruebas de detalles de operaciones;
- ✓ Pruebas analíticas.

➤ **Procedimientos de cumplimiento**

Estos procedimientos se caracterizan porque su función se basa en obtener una seguridad razonable, pero no absoluta, de que las políticas y procedimientos establecidos por la administración sobre el que descansará la auditoría interna están y han estado vigentes durante el periodo bajo examen. Entre los procedimientos de cumplimiento encontramos los siguientes:

- **De observación**

Son investigaciones acerca de las políticas y procedimientos que no dejan evidencia documental, se realizan mediante la técnica de observación de hecho.

- **De cumplimiento**

Es necesaria la revisión de documentos que soporten las operaciones, que evidencien que las políticas y procedimientos se han operado con propiedad y consistencia durante el periodo completo bajo examen.

3.2 Técnicas de auditoría

Las técnicas son el conjunto de recursos que se emplean en un arte o una ciencia y consisten en pasos lógicos para llegar a una conclusión, por medio de recursos investigativos que realiza el auditor para realizar el examen de auditoría.

Para que el auditor cumpla con los procedimientos de auditoría debe valerse de las denominadas técnicas de auditoría. Entre las técnicas que más utiliza el auditor para obtener evidencia están las siguientes:

- **Inspección**

Es la verificación por el propio auditor de la existencia física de valores, bienes materiales, registros u otros documentos, con el objeto de comprobar la autenticidad de un activo o de una operación registrada en el sistema correspondiente de la agencia bancaria.

- **Observación**

Es la acción mediante la cual el auditor estudia, observa, analiza y advierte, en forma disimulada, los hechos o acontecimientos y las circunstancias en que éstos se desarrollan, en las distintas operaciones, funciones o gestiones de la agencia que sé está auditando.

- **Confirmación**

Es la ratificación por parte de una persona ajena a la entidad, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participó y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.

- **Indagación**

Es la investigación que realiza el auditor sobre determinados puntos, con base a preguntas que realiza a personas de la agencia auditada.

- **Análisis**

Consiste en separar los elementos y agruparlos de acuerdo a su naturaleza u origen, de tal manera que el examen practicado por el auditor sirva para que se forme un juicio conceptual sobre el saldo o movimiento de un registro.

- **Pruebas matemáticas**

Corresponde a la verificación de la corrección aritmética de los cálculos realizados por la entidad, mediante el recalcufo efectuado por el auditor.

- **Recuento**

Es el recuento físico de los recursos individuales y documentos, de forma secuencial, según sea necesario para justificar una cantidad.

3.3 Auditoría interna de valores y formas en blanco

Es importante mencionar que en todas las instituciones bancarias se utiliza el concepto valores para nombrar en forma general, al efectivo en moneda nacional y extranjera y a los documentos que consignan un valor nominal y que se encuentran en poder o en custodia del banco. A continuación se mencionan los procedimientos más importantes en una auditoría interna a las operaciones que se realizan a una agencia bancaria.

3.3.1 Arqueo del efectivo de la bolsa de los receptores pagadores

- ✓ Solicitar al receptor pagador abra la bolsa donde contiene el efectivo para iniciar el correspondiente arqueo de la bolsa del receptor pagador, se deberá verificar el 100% y en presencia de la persona responsable, también se verificará que los sellos hayan sido resguardados en la misma bolsa.
- ✓ Al finalizar el arqueo, verificar que el saldo del efectivo de la bolsa del receptor pagador coincida con lo que muestra el sistema, de existir un sobrante o un faltante se realiza el procedimiento correspondiente para declararlo, donde el receptor pagador deberá firmar y sellar la boleta de sobrante o faltante para darle validez.
- ✓ Verificar que exista un control correcto de los faltantes y sobrantes de los receptores pagadores, deben estar firmados, sellados y sustentados con la documentación respectiva.

- ✓ Verificar si la existencia de efectivo de la bolsa del receptor pagador, se encuentra dentro del límite permitido según las políticas de la administración.
- ✓ Verificar que el receptor pagador cuenta con la llave de su bolsa, de su escritorio, y comprobar que existe una copia de seguridad y si esa copia se encuentra en un lugar seguro.
- ✓ Observar la correspondiente acta donde el receptor pagador haya recibido los sellos que actualmente está utilizando para desempeñar sus funciones.

3.3.2 Arqueo del efectivo de la bóveda

- ✓ Obtener las claves para acceder a la bóveda, por lo general estas claves las solicitan el jefe de la agencia y el subjefe de agencia debido a que tienen el sistema dual, se necesitan de las dos claves para ingresar a la bóveda de la agencia bancaria. Es importante mencionar que solamente ellos tienen acceso de la bóveda, a menos que en el acta respectiva indique a un empleado más.
- ✓ El auditor debe de realizar el conteo físico del efectivo de la bóveda de acuerdo a la integración presentada por el responsable según los documentos correspondientes; verificar que cuadre con los datos del sistema y la integración proporcionada por el encargado de la bóveda. Es importante mencionar que el arqueo de la bóveda se debe de realizar en presencia de la persona responsable en este caso, el jefe de la agencia o el subjefe de la agencia.
- ✓ Deberá contar los fardos de billetes de las distintas denominaciones (Q200.00, Q100.00, Q50.00, Q20.00, Q10.00, Q5.00, Q1.00),

realizando los correspondientes cálculos y comparar los resultados con la integración, según el documento presentado.

- ✓ Contar los fardos de billetes individualmente, debido a que son demasiados los fardos que tiene que contar y por razones de tiempo deberá tomar una muestra de acuerdo a las denominaciones de billetes, ya sea tomando muestras o contando en su totalidad será criterio del auditor.
- ✓ De igual forma que los billetes el auditor tendrá que contar las monedas, por lo general las monedas están empacadas en bolsas plásticas transparentes, que por razones de tiempo solamente obtendrá una muestra para contarlos en el cuenta monedas de acuerdo al criterio del auditor.
- ✓ También tendrá que contar el efectivo en moneda extranjera, por ser de menos utilización tendrá que contar todos los billetes que hayan y compararlos con la integración proporcionada y con los datos del sistema.
- ✓ Adicional a ello deberá contar los billetes deteriorados y que cumplan con lo establecido en la Ley Monetaria en su artículo 8, tienen que coincidir con la integración proporcionada por la persona responsable y sobre todo tiene que coincidir con los datos del sistema.
- ✓ Comprobar si el efectivo se verificó por alguien más que él encargado, observando el sello y la firma de los dos responsables en el precinto del fardo, tanto de la persona encargada como de la persona que lo verifica en moneda nacional como en moneda extranjera.

- ✓ Deberá observar que los billetes en moneda nacional como extranjera cumplan con todos los requisitos, que no sean falsos de acuerdo a la Ley Monetaria, Decreto No. 17-2002 del Congreso de la República de Guatemala en su artículo 3. De lo contrario realizar los procedimientos respectivos.

- ✓ Verificar si se realizan los procedimientos necesarios al enviar y recibir remesas en efectivo de acuerdo a los procedimientos estipulados por la administración.

- ✓ Deberá verificar si el efectivo que actualmente cuenta la agencia oscila entre el promedio permitido de acuerdo a las políticas establecidas, el tamaño de la agencia y su ubicación.

- ✓ Tendrá que realizar los respectivos papeles de trabajo para tener la evidencia correspondiente, que sustenten el informe final, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, de existir alguna diferencia deberá adjuntar la documentación correspondiente firmada y sellada por él o los responsables.

3.3.3 Arqueo del fondo de caja chica

La caja chica es un fondo de efectivo creado con el propósito de cubrir gastos menores (agua pura, café, azúcar, artículos de limpieza, jardinería, entre otros), y en el cual el monto asignado será en función de las necesidades de la agencia.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Observar que la caja chica este resguardada en un lugar seguro (bóveda), y que la misma este a cargo de una persona responsable (jefe de agencia, subjefe o en su defecto alguna secretaria).

- ✓ Verificar el acta donde haga constar la entrega de caja chica a la persona responsable.
- ✓ Verificar que el efectivo físico más el valor total de las facturas sumen el saldo asignado de caja chica de la agencia.
- ✓ Verificar que todas las facturas estén a nombre del banco y además consignen el NIT del banco, la fecha de emisión, descripción de la compra y el valor total de la misma.
- ✓ Verificar mediante una cédula el arqueo al 100% de la disponibilidad de la caja chica, verificando que el efectivo más el valor de las facturas sumen el monto total autorizado de la caja chica, de existir alguna diferencia se deberá adjuntar una copia de la diferencia firmada y sellada por el responsable para que tenga validez.
- ✓ Todas las facturas deben estar razonadas en la parte de atrás y además deben de consignar la firma y sello de la persona que está autorizando el gasto (jefe de agencia).

3.3.4 Arqueo de los cajeros automáticos

Si la agencia bancaria está a cargo de uno o varios cajeros automáticos se deberá realizar los procedimientos de auditoría siguientes:

- ✓ Obtener las claves para acceder a los cajeros automáticos, estas claves las solicitan el jefe y el subjefe de la agencia, debido a que tienen el sistema dual al igual que la bóveda se necesitan de las dos claves para ingresar a los cajeros automáticos. Es importante mencionar que solamente ellos pueden solicitar las claves para tener acceso, a menos que en el acta respectiva indique a un empleado más.

- ✓ Verificar que los cajones tanto de moneda nacional como de moneda extranjera no hayan sido alterados los marchamos que permite abrir los cajones, que los números de los marchamos coincidan con los ingresados en la boleta y no hayan sido sustituidos por otros.

- ✓ Realizar el arqueo del efectivo, empezando con los billetes de denominación de Q100.00, seguidamente con los de denominación de Q50.00 y por último con los billetes en moneda extranjera, realizando el arqueo al 100% de su existencia, verificar que el saldo coincida con el saldo que muestra el sistema.

- ✓ De existir faltante o sobrante en moneda nacional como en moneda extranjera se realizará el procedimiento correspondiente para declararlo; donde los responsables firmen y sellen la boleta de sobrante o faltante para darle validez.

- ✓ Observar que el cambio de cajero se realice con dos responsables, que puede ser el jefe y el subjefe de la agencia, o ya sea el jefe de agencia con un receptor o una secretaria; o el subjefe de agencia con un receptor o una secretaria, el objetivo es que haya un testigo al momento que el encargado realice el cambio de cajeros automáticos, es por ello que se considera necesario verificar en la boleta de cambio de cajeros automáticos que aparezca la firma y el sello del responsable como del testigo.

- ✓ Verificar si los saldos del cajero contiene los saldos promedios autorizados o si cuentan con efectivo disponible de acuerdo a las políticas de la agencia bancaria.

3.3.5 Arqueo de cheques de viajero

Son documentos en forma de dinero que consignan un valor nominal, son especialmente utilizados por aquellas personas que viajan de un país a otro y deciden utilizar los cheques de viajero como una alternativa más segura a cambio de utilizar el dinero en efectivo.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Verificar que los cheques de viajero estén resguardados en bóveda;
- ✓ Realizar el arqueo de los cheques de viajero al 100% y verificar que el saldo coincida con el consignado en el libro auxiliar y el saldo contable;
- ✓ Firmar y sellar el libro auxiliar;
- ✓ Realizar una cédula a detalle donde se realicen los procedimientos necesarios, de existir inconsistencias mencionarlos en la cédula; entre otros.

3.3.6 Arqueo de cheques propios rechazados

Son documentos que han sido depositados a una cuenta del mismo banco; por consiguiente, se encuentran en consignación, por lo cual de existir alguna razón para rechazarlos se realiza una nota de débito a la cuenta donde fue depositado y el documento permanecerá en la agencia bancaria hasta entregarla a la persona propietaria de la cuenta.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Verificar que los cheques propios rechazados estén resguardados en bóveda;

- ✓ Realizar el arqueo de los cheques propios rechazados al 100% y verificar que el saldo coincida con el consignado en el libro auxiliar y el saldo contable;
- ✓ Firmar y sellar el libro auxiliar;
- ✓ Realizar una cédula a detalle donde se realicen los procedimientos necesarios, de existir inconsistencias mencionarlos en la cédula; entre otros.

3.3.7 Arqueo de cheques de otros bancos rechazados

Son documentos que han sido depositados a una cuenta de un determinado banco con cheques de otros bancos, estos cheques son enviados a la cámara de compensación para realizar los respectivos procedimientos para su liberación, pero por alguna razón han sido rechazados; por consiguiente, de existir un acuerdo con el cuentahabiente para resguardar estos documentos en la agencia bancaria, los documentos se devolverán a la agencia para entregarlos a la persona que corresponda.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Verificar que los cheques de otros bancos rechazados estén resguardados en bóveda;
- ✓ Realizar el arqueo de los cheques de otros bancos rechazados al 100% y verificar que el saldo coincida con el consignado en el libro auxiliar y el saldo contable;
- ✓ Firmar y sellar el libro auxiliar;

- ✓ Realizar una cédula a detalle donde se realicen los procedimientos necesarios, de existir inconsistencias mencionarlos en la cédula; entre otros.

3.3.8 Arqueo de cuentas de ahorro a plazo

Las cuentas de ahorro a plazo se caracterizan por tener fecha de vencimiento y al transcurrir el periodo estipulado la entidad procede a devolver el dinero juntamente con los intereses que se han acordado. Si las condiciones lo permiten se procede a renovar la cuenta de ahorro a plazo, como por ejemplo que el cuentahabiente no se presentara en la fecha estipulada para solicitar la cancelación del plazo fijo.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Verificar las copias de los certificados de las cuentas de ahorro a plazo emitidas por la agencia bancaria estén resguardadas en la bóveda;
- ✓ Verificar que las copias de los certificados de las cuentas de ahorro a plazo emitidas por la agencia bancaria detallen correctamente la siguiente información: número de cuenta, número de certificado, nombre del cuentahabiente, monto del certificado en números y letras, plazo, fecha de vencimiento, tasa de interés, beneficiario, lugar y fecha de emisión y las firmas de los funcionarios que autorizan;
- ✓ Verificar en la copia del certificado que esté vigente (revisar la fecha de vencimiento);
- ✓ Realizar una sumatoria del monto de cada copia del certificado de ahorro a plazo y el total compararlo con el saldo de la integración y el saldo contable. Si existiera alguna diferencia el jefe de agencia es el encargado de establecerla;

- ✓ Posteriormente se verificará en el sistema de depósitos que las cuentas reflejen el saldo que detallan las copias de los certificados. Así mismo, comprobar que el saldo de capital más intereses de las cuentas renovadas se hayan trasladado correctamente al nuevo certificado;
- ✓ Realizar una cédula a detalle de las copias de los certificados de existir alguna inconsistencia se debe explicar en la cédula; entre otros.

3.3.9 Revisión y arqueo de formas en blanco

Como su nombre lo indica, son documentos en blanco utilizados por los bancos en el momento en que los mismos se requieran. Dentro de éstos se encuentran: los cheques de caja, las chequeras pendientes de entrega, los certificados de ahorro a plazo, las libretas de ahorro, los giros, las calcomanías de impuesto de circulación, boletos de ornato, tarjetas de débito y crédito, claves de acceso para realizar operaciones por medio de celular e internet, notas de crédito y débito. Cabe mencionar que cada agencia bancaria mantiene un número determinado de estos documentos, los cuales están numerados correlativamente y se contabilizan en cuentas de registro al valor de un quetzal.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Observar que todas las formas en blanco estén bajo la responsabilidad del jefe, subjefe de agencia o de alguna secretaria, y que las mismas estén resguardadas en bóveda;
- ✓ Realizar el arqueo de cada forma, cotejando el saldo físico contra el saldo del libro auxiliar y contable;
- ✓ Verificar que las formas se encuentren numeradas correlativamente, cotejando que el siguiente número correlativo a utilizar sea realmente el que continua después del último emitido;

- ✓ Sellar y firmar los libros auxiliares en la última línea de información (donde se consigna el último documento emitido):
- ✓ De existir alguna inconsistencia, se deberá mencionar en la cédula respectiva; entre otros.

Al realizar la auditoría se debe asegurar que todos los papeles de trabajo estén firmados y sellados por las personas responsables.

3.4 Evaluación de medidas de seguridad

Actualmente en las agencias bancarias se evidencia el cuidado que se tiene en cuanto a las medidas de seguridad, producto de ello se ve reflejado en la disminución en los atracos cometidos a las instituciones bancarias; sin embargo, se ha incrementado el número de clientes de dichas instituciones que han sido víctimas de asaltos tras realizar diversas operaciones bancarias. Podemos mencionar las medidas de seguridad que se utilizan en las agencias bancarias actualmente con el objetivo de disminuir el nivel de riesgo de atracos en su contra; entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

- **Sistema de alarmas**

Son dispositivos distribuidos dentro de las instalaciones de una agencia bancaria, colocados en lugares específicos que puedan ser de utilidad en el momento preciso sean necesarios, conectados directamente a oficinas centrales quienes reciben la información que se produce por medio de ellos. El auditor debe revisar este sistema para comprobar el funcionamiento correcto del mismo con el propósito de establecer que el sistema de alarmas esté funcionando normalmente.

- **Agentes de seguridad**

La evaluación a los agentes o guardias de seguridad debe incluir los siguientes puntos como mínimo:

- ✓ Verificar que los guardias de seguridad se presenten debidamente uniformados e identificados a sus labores;
- ✓ Establecer que al momento de apertura de la agencia los guardias de seguridad cuenten con el equipo necesario y las respectivas licencias para portación de armas;
- ✓ Establecer si los agentes de seguridad se encuentran distribuidos estratégicamente a fin de responder adecuadamente a cualquier suceso; y,
- ✓ Evaluar si el número de agentes de seguridad es apropiado según la cantidad de clientes, el número de empleados y las dimensiones de la agencia.

- **Cámaras de video**

El sistema de cámaras de video debe estar ubicado en lugares estratégicos, a fin de comprobar la utilidad de las mismas, como también se debe revisar el funcionamiento, de tal forma establecer si están cumpliendo los objetivos por los cuales fueron instaladas.

- **Botón de pánico**

Los botones de pánico son dispositivos que se encuentran instalados en la parte inferior de los apartados de receptores pagadores, escritorios de asistentes de servicio al cliente; así como, en sanitarios y otros lugares estratégicos; con el propósito puedan emitir una señal silenciosa al momento de presionarlos a la garita de la agencia bancaria y a la oficina central. La evaluación del auditor sobre este punto, consiste en presionar los botones y verificar una respuesta efectiva a los mismos.

3.5 Revisión de operaciones de mayor riesgo

Al finalizar la jornada, es necesario que el auditor realice cuidadosamente una revisión de la documentación que respalda las operaciones que se realizaron durante la jornada; como también, los procedimientos alternos en caso de suscitarse algún error al realizar las operaciones por parte de los receptores pagadores; se presenta a continuación las operaciones que se considera de mayor riesgo:

➤ Depósitos monetarios y de ahorro

Verificar que los depósitos cumplan con lo estipulado, con el propósito de no existir riesgo de reclamos que puedan dañar la integridad de la institución bancaria; además, comprobar que hayan cuadrado los depósitos físicos con los datos del sistema, se debe revisar los aspectos siguientes:

- ✓ Alteraciones en la boleta;
- ✓ La fecha debe corresponder al día que se efectuó el depósito;
- ✓ Revisar que los montos en la boleta estén integrados correctamente;
- ✓ Revisar que el cliente haya firmado la boleta;
- ✓ Revisar que la boleta tenga toda la información solicitada;
- ✓ Revisar la firma y sello del receptor pagador;
- ✓ Revisar que este certificado por la impresora; entre otros.

En caso de existir errores o irregularidades se debe mencionar en la cédula respectiva, adjuntando copia de los documentos correspondientes para sustentar la auditoría.

➤ Cheques pagados

Verificar que los cheques que se hayan pagado cuadren los documentos físicos con los datos del sistema, revisar si fueron recibidos con los criterios correspondientes; además, se debe verificar los aspectos siguientes:

- ✓ Alteraciones en los cheques;
- ✓ Que no haya transcurrido más de seis meses de la emisión del cheque;
- ✓ Revisar que se haya realizado el endoso correctamente;
- ✓ Revisar en cheques iguales o mayores de Q10,000.00 que esté autorizado y firmado por el jefe o subjefe de agencia;
- ✓ Revisar que lleve el sello de “PAGADO”;
- ✓ Revisar que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras;
- ✓ Revisar que este certificado por la impresora; entre otros.

En caso de existir errores o irregularidades se debe mencionar en la cédula respectiva, adjuntando copia de los documentos correspondientes para sustentar la auditoría.

➤ **Cheques en consignación**

Verificar que los cheques que se hayan recibido en consignación cuadren los documentos físicos con los datos del sistema, y si fueron recibidos de acuerdo a los criterios correspondientes; además, se debe revisar los aspectos siguientes:

- ✓ Alteraciones en los cheques;
- ✓ Que no haya transcurrido más de seis meses de la emisión del cheque;
- ✓ Revisar que se haya realizado el endoso correctamente;
- ✓ Revisar en cheques iguales o mayores de Q10,000.00 que esté autorizado y firmado por el jefe o subjefe de agencia;
- ✓ Revisar que lleve el sello de “CÓBRESE POR CONSIGNACIÓN”;
- ✓ Revisar que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras;
- ✓ Revisar que este certificado por la impresora; entre otros.

En caso de existir errores o irregularidades se debe mencionar en la cédula respectiva, adjuntando copia de los documentos correspondientes para sustentar la auditoría.

➤ **Cheques recibidos por compensación**

Verificar que los cheques de compensación se hayan recibido, de acuerdo a los criterios correspondientes, revisar si cuadran los cheques físicos con los datos del sistema; además, se debe revisar los aspectos siguientes:

- ✓ Alteraciones en los cheques;
- ✓ Que no haya transcurrido más de seis meses de la emisión del cheque;
- ✓ Revisar que se haya realizado el endoso correctamente;
- ✓ Revisar en cheques mayores de Q10,000.00 que el endoso lleve el sello de “garantía de endoso” y debe de estar sellado y firmado por el jefe o subjefe de agencia.
- ✓ Revisar que lleve el sello de “CÓBRESE POR COMPENSACIÓN”;
- ✓ Revisar que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras; entre otros.

En caso de existir errores o irregularidades se debe mencionar en la cédula respectiva, adjuntando copia de los documentos correspondientes para sustentar la auditoría.

➤ **Retiros de ahorro**

Verificar que los retiros de ahorro que se hayan pagado cuadren los documentos físicos con los datos del sistema, revisar si fueron recibidos con los criterios correspondientes; además, se debe verificar los aspectos siguientes:

- ✓ Alteraciones en las boletas de retiro de ahorro;
- ✓ La fecha debe corresponder al día que se efectuó el retiro;
- ✓ Revisar que se haya realizado el endoso correctamente;
- ✓ Revisar en montos iguales o mayores de Q10,000.00 que esté autorizado y firmado por el jefe o subjefe de agencia;
- ✓ Revisar que lleve el sello de “PAGADO”;
- ✓ Revisar que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras;
- ✓ Revisar que este certificado por la impresora; entre otros.

En caso de existir errores o irregularidades se debe mencionar en la cédula respectiva, adjuntando copia de los documentos correspondientes para sustentar la auditoría.

➤ **Venta de divisas**

Verificar que las ventas de divisas que se hayan realizado cuadren los documentos físicos con los datos del sistema, revisar si fueron recibidos con los criterios correspondientes; además, se debe verificar los aspectos siguientes:

- ✓ Alteraciones en las boletas de ventas de divisas;
- ✓ La fecha debe corresponder al día que se efectuó la venta;
- ✓ Revisar el cálculo del diferencial cambiario;
- ✓ Revisar que contenga el nombre, número de DPI y firma del cliente;
- ✓ Revisar que lleve el sello y firma del receptor pagador;
- ✓ Revisar que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras;
- ✓ Revisar que esté certificado por la impresora; entre otros.

En caso de existir errores o irregularidades se debe mencionar en la cédula respectiva, adjuntando copia de los documentos correspondientes para sustentar la auditoría.

➤ **Compra de divisas**

Verificar que las compras de divisas que se hayan realizado cuadren los documentos físicos con los datos del sistema, revisar si fueron recibidos con los criterios correspondientes; además, se debe verificar los aspectos siguientes:

- ✓ Alteraciones en las boletas de compras de divisas;
- ✓ La fecha debe corresponder al día que se efectuó la compra;
- ✓ Revisar el cálculo del diferencial cambiario;
- ✓ Revisar que contenga el nombre, número de DPI y firma del cliente;
- ✓ Revisar que lleve el sello y firma del receptor pagador;
- ✓ Revisar que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras;

- ✓ Revisar que este certificado por la impresora; entre otros.

En caso de existir errores o irregularidades se debe mencionar en la cédula respectiva, adjuntando copia de los documentos correspondientes para sustentar la auditoría.

➤ **Pagos de remesas familiares**

Verificar que los pagos que se hayan realizado cuadren los documentos físicos con los datos del sistema, revisar si fueron recibidos con los criterios correspondientes; además, se debe verificar los aspectos siguientes:

- ✓ Alteraciones en las boletas de pagos de remesas familiares;
- ✓ La fecha debe corresponder al día que se efectuó el pago;
- ✓ Revisar que contenga el nombre, número de DPI y firma del cliente;
- ✓ Revisar que lleve el sello y firma del receptor pagador;
- ✓ Revisar que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras;
- ✓ Revisar que este certificado por la impresora; entre otros.

En caso de existir errores o irregularidades se debe mencionar en la cédula respectiva, adjuntando copia de los documentos correspondientes para sustentar la auditoría.

➤ **Vales de efectivo**

Verificar que los vales que se hayan realizado cuadren los documentos físicos con los datos del sistema, revisar si fueron recibidos con los criterios correspondientes; además, se debe verificar los aspectos siguientes:

- ✓ Alteraciones en los vales;
- ✓ La fecha debe corresponder al día que se efectuó el vale;
- ✓ Revisar la integración del efectivo;
- ✓ Revisar que contenga la firma y sello del encargado de la bóveda;
- ✓ Revisar que lleve el sello y firma del receptor pagador;

- ✓ Revisar que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras;
- ✓ Revisar que este certificado por la impresora; entre otros.

En caso de existir errores o irregularidades se debe mencionar en la cédula respectiva, adjuntando copia de los documentos correspondientes para sustentar la auditoría.

➤ **Revisión de las reversiones**

Por más que se tenga especial cuidado en realizar las operaciones siempre va existir la probabilidad de cometer errores, por ello se hace necesario mantener una supervisión adecuada a las reversiones que se realicen con el propósito de que no existan errores o irregularidades al realizar las mismas, y para ello es necesario revisar el libro de reversiones, verificar que se hayan registrado todas las reversiones de la forma correcta; además, el libro debe contener como mínimo las características siguientes:

- ✓ Fecha;
- ✓ Número de transacción que se reversa;
- ✓ Número de transacción que reversa;
- ✓ Número de transacción correcta;
- ✓ Descripción de la reversión
- ✓ Firma del receptor pagador;
- ✓ Firma de la persona autorizada que reversa la operación; y,
- ✓ Observaciones.

Es importante mencionar que en las observaciones se debe detallar la razón por la cual se reversó la transacción, y si se cuenta con la documentación de respaldo.

➤ **Revisión de los sobrantes y faltantes de caja**

Al finalizar el servicio al cliente los receptores pagadores proceden a arquear el efectivo con que cuentan, luego el subjefe de agencia lo compara con el saldo del sistema, existe la posibilidad de que no cuadre ya sea porque tenga de más o

tenga de menos y para cualquiera de los dos resultados es necesario seguir los procedimientos necesarios.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ✓ Revisar que exista un libro de faltantes y sobrantes;
- ✓ Verificar que se haya completado toda la información;
- ✓ Verificar que el documento del sobrante o faltante tenga la información completa;
- ✓ Verificar que el documento del sobrante o faltante este firmado por el responsable y por el jefe o subjefe de agencia;
- ✓ Verificar que haya sido escaneado en el programa del “centralizador”;
- ✓ Verificar que se haya enviado a la oficina central al departamento donde corresponda; entre otros.

➤ **Póliza en quetzales y dólares**

Al finalizar las operaciones es necesario revisar que la póliza contable cuadre tanto los débitos como los créditos, en moneda nacional y en moneda extranjera, con el propósito de que no exista un descuadre en la oficina central, debido a que esta información llega al sistema general; además, verificar que se realice la respectiva aplicación de las mismas con la clave del empleado responsable.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA A LAS OPERACIONES QUE SE REALIZAN EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)

El presente capítulo constituye el desarrollo del caso práctico, donde se aplicarán los diversos métodos, procedimientos y técnicas para la ejecución de una auditoría a una agencia bancaria de un banco privado nacional. Este caso práctico se enfocará a una agencia departamental, tomando en cuenta que se realizan los mismos procedimientos a todas las agencias.

En las agencias bancarias se realizan diversas operaciones diariamente, en la presente investigación por razones de espacio solo se tomarán en cuenta las más importantes (depósitos monetarios, cheques pagados, cheques en consignación, cheques recibidos por compensación, depósitos de ahorro, retiros de ahorro, venta de divisas, compra de divisas, pagos de remesas familiares y los vales que realizan los receptores pagadores en el transcurso de la jornada laboral para entrega y solicitud de efectivo a la bóveda), para realizar la respectiva revisión se tomarán muestras al azar al igual que al realizar el arqueo de la bóveda de la agencia en quetzales.

Además de las operaciones antes mencionadas la agencia bancaria realiza las siguientes: operaciones de cobro y pago por cuenta ajena, pagos de planillas, pagos de cheques de caja emitidos por el mismo banco, pagos de giros, compra de cheques de viajero, pagos de préstamos, pagos de tarjetas de crédito, realización de transferencias locales, realización de transferencias cablegráficas, emisión de giros, emisión de cheques de caja, apertura de cuentas monetarias, de ahorro y a plazo fijo, entre otras.

Adicional a esto por la clase de auditoría solamente se tomará en cuenta las guías que se expondrán en el presente caso práctico. Es importante mencionar que el nombre del banco, de los empleados, y los valores en este caso práctico son datos ficticios, y los papeles de trabajo se considera propiedad del auditor.

A continuación se presentará la información necesaria que servirá de base para desarrollar el caso práctico.

4.1 Antecedentes

La unidad de análisis, es una agencia de un banco privado nacional el cual tiene como nombre y razón social “Banco La Nación, S.A.” La agencia bancaria está ubicada en el municipio de Quetzaltenango, departamento de Quetzaltenango, la cual inicio operaciones el día 21 de enero de 1998; en el último año se evidencia un incremento de sus operaciones, tomando en cuenta que el banco está utilizando nuevos métodos para que los cuentahabientes realicen sus transacciones (por medio de celular e internet). La última auditoría realizada a esa agencia fue en enero de 2015; durante ese tiempo ha reportado periódicamente sobrantes y faltantes de caja, así como también, aumento en el número de reversiones y diferencias contables en las cuentas de orden.

La agencia labora en jornada única de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas y los días sábados de 9:00 a 13:00 horas; debiéndose presentar el personal de la agencia bancaria media hora antes de atender al público y permanecer hasta el cierre de la agencia.

La estructura organizativa de la agencia bancaria se encuentra conformada de la manera siguiente:

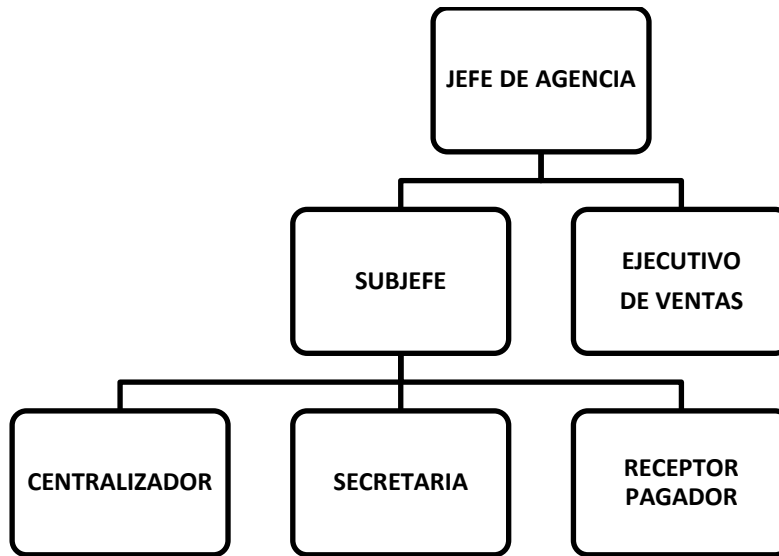


Figura 2. Organigrama de la agencia bancaria Quetzaltenango (029)

Fuente: organigrama elaborado de acuerdo a investigación realizada.

4.2 Nombramiento de auditoría interna

Para la presente auditoría se considera que es necesario se nombren a dos empleados por parte de auditoría interna para lo cual se les enviará la notificación correspondiente donde se hará de su conocimiento el lugar, la fecha, el horario. Para la cual deberán realizar la planificación de la auditoría interna a la agencia bancaria, la ejecución y el informe final correspondiente que deberán presentar a la gerencia de auditoría interna en la fecha estipulada. A continuación se presentan las actividades que se deben desarrollar durante la ejecución de la auditoría interna:

- ✓ Arqueo de efectivo en moneda nacional y moneda extranjera (bóveda, fondo de caja chica y el cajero automático);
- ✓ Arqueo de documentos valorizados en moneda nacional y extranjera (cheques de viajero, cheques rechazados propios, cheques rechazados de otros bancos, copias de los certificados de ahorro a plazo);

- ✓ Arqueo de formas en blanco en moneda nacional y moneda extranjera (cheques de caja, chequeras pendientes de entrega, certificados de ahorro a plazo, libretas de ahorro, giros, calcomanías de impuesto de circulación, boletos de ornato, tarjetas de débito y crédito, claves de acceso para realizar operaciones por medio de celular e internet, notas de crédito y débito);
- ✓ Revisión de las medidas de seguridad (agentes de seguridad, botones de pánico, cámaras de video, sensores de movimiento, detectores de humo, extinguidores de fuego, plan de evacuación y planta eléctrica);
- ✓ Revisión de las operaciones con mayor riesgo (depósitos monetarios, cheques pagados, cheques en consignación, cheques recibidos por compensación, depósitos de ahorro, retiros de ahorro, venta de divisas, compra de divisas, pagos de remesas y los vales que realizan en el transcurso del día para entrega y solicitud de efectivo a la bóveda);
- ✓ Revisión del libro de reversiones;
- ✓ Revisión de la documentación y del libro de los faltantes y sobrantes;
- ✓ Realizar la evaluación del conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo; y,
- ✓ Revisión de la póliza en quetzales y dólares al finalizar la jornada laboral.

Adicional a lo anterior se deberán realizar las actividades previas y al final de la auditoría a las operaciones que se realizan en la agencia bancaria en mención.

- **Actividades previas a la auditoría**

- ✓ Se inicia con el nombramiento de los auditores quienes realizarán la auditoría en la agencia bancaria, se realizará de una manera formal por medio de documento firmado por el auditor interno o en su defecto por el sub-auditor interno;

- ✓ Se elabora una notificación, donde se hace del conocimiento al jefe de agencia el trabajo que se estará realizando; así como, el personal asignado para la auditoría, esta carta debe estar firmada por el auditor interno o en su defecto por el sub-auditor interno;
- ✓ Preparar el legajo de papeles de trabajo que se utilizarán en la auditoría; y,
- ✓ Resulta importante mencionar que el papel del auditor debe ser de observador, para estar atento de los procedimientos que se realizan antes de iniciar la auditoría a la agencia bancaria.

- **Actividades al final de la auditoría**

- ✓ El auditor debe verificar en el programa de auditoría que todas las actividades fueron completadas en todos sus aspectos;
- ✓ Debe verificar que todos los papeles de trabajo fueron firmados y sellados por las personas responsables cuando corresponda;
- ✓ El auditor de forma general debe de informar y discutir con el jefe de agencia las deficiencias encontradas;
- ✓ Debe dejar constancia en acta de todo el trabajo realizado y del personal involucrado en la auditoría; y,
- ✓ Por último elaborar el informe final.

4.3 Plan de trabajo

Banco La Nación, S.A.

Gerencia de Auditoría Interna

Plan de Trabajo

Auditoría Interna a las Operaciones de Agencia Quetzaltenango No. 029

Guatemala, 28 de marzo de 2017

Licenciado

Alexander Enrique Monzón Fuentes

Gerente de Auditoría Interna

Banco La Nación S.A.

Oficina.

En atención al nombramiento número AI-098-2016, de fecha 25 de marzo del presente año someto a su consideración el plan de trabajo para efectuar la auditoría interna a la agencia Quetzaltenango No. 029. El presente plan de trabajo incluye lo siguiente:

- I Objetivos
- II Alcance
- III Asignación de recursos
- IV Tiempo
- V Informe
- VI Disposiciones generales

I Objetivos

Objetivos generales

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.

Realizar las recomendaciones correspondientes sobre la investigación realizada con el propósito de promover la eficiencia y eficacia de las operaciones, la optimización de los recursos con que cuenta la agencia bancaria y la dirección adecuada de la misma, contribuyendo al buen funcionamiento de la institución y a la salvaguarda de su patrimonio.

Objetivos específicos

Determinar la existencia de los valores y formas en blanco, su exactitud, resguardo, y su adecuado registro; además, comprobar la correcta realización de las operaciones de la agencia bancaria.

Revisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos al realizar las operaciones con el objetivo se pueda determinar las deficiencias que provocan los altos riesgos.

Con base a las deficiencias encontradas en la agencia bancaria, proponer las recomendaciones respectivas que ayuden a minimizar el alto riesgo de cometer errores e irregularidades a las operaciones bancarias.

II Alcance

La auditoría tendrá lugar en la agencia ubicada en el municipio de Quetzaltenango en el departamento de Quetzaltenango, iniciará el día 29 de marzo a las 08:30 hrs.

y finalizará el día 31 de marzo a las 19:00 hrs., del presente año; tiempo en el cual se cubrirán las actividades que se describen a continuación:

- ✓ Arqueo de efectivo en moneda nacional y moneda extranjera (bóveda, fondo de caja chica y el cajero automático);
- ✓ Arqueo de documentos valorizados en moneda nacional y extranjera (cheques de viajero, cheques rechazados propios, cheques rechazados de otros bancos, copias de los certificados de ahorro a plazo);
- ✓ Arqueo de formas en blanco en moneda nacional y moneda extranjera (cheques de caja, chequeras pendientes de entrega, certificados de ahorro a plazo, libretas de ahorro, giros, calcomanías de impuesto de circulación, boletos de ornato, tarjetas de débito y crédito, claves de acceso para realizar operaciones por medio de celular e internet, notas de crédito y débito);
- ✓ Revisión de las medidas de seguridad (agentes de seguridad, botones de pánico, cámaras de video, sensores de movimiento, detectores de humo, extinguidores de fuego, plan de evacuación y planta eléctrica);
- ✓ Revisión de las operaciones con mayor riesgo (depósitos monetarios, cheques pagados, cheques en consignación, cheques recibidos por compensación, depósitos de ahorro, retiros de ahorro, venta de divisas, compra de divisas, pagos de remesas y los vales que realizan en el transcurso del día para entrega y solicitud de efectivo a la bóveda);
- ✓ Revisión del libro de reversiones;
- ✓ Revisión de la documentación y del libro de los faltantes y sobrantes;
- ✓ Realización de la evaluación por medio de un cuestionario del conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo; y,
- ✓ Revisión de la póliza en quetzales y dólares al finalizar la jornada laboral.

Se determinó en la base de datos del departamento de Recursos Humanos de la agencia Quetzaltenango No. 029, que el personal clave de la agencia en mención es el jefe y subjefe, quienes serán los encargados de atender al personal de auditoría interna, como se menciona a continuación:

No.	Nombre	Puesto
1	Jorge Edilberto Guillen	Jefe de agencia
2	Reginaldo Alfonso Cuellar	Subjefe de agencia

Se realizará la auditoría tomando como base la revisión del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración, relacionados con las operaciones de la agencia bancaria en mención, para identificar las deficiencias que provoca el alto riesgo de cometer errores e irregularidades a que están expuestas las agencias bancarias.

Políticas y procedimientos

Se verificará los controles establecidos en las políticas y procedimientos establecidos por la administración, que servirán de base para la respectiva revisión del cumplimiento de las mismas; el detalle de los mismos se presentan de la forma siguiente:

- ✓ Manual de funciones para agencias;
- ✓ Manual de políticas y procedimientos de la agencia bancaria;
- ✓ Políticas y procedimientos para registros de las formas en blanco;
- ✓ Políticas y procedimientos para el registro de las reversiones;
- ✓ Políticas y procedimientos para el registro de los faltantes y sobrantes;
- ✓ Políticas y procedimientos para cambios de cajeros automáticos;
- ✓ Políticas y procedimientos para la contratación del personal;
- ✓ Circulare No. 17, capacitación de los empleados de las agencias sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; y,
- ✓ Circular No. 22, solicitud de claves de acceso a la bóveda.

III Asignación de recursos

Recursos humanos

Para realizar la presente auditoría se contara con personal idóneo, capacitado y profesional el cual se presenta a continuación:

No.	Nombre	Iniciales	Puesto
1	Lic. Alberto Ezequiel López	A.E.L.	Coordinador
2	Licda. Elsa Amalia Linares	E.A.L.	Colaborador

Recursos materiales

Los auditores nombrados para la presente auditoría contarán con los recursos materiales siguientes:

Descripción	Cantidad
Computadoras portátiles	2
Computadoras de escritorio	2
Sumadoras	2
Calculadoras	2
Papelería y útiles de oficina	
Escáner	

Tecnológicos

Los auditores para la realización del trabajo de auditoría utilizarán los programas siguientes:

Excel

Word

Power point

Internet

Outlook

IV Tiempo

Para la presente auditoría se considerará el tiempo asignado para las etapas de planificación, ejecución e informe como se detalla a continuación:

No.	Nombre del auditor	Etapas	Fecha	
			Del	Al
1	Lic. Alberto Ezequiel López	Planificación	27	28 de marzo
2	Lic. Alberto Ezequiel López	Ejecución	29	31 de marzo
3	Licda. Elsa Amalia Linares	Ejecución	29	31 de marzo
4	Lic. Alberto Ezequiel López	Informe	01	04 de abril

V Informe

El colaborador entregará su trabajo de auditoría al coordinador al finalizar el trabajo de la misma, luego el coordinador se encargará de realizar el informe final de acuerdo al tiempo antes mencionado.

VI Disposiciones generales

En los casos que se llegaran a suscitar actividades que no se encuentren establecidos en el presente trabajo de auditoría, el auditor interno resolverá las mismas.

Atentamente:



F_____

Alberto Ezequiel López
Coordinador de Auditoría



Vo.bo. _____

Alexander Enrique Monzón Fuentes
Auditor Interno

4.4 Programa de trabajo

Banco "La Nación S.A." Auditoría interna

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre de los auditores que intervinieron:

Alberto Ezequiel López y Elsa Amalia Linares

Fecha: 29 de marzo de 2016 **Hora:** de 08:30 a 17:00 hrs.

	Descripción	P.T.	Fecha	Realizado por	Página
I	<u>Objetivos:</u>				
1	Determinar la existencia de los valores, su exactitud, resguardo y registro; además, comprobar la correcta realización de las operaciones de la agencia bancaria.				
2	Revisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos al realizar las operaciones con el objetivo se puedan determinar las deficiencias que provocan los altos riesgos.				
3	Con base a las deficiencias encontradas, proponer las recomendaciones respectivas que ayuden a minimizar el alto riesgo de cometer errores e irregularidades a las operaciones bancarias.				
II	<u>Procedimientos de auditoría interna:</u>				
1	Preparar el legajo de papeles de trabajo que se utilizarán en la auditoría.		28/03/2016	A.E.L. E.A.L.	
2	La revisión iniciará con la apertura de la agencia. Por lo que los auditores deberán presentarse a las 08:30, para observar la puntualidad del personal de la agencia bancaria.	J	29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	180
3	Al presentarse a la agencia bancaria, los auditores se identificarán ante el jefe de agencia o encargado con sus respectivos				

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre de los auditores que intervinieron:

Alberto Ezequiel López y Elsa Amalia Linares

Fecha: 29 de marzo de 2016 **Hora:** de 08:30 a 17:00 hrs.

	Descripción	P.T.	Fecha	Realizado por	Página
	gafetes y nombramiento, al mismo tiempo le entregarán la notificación respectiva.		29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	87,88
4	Realizar la evaluación del control interno por medio de un cuestionario al personal de la agencia de acuerdo a sus funciones.	A	29/03/2016	A.E.L.	91
5	Verificar por medio del respectivo gafete que los empleados encargados en abrir la agencia sean los que se encuentran registrados en el acta correspondiente.	A-1 1/3	29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	91
6	Verificar quien es el encargado de desactivar la alarma y dar aviso al departamento de seguridad, para iniciar las operaciones de la agencia, por medio del respectivo gafete y comprobarlo en el acta correspondiente.	A-1 1/3 A-1 2/3	29/03/2016 29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	91 92
7	Verificar quien es el encargado de realizar los procedimientos para iniciar las operaciones en lo que se refiere al sistema operativo, por medio del gafete respectivo y confirmarlo con el acta correspondiente.	A-1 2/3	29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	92
8	Verificar por medio de los gafetes que los encargados de solicitar las claves de acceso a la bóveda y las llaves para ingresar sean los que figuren en el acta correspondiente.	A-2 1/3	29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	94

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre de los auditores que intervinieron:

Alberto Ezequiel López y Elsa Amalia Linares

Fecha: 29 de marzo de 2016 **Hora:** de 08:30 a 17:00 hrs.

	Descripción	P.T.	Fecha	Realizado por	Página
9	Verificar por medio del gafete respectivo que el encargado de la bóveda sea el que resguarde las bolsas de los receptores pagadores en la bóveda y verificarlo en el acta correspondiente.	A-6 2/2	29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	104
10	Arquear la bolsa de efectivo a cada uno de los receptores pagadores al 100%, comparar el saldo con lo que muestra la integración del día anterior y verificar el limite de efectivo.	B-1	29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	108
11	Solicitar al encargado de la bóveda, la integración del efectivo para realizar el respectivo arqueo de la bóveda.	B-1	29/03/2016	A.E.L.	108
12	Realizar el arqueo de la bóveda, y verificar los limites de efectivo no superen los montos máximos establecido en las políticas de la administración.	B-1 B-2	29/03/2016 29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	108 114
13	Realizar el arqueo de caja chica, con la respectiva documentación y cuadro contable.	B-3	29/03/2016	E.A.L.	115
14	Realizar el arqueo del cajero automático que está a cargo de la agencia bancaria, en quetzales y dólares comparando el saldo físico con lo que muestra el sistema.	B-4 B-5	29/03/2016 29/03/2016	A.E.L. E.A.L.	117 118

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre de los auditores que intervinieron:

Alberto Ezequiel López y Elsa Amalia Linares

Fecha: 30 de marzo de 2016 **Hora:** de 08:30 a 17:00 hrs.

	Descripción	P.T.	Fecha	Realizado por	Página
15	Arqueo de documentos valorizados (cheques de viajero, cheques propios rechazados en quetzales y en dólares, cheques de otros bancos rechazados en quetzales y en dólares, ahorro a plazo en quetzales y dólares), verificar su respectivo registro en los libros auxiliares.	C E	30/03/2016	A.E.L.	119-125
			30/03/2016	E.A.L.	137-140
16	Realizar el arqueo de las formas en blanco (cheques de caja, chequeras, certificados de ahorro a plazo, libretas de ahorro, giros, calcomanías de impuesto de circulación, boletos de ornato, tarjetas de débito y crédito, claves de acceso para transacciones por celular e internet, notas de crédito y débito), verificar que exista correlatividad, sus respectivos ingresos y egresos en los libros auxiliares, finalmente firmar y sellar los libros.	D E	30/03/2016	A.E.L.	126-136
			30/03/2016	E.A.L.	141-153
17	Realizar la revisión de las medidas de seguridad de la agencia.	F	30/03/2016	E.A.L.	154-155
18	Revisar las operaciones de mayor riesgo que por su grado de importancia necesitan de más atención (depósitos monetarios, cheques pagados, cheques en consignación, cheques recibidos por compensación, depósitos de ahorro, retiros de ahorro, venta de divisas, compra de divisas, pagos de remesas, y los vales del día para entrega y solicitud de efectivo a la bóveda).	G	30/03/2016	E.A.L.	156-159

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre de los auditores que intervinieron:

Alberto Ezequiel López y Elsa Amalia Linares

Fecha: 31 de marzo de 2016 **Hora:** de 08:30 a 19:00 hrs.

19	Revisar en el libro de reversiones comprobando que se haya registrado correctamente la información adjuntando el o los documentos correspondientes.	G 5/7	31/03/2016	A.E.L.	160
20	Revisar en el libro auxiliar los sobrantes y faltantes de caja, y su respectiva documentación de respaldo.	G 6/7 G 7/7	31/03/2016 31/03/2016	A.E.L.	161 162
21	Evaluar por medio de un cuestionario el conocimiento de los empleados sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.	H	31/03/2016	E.A.L.	163-173
22	Verificar que las pólizas tanto la de quetzales como la de dólares al finalizar la jornada estén cuadradas oportunamente.		31/03/2016	A.E.L.	174-177
23	Verificar que todos los papeles de trabajo fueron sellados y firmados por los empleados responsables.		31/03/2016	A.E.L. E.A.L.	
24	Informar y discutir el informe de auditoría, con el jefe de la agencia, sobre las deficiencias encontradas.		31/03/2016	A.E.L. E.A.L.	
25	Redactar el acta de la auditoría realizada.	I	31/03/2016	A.E.L. E.A.L.	178-179
26	Realizar el informe final.		31/03/2016	A.E.L. E.A.L.	181-210



BANCO LA NACIÓN, S.A.

**Nombramiento
Número AI-098-2016**

Guatemala, 25 de marzo de 2016

Señores

Lic. Alberto Ezequiel López (coordinador)

Licda. Elsa Amalia Linares

Auditoría interna

Se hace de su conocimiento, que han sido nombrados para realizar la auditoría interna a la agencia Quetzaltenango (029), del día martes 29 al día jueves 31 de marzo de 2016, dará inicio a las 08:30 horas, deberán presentar la planificación a la gerencia de auditoría interna para su aprobación; la ejecución comprenderá el alcance siguiente: arqueo de valores y formas en blanco en moneda nacional y moneda extranjera, revisión de libros auxiliares, revisión de las operaciones de mayor riesgo, revisión de las medidas de seguridad y la realización del cuestionario de la evaluación sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, de los resultados obtenidos deberán presentar el informe final.

Atentamente:

Lic. Alexander Enrique Monzón Fuentes

Auditor interno

c.c. Archivo



BANCO LA NACIÓN, S.A.
Notificación
Número AI-098-2016

Guatemala, 29 de marzo de 2016

Señor

Jorge Edilberto Guillen

Jefe de agencia Quetzaltenango (029)

Presente

Señor Guillen:

Por medio de la presente se hace de su conocimiento que el Lic. Alberto Ezequiel López y la Licda. Elsa Amalia Linares, han sido nombrados por parte de la gerencia de auditoría interna, para realizar la auditoría interna relacionada a las operaciones que se realizan en la agencia a su cargo, el trabajo se realizará del día martes 29 al día jueves 31 de marzo de 2016.

Anticipadamente agradecemos su colaboración proporcionada a las personas antes mencionadas, para que puedan concluir satisfactoriamente su labor.

Atentamente:

Lic. Alexander Enrique Monzón Fuentes

Auditor interno

c.c. Archivo

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna

P.T.	CM	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Cédula de marcas

Descripción	Marca
Sumatoria	Σ
Sumado vertical	^
Cotejado contral el libro auxiliar	⊙
Cotejado contra el saldo del sistema del día anterior	v
Cotejado contra las facturas	⏏
Documento físico observado	✓
No cuadra contra el registro auxiliar	∅
No cuadra contra el sistema	⊘
No aplica	N/A
Pasa a o traslada a	↷
Viene de	←

4.5 Papeles de trabajo de la auditoría interna

Índice de papeles de trabajo Banco "La Nación S.A." Auditoría interna

No.	Concepto	Referencia	Página
1	Cuestionario para evaluar el control interno	A	91
2	Arqueo general de efectivo	B	107
3	Arqueo del efectivo en moneda nacional	B-1	108
4	Arqueo del efectivo en moneda extranjera	B-2	114
5	Arqueo de caja chica	B-3	115
6	Arqueo del cajero automático en quetzales	B-4	117
7	Arqueo del cajero automático en dólares	B-5	118
8	Arqueo de documentos valorizados	C	119
9	Arqueo de formas en blanco	D	126
10	Revisión de libros auxiliares	E	137
11	Revisión de las medidas de seguridad	F	154
12	Revisión de operaciones de mayor riesgo	G	156
13	Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	H	163
14	Revisión del cuadro de la póliza de quetzales y dólares al finalizar la jornada		174
15	Acta de auditoría	I	178
16	Ingreso y egreso del personal que labora en la agencia	J	180
17	Informe final		181

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

P.T.	A-1 1/3	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2017
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2017

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Jorge Edilberto Guillen (jefe de agencia)

No.	Pregunta	Respuesta Si/No	Observaciones
1	¿Existe un empleado responsable de abrir la agencia?	Si	Se observó que el jefe y subjefe son los encargados de abrir la agencia y se verificó en el acta respectiva
2	¿La agencia cuenta con entrada dual?	Si	Se observó que la agencia cuenta con entrada dual
3	¿Existe un empleado responsable para desactivar la alarma de la agencia?	Si	Se observó que el jefe de agencia desactivó la alarma y se comprobó en el acta que tanto el jefe como el subjefe de agencia son los encargados de esa función
4	¿Se registra la entrada y salida del personal que labora en la agencia?	Si	Se tuvo a la vista la tarjeta de entradas y salidas y se determinó la razonabilidad

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario par evaluar el control interno

P.T.	A-1 2/3	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2017
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2017

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Jorge Edilberto Guillen (jefe de agencia)

5	¿Existe un empleado responsable en dar aviso del inicio de operaciones al departamento de seguridad?	Si	Se observó que el subjefe dio aviso a la oficina central del inicio de operaciones y en efecto se determinó en el acta respectiva que el jefe y subjefe son los encargados de esa función
6	¿Las claves de acceso al sistema estan custodiadas según el acta respectiva?	Si	Se observó que el subjefe de agencia ingreso la clave para iniciar el sistema y se determinó por medio del acta respectiva que tanto el jefe como el subjefe son los encargados de esa función
7	¿Son suficientes los guardias de seguridad que laboran en la agencia?	Si	Se observó que la agencia cuenta con dos guardias ubicados correctamente, lo cual se determinó que son suficientes
8	¿Funcionan todos los mecanismos de seguridad (camaras, detectores de humo, alarmas, sensores de movimiento)?	No	Se realizó la revisión y se determinó que no funcionaban en su totalidad

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

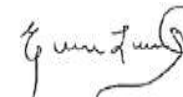
P.T.	A-1 3/3	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2017
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2017

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Jorge Edilberto Guillen (jefe de agencia)

9	¿Existe un plan de evacuación para cualquier contingencia que se presente dentro de la agencia?	No	Se revisó y se determinó que la agencia no cuenta con un plan de contingencia
10	¿La agencia mantiene capacitación constante sobre la Ley de Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo?	No	Se verificó la última fecha de capacitación la cual se realizó el 05-10-2015
11	¿Se realiza el cuadro contable al finalizar la jornada de trabajo?	Si	Se observó que el jefe de agencia realizó el cuadro contable en el libro auxiliar respectivo y se verificó que se realiza diariamente



 Empleado responsable



 Auditor

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

P.T.	A-2 1/3	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Reginaldo Alfonso Cuellar (subjefe de agencia)

No.	Pregunta	Respuesta Si/No	Observaciones
1	¿Existe control dual para el ingreso a la bóveda?	Si	Se observaron los mecanismos de control dual para el ingreso a la bóveda
2	¿Las claves solicitadas a la oficina central, para el ingreso a la bóveda, lo solicitan los empleados responsables?	No	Se observó por medio del gafete que el subjefe de agencia y el receptor No. 1 solicitaron las claves para abrir la bóveda y se verificó en el acta que los encargados son el jefe y el subjefe de agencia
3	¿Esta a cargo de la bóveda un funcionario responsable?	Si	Se tuvo a la vista el acta donde se hace mención al señor Reginaldo Alfonso Cuellar como encargado de la bóveda
4	¿Además, del funcionario responsable de la bóveda, se encuentra estipulado en el acta respectiva el ingreso a la bóveda de algún otro empleado?	Si	Según el acta respectiva indica, en caso de ausencia del encargado de la bóveda el jefe de agencia realizará sus funciones
5	¿Al finalizar lo requerido en la bóveda se cierra con llave, y se da aviso a la oficina central del cierre de la bóveda?	Si	Se observó que el subjefe de agencia verificó la clave de cierre y dio aviso a la oficina central

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

P.T.	A-2 2/3	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Reginaldo Alfonso Cuellar (subjefe de agencia)

6	¿Existen actas sobre la responsabilidad y participación que tengan de los empleados responsables de apertura de la bóveda?	Si	Se tuvo a la vista el acta de los responsables de abrir la bóveda en la cual solo figuran el jefe y subjefe de agencia
7	¿Existe un testigo que acompañe al encargado de la bóveda para realizar el cuadro final de la misma?	No	Se observó el cuadro final de la misma y se comprobó que no existía un testigo
8	¿Se maneja los límites de efectivo para la bóveda y para los receptores establecidos en las políticas?	No	Se realizó el arqueo correspondiente los cuales excedían los límites establecidos
9	¿Se practican arqueos sorpresivos a los receptores?	No	Se comprobó por medio de los vales la falta de arqueos sorpresivos
10	¿Cuándo se finaliza la jornada se concilian los saldos de efectivo de los receptores y de la bóveda con los saldos del sistema?	Si	Se verificó que el subjefe de agencia comparó el cuadro de los receptores y de la bóveda contra el sistema
11	¿Se realiza la revisión del efectivo disponible del cajero automático, en quetzales y en dólares?	Si	Se pudo observar que el subjefe de agencia al iniciar la jornada laboral verificó el saldo del cajero automático

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

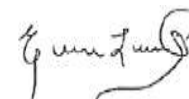
P.T.	A-2 3/3	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Reginaldo Alfonso Cuellar (subjefe de agencia)

12	¿Existe control dual para el ingreso al cajero automático?	Si	Se observaron los mecanismos de control dual para el ingreso al cajero automático
13	¿Las claves solicitadas a la oficina central para el ingreso al cajero automático, lo solicitan los empleados responsables?	No	Se observó por medio del gafete de acuerdo al acta, que no eran los empleados indicados para solicitar las claves
14	¿Esta a cargo del cajero automático un funcionario responsable (jefe o subjefe de agencia)?	Si	Se verificó el acta correspondiente donde se hace mención al subjefe de agencia como responsable del cajero automático
15	¿Se realiza el cambio de efectivo al cajero automático con un funcionario responsable y un testigo?	No	Se observó el cambio del mismo y se determinó que no existía un testigo
16	¿Al finalizar el cambio del efectivo del cajero automático se da aviso del cierre a las oficinas centrales?	Si	Se observó que el subjefe de agencia verificó la clave de cierre y dio aviso a la oficina central



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

P.T.	A-3 1/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

No.	Pregunta	Respuesta Si/No	Observaciones
1	¿Existe nombramiento y acta donde se designa al empleado responsable del manejo del fondo de caja chica?	Si	Se tuvo a la vista el acta de manejo del fondo de caja chica designando a Lesly Gimena Reyes para el manejo de la misma
2	¿Están autorizadas las facturas que demuestran los gastos?	Si	Se tuvo a la vista las facturas donde se verificó la firma y sello del jefe de agencia en el reverso de cada factura
3	¿Cumple con la finalidad con la que fue constituida la caja chica?	Si	Se tuvo a la vista las facturas y se verificó cada uno de los gastos los cuales si corresponden con la finalidad
4	¿Se realizan gastos que exceden en lo normado por las políticas?	No	Se revisaron las facturas las cuales se encuentran dentro de lo establecido
5	¿Se liquida mensualmente el fondo de caja chica?	Si	Se verificó que el último día hábil del mes se liquida el fondo de caja chica

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

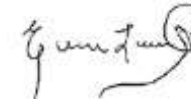
P.T.	A-3 2/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

6	¿Se custodian adecuadamente las formas en blanco?	Si	Se comprobó que el archivo que contiene las formas en blanco se encontraba con llave
7	¿Existen libros auxiliares para el control de las formas en blanco?	Si	Se tuvo a la vista los libros auxiliares de las formas en blanco
8	¿Los ingresos y egresos de las formas en blanco se registran oportunamente?	No	Se verificaron los libros auxiliares y se determinó la falta de ingreso oportuno
9	¿Se realizan arquezos sorpresivos de formas en blanco?	No	Se observaron los libros auxiliares y se determinó la falta de arquezos
10	¿Se revisan constantemente los libros auxiliares y se deja constancia firmando y sellando al final de los registros?	No	Se observaron los libros auxiliares y se determinó la falta de revisión
11	¿Al finalizar la jornada de trabajo se resguardan las formas en blanco en la bóveda?	Si	Se observó que la secretaria que custodia las formas en blanco entregó los documentos al subjefe de agencia para su resguardo en la bóveda



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

P.T.	A-4 1/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

No.	Pregunta	Respuesta Si/No	Observaciones
1	¿Se registra en su oportunidad los cheques de viajero, los cheques rechazados propios en quetzales y en dólares, los cheques rechazados de otros bancos en quetzales y en dólares, los ahorros de plazo fijo en quetzales y en dólares?	Si	Se tuvo a la vista los libros auxiliares de los documentos valorizados y se comprobó su registro oportuno
2	¿Se concilian los saldos de los documentos valorizados con los saldos del sistema?	Si	Se verificaron los saldos de los documentos valorizados con los saldos del sistema y se comprobó el cuadro
3	¿Se realizan arqueos sorpresivos de documentos valorizados?	Si	Se verificó la firma del jefe de agencia cada vez que realizaba un arqueo
4	¿Los archivos que contienen los documentos valorizados en el transcurso de la jornada están debidamente custodiados con llave?	Si	Se comprobó que el archivo que contiene los documentos valorizados se encontraba con llave

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

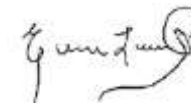
P.T.	A-4 2/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

5	¿Se revisan constantemente los libros auxiliares y se deja constancia firmando y sellando al final de los registros?	Si	Se verificó la firma y sello del jefe y subjefe de agencia en los libros auxiliares de los documentos valorizados
6	¿Al finalizar la jornada de trabajo se guardan los documentos en la bóveda?	Si	Se observó que la secretaria que custodia los documentos valorizados entregó los documentos al subjefe de agencia para su resguardo en la bóveda



 Empleado responsable



 Auditor

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

P.T.	A-5 1/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: José Gilberto Ramos (centralizador)

No.	Pregunta	Respuesta Si/No	Observaciones
1	¿Se escanea toda la papelería con el propósito de dejar constancia de todas las operaciones que se realizaron?	Si	Se observó que el centralizador escaneaba toda la documentación
2	¿Se realizan cuadros parciales con el propósito de verificar que las pólizas estén cuadradas?	No	Se verificó los cuadros del centralizador y se determinó la falta de cuadros parciales
3	¿Se registra la información del cambio de efectivo del cajero automático en la documentación correspondiente?	Si	Se verificó que la información del cambio de efectivo del cajero automático se ingresa en las boletas designadas por el departamento de cajeros automáticos
4	¿Se escanea toda la documentación en la carpeta donde corresponde cada documento para llevar un orden?	Si	Se verificó en el programa del centralizador que toda la documentación se escanea ordenadamente

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

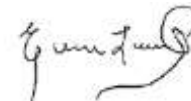
P.T.	A-5 2/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: José Gilberto Ramos (centralizador)

5	¿Se escanea la documentación correspondiente al cambio de efectivo del cajero automático, para tener evidencia del cambio de efectivo?	Si	Se observó en el programa del "centralizador" que la documentación del cambio de efectivo del cajero automático se encontraba escaneada
6	¿Se envía la documentación completa de las operaciones realizadas a donde corresponde?	Si	Se observó que la documentación se envió en distintos empaques a los departamentos correspondientes



 Empleado responsable



 Auditor

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

P.T.	A-6 1/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Elvia Rosillo Hernández (receptor pagador No. 2)

No.	Pregunta	Respuesta Si/No	Observaciones
1	¿Los receptores pagadores realizan todas sus funciones con el mayor cuidado evitando cometer demasiados errores al realizar las operaciones?	No	Se revisaron las operaciones y se determinó errores al realizar las operaciones
2	¿Se realiza por parte de los receptores pagadores los procedimientos necesarios para corregir todas las operaciones que se realizaron incorrectamente?	No	Se revisó el libro de reversiones y se determinó que no existe un registro adecuado
3	¿Se realiza los procedimientos necesarios en todos los casos al momento de existir sobrantes y faltantes de efectivo?	No	Se revisó el libro de faltantes y sobrantes y se determinó que no se registra de forma adecuada la información
4	¿Al finalizar la conciliación de los saldos de los receptores con el sistema, se procede a rotar el efectivo entre receptores?	No	Se verificó por medio del vale respectivo que no se realiza la respectiva rotación

Banco "La Nación" S.A.
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

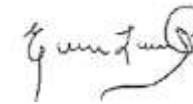
P.T.	A-6 2/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Elvia Rosillo Hernández (receptor pagador No. 2)

5	¿Es del conocimiento de los receptores el monto máximo de efectivo con el que pueden finalizar la jornada?	Si	Se pudo observar en el documento de políticas y procedimientos firmada por los receptores donde se hace mención el límite máximo de Q3,000.00
6	¿Se resguardan las bolsas de efectivo de los receptores juntamente con los sellos en la bóveda al finalizar la jornada?	Si	Se observó que cada receptor guardó los respectivos sellos en la bolsa de efectivo antes de entregarla al subjefe para su resguardo en la bóveda



 Empleado responsable



 Auditor

Banco "La Nación" S.A.
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

P.T.	A-7 1/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Luis Guillermo Sagastume (agente de seguridad)

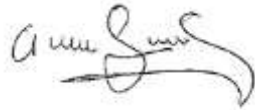
No.	Pregunta	Respuesta Si/No	Observaciones
1	¿Se presentan a la hora correspondiente los agentes de seguridad?	Si	Se observó por medio de la tarjeta de ingresos y egresos de la agencia, que los agentes de seguridad se presentan en el horario correspondiente
2	¿Se presentan los agentes de seguridad con el uniforme y equipo correspondiente para desempeñar sus funciones?	Si	Se observó que los agentes de seguridad portaban el uniforme y equipo necesario para desempeñar sus funciones
3	¿Son suficientes los agentes de seguridad en relación al número de empleados y clientes que visitan la agencia?	Si	Se determinó que los agentes de seguridad son suficientes para brindar seguridad a los empleados y clientes
4	¿Revisa el agente de seguridad a los clientes para evitar que ingresen a la agencia armados?	Si	Se observó que el agente de seguridad revisaba a los clientes verificando que no portaran armas al ingreso de la agencia

Banco "La Nación" S.A.
Auditoría interna
Cuestionario para evaluar el control interno

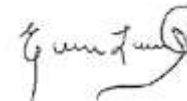
P.T.	A-7 2/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Entrevistado: Luis Guillermo Sagastume (agente de seguridad)

No.	Pregunta	Respuesta Si/No	Observaciones
5	¿Esta el agente de seguridad anuente de que no se utilice celular dentro de la agencia, excepto por las personas que estan autorizadas (jefe y subjefe de agencia)?	Si	Se comprobó que el agente de seguridad que realizaba esa función verificaba que no se utilizará celular dentro de la agencia, observando a los empleados y clientes.



 Empleado responsable



 Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo general de efectivo

P.T.	B	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre de los auditores que intervinieron:

Alberto Ezequiel López y Elsa Amalia Linares

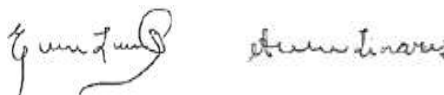
Fecha: 29 de marzo de 2016 **Hora:** De 08:30 a 17:00 hrs.

Cuenta contable	Descripción	Referencia	Saldo según contabilidad	Saldo según conteo físico	Diferencia
101101.02	Caja en quetzales	B-1	Q 953,306.20	Q 952,606.20	-Q 700.00
101601.02	Caja en dólares	B-2	\$ 17,210.00	\$ 17,210.00	\$ -
101101.04	Caja chica	B-3	Q 1,000.00	Q 1,000.00	Q -
702101.03	Cajero automático en quetzales	B-4	Q 201,000.00	Q 200,700.00	-Q 300.00
702601.03	Cajero automático en dólares	B-5	\$ 1,800.00	\$ 1,800.00	\$ -

Observaciones: al realizar el arqueo general de la bóveda de la agencia Quetzaltenango No. 029, se determinaron dos diferencias por valor de Q500.00 y Q200.00 debido al faltante de la bóveda y de un receptor pagador respectivamente. Los valores de la bóveda general quedan en responsabilidad del subjefe de agencia quien recibe los valores antes mencionados a su entera satisfacción, por lo que firma en señal de conformidad.



 subjefe de agencia



 Auditores que intervinieron

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de receptores pagadores y bóveda en quetzales

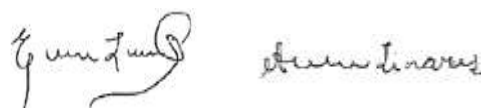
P.T.	B-1	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016

No.	Responsable	Nombre	No. de antigüedad	Ref.	Saldo según contabilidad	Saldo según conteo físico	Diferencia
1	Receptor pagador 1	Alfredo Godínez Ventura	12377	B-1-1	Q 3,160.46	Q 3,160.46	Q -
2	Receptor pagador 2	Elvia Rosillo Hernández	14619	B-1-2	Q 3,658.62	Q 3,658.62	Q -
3	Receptor pagador 3	Francisco Eladio Mérida	12515	B-1-3	Q 3,309.06	Q 3,309.06	Q -
4	Receptor pagador 4	Carmen Eunice Rivera	9362	B-1-4	Q 3,658.06	Q 3,458.06	-Q 200.00
5	Responsable de la bóveda	Reginaldo Alfonso Cuellar	8679	B-1-5	Q 939,520.00	Q 939,020.00	-Q 500.00
	Total				Q 953,306.20	Q 952,606.20	-Q 700.00

Σ

B



Audidores que intervinieron

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de efectivo en quetzales

P.T.	B-1-1	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Receptor/pagador: 1

Hora inicial: 8:40 a.m.
Hora final: 8:50 a.m.

1. Efectivo en billetes

Denominación	Cantidad	Total
Q 200.00	5	Q 1,000.00
Q 100.00	6	Q 600.00
Q 50.00	5	Q 250.00
Q 20.00	19	Q 380.00
Q 10.00	60	Q 600.00
Q 5.00	42	Q 210.00
Q 1.00	65	Q 65.00
Total en billetes		Q 3,105.00

^

2. Efectivo en monedas

Q 1.00	19	Q 19.00
Q 0.50	45	Q 22.50
Q 0.25	23	Q 5.75
Q 0.10	70	Q 7.00
Q 0.05	23	Q 1.15
Q 0.01	6	Q 0.06
Total en monedas		Q 55.46

^

Total del arqueo	Q 3,160.46	B-1
(-) Saldo según el sistema	Q 3,160.46	v
Diferencia	Q -	


Σ

Observaciones: el saldo de efectivo no se considera el adecuado de acuerdo a las políticas de la administración no debe sobrepasar los tres mil quetzales (Q3,000.00).

El señor Alfredo Godínez Ventura, con número de antigüedad 12377, encargado de la bolsa No. 1. Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo que se encuentra a su cargo, el cual asciende a la cantidad de tres mil ciento sesenta quetzales con 46/100 (Q3,160.46), y que lo recibe en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de efectivo en quetzales

P.T.	B-1-2	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 29 de marzo de 2016
Receptor/pagador: 2

Hora inicial: 8:40 a.m.
Hora final: 8:50 a.m.

1. Efectivo en billetes

Denominación	Cantidad	Total
Q 200.00	6	Q 1,200.00
Q 100.00	8	Q 800.00
Q 50.00	5	Q 250.00
Q 20.00	23	Q 460.00
Q 10.00	43	Q 430.00
Q 5.00	72	Q 360.00
Q 1.00	34	Q 34.00
Total en billetes		Q 3,534.00

^

2. Efectivo en monedas

Q 1.00	79	Q 79.00
Q 0.50	65	Q 32.50
Q 0.25	32	Q 8.00
Q 0.10	23	Q 2.30
Q 0.05	56	Q 2.80
Q 0.01	2	Q 0.02
Total en monedas		Q 124.62

^

Total del arqueo	Q 3,658.62	B-1
(-) Saldo según el sistema	Q 3,658.62	v
Diferencia	Q -	


Σ

Observaciones: el saldo de efectivo no se considera el adecuado de acuerdo a las políticas de la administración no debe sobrepasar los tres mil quetzales (Q3,000.00).

La señora Elvia Rosillo Hernández, con número de antigüedad 14619, encargada de la bolsa No. 2. Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo que se encuentra a su cargo, el cual asciende a la cantidad de tres mil seiscientos cincuenta y ocho quetzales 62/100 (Q3,658.62), y que lo recibe en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de efectivo en quetzales

P.T.	B-1-3	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Receptor/pagador: 3

Hora inicial: 8:55 a.m.
Hora final: 9:05 a.m.

1. Efectivo en billetes

Denominación	Cantidad	Total
Q 200.00	5	Q 1,000.00
Q 100.00	6	Q 600.00
Q 50.00	5	Q 250.00
Q 20.00	9	Q 180.00
Q 10.00	79	Q 790.00
Q 5.00	76	Q 380.00
Q 1.00	23	Q 23.00
Total en billetes		Q 3,223.00

^

2. Efectivo en monedas

Q 1.00	45	Q 45.00
Q 0.50	65	Q 32.50
Q 0.25	23	Q 5.75
Q 0.10	12	Q 1.20
Q 0.05	32	Q 1.60
Q 0.01	1	Q 0.01
Total en monedas		Q 86.06

^

Total del arqueo	Q 3,309.06	B-1
(-) Saldo según el sistema	Q 3,309.06	v
Diferencia	<u>Q -</u>	

Σ

Observaciones: el saldo de efectivo no se considera el adecuado de acuerdo a las políticas de la administración no debe sobrepasar los tres mil quetzales (Q3,000.00).

El señor Francisco Eladio Mérida, con número de antigüedad 12515, encargado de la bolsa No. 3. Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo que se encuentra a su cargo, el cual asciende a la cantidad de tres mil trescientos nueve quetzales con 06/100 (Q3,309.06), y que lo recibe en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de efectivo en quetzales

P.T.	B-1-4	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 29 de marzo de 2016
Receptor pagador: 4

Hora inicial: 8:55 a.m.
Hora final: 9:05 a.m.

1. Efectivo en billetes

Denominación	Cantidad	Total
Q 200.00	5	Q 1,000.00
Q 100.00	7	Q 700.00
Q 50.00	6	Q 300.00
Q 20.00	16	Q 320.00
Q 10.00	53	Q 530.00
Q 5.00	87	Q 435.00
Q 1.00	15	Q 15.00
Total en billetes		Q 3,300.00

^

2. Efectivo en monedas

Q 1.00	90	Q 90.00
Q 0.50	89	Q 44.50
Q 0.25	56	Q 14.00
Q 0.10	78	Q 7.80
Q 0.05	34	Q 1.70
Q 0.01	6	Q 0.06
Total en monedas		Q 158.06

^

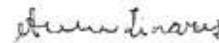
Total del arqueo	Σ	Q 3,458.06		B-1
(-) Saldo según el sistema		Q 3,658.06	v	
Diferencia		-Q 200.00		

Σ

Observaciones: el saldo de efectivo no se considera el adecuado de acuerdo a las políticas de la administración no debe sobrepasar los tres mil quetzales (Q3,000.00). Y se detectó un faltante de doscientos quetzales exactos (Q200.00). Por lo que se deberá realizar el faltante al receptor pagador, de acuerdo a las políticas, descontándole de su sueldo Q50.00 mensuales hasta finalizar el pago del faltante. La señora Carmen Eunice Rivera, con número de antigüedad 9362, encargada de la bolsa No. 4. Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo que se encuentra a su cargo, el cual asciende a la cantidad de tres mil cuatrocientos cincuenta y ocho quetzales con 06/100 (Q3,458.06), y que lo recibe en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de efectivo en quetzales

P.T.	B-1-5	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 29 de marzo de 2016
Arqueo: Bóveda

Hora inicial: 9:20 a.m.
Hora final: 13:00 p.m.

1. Efectivo en billetes

Denominación	Cantidad	Total
Q 200.00	1250	Q 250,000.00
Q 100.00	2500	Q 250,000.00
Q 50.00	5250	Q 262,500.00
Q 20.00	5620	Q 112,400.00
Q 10.00	5000	Q 50,000.00
Q 5.00	2000	Q 10,000.00
Q 1.00	1000	Q 1,000.00
Billetes deteriorados		Q 1,529.00
Total en billetes		Q 937,429.00

^

2. Efectivo en monedas

Q 1.00	800	Q 800.00
Q 0.50	1000	Q 500.00
Q 0.25	900	Q 225.00
Q 0.10	600	Q 60.00
Q 0.05	100	Q 5.00
Q 0.01	100	Q 1.00
Total en monedas		Q 1,591.00

^

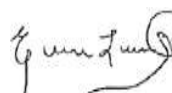
Total del arqueo E Q 939,020.00 B-1
 (-) Saldo según el sistema Q 939,520.00 v
 Diferencia -Q 500.00

Σ

Observaciones: con base a las políticas establecidas por la administración no se considera adecuado el saldo de efectivo con que cuenta la agencia, debido que debe oscilar entre Q400,000.00 a Q700,000.00. Se determinó un faltante de quinientos quetzales exactos (Q500.00), que corresponde a a los fardos de Q5.00. Por lo que se deberá realizar el faltante a cargo del encargado de la bóveda, según las políticas, descontándole de su sueldo Q100.00 mensuales hasta finalizar el pago del faltante. El señor Reginaldo Alfonso Cuellar con número de antigüedad 8679 encargado de la bóveda. Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo que se encuentra a su cargo, el cual asciende a la cantidad de novecientos treinta y nueve mil veinte quetzales 00/100 (Q939,020.00), y que lo recibe en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de efectivo en dólares

P.T.	B-2	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 29 de marzo de 2016
Arqueo: Bóveda

Hora inicial: 9:20 a.m.
Hora final: 13:00 p.m.

1. Efectivo en billetes

Denominación	Cantidad	Total
\$ 100.00	100	\$ 10,000.00
\$ 50.00	100	\$ 5,000.00
\$ 20.00	50	\$ 1,000.00
\$ 10.00	100	\$ 1,000.00
\$ 5.00	19	\$ 95.00
\$ 1.00	115	\$ 115.00
Total en billetes		\$ 17,210.00

^

2. Efectivo en monedas

\$ 1.00	0	\$ -
\$ 0.50	0	\$ -
\$ 0.25	0	\$ -
\$ 0.10	0	\$ -
\$ 0.05	0	\$ -
\$ 0.01	0	\$ -
Total en monedas		\$ -

^

Total del arqueo	\$ 17,210.00	B
(-) Saldo según el sistema	\$ 17,210.00	v
Diferencia	\$ -	

Σ

Observaciones: con base a las políticas establecidas por la administración no se considera adecuado el saldo de efectivo en dólares con que cuenta la agencia, ya que debe oscilar entre US\$10,000.00 a US\$12,000.00. El señor Reginaldo Alfonso Cuellar, con número de antigüedad 8679, encargado de la bóveda. Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo que se encuentra a su cargo, el cual asciende a la cantidad de diecisiete mil doscientos diez dólares 00/100 (US\$17,210.00) y que lo recibe en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de efectivo en quetzales

P.T.	B-3	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 29 de marzo de 2016
Arqueo: Fondo de caja chica

Hora inicial: 14:00 p.m.
Hora final: 15:00 a.m.

1. Efectivo en billetes

Denominación	Cantidad	Total
Q 200.00	0	Q -
Q 100.00	3	Q 300.00
Q 50.00	7	Q 350.00
Q 20.00	3	Q 60.00
Q 10.00	6	Q 60.00
Q 5.00	2	Q 10.00
Q 1.00	5	Q 5.00
Total en billetes		Q 785.00

^

2. Efectivo en monedas

Q 1.00	12	Q 12.00
Q 0.50	17	Q 8.50
Q 0.25	9	Q 2.25
Q 0.10	19	Q 1.90
Q 0.05	3	Q 0.15
Q 0.01	0	Q -
Total en monedas		Q 24.80

^

Total del arqueo	Q 809.80
Arqueo de facturas	Q 190.20
Total fondo de caja chica físico	Q 1,000.00 B
(-) Saldo según el sistema	Q 1,000.00
Diferencia	Q -

Σ

Observaciones: no hay observaciones.

La señorita Lesly Gimena Reyes, con número de antigüedad 19236, encargada del fondo de caja chica. Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo y de el valor de las facturas que se encuentran a su cargo, el cual asciende a la cantidad de mil quetzales 00/100 (Q1,000.00), y que lo recibe en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de facturas

P.T.	B-3-1	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 29 de marzo de 2016
Arqueo: Facturas del fondo de caja chica

No.	Fecha	Factura No.	NIT	Descripción	Monto	Ref.
1	02/09/2015	1525	5687-9	Cinco garrafones de agua pura	Q 80.00	
2	03/09/2015	32567	563287-1	Un frasco de café	Q 95.00	
3	08/09/2015	25687	89532-6	Dos docenas de vasos desech.	Q 15.20	
Total de valores en facturas					Q 190.20	B-3

Σ

Integración de efectivo y facturas

Total de efectivo del arqueo	Q 809.80
Total de valores en facturas	Q 190.20 ⬇
Total de fondo de caja chica	Q 1,000.00
Total fondo de caja chica según auxiliar	Q 1,000.00
Diferencia	<u>Q -</u>

Σ

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de efectivo en quetzales

P.T.	B-4	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029) **Hora inicial:** 14:00 P.m.
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López **Hora final:** 16:00 a.m.
Fecha: 29 de marzo de 2016
Arqueo: Cajero automático

1. Efectivo en billetes

Denominación	Cantidad	Total
Q 100.00	457	Q 45,700.00
Q 100.00	800	Q 80,000.00
Q 50.00	1500	Q 75,000.00
Total en billetes		Q 200,700.00

^

Total del arqueo E Q 200,700.00 **B**
(-) Saldo según el sistema Q 201,000.00
Diferencia -Q 300.00

Σ

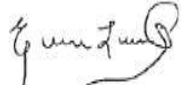
2. Revisión de seguridad del cajero automático

No. de cajón	Denominación	Marchamo de seguridad según auxiliar	Marchamo de seguridad según observado	Observaciones
1	Q 100.00	234156	234159	Incorrecto
2	Q 100.00	234157	234157	Correcto
3	Q 50.00	234158	234158	Correcto

Observaciones: se comprobó que uno de los mecanismos de seguridad del cajero automático no correspondían con el libro auxiliar. Y se determinó una diferencia de trescientos quetzales exactos (Q300.00) en el cajón No. 1. Por lo que se deberá realizar el faltante al encargado del cajero automático según las políticas descontándole de su sueldo Q100.00 mensuales hasta finalizar el pago del faltante. El señor Reginaldo Alfonso Cuellar, con número de antigüedad 8679, encargado del cajero automático. Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo que se encuentra a su cargo, el cual asciende a la cantidad de doscientos mil setecientos 00/100 (Q200,700.00), y que lo recibe en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de efectivo en dólares

P.T.	B-5	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	29/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	29/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 29 de marzo de 2016
Arqueo: Cajero automático

Hora inicial: 15:10 p.m.
Hora final: 16:00 p.m.

1. Efectivo en billetes

Denominación	Cantidad	Total
\$ 20.00	90	\$ 1,800.00
Total en billetes		\$ 1,800.00

	Λ
Total del arqueo	\$ 1,800.00 B
(-) Saldo según el sistema	\$ 1,800.00
Diferencia	<u>\$ -</u>
	Σ

2. Revisión de seguridad del cajero automático

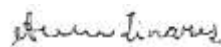
No. de cajón	Denomina- ción	Marchamo de seguridad según auxiliar	Marchamo de seguridad según observado	Observaciones
4	\$ 20.00	234160	234160	Correcto

Observaciones: no hay observaciones. _____

El señor Reginaldo Alfonso Cuellar, con número de antigüedad 8679, encargado del cajero automático. Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo que se encuentra a su cargo, el cual asciende a la cantidad de mil ochocientos dólares 00/100 (US\$1,800.00), y que lo recibe en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo general de documentos valorizados

P.T.	C	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre del auditor que intervino:

Alberto Ezequiel López

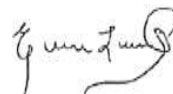
Fecha: 30 de marzo de 2016 **Hora:** De 08:30 a 11:25 hrs.

Cuenta contable	Descripción	Referencia	Saldo según contabilidad	Saldo según conteo físico	Diferencia
305601.05	Cheques de viajero	C-1	\$ 2,750.00	\$ 2,750.00	\$ -
305101.06	Cheques propios rechazados en quetzales	C-2	Q 17,155.00	Q 17,155.00	Q -
305601.06	Cheques propios rechazados en dólares	C-3	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ -
305101.07	Cheques de otros bancos rechazados en quetzales	C-4	Q 16,326.00	Q 16,326.00	Q ✓ -
305601.07	Cheques de otros bancos rechazados en dólares	C-5	\$ 2,300.00	\$ 2,300.00	\$ -
305101.08	Ahorro a plazo fijo en quetzales	C-6	Q 1,500,800.00	Q 1,500,800.00	Q -
305601.08	Ahorro a plazo fijo en dólares	C-6	\$ 35,000.00	\$ 35,000.00	\$ -

Observaciones: se realizó el arqueo de los documentos valorizados de la agencia Quetzaltenango No. 029, en donde se determinó que no existe faltantes y sobrantes. Los documentos valorizados fueron entregados al empleado responsable quien los recibe a su entera satisfacción, por lo que firma en señal de conformidad.



Secretaria



Auditor que intervino

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de cheques de viajero

P.T.	C-1	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029) Hora inicial: 8:40 a.m.
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López Hora final: 9:00 a.m.
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

Banco	Denominación	Cantidad	Monto	Total
American Express	\$ 200.00	5	\$ 1,000.00	
American Express	\$ 100.00	10	\$ 1,000.00	
American Express	\$ 50.00	15	\$ 750.00	
Total de cheques		30		\$ 2,750.00

Total del arqueo	\$ 2,750.00	
(-) Saldo según el sistema	\$ 2,750.00	C
Diferencia	\$ -	
		Σ

Observaciones: no hay observaciones _____



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de cheques propios rechazados en quetzales

P.T.	C-2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

Hora inicial: 9:05 a.m.
Hora final: 9:25 a.m.

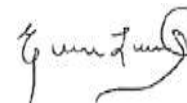
No.	Fecha de ingreso	No. de cuenta	Nombre	Valor	Banco que rechazó	Motivo
1	01/03/2016	15-002234-3	Jose Elías Montenegro Gómez	Q 1,500.00	Industrial	Cuenta sin fondos
2	04/03/2016	16-3012654-6	Joel Abdías Molina Corzo	Q 3,200.00	Banrural	Cuenta cancelada
3	07/03/2016	19-238900-4	Jorge Reyes Solís Archila	Q 4,617.00	Internacional	Cuenta inactiva
4	15/03/2016	45-2358746-2	Imelda Morales Linares Flores	Q 1,523.00	GyT Continental	Firma incorrecta
5	25/03/2016	43-23561892-1	Lesly Alicia Guillen Márquez	Q 6,315.00	City Bank	Endoso incorrecto

Total del arqueo Q 17,155.00
(-) Saldo según el sistema Q 17,155.00 **C**
Diferencia Q -
Σ

Observaciones: no hay observaciones _____



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de cheques propios rechazados en dólares

P.T.	C-3	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

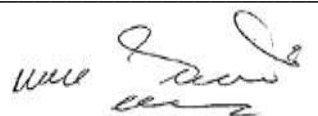
Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

Hora inicial: 9:30 a.m.
Hora final: 9:50 a.m.

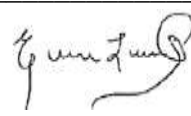
No.	Fecha de ingreso	No. de cuenta	Nombre	Valor	Banco que rechazó	Motivo
1	07/03/2016	15-23665489-2	María José Azurdia Colindres	\$ 2,300.00	Industrial	Cuenta sin fondos
2	21/03/2016	43-253651-8	Evelyn Godínez Paz Rivera	\$ 5,200.00	City Bank	Firma incorrecta

Total del arqueo	\$ 7,500.00
(-) Saldo según el sistema	\$ 7,500.00 C
Diferencia	\$ -
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____



 Empleado responsable



 Auditor

Banco "La Nación S.A."

Auditoría interna

Arqueo de cheques de otros bancos rechazados en quetzales

P.T.	C-4	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

Hora inicial: 9:55 a.m.
Hora final: 10:15 a.m.

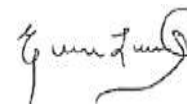
No.	Fecha de ingreso	No. de cuenta	Nombre	Valor	Banco que emitió	Motivo
1	10/03/2016	15-6532218-3	Julio Alfredo Reyes Flores	Q 5,236.00	Industrial	Cuenta inactiva
2	15/03/2016	16-326589-5	María Izabel Estrada Rodas	Q 4,567.00	Banrural	Cuenta cancelada
3	25/03/2016	19-8659336-5	Paola Mérida Barrios Leiva	Q 6,523.00	Internacional	Endoso incorrecto

Total del arqueo	Q 16,326.00
(-) Saldo según el sistema	Q 16,326.00 C
Diferencia	Q -
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de cheques de otros bancos rechazados en dólares

P.T.	C-5	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

Hora inicial: 10:20 a.m.
Hora final: 10:40 a.m.

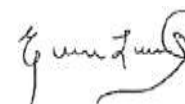
No.	Fecha de ingreso	No. de cuenta	Nombre	Valor	Banco que emitió	Motivo
1	21/03/2016	15-326548-9	Analiza Michelle Figueroa Paz	\$ 2,300.00 ✓	Industrial	Cuenta sin fondos

Total del arqueo	\$ 2,300.00
(-) Saldo según el sistema	\$ 2,300.00 C
Diferencia	\$ -
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de copias de certificados
de ahorro a plazo

P.T.	C-6	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029) **Hora inicial:** 10:45 a.m.
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López **Hora final:** 11:25 a.m.
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

a) Quetzales

No. de cuenta	Beneficiario	Fecha de apertura	Fecha de venc.	Monto
2-235636-116-2	María Cristina Paniagua	01/06/2015	31/05/2016	Q 375,000.00
2-232545-116-3	José Guillermo Andrade	15/07/2015	14/07/2016	Q 525,000.00
2-236598-116-5	Nancy Guísela Gómez	31/07/2015	30/07/2016	Q 50,000.00
2-635287-116-6	Josefa Imelda Córdova	15/08/2015	14/08/2016	Q 100,000.00
2-698547-116-7	Pedro José Castillo Paz	31/08/2015	30/08/2017	Q 325,000.00
2-365896-116-8	Ingrid Menéndez López	05/09/2015	04/09/2016	Q 125,800.00

Total plazo fijo en quetzales Q 1,500,800.00
(-) Saldo según libro auxiliar Q 1,500,800.00
Diferencia Q -

Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

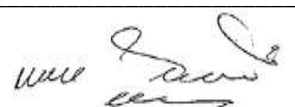
b) Dólares

No. de cuenta	Beneficiario	Fecha de apertura	Fecha de venc.	Monto
5-236589-006-6	Nancy Andrade Gómez	01/06/2015	31/05/2016	\$ 5,000.00
5-236547-006-5	Joél Guillermo Mérida	01/07/2015	30/06/2016	\$ 10,000.00
5-125748-006-5	Cristina María Córdova	31/07/2015	30/07/2016	\$ 20,000.00

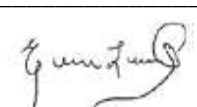
Total plazo fijo en dólares \$ 35,000.00
Saldo según libro auxiliar \$ 35,000.00
Diferencia \$ -

Σ

Observaciones: no hay observaciones _____



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo general de formas en blanco

P.T.	D 1/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre del auditor que intervino:

Alberto Ezequiel López

Fecha: 30 de marzo de 2016 **Hora:** De 11:30 a 16:00 hrs.

3. Formas en blanco

Cuenta contable	Descripción	Referencia	Saldo según contabilidad	Saldo según conteo físico	Diferencia
914103.01	Cheques de caja en quetzales	D 1/9	150	144	-6
914603.01	Cheques de caja en dólares	D 1/9	50	50	0
914103.02	Chequeras pendientes de entrega en quetzales	D 1/9	66	91	25
914603.02	Chequeras pendientes de entrega en dólares	D 2/9	9	9	0
914103.03	Certificado de ahorro a plazo fijo quetzales	D 2/9	150	150	0
914603.03	Certificado de ahorro a plazo fijo dólares	D 2/9	50	50	0
914103.04	Libretas de ahorro en quetzales	D 3/9	319	319	0 ✓
914603.04	Libretas de ahorro en dólares	D 3/9	88	88	0
914603.05	Giros	D 3/9	32	32	0
914103.06	Calcomanías de circulación	D 4/9	249	249	0
914103.07	Boletos de ornato	D 4/9	128	128	0
914103.08	Tarjetas de débito en quetzales	D 5/9	4	5	1
914603.08	Tarjetas de débito en dólares	D 5/9	3	3	0

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo general de formas en blanco

P.T.	D 2/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre del auditor que intervino:

Alberto Ezequiel López

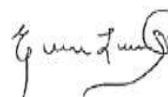
Fecha: 30 de marzo de 2016 **Hora:** De 11:30 a 16:00 hrs.

Cuenta contable	Descripción	Referencia	Saldo según contabilidad	Saldo según conteo físico	Diferencia
914103.09	Tarjetas de crédito en quetzales	D 6/9	3	3	0
914603.09	Tarjetas de crédito en dólares	D 6/9	2	2	0
914103.10	Claves de usuarios para realizar operaciones por celular	D 7/9	80	80	0
914103.11	Claves de usuarios para realizar operaciones en internet	D 7/9	84	84	0
914103.12	Notas de crédito quetzales	D 8/9	8	15	7
914603.12	Notas de crédito dólares	D 8/9	4	4	0
914103.13	Notas de débito quetzales	D 9/9	8	16	8
914603.13	Notas de débito dólares	D 9/9	8	8	0

Observaciones: al realizar el arqueo de las formas en blanco se determinaron diferencias en las mismas las cuales estan indicadas en la presente cédula. Las formas en blanco fueron entregadas al encargado quien las recibe a su entera satisfacción, por lo que firma en señal de conformidad.



Secretaria



Audidores que intervino

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de formas en blanco

P.T.	D-1	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López Hora inicial: 11:30 a.m.
Fecha: 30 de marzo de 2016 Hora final: 11:50 a.m.
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

1. Cheques de caja

a) Quetzales

Del No.	<u>15425456</u>	al No.	<u>15425499</u>	unidades	<u>44</u>		
Del No.	<u>4000300</u>	al No.	<u>4000399</u>	unidades	<u>100</u>	total	144

Último cheque de caja emitido 15425455 fecha 22/03/2017 valor Q 15,500.00

b) Dólares

Del No.	<u>25320200</u>	al No.	<u>25320229</u>	unidades	<u>30</u>		
Del No.	<u>30000500</u>	al No.	<u>30000519</u>	unidades	<u>20</u>	total	50

^

Último cheque de caja emitido 30000499 fecha 22/03/2017 valor US\$ 10,500.00

Total cheques de caja	194
(-) Saldo según libro auxiliar	200 D
Diferencia	<u>-6</u> Ø
	Σ

Observaciones: la diferencia consiste en 6 cheques de caja en quetzales, fueron emitidos el día anterior sin haberlo rebajado del libro auxiliar y sin registrarlo en el sistema, pertenecen al correlativo 15425450 al 15425455. La diferencia fue registrada en el libro auxiliar e ingresada al sistema en el mismo momento.

2. Chequeras pendientes de entrega

a) Quetzales

De 50 cheques	<u>39</u>		
De 25 cheques	<u>52</u>	total en chequeras	91

^

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de formas en blanco

P.T.	D-2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López Hora inicial: 11:55 a.m.
Fecha: 30 de marzo de 2016 Hora final: 12:15 p.m.
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

b) Dólares

De 50 cheques	<u>6</u>		
De 25 cheques	<u>3</u>	total en chequeras	9
			Λ
Total chequeras			100
(-) Saldo según libro auxiliar			75 D
Diferencia			<u>25</u> Ø
			Σ

Observaciones: la diferencia consiste en 25 chequeras de 50 cheques en quetzales, las cuales enviarón de la oficina central el día 29/03/2016 y aún no se han ingresado al libro auxiliar y tampoco al sistema. La diferencia fue registrada en el libro auxiliar e ingresada al sistema en el mismo momento.

3. Certificados de depósitos a plazo

a) Quetzales

Del No.	<u>750</u>	al No.	<u>799</u>	unidades	<u>50</u>		
Del No.	<u>1000</u>	al No.	<u>1099</u>	unidades	<u>100</u>	total	150
							Λ

Último certificado emitido 749 fecha 05/09/2015 valor Q 125,800.00

b) Dólares

Del No.	<u>200</u>	al No.	<u>219</u>	unidades	<u>20</u>		
Del No.	<u>500</u>	al No.	<u>529</u>	unidades	<u>30</u>	total	50
							Λ

Último certificado emitido 199 fecha 31/07/2015 valor US\$ 20,000.00

Total certificados de depósitos a plazo fijo	200
(-) Saldo según libro auxiliar	200 D
Diferencia	<u>0</u>
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de formas en blanco

P.T.	D-3	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López Hora inicial: 12:20 p.m.
Fecha: 30 de marzo de 2016 Hora final: 12:40 p.m.
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

4. Libretas de ahorro

a) Quetzales

Del No.	<u>1001</u>	al No.	<u>1100</u>	unidades	<u>100</u>		
Del No.	<u>3051</u>	al No.	<u>3100</u>	unidades	<u>50</u>		
Del No.	<u>5001</u>	al No.	<u>5100</u>	unidades	<u>100</u>		
Del No.	<u>7060</u>	al No.	<u>7100</u>	unidades	<u>41</u>		
Del No.	<u>8023</u>	al No.	<u>8050</u>	unidades	<u>28</u>	total	319

^

Última libreta emitida 7059 fecha 28/03/2017 valor Q 5,800.00

b) Dólares

Del No.	<u>216</u>	al No.	<u>250</u>	unidades	<u>35</u>		
Del No.	<u>323</u>	al No.	<u>375</u>	unidades	<u>53</u>	total	88

^

Última libreta emitida 215 fecha 22/03/2017 valor US\$ 2,000.00

Total libretas de ahorro	407
(-) Saldo según libro auxiliar	407 D
Diferencia	<u>0</u>
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

5. Giros del exterior (dólares)

Del No.	<u>2219</u>	al No.	<u>2250</u>	unidades	<u>32</u>		
Del No.		al No.		unidades		total	32

Último giro emitido 2218 fecha 15/03/2017 valor US\$ 2,500.00

Total giros del exterior	32
(-) Saldo según libro auxiliar	32 D
Diferencia	<u>0</u>
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de formas en blanco

P.T.	D-4	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

Hora inicial: 12:45 p.m.
Hora final: 13:00 p.m.

6. Calcomanías de impuesto de circulación

a) Vehículos

Del No.	<u>8850119</u>	al No.	<u>8850150</u>	unidades	<u>32</u>		
Del No.	<u>8860101</u>	al No.	<u>8860200</u>	unidades	<u>100</u>	total	132

Última calcomanía emitida **8850118** fecha **23/03/2017** valor Q **800.00**

b) Motocicletas

Del No.	<u>5510134</u>	al No.	<u>5510150</u>	unidades	<u>17</u>		
Del No.	<u>5520101</u>	al No.	<u>5520200</u>	unidades	<u>100</u>	total	117

Λ

Última calcomanía emitida **5510133** fecha **23/03/2017** valor Q **50.00**

Total de calcomanías	249
(-) Saldo según libro auxiliar	249 D
Diferencia	<u>0</u>
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

7. Boletos de ornato

Del No.	<u>751523</u>	al No.	<u>751550</u>	unidades	<u>28</u>		
Del No.	<u>783201</u>	al No.	<u>783300</u>	unidades	<u>100</u>	total	128

Λ

Última boleto emitido **751522** fecha **25/03/2017** valor Q **100.00**

Total boletos de ornato	128
(-) Saldo según libro auxiliar	128 D
Diferencia	<u>0</u>
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de formas en blanco

P.T.	D-5	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

Hora inicial: 14:00 p.m.
Hora final: 14:20 p.m.

8. Tarjetas de débito

a) Quetzales

Fecha de ingreso	Cuentahabiente	Número de cuenta	Existencia
01/03/2016	María del Carmen Paz	49-0256300-3	1
03/03/2016	Lesly Mérida Rivera	34-0023564-6	1
09/03/2016	Amarilis Filomena Flores	36-2356001-2	1
10/03/2016	José Muralles López	23-2564191-6	1
30/03/2016	María José Castillo	35-5623100-6	1

Total tarjetas de débito	5
(-) Saldo según libro auxiliar	4 D
Diferencia	<u>1 Ø</u>

Λ
Σ

Observaciones: existe una diferencia de una tarjeta de débito en quetzales, debido a que el día 29/03/2016 ingresó una tarjeta pero no se registró en el libro auxiliar y en el sistema, a nombre de María José Castillo con número de cuenta 35-5623100-6. La diferencia fue registrada e ingresada al sistema y al libro auxiliar en el mismo momento.

b) Dólares

Fecha de ingreso	Cuentahabiente	Número de cuenta	Existencia
19/03/2016	Pedro Monroy Juaréz	25-3652001-5	1
25/03/2016	Eduardo Alberto Morales	23-5689312-2	1
30/03/2016	Magnolia Guísela Zúñiga	32-5689561-2	1

Total tarjetas de débito	3
(-) Saldo según libro auxiliar	3 D
Diferencia	<u>0</u>

Λ
Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de formas en blanco

P.T.	D-6	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

Hora inicial: 14:25 p.m.
Hora final: 14:45 p.m.

9. Tarjetas de crédito

a) Quetzales

Fecha de ingreso	Cuentahabiente	Existencia
01/03/2016	Idalia Guillen Castellanos	1
09/03/2016	Jasmín Irasema Godoy	1
15/03/2016	Pedro Guillermo Sandoval	1

Total tarjetas de crédito	Λ
	3
(-) Saldo según libro auxiliar	3 D
Diferencia	0
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

b) Dólares

Fecha de ingreso	Cuentahabiente	Existencia
22/03/2016	Ana Morales Castillo	1
29/03/2016	Carmen Anastacia Guillen	1

Total tarjetas de crédito	Λ
	2
(-) Saldo según libro auxiliar	2 D
Diferencia	0
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de formas en blanco

P.T.	D-7	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López Hora inicial: 14:50 p.m.
Fecha: 30 de marzo de 2016 Hora final: 15:10 p.m.
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

10. Claves de acceso para realizar operaciones con celular

Del No.	<u>100421</u>	al No.	<u>100450</u>	unidades	<u>30</u>		
Del No.	<u>200301</u>	al No.	<u>200350</u>	unidades	<u>50</u>	total	80

^

Última clave emitida 100420 fecha 22/03/2017

Total de claves	80
(-) Saldo según libro auxiliar	80 D
Diferencia	<u>0</u>
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

11. Claves de acceso para realizar operaciones por internet

Del No.	<u>900517</u>	al No.	<u>900550</u>	unidades	<u>34</u>		
Del No.	<u>901201</u>	al No.	<u>901250</u>	unidades	<u>50</u>	total	84

^

Última clave emitida 900516 fecha 22/03/2017

Total de claves	84
(-) Saldo según libro auxiliar	84 D
Diferencia	<u>0</u>
	Σ

Observaciones: no hay observaciones _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de formas en blanco

P.T.	D-8	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López Hora inicial: 15:15 p.m.
Fecha: 30 de marzo de 2016 Hora final: 15:35 p.m.
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

12. Notas de crédito

a) Quetzales

Del No.	<u>802416</u>	al No.	<u>802430</u>	unidades	<u>15</u>		
Del No.		al No.		unidades		total	15

^

Última nota emitida 802415 fecha 24/03/2017 valor Q 50.00

b) Dólares

Del No.	<u>808017</u>	al No.	<u>808020</u>	unidades	<u>4</u>		
Del No.		al No.		unidades		total	4

^

Última nota emitida 808016 fecha 23/03/2017 valor US\$ 150.00

Total notas de crédito	19
(-) Saldo según libro auxiliar	12 D
Diferencia	<u>7 Ø</u>

Σ

Observaciones: existe diferencia de siete notas de crédito en quetzales, debido a que el día 29/03/2016 no se ingresaron en el libro auxiliar y en el sistema las notas de crédito que se realizarón, corresponden al correlativo 802424 al 802430. La diferencia fue registrada en el libro auxiliar e ingresada en el sistema en el mismo momento.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Arqueo de formas en blanco

P.T.	D-9	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López Hora inicial: 15:40 p.m.
Fecha: 30 de marzo de 2016 Hora final: 15:50 p.m.
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

13. Notas de débito

a) Quetzales

Del No.	<u>80834</u>	al No.	<u>80849</u>	unidades	<u>16</u>		
Del No.		al No.		unidades		total	16

^

Última nota emitida 80833 fecha 22/03/2017 valor Q 250.00

b) Dólares

Del No.	<u>801617</u>	al No.	<u>801624</u>	unidades	<u>8</u>		
Del No.		al No.		unidades		total	8

^

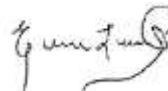
Última nota emitida 801615 fecha 23/03/2017 valor US\$ 950.00

Total notas de débito	24
(-) Saldo según libro auxiliar	16 D
Diferencia	<u>8</u> Ø
	Σ

Observaciones: existe diferencia de ocho notas de débito en quetzales, debido a que el día 29/03/2016 no se registraron en el libro auxiliar y en el sistema las notas de débito que se realizarón, las cuales corresponden al correlativo del 80842 al 80849. La diferencia fue registrada en el libro auxiliar e ingresada al sistema en el mismo momento. La señorita Lesly Gimena Reyes, con número de antigüedad 10515, encargada de las formas en blanco. Manifiesta haber presenciado el arqueo, y que le fueron devueltas en su totalidad al finalizar la auditoría practicada por el auditor que intervino.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 1/17	
	Fecha:	
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

1. Libro auxiliar de cheques de viajero

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de cheque
- c) Nombre de la persona que adquiere el cheque
- d) Valor del cheque en dólares
- e) Forma de realizar la compra del cheque
- f) Número de cuenta (si el abono se realiza con cheque)
- g) Monto del pago en quetzales
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓

Observaciones: no hay observaciones. _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 2/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

2. Libro auxiliar de cheques rechazados propios

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de cheque
- c) Nombre de la persona que recibe el cheque
- d) Nombre del beneficiario
- f) Número de cuenta
- g) Monto
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que entrega el cheque

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓

Observaciones: no hay observaciones. _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 3/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

3. Libro auxiliar de cheques rechazados de otros bancos

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de cheque
- c) Nombre de la persona que recibe el cheque
- d) Nombre del beneficiario
- f) Número de cuenta
- g) Monto
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que entrega el cheque

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓

Observaciones: no hay observaciones. _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 4/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Milvia Yanira Lemus (secretaria)

4. Libro auxiliar de copias de certificados de ahorro a plazo fijo

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha de apertura del plazo fijo
- b) Fecha de vencimiento del plazo fijo
- c) Registro contable
- d) Nombre del beneficiario
- f) Número de cuenta
- g) Monto
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que ingreso la información

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓

Observaciones: no hay observaciones. _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 5/17	
	Fecha:	
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

5. Libro auxiliar de cheques de caja

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de cheque
- c) Nombre de la persona que compra el cheque
- d) Nombre del beneficiario
- e) Forma de pago
- f) Número de cuenta (si el pago se realiza con cheque)
- g) Monto
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza el cheque

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X

Observaciones: se estableció que el libro auxiliar de cheques de caja en quetzales existen alteraciones; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia, para volver a registrar la información con los datos correctos. También se observó que el libro de caja en dólares se encuentra deteriorado.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 6/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

6. Libro auxiliar de chequeras pendientes de entregar

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Cantidad de cheques
- c) Nombre del cuentahabiente
- d) Nombre de la persona quien recibe la chequera
- e) Firma de la persona quien recibe la chequera
- f) Número de cuenta
- g) Fecha de la solicitud de la chequera
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que entrega la chequera

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: se estableció que en ambos libros auxiliares de entrega de chequeras existen alteraciones; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular el registro y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia, para volver a registrar la información con los datos correctos.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 7/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

7. Libro auxiliar de certificados de ahorro a plazo fijo

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de certificado
- c) Nombre de la persona que adquiere la cuenta de plazo fijo
- d) Número de cuenta del plazo fijo
- e) Forma de realizar el abono al plazo fijo
- f) Número de cuenta (si el abono se realiza con cheque)
- g) Monto
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓

Observaciones: se estableció que en ambos libros auxiliares de cuentas de ahorro de plazo fijo existen alteraciones; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia, para volver a ingresar la información correcta.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 8/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

8. Libro auxiliar de cuentas de ahorro

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de libreta
- c) Nombre de la persona que adquiere la cuenta de ahorro
- d) Número de cuenta de ahorro
- e) Forma de realizar el abono a la cuenta de ahorro
- f) Número de cuenta (si el abono se realiza con cheque)
- g) Monto
- h) Número de DPI
- i) Nombre y Firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar										Información adicional		
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)		
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: se estableció que en ambos libros auxiliares de cuentas de ahorro existen alteraciones; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar firmado por el jefe o subjefe de agencia, para volver a registrar la información correcta.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 9/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

9. Libro auxiliar de giros (dólares)

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número del giro
- c) Nombre de la persona que adquiere el giro
- d) Monto en dólares
- e) Equivalencia en quetzales
- f) Forma de realizar el pago del giro
- g) Número de cuenta (si el abono se realiza con cheque)
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓

Observaciones: no hay observaciones. _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 10/17	
	Fecha:	
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

10. Libro auxiliar de calcomanías

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de calcomanía
- c) Nombre de la persona que adquiere la calcomanía
- d) Número de boleto de ornato
- e) Forma de realizar el pago
- f) Tipo de calcomanía
- g) Monto de la calcomanía
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Tipo de calcomanía	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Vehículos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Motocicletas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: se estableció que en ambos libros auxiliares de calcomanías existen alteraciones; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia, para volver a registrar la información correcta.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 11/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

11. Libro auxiliar de boletos de ornato

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de boleto de ornato
- c) Nombre de la persona que adquiere el boleto de ornato
- d) Número de NIT
- e) Monto
- f) Forma de realizar el pago del boleto de ornato
- g) Número de cuenta (si el abono se realiza con cheque)
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓

Observaciones: no hay observaciones. _____

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 12/17	
	Fecha:	
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

12. Libro auxiliar de tarjetas de débito

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de tarjeta de débito
- c) Nombre de la persona que recibe la tarjeta de débito
- d) Número de cuenta
- e) Número del sobre que contiene la tarjeta de débito
- f) Firma de la persona que recibe la tarjeta de débito
- g) Fecha de solicitud de la tarjeta de débito
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar										Información adicional	
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: se verificó que en ambos libros auxiliares de tarjetas de débito existen alteraciones; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia, para volver a registrar la información correcta.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 13/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

13. Libro auxiliar de tarjetas de crédito

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de tarjeta de crédito
- c) Nombre de la persona que recibe la tarjeta de crédito
- d) Número de cuenta
- e) Número del sobre que contiene la tarjeta de crédito
- f) Firma de la persona que recibe la tarjeta de crédito
- g) Fecha de solicitud de la tarjeta de crédito
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar										Información adicional	
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: se estableció que en ambos libros auxiliares de tarjetas de crédito existen alteraciones; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia, para volver a registrar la información correcta.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 14/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

14. Libro auxiliar de claves y usuarios para realizar operaciones por medio de celular

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de celular
- c) Nombre de la persona que recibe la clave y usuario
- d) Número de cuenta
- e) Número del sobre que contiene la clave y el usuario
- f) Firma de la persona que recibe la clave y el usuario
- g) Fecha de solicitud de la clave y el usuario
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
Quetzales	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: se verificó que en ambos libros auxiliares de claves y usuarios para realizar operaciones por medio de celular se detectó que faltaba el número de celular, tomando en consideración que en estos casos se realizan operaciones de alto riesgo es necesario que se registren todos los datos necesarios para reducir los riesgos existentes; además, se detectaron alteraciones; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia, para volver a registrar la información correcta.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 15/17	
	Fecha:	
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

15. Libro auxiliar de claves y usuarios para realizar operaciones por medio de internet

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Nombre de usuario
- c) Nombre de la persona que recibe la clave y usuario
- d) Número de cuenta
- e) Número del sobre que contiene la clave y el usuario
- f) Firma de la persona que recibe la clave y el usuario
- g) Fecha de solicitud de la clave y el usuario
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Quetzales	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: se revisó que en ambos libros auxiliares de claves y usuarios para realizar operaciones por medio de internet se detectó que faltaba el nombre de usuario y la cuenta, al preguntar a los empleados que entregan estos servicios, informaron que a veces existen demasiada afluencia de clientes, que les es difícil por cuestiones de tiempo buscar el número de cuenta en el sistema y colocarlo en el libro auxiliar para un mejor control, tomando en consideración que en estos casos se realizan operaciones de alto riesgo, por lo que es necesario se registren todos los datos solicitados con el propósito de reducir los altos riesgos; además, se detectaron alteraciones en ambos libros y solamente tacharon los registros sin seguir el procedimiento correcto para anular; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia para volver a registrar la información correcta.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 16/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

16. Libro auxiliar de notas de crédito

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de la cuenta acreditada
- c) Nombre de la persona que recibe la nota de crédito
- d) Número de la nota de crédito
- e) Razón de la nota de crédito
- f) Firma de la persona que recibe la nota de crédito
- g) Fecha de la realización del crédito
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Quetzales	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: se estableció que en ambos libros auxiliares de notas de crédito se detectó que faltaba el número de la cuenta acreditada, y la razón del crédito; además, se detectaron alteraciones en ambos libros y solamente tacharon los registros sin seguir el procedimiento correcto para anular; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia para volver a registrar la información correcta.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de libros auxiliares

P.T.	E 17/17	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado Por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016
Responsable: Lesly Gimena Reyes (secretaria)

17. Libro auxiliar de notas de débito

Aspectos importantes a revisar:

- a) Fecha
- b) Número de la cuenta debitada
- c) Nombre de la persona que recibe la nota de débito
- d) Número de la nota de débito
- e) Razón de la nota de débito
- f) Firma de la persona que recibe la nota de débito
- g) Fecha de la realización del débito
- h) Número de DPI
- i) Nombre y firma del empleado que realiza la transacción

Información adicional

- j) Existen alteraciones en los libros
- k) Los libros se encuentran en buen estado

Atributo cumplido

Si	No
✓	X

Moneda	Aspectos importantes a revisar									Información adicional	
	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Quetzales	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: se verificó que en ambos libros auxiliares de notas de débito se detectó que faltaba el número de la cuenta debitada, y la razón del débito; además, se detectaron alteraciones en ambos libros y solamente tacharon los registros sin seguir el procedimiento correcto para anular; es importante mencionar, que de cometerse algún error en el registro se debe anular y debe estar autorizado por el jefe o subjefe de agencia para volver a registrar la información correcta.



Empleado responsable



Auditor

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de medidas de seguridad

P.T.	F 1/2	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016

1. Agentes de seguridad

La agencia cuenta con dos agentes de seguridad los cuales estan ubicados uno dentro de la garita y el otro en la puerta de entrada; ambos con el uniforme respectivo y su licencia para portar armas; se observó que tienen el equipo necesario para realizar sus funciones.

2. Botones de pánico

La agencia cuenta con siete botones de pánico, ubicadas cuatro en el área de receptores, dos en el área de servicio al cliente y uno en la oficina del jefe de agencia, al momento de presionar el botón da aviso a la garita de seguridad y al departamento de seguridad de la oficina central; al realizar las pruebas respectivas, se observó que no funciona el botón del receptor No. 1, y el botón del servicio al cliente también el No. 1.

3. Camaras de video

La agencia cuenta con diez camaras de video ubicadas tres en el area de receptores, dos que van dirigidas al servicio al cliente, una en la entrada de la agencia, una en el área de cuadro, una en la puerta de entrada al área de cuadro, otra en el comedor y una en la oficina del jefe de agencia, al realizar las pruebas se observó que todas las camaras funcionan correctamente.

4. Sensores de movimiento

La agencia cuenta con tres sensores de movimiento ubicados uno en el área del loby, otro en el área del cuadro y el último en el comedor; al realizar las pruebas se observó que el sensor del área del loby no funciona, al preguntar al jefe de agencia mencionó que ya lo habia reportado al departamento de seguridad pero que aún no lo habian arreglado.

5. Detectores de humo

La agencia cuenta con tres detectores de humo ubicados uno en el loby, otro en el área de cuadro y el último en el comedor; al realizar las pruebas correspondientes se verificó que los tres funcionan correctamente.

Banco "La Nación S.A."
Auditoría interna
Revisión de medidas de seguridad

P.T.	F 2/2	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016

6. Extinguidores de fuego

La agencia cuenta con un extinguidor de fuego; al revisar el extinguidor se observó que la fecha de vencimiento fue el 06/10/2015.

7. Plan de evacuación

Se observó que la agencia no cuenta con un plan de evacuación.

8. Planta eléctrica

Se cuenta con una planta eléctrica; al revisar el funcionamiento se determinó que actualmente esta funcionando, al preguntar al jefe de agencia cuando fue la última vez que se le dio mantenimiento, respondió que desde el 02/03/2015.



Jefe de agencia



Auditor

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Revisión de operaciones de mayor riesgo

P.T.	G 1/7	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016

1. Depósitos monetarios

No. de boleta	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
480512	16-326569-5	La boleta contiene tachones	Alfredo Godínez
523659	26-563457-2	Le falta la firma de la persona que realiza el depósito	Elvia Hernández
469853	29-589714-5	Le hace falta el nombre de la cuenta	Francisco Mérida
569875	36-568714-1	Falta el sello y la firma del receptor	Carmen Rivera
456963	25-365896-6	En la boleta aparece el depósito con efectivo y el depósito real se realizó con cheques propios	Elvia Hernández

2. Cheques pagados

No. de cheque	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
563256	36-256356-5	El cheque contiene tachones	Francisco Mérida
965896	25-365241-2	La cantidad en números no coincide con la cantidad en letras	Elvia Hernández
896523	56-698236-5	El endoso esta incompleto	Alfredo Godínez
632541	63-523685-4	Falta el sello de "PAGADO"	Carmen Rivera
640523	56-569856-5	La fecha es 02/06/2015, por lo que ya transcurrieron mas de seis meses	Elvia Hernández

3. Cheques en consignación

No. de cheque	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
253698	25-563859-6	El cheque contiene tachones	Elvia Hernández
563963	14-256413-2	La cantidad en números no coincide con la cantidad en letras	Fancisco Mérida
415478	23-256341-1	Falta el sello "COBRADO POR CONSIGNACIÓN"	Elvia Hernández

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Revisión de operaciones de mayor riesgo

P.T.	G 2/7	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016

4. Cheques recibidos por compensación

No. de cheque	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
563256	36-256356-5	El cheque contiene tachones	Francisco Mérida
965896	25-365241-2	La cantidad en números no coincide con la cantidad en letras	Elvia Hernández
640523	56-569856-5	Falta el sello "COBRESE POR COMPENSACIÓN"	Elvia Hernández
523696	24-263523-5	El endoso está incompleto	Carmen Rivera
563457	25-256389-6	Falta el sello de garantía de endoso por ser mayor a Q10,000.00	Elvia Hernández

5. Boletas de depósito de ahorro

No. de boleta	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
523456	25-369852-2	Falta el sello y firma del receptor	Francisco Mérida
563213	63-563698-4	Le falta la firma de la persona que realiza el depósito	Elvia Hernández
231859	52-563231-5	Le hace falta el nombre de la cuenta	Alfredo Godínez
545869	69-563741-2	La boleta contiene tachones	Carmen Rivera
523693	29-563896-5	En la boleta aparece el depósito con cheque de otros bancos y el depósito real fue con cheque propio	Elvia Hernández

6. Boletas de retiro de ahorro

No. de boleta	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
1961561	29-369852-5	Falta el sello y firma del receptor	Francisco Mérida
1965235	29-563987-5	Le falta el número del DPI en el endoso de la persona que realizó el retiro de ahorro	Elvia Hernández
1965124	29-963852-5	Le hace falta el nombre de la cuenta	Alfredo Godínez
1965214	36-563859-5	La boleta contiene tachones	Carmen Rivera
1961525	12-236859-7	Falta la firma del jefe o subjefe de la agencia, debido a que el monto del retiro sobrepasa los Q10,000.00	Francisco Mérida

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Revisión de operaciones de mayor riesgo

P.T.	G 3/7	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016

7. Boletas de venta de divisas

No. de boleta	No. de transacción	Deficiencia	Empleado responsable
15614	81	Falta el sello y firma del receptor	Alfredo Godínez
15618	117	Le falta el número del DPI de la persona que esta comprando las divisas	Francisco Mérida
15620	125	Le hace falta la certificación	Francisco Mérida
15623	136	La boleta contiene tachones	Carmen Rivera
15641	189	le hace falta el diferencial cambiario, y el monto de las divisas en letras	Francisco Mérida

8. Boletas de compra de divisas

No. de boleta	No. de transacción	Deficiencia	Empleado responsable
11420	89	Falta el sello y firma del receptor	Alfredo Godínez
11426	120	Le hace falta el diferencial cambiario, y el monto de las divisas en letras	Francisco Mérida
11435	128	Le hace falta la certificación	Carmen Rivera
11446	137	Falta la firma del jefe o subjefe de agencia	Francisco Mérida
11449	186	Le falta el número del DPI de la persona que esta vendiendo las divisas	Francisco Mérida

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Revisión de operaciones de mayor riesgo

P.T.	G 4/7	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	30/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	30/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 30 de marzo de 2016

9. Pagos de remesas familiares

No. de remesa	No. de boleta	Deficiencia	Empleado responsable
56325689	895	Falta el sello y firma del receptor	Elvia Hernández
25963855	919	Le hace falta la firma de la persona que recibe la remesa	Alfredo Godínez
63656985	932	Le hace falta la certificación	Elvia Hernández
17256985	939	Falta el número de DPI de la persona que recibe la remesa	Francisco Mérida
56323656	965	Le hace falta la firma de la persona que recibe la remesa	Francisco Mérida

10. Vales de efectivo

Clase de vale	No. de vale	Deficiencia	Empleado responsable
Inicial	89	Falta el sello y firma del receptor	Alfredo Godínez
De pedido	120	La integración no cuadra con el monto total del vale	Elvia Hernández
De recibido	128	Le hace falta la certificación	Francisco Mérida
De recibido	137	Falta la integración	Elvia Hernández
De pedido	186	La integración no cuadra con el monto total del vale	Carmen Rivera

Observaciones: se observó que los receptores no dejan la gaveta del efectivo con llave; además, no bloquean sus clave de acceso al sistema al momento en que van a hacer entregas de efectivo, cuando van a recibir efectivo o cuando necesitan obtener autorización del jefe o subjefe de agencia para alguna transacción.



 Jefe de agencia



 Auditor

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Revisión de las reversiones

P.T.	G 5/7	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 31 de marzo de 2016

No. de operación	Descripción	Deficiencia	Empleado responsable
9	Depósito monetario	Le hace falta la firma y sello del jefe o subjefe de agencia quién autorizó la reversión	Elvia Hernández
23	Retiro de ahorro	Le hace falta el número de la operación de la reversadora y la transacción correcta	Francisco Mérida
29	Pago de remesa familiar	Le hace falta la descripción de la reversión como también el número de la operación reversada, la reversadora y la correcta	Alfredo Godínez
35	Pago de cheque	Le hace falta firma y sello del empleado responsable	Elvia Hernández
46	Compra de divisas	Le hace falta la documentación de respaldo por ser una operación que varió en el monto	Alfredo Godínez
86	Pago de cheque	Le hace falta la fecha de la reversión	Carmen Rivera
96	Cheque consignado	Le hace falta la descripción de la operación que originó la reversión	Elvia Hernández
115	Depósito de ahorro	Le hace falta la documentación de respaldo por ser una operación que varió en el monto	Carmen Rivera
120	Venta de divisas	Le hace falta la firma y sello del jefe o subjefe de agencia quien autorizó la reversión	Alfredo Godínez
122	Cheque consignado	Le hace falta la firma y sello del jefe o subjefe de agencia quien autorizó la reversión	Alfredo Godínez
129	Retiro de ahorro	Le hace falta toda la información solamente registró la operación incorrecta	Elvia Hernández
135	Pago de cheque de caja	Le hace falta el número de la operación de la reversadora y la transacción correcta	Elvia Hernández

Observaciones: desde el inicio de la jornada hasta las 16:00 horas se realizaron 39 reversiones de operaciones incorrectas, tomando en consideración que realizar una reversión es de alto riesgo se deben realizar los procedimientos correctos y exactos con el propósito de que la institución no sea demandada por anular las operaciones; y, de acuerdo a lo revisado en la presente cédula encontramos que en varias reversiones no se realizaron los procedimientos necesarios.



Jefe de agencia



Auditor

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Revisión de sobrantes y faltantes de caja

P.T.	G 6/7	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 31 de marzo de 2016

Fecha	No. de operación	Deficiencia	Empleado responsable
02/03/2016	365	No se registró el faltante de Q200.00 y no existe la documentación de respaldo solamente esta registrada la transacción en el sistema del receptor	Elvia Hernández
05/03/2016	342	El sobrante de Q189.00 no esta registrado y le hace falta la documentación respectiva	Francisco Mérida
09/03/2016	417	El empleado no firmó el documento donde se hace responsable del faltante de Q162.00	Carmen Rivera
12/03/2016	509	El empleado no lleno correctamente el documento, le hace falta la fecha y la cantidad en letras del sobrante por Q150.00	Alfredo Godínez
15/03/2016	389	En el documento del sobrante por Q300.00 le hace falta la firma del empleado responsable	Francisco Mérida
19/03/2016	416	En el documento del faltante de Q300.00 observamos que contiene tachones	Carmen Rivera
21/03/2016	379	El sobrante de Q250.00 no esta registrado en el libro de faltantes y sobrantes	Francisco Mérida
25/03/2016	395	El faltante de Q75.00 no se realizó el abono ese mismo día, y según las políticas de la administración hace mención que: "los faltantes menores o iguales a Q.100.00 deberán abonarse en el mismo día"	Elvia Hernández

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Revisión de sobrantes y faltantes de caja

P.T.	G 717	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Alberto Ezequiel López
Fecha: 31 de marzo de 2016

Fecha	No. de transacción	Deficiencia	Empleado responsable
28/03/2016	319	El empleado no firmó el documento donde se hace responsable del faltante de Q125.00	Francisco Mérida
29/03/2016	365	En el documento del faltante de Q125.00 observamos que contiene tachones	Elvia Hernández
30/03/2016	396	El faltante de Q93.00 no se realizó el abono ese mismo día, y según las políticas de la administración hace mención que: "los faltantes menores o iguales a Q.100.00 deberán abonarse en el mismo día"	Alfredo Godínez

Observaciones: durante la revisión del libro de faltantes y sobrantes, observamos que existen demasiados faltantes, al preguntar la razón por la cuál sucede este tipo de errores al jefe de agencia respondió que debido a que existe demasiado movimiento en la agencia.



 Jefe de agencia



 Auditor

Banco "La Nación, S.A."

Auditoría interna

Resultados del cuestionario sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

P.T.	H	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)

Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares

Fecha: 31 de marzo de 2016

No.	Nombre	Puesto que ocupa	Número de pregunta										Total
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Jorge Edilberto Guillen	Jefe de agencia	10	0	10	10	10	0	10	5	0	10	H-1 ← 65
2	Reginaldo Alfonso Cuellar	Subjefe de agencia	10	0	0	10	10	0	10	5	10	10	H-2 ← 65
3	José Gilberto Ramos	Centralizador	10	0	10	10	0	0	10	10	0	10	H-3 ← 60
4	Carlos Catalan España	Ejecutivo de ventas	10	10	0	10	0	10	0	0	10	10	H-4 ← 60
5	Alfredo Godínez Ventura	Receptor pagador	10	10	0	10	0	0	0	10	0	10	H-5 ← 50 ✓
6	Elvia Rosillo Hernández	Receptor pagador	10	0	10	10	0	10	0	10	0	10	H-6 ← 60
7	Francisco Eladio Mérida	Receptor pagador	10	0	0	10	0	0	10	10	10	10	H-7 ← 60
8	Carmen Eunice Rivera	Receptor pagador	10	10	0	10	0	0	0	10	10	10	H-8 ← 60
9	Milvia Yanira Lemus	Secretaria	10	0	10	10	0	10	10	0	0	10	H-9 ← 60
10	Lesly Gimena Reyes	Secretaria	10	0	0	10	0	10	10	10	0	10	H-10 ← 60

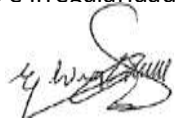
600

^

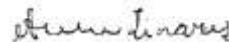
60

Promedio

Observaciones: Debido a la falta de información sobre las referidas leyes y programas que se encargan de la lucha contra el lavado de dinero u otros activos y a prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo independiente de la responsabilidad del empleado, la institución bancaria podría caer en sanciones por la Superintendencia de Bancos que van desde US\$10,000.00 hasta US\$625,000.00, en caso de reincidencia la cancelación de la personalidad jurídica. En este sentido se deben realizar todas las recomendaciones para minimizar el alto riesgo cometer errores e irregularidades a que están expuestas las agencias bancarias. Además se observó en el acta que la última capacitación fue el 05-10-2015.



Jefe de agencia



Auditor

Banco "La Nación, S.A."

Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Nombre: Jorge Edilberto Guillen

Puesto que desempeña: Jefe de agencia

Firma: _____



P.T.	H-1	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Punteo: **65**
No. de antigüedad: 8932
Fecha: 31 de marzo de 2016

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero? **✓**
Lavado de dinero u otros activos
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal? **X**
Transacción inusual
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley? **✓**
Oficial de cumplimiento
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente? **X**
Transacción inusual
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos? **✓**
Superintendencia de Bancos, por medio de la Intendencia de Verificación Especial (IVE)
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación? **X**
mínimo tres años
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales? **✓**
IVE-BA-03
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero? **5 pts.**
Transformación e integración
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración? **X**
Tres mil dólares
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo? **✓**
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo

Banco "La Nación, S.A."

Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Nombre: Reginaldo Alfonso Cuellar

Puesto que desempeña: subjefe de agencia

Firma: _____



P.T.	H-2	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Punteo: **65**

No. de antigüedad: 8679

Fecha: 31 de marzo de 2016

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero?
Lavado de dinero u otros activos ✓
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal?
Transacción inusual X
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley?
Intendencia de bancos X
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
Transacción inusual ✓
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?
Superintendencia de Bancos, por medio de la Intendencia de Verificación Especial (IVE)
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación?
Como mínimo dos años X
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales?
IVE-BA-03 ✓
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero?
Colocación, transformación **5 pts.**
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración?
Dos mil dólares ✓
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo?
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo ✓

Banco "La Nación, S.A."

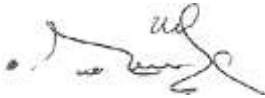
Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Nombre: José Gilberto Ramos

Puesto que desempeña: centralizador

Firma: _____



P.T.	H-3	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Punteo: **60**

No. de antigüedad: 10032

Fecha: 31 de marzo de 2016

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero?
Lavado de dinero u otros activos ✓
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal?
Transacción X
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley?
Oficial de cumplimiento ✓
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
Transacción inusual ✓
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?
X
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación?
Como mínimo tres años X
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales?
IVE-BA-03 ✓
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero?
Colocación, transformación e integración
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración?
cinco mil dólares X
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo?
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo ✓

Banco "La Nación, S.A."

Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Nombre: Carlos Catalan España

Puesto que desempeña: ejecutivo de ventas

Firma: _____



P.T.	H-4	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Punteo: **60**
No. de antigüedad: 9315
Fecha: 31 de marzo de 2016

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero?
Lavado de dinero u otros activos ✓
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal?
Transacción sospechosa ✓
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley? X
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
Transacción inusual ✓
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?
Departamento de cumplimiento X
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación?
Como mínimo cinco años ✓
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales?
IVE-BA-02 X
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero? X
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración?
Dos mil dólares ✓
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo?
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo ✓

Banco "La Nación, S.A."

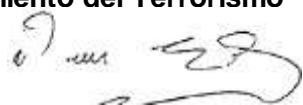
Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Nombre: Alfredo Godínez Ventura

Puesto que desempeña: Receptor Pagador

Firma: _____



P.T.	H-5	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Punteo: **50**

No. de antigüedad: 12377

Fecha: 31 de marzo de 2016

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero?
Lavado de dinero u otros activos ✓
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal?
Transacción sospechosa ✓
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley? X
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
Transacción inusual ✓
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?
Departamento de cumplimiento X
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación?
Como mínimo tres años X
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales?
IVE-BA-01 X
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero?
Colocación, transformación e integración ✓
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración?
Tres mil dólares X
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo?
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo ✓

Banco "La Nación, S.A."

Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Nombre: Elvia Rosillo Hernández

Puesto que desempeña: Receptor Pagador

Firma: _____



P.T.	H-6	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Punteo: **60**

No. de antigüedad: 14619

Fecha: 31 de marzo de 2016

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero?
Lavado de dinero u otros activos ✓
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal? X
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley?
Oficial de cumplimiento ✓
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
Transacción inusual ✓
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?
Departamento de cumplimiento X
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación?
Como mínimo cinco años ✓
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales?
IVE-BA-02 X
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero?
Colocación, transformación e integración ✓
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración?
mil mil dólares X
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo?
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo ✓

Banco "La Nación, S.A."

Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Nombre: Francisco Eladio Mérida

Puesto que desempeña: Jefe de agencia

Firma: _____



Punteo: **60**

No. de antigüedad: 12515

Fecha: 31 de marzo de 2016

P.T.	H-7	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

H

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero?
Lavado de dinero u otros activos ✓
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal? X
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley? X
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
Transacción inusual ✓
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?
Departamento de cumplimiento X
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación?
Como mínimo tres años X
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales?
IVE-BA-03 ✓
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero?
Colocación, transformación e integración ✓
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración?
Dos mil dólares ✓
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo?
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo ✓

Banco "La Nación, S.A."

Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Nombre: Carmen Eunice Rivera

Puesto que desempeña: Receptor Pagador

Firma: _____



P.T.	H-8	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Punteo: **60**

No. de antigüedad: 9362

Fecha: 31 de marzo de 2016

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero?
Lavado de dinero u otros activos ✓
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal?
Transacción sospechosa ✓
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley? X
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
Transacción inusual ✓
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos? X
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación?
Como mínimo dos años X
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales?
IVE-BA-01 X
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero?
Colocación, transformación e integración ✓
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración?
Dos mil dólares ✓
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo?
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo ✓

Banco "La Nación, S.A."

Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

P.T.	H-9	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Nombre: Milvia Yanira Lemus
 Puesto que desempeña: Secretaria
 Firma: _____



Punteo: **60**
 No. de antigüedad: 12365
 Fecha: 31 de marzo de 2016

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero?
Lavado de dinero u otros activos ✓
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal? X
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley?
Oficial de cumplimiento ✓
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
Transacción inusual ✓
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos? X
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación?
Como mínimo cinco años ✓
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales?
IVE-BA-03 ✓
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero? X
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración?
cinco mil dólares X
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo?
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo ✓

Banco "La Nación, S.A."

Auditoría interna

Cuestionario sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

P.T.	H-10	
		Fecha:
Elaborado por:	E.A.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Nombre: Lesly Gimena Reyes

Puesto que desempeña: secretaria

Firma: _____



Punteo: **60**

No. de antigüedad: 15489

Fecha: 31 de marzo de 2016

H

Serie única, instrucciones: a continuación se le formulan una serie de diez interrogantes las cuales deberá responder de acuerdo a lo aprendido en las capacitaciones.

- 1.- ¿Es la operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos por medio de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legales y circulen sin problema en el sistema financiero?
Lavado de dinero u otros activos ✓
- 2.- ¿Es aquella transacción inusual debidamente examinada y documentada por la persona obligada, que por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal? **X**
- 3.- ¿Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley? **X**
- 4.- ¿Es aquella operación cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente?
Transacción inusual ✓
- 5.- ¿Es la institución encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?
Departamento de cumplimiento **X**
- 6.- ¿Cuál es el plazo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos para la custodia y resguardo de los registros y de la documentación?
Como mínimo cinco años ✓
- 7.- ¿Qué clase de formulario se utiliza cuando se realizan operaciones de igual o mayor a diez mil dólares o su equivalente en quetzales?
IVE-BA-03 ✓
- 8.- ¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de dinero?
Colocación, transformación e integración ✓
- 9.- ¿Hasta cuanto podrá comprar la agencia a personas individuales de moneda extranjera en efectivo durante una semana, según las políticas establecidas por la administración?
nueve mil dólares **X**
- 10.- ¿Es toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos, vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo?
Transacción sospechosa de financiamiento de terrorismo ✓

Banco "La Nación, S.A."

Agencia 029

Póliza en quetzales

Supervisor

2099

Quetzaltenago 31 de marzo de 2016

Hora: 17:01:32

Actualizar	Modificar	Aplicar		
Cuenta	Descripción		Debe	Haber
101101.0229	Caja		919,050.83	
101101.04	Caja chica		1,000.00	
101105.01	Cheques a compensar encajables		332,924.35	
101105.02	Cheques a compensar otros conceptos		153,256.12	
301101.0101	Depósitos monetarios (del público)			1,586,632.35
301101.0102	Notas de crédito			23,569.30
301101.0103	Depósitos de pensión alimenticia			3,256.00
301101.0104	Cheques pagados		984,789.99	
301101.0105	Cheques en consignación		2,652,564.10	
301101.0106	Notas de débito		12,586.00	
301101.0107	Pagos de pensión alimenticia		1,500.00	
301102.01	Depósitos de ahorro corriente			2,896,756.35
301102.02	Retiros de ahorro		326,986.21	
301103.01	Depósitos a plazo			150,000.00
301103.02	Retiro de ahorro a plazo		203,565.36	
301101.0105	Pagos de cheques de gerencia		75,000.00	
301101.0106	Pagos de transferencias locales		2,300.00	
301101.0107	Notas de débito POS		12,523.00	
301101.0108	Pagos de remesas familiares		350,493.96	
103101.0101.01	Cobro de préstamos fiduciarios (vigente)			358,236.16
103101.0101.02	Cobro de préstamos hipotecarios (vigente)			456,326.15
103101.0105	Cobro de tarjeta de crédito			98,165.15
103102.0101.01	Cobro de préstamos fiduciarios (vencida)			156,235.12
103102.0101.02	Cobro de préstamos hipotecarios (vencida)			235,632.65
103199.0101.01	Intereses sobre prestamos			123,232.69
103199.0101.05	Intereses sobre tarjeta de crédito			12,569.36
301101.0105	Cobro de impuestos, arbitrios y contribuciones			1,256.00
305102.01	Cheques de gerencia			150,000.00
305102.0101	Comisión cheques de gerencia			150.00
305105.01	Cobros por cuenta ajena			67,589.00
305602.03	Transferencias cablegráficas			156,221.20
305602.0301	Comisión por transferencias cablegráficas			312.44
305102.03	Transferencias locales			2,300.00
305102.0301	Comisión por transferencias locales			100.00
702101.03	Operaciones cajeros automáticos		450,000.00	
Total			6,478,539.92	6,478,539.92

Observaciones: se determinó que al finalizar la jornada laboral en la póliza de quetzales descuadraban los documentos siguientes: los cheques en consignación y los cheques de otros bancos por la cantidad de seis mil trescientos noventa y nueve 16/100, por lo que se procedió a revisar las operaciones en el sistema de cada receptor pagador, y al revisar el sistema del centralizador se verificó que existía un descuadre de seis mil trescientos noventa y nueve 16/100 de más en los cheques a compensar encajables y la misma cantidad en los cheques en consignación de menos, se revisó la documentación y se logró determinar que a las 09:15 el receptor pagador No.2 cometió el error de realizar un depósito monetario de tres mil quetzales exactos con cheques de otros bancos y lo correcto era realizar el depósito con cheques propios; y a las 10:12 el receptor pagador No. 1 cometió el error de realizar un depósito de ahorro de tres mil trescientos noventa y nueve 16/100 con cheques de otros bancos y lo correcto era realizar el depósito con cheques propios, después de realizar las reversiones correspondiente se procedió a actualizar la póliza en quetzales y luego a aplicarla.

Banco "La Nación, S.A."

Agencia 029

Póliza en quetzales

Supervisor

2099

Quetzaltenago 31 de marzo de 2016

Hora: 18:15:02

Actualizar	Modificar	Aplicar		
Cuenta	Descripción		Debe	Haber
101101.02			Caja	919,050.83
101101.04			Caja chica	1,000.00
101105.01			Cheques a compensar encajables	326,525.19
101105.02			Cheques a compensar otros conceptos	153,256.12
301101.0101			Depósitos monetarios (del público)	1,586,632.35
301101.0102			Notas de crédito	23,569.30
301101.0103			Depósitos de pensión alimenticia	3,256.00
301101.0104			Cheques pagados	984,789.99
301101.0105			Cheques en consignación	2,658,963.26
301101.0106			Notas de débito	12,586.00
301101.0107			Pagos de pensión alimenticia	1,500.00
301102.0101			Depósitos de ahorro corriente	2,896,756.35
301102.0102			Retiros de ahorro	326,986.21
301103.0101			Depósitos a plazo	150,000.00
301103.0102			Retiro de ahorro a plazo	203,565.36
301101.0105			Pagos de cheques de gerencia	75,000.00
301101.0106			Pagos de transferencias locales	2,300.00
301101.0107			Notas de débito POS	12,523.00
301101.0108			Pagos de remesas familiares	350,493.96
103101.0101.01			Cobro de préstamos fiduciarios (vigente)	358,236.16
103101.0101.02			Cobro de préstamos hipotecarios (vigente)	456,326.15
103101.0105			Cobro de tarjeta de crédito	98,165.15
103102.0101.01			Cobro de préstamos fiduciarios (vencida)	156,235.12
103102.0101.02			Cobro de préstamos hipotecarios (vencida)	235,632.65
103199.0101.01			Intereses sobre prestamos	123,232.69
103199.0101.05			Intereses sobre tarjeta de crédito	12,569.36
301101.0105			Cobro de impuestos, arbitrios y contribuciones	1,256.00
305102.01			Cheques de gerencia	150,000.00
305102.0101			Comisión cheques de gerencia	150.00
305105.01			Cobros por cuenta ajena	67,589.00
305602.03			Transferencias cablegráficas	156,221.20
305602.0301			Comisión por transferencias cablegráficas	312.44
305102.03			Transferencias locales	2,300.00
305102.0301			Comisión por transferencias locales	100.00
702101.03			Operaciones cajeros automáticos	450,000.00
			Total	6,478,539.92
				6,478,539.92

Banco "La Nación, S.A."

Agencia 029

Póliza en dólares

Supervisor

2099

Quetzaltenago 31 de marzo de 2016

Hora: 17:02:02

Tipo de cambio

Compra: 7.61106

Venta: 7.81106

Actualizar	Modificar	Aplicar			
Cuenta	Descripción		Debe	Haber	
101601.02	Caja		15,016.70		
101605.01	Cheques a compensar encajables		1,500.00		
301601.0108	Compra de divisas		2,325.00		
301601.0109	Venta de divisas			3,200.00	
301601.0101	Depósitos monetarios (del público)			13,596.70	
301601.0102	Cheques pagados		9,636.00		
301601.0103	Cheques en consignación		2,399.00		
301602.0101	Depósitos de ahorro			15,030.00	
301602.0102	Retiros de ahorro		1,500.00		
305601.05	Cheques de viajero			250.00	
914603.05	Giros			2,300.00	
702601.03	Operaciones cajeros automáticos		2,000.00		
Total			34,376.70	34,376.70	

Observaciones: no hay observaciones

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna

Acta No. 098-2016

P.T.	I 1/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

En la ciudad de Quetzaltenango, siendo las dieciocho horas con quince minutos del día jueves treinta y uno de marzo del año dos mil dieciseis, reunidos en el local que ocupa la agencia No. 029 Quetzaltenango del Banco La Nación, S.A., las personas siguientes: Jorge Edilberto Guillen (jefe de agencia), Reginaldo Alfonso Cuellar (subjefe de agencia), Alberto Ezequiel López y Elsa Amalia Linares (auditoría interna), para dejar constancia de lo siguiente:-----

Primero: conforme nombramiento de auditoría interna No. AI-098-2016, de fecha 25 de marzo del presente año, emitido por el auditor interno de la institución, se efectuó una auditoría que comprendió: arqueo de valores y formas en blanco en moneda nacional y moneda extranjera, revisión de libros auxiliares, evaluación del control interno, revisión de operaciones de mayor riesgo, revisión de libro de reversiones, revisión de libro de faltantes y sobrantes, revisión de medidas de seguridad, y evaluación del conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.-----

Segundo: se procedió a realizar el arqueo en moneda nacional (bóveda, y receptores) el cual ascendió a la cantidad de novecientos cincuenta y dos mil seiscientos seis con veinte centavos (Q952,606.20), el cual al ser cotejado contra saldos del sistema, registros auxiliares y contables no reflejó el cuadro, por setecientos quetzales exactos (Q700.00) de diferencia.-----

Tercero: se procedió al arqueo en moneda extranjera (bóveda), el cual ascendió a la cantidad de diecisiete mil doscientos diez dólares exactos (\$17,210.00), el cual al ser cotejados contra saldos del sistema, registros auxiliares y contables reflejó cuadro.-----

Cuarto: se realizó el arqueo de caja chica, el cual ascendió a la cantidad de un mil quetzales exactos (Q1,000.00), integrados de la manera siguiente: efectivo ochocientos nueve con ochenta centavos (Q809.80) y documentos ciento noventa con veinte centavos (Q190.20), el saldo arqueado se encuentra conciliado con el fondo autorizado de mil quetzales exactos (Q1,000.00).-----

Quinto: se procedió el arqueo del cajero automático en moneda nacional a cargo de la agencia, el cual ascendió a la cantidad de doscientos mil setecientos exactos (Q200,700.00), el cual al ser cotejados contra saldos del sistema, no reflejó cuadro por trescientos quetzales exactos (Q300.00).--

Sexto: se procedió al arqueo del cajero automático en moneda extranjera a cargo de la agencia, el cual ascendió a la cantidad de mil ochocientos dólares exactos (\$1,800.00), el cual al ser cotejados contra saldos del sistema, reflejó el cuadro.-----

Séptimo: fueron revisadas las formas valorizadas obteniendo los resultados siguientes: cheques de viajero dos mil setecientos cincuenta dólares exactos (\$2,750.00), cheques rechazados en quetzales, diecisiete mil ciento cincuenta y cinco quetzales exactos (Q17,155.00), cheques rechazados en dólares, siete mil quinientos dólares exactos (\$7,500.00), cheques de otros bancos rechazados en quetzales dieciseis mil trescientos veintiseis quetzales exactos (Q16,326.00), cheques de otros bancos rechazados en dólares, mil ochocientos dólares exactos (\$1,800.00), plazo fijo en quetzales, un millón quinientos mil ochocientos exactos (Q1,500,800.00), plazo fijo en dólares treinta y cinco mil dólares exactos (\$35,000.00), de los cuales al ser comparados contra los saldos del sistema, registros auxiliares y contables reflejarán estar conciliados correctamente.-----

Octavo: Se realizó el arqueo de las formas en blanco obtenido las diferencias siguientes:

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna

Acta No. 098-2016

P.T.	I 2/2	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

cheques de caja 6 unidades, chequeras pendientes de entrega 25 unidades, tarjetas de débito 1 unidad, notas de crédito 7 unidades, notas de débito 8 unidades.-----

Noveno: Todos los valores descritos en la presente acta fueron devueltos a los responsables a satisfacción de las partes.-----

Décimo: se revisó los libros auxiliares de la agencia, se revisaron las operaciones de mayor riesgo obteniendo una muestra al azar, se revisó el libro de registro de reversiones, se revisaron las medidas de seguridad, se revisó el libro de sobrantes y faltantes de caja y las pólizas de la agencia al finalizar la jornada laboral.-----

Décimo primero: Se procedió a evaluar el control interno de la agencia.-----

Décimo segundo: Se realizó la evaluación sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo a los empleados de la agencia.-----

Décimo tercero: No habiendo más que hacer constar se dá por terminada la presente en el mismo lugar el día treinta y uno de marzo del año dos mil dieciseis, media hora después de haber iniciado la misma, firmando a continuación las personas que en ella intervinieron.-----

Jorge Edilberto Guillen
Jefe de agencia

Reginaldo Alfonso Cuellar
Subjefe de agencia

Alberto Ezequiel López
Auditoría interna

Elsa Amalia Linares
Auditoría interna

Banco "La Nación, S.A."
Auditoría interna
Ingreso y egreso del personal que labora en la agencia bancaria
según la tarjeta de marcaje

P.T.	J	
		Fecha:
Elaborado por:	A.E.L.	31/03/2016
Revisado por:	A.E.M.F.	31/03/2016

Agencia: Quetzaltenango (029)
Nombre del auditor: Elsa Amalia Linares
Fecha: 31 de marzo de 2016

No.	Nombre	Puesto que ocupa	Ingreso	Egreso	Observaciones
1	Jorge Edilberto Guillen	Jefe de agencia	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
2	Reginaldo Alfonso Cuellar	Subjefe de agencia	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
3	José Gilberto Ramos	Centralizador	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
4	Carlos Catalan España	Ejecutivo de ventas	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
5	Alfredo Godínez Ventura	Receptor pagador	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
6	Elvia Rosillo Hernández	Receptor pagador	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
7	Francisco Eladio Mérida	Receptor pagador	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
8	Carmen Eunice Rivera	Receptor pagador	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
9	Milvia Yanira Lemus	Secretaria	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
10	Lesly Gimena Reyes	Secretaria	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
11	José Vinicio Figueroa	Agente de seguridad	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
12	Luis Guillermo Sagastume	Agente de seguridad	8:30 a.m.	19:00 p.m.	
13	Ana María Lima	Encargada de limpieza	8:30 a.m.	17:00 p.m.	

Observaciones: no hay observaciones _____



 Jefe de agencia



 Auditor

4.6 Informe

Informe de auditoría interna AI-098-2016

Guatemala 04 de abril de 2016

Consejo de administración

Banco La Nación, S.A.

Presente

Señores consejo de administración

En cumplimiento al nombramiento No. AI-098-2016 de fecha 25 de marzo del presente año, emitido por el auditor interno de la institución se efectuó una auditoría a las operaciones que realiza la agencia bancaria ubicada en el departamento de Quetzaltenango (029).

Objetivos

- ✓ Determinar la existencia de los valores, su exactitud, resguardo, y registro; además, comprobar la correcta realización de las operaciones de la agencia bancaria;
- ✓ Revisar el cumplimiento de las políticas y procedimientos al realizar las operaciones con el objetivo se puedan determinar las deficiencias que provocan los altos riesgos;
- ✓ Con base a las deficiencias encontradas, proponer las recomendaciones respectivas que ayuden a minimizar el alto riesgo de cometer errores e irregularidades a las operaciones bancarias.

Alcance

Se realizó la revisión de las operaciones siguientes: arqueo del efectivo y valores, formas en blanco, libros auxiliares, con saldos referidos al 30 de marzo del

presente año, operaciones del día 30 de marzo del presente año; se realizó la evaluación de medidas de seguridad y la evaluación sobre el conocimiento de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo; obteniéndose los resultados siguientes:

Resumen de aspectos principales

1. No existe cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración al abrir la bóveda.
2. Exceso de efectivo en la bóveda de la agencia en quetzales y en dólares; así también, existe diferencia de efectivo en quetzales.
3. Exceso de efectivo en la bolsa de lona de los receptores pagadores, como también, existe diferencia de efectivo del receptor pagador No. 4.
4. Existen deficiencias al momento de realizar el cambio de efectivo al cajero automático; como también, existe diferencia de efectivo en el cajón No. 1.
5. Existen deficiencias en el registro de las formas en blanco en el libro auxiliar y existen diferencias en las formas en blanco contra el libro auxiliar y en el saldo del sistema, que se encuentran en custodia de la agencia.
6. Existen deficiencias al realizar las operaciones por parte de los receptores pagadores (depósitos monetarios, cheques pagados, cheques en consignación, cheques recibidos por compensación, depósitos de ahorro, retiros de ahorro, venta de divisas, compra de divisas, pagos de remesas y los vales que realizan en el transcurso del día para entrega y solicitud de efectivo a la bóveda).
7. No existe un registro adecuado en el caso de las reversiones que se efectúan en la agencia.
8. Existen deficiencias en el registro de faltantes y sobrantes por parte de los receptores pagadores.

9. Existe desconocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos por parte del personal de la agencia.
10. Existen deficiencias en las medidas de seguridad.
11. Se determinó diferencias en la póliza de quetzales al finalizar la jornada laboral.

Presentación de aspectos a mejorar de auditoría y acciones a tomar (aspectos individuales)

- 1. No existe cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración al abrir la bóveda.**

Contenido del hallazgo

Se verificó que al solicitar las claves al departamento de seguridad, se omitieron los procedimientos correspondientes, los empleados responsables de solicitar las claves según se pudo observar en el acta respectiva son: el jefe y el subjefe de agencia, y por lo que se observó los empleados que solicitaron las claves fueron el subjefe de agencia y un receptor pagador.

Causa

Existe demasiada confianza por parte del jefe de agencia para permitir que cualquier empleado pueda solicitar las claves para acceder a la bóveda sin estar registrado en el acta respectiva.

Efecto

La excesiva confianza del jefe de agencia en permitir que cualquier empleado pueda solicitar las claves de acceso a la bóveda provoca un posible acto doloso

por parte de los empleados por tener acceso a la bóveda sin estar registrados en el acta correspondiente.

Fundamento normativo

En la circular No. 22 solicitud de claves de acceso a la bóveda, con fecha dos de enero del año dos mil diez, autorizado por el gerente de operaciones, en la página No. 12, hace mención: “Es responsabilidad del jefe y subjefe de agencia solicitar las claves de acceso de la bóveda al departamento de seguridad, excepto que se manifieste en el acta respectiva la responsabilidad de algún empleado más para solicitar las claves para acceder a la bóveda de la agencia”.

Acciones a tomar

Se recomienda que el jefe y subjefe de agencia realicen sus funciones respectivas al momento de solicitar las claves de acceso a la bóveda, en caso de que el jefe de agencia tenga demasiadas atribuciones, se deberá actualizar el acta respectiva donde se haga mención de los otros empleados responsables de solicitar claves de acceso a la bóveda, para que exista un orden y evitar riesgos contra el patrimonio de la agencia.

2. Exceso de efectivo en la bóveda de la agencia en quetzales y en dólares; así también, existe diferencia de efectivo en quetzales.

Contenido del hallazgo

Se verificó la cantidad de efectivo de la bóveda en quetzales y en dólares y se llegó a la conclusión en base a las políticas establecidas por la administración que los novecientos treinta y nueve mil veinte quetzales (Q939,020.00), y los diecisiete mil doscientos diez dólares (\$17,210.00), con que cuenta la agencia exceden el monto autorizado. Además, se encontró una diferencia en el efectivo de quinientos quetzales exactos (Q500.00), que corresponde a los fardos de Q5.00.

Causa

Incumplimiento de las políticas y procedimientos por parte del jefe de agencia como del subjefe de agencia, con respecto a los rangos de efectivo en moneda nacional y en moneda extranjera con lo que debe contar la agencia para cumplir con sus responsabilidades.

Falta de un testigo cuando se realiza el cuadro de la bóveda realizado por el encargado de la misma.

Efecto

La excesiva cantidad de efectivo en quetzales como en dólares provoca un alto riesgo en pérdidas económicas debido al resultado de un acto doloso.

La inexistencia de un testigo que acompañe al encargado de la bóveda al realizar el cuadro de la bóveda provoca que se cometan actos dolosos a la misma.

Fundamento normativo

En el manual de funciones para agencias, autorizado por el consejo de administración, en la sección No. 1 inciso a) hace mención: “es responsabilidad del jefe de agencia coordinar, administrar y supervisar el trabajo del personal a su cargo con el propósito de que cumplan con sus funciones correspondientes”.

En el manual de políticas y procedimientos autorizado por el consejo de administración, en la sección de políticas en el numeral 5) inciso a), hace mención: “la tenencia de efectivo para las agencias deberá mantenerse en un rango de cuatrocientos mil a setecientos mil quetzales y en moneda extranjera (dólares) el rango será de diez mil a doce mil dólares, de no existir el rango anteriormente mencionado se deberá seguir los procedimientos correspondientes”.

En el manual de políticas y procedimientos autorizado por el consejo de administración, en la sección de procedimientos en el numeral 6) inciso a), hace mención: “al finalizar la jornada laboral se procederá a realizar el cuadro final de la bóveda por el encargado de la misma acompañado de un testigo que tenga

acceso a la bóveda, que también firmará y sellará la integración en el documento correspondiente”.

Acciones a tomar

Se recomienda que el jefe de agencia instruya al subjefe de agencia para que al verificar el saldo de la bóveda al inicio de la jornada se mantenga en el rango de cuatrocientos mil a setecientos mil quetzales y en moneda extranjera (dólares) el rango será de diez mil a doce mil dólares, de exceder la suma antes mencionada se deberá seguir los procedimientos correspondientes para enviar la remesa de efectivo a la oficina central; o por el contrario se tuviera menos efectivo de los rangos antes mencionado se deberá seguir los procedimientos correspondientes para solicitar la remesa de efectivo.

De acuerdo al faltante de quinientos quetzales exactos (Q500.00), se deberá proceder a realizar el cargo al encargado de la bóveda. Para que no vuelva a existir este tipo de situación al finalizar la jornada laboral el jefe de agencia deberá supervisar que se realice el cuadro correspondiente de la bóveda según los procedimientos establecidos por la administración, revisando el documento de integración de efectivo de la bóveda donde tengan que figurar la firma y sello del encargado y testigo del cuadro de la misma.

3. Exceso de efectivo en la bolsa de lona de los receptores pagadores, como también, existe diferencia de efectivo del receptor pagador No. 4.

Contenido del hallazgo

Se verificó que los receptores pagadores al finalizar la jornada de trabajo mantienen excesivo efectivo en la bolsa de lona que les corresponde. Así mismo, se determinó un faltante de doscientos quetzales exactos (Q200.00) al receptor pagador No. 4.

Causa

No existe una supervisión adecuada por parte del jefe de agencia como del subjefe de agencia, que garantice que se estén cumpliendo las políticas y procedimientos establecidos por la administración.

No existe la rotación correspondiente al finalizar la jornada laboral; como también, no se realiza arqueos sorpresivos a los receptores pagadores por parte del jefe o subjefe de agencia.

Efecto

La excesiva cantidad de efectivo como también al no realizar la respectiva rotación que garantiza que la totalidad de efectivo informado y cuadrado con el sistema es lo que realmente existe, provoca que el receptor pagador tenga oportunidad para realizar una actividad no deseada.

La falta de rotación de efectivo diariamente por parte de los receptores pagadores, aunado a la falta de arqueos sorpresivos promueve la existencia de actos dolosos que afectan los intereses de la institución.

Fundamento normativo

En el manual de funciones para agencias, autorizado por el consejo de administración, en la sección No. 1 inciso a) hace mención: “es responsabilidad del jefe de agencia coordinar, administrar y supervisar el trabajo del personal a su cargo con el propósito de que cumplan con sus funciones correspondientes”.

En el manual de políticas y procedimientos de la agencia autorizado por el consejo de administración, en las políticas numeral 3) e inciso b), hace mención: “la tenencia de efectivo para los receptores pagadores al finalizar la jornada laboral no deberá de exceder la suma de tres mil quetzales (Q3,000.00), como también en lo que se refiere a la moneda extranjera (dólares) su saldo deberá ser de cero dólares (\$0.00)”.

En el manual de políticas y procedimientos autorizado por el consejo de administración, en los procedimientos numeral 2) e inciso d), hace mención: “al finalizar la jornada laboral los receptores pagadores deberán cuadrar con los datos que muestra el sistema, después se procederá a la respectiva rotación del efectivo que servirá de vale inicial al siguiente día de labores”.

Acciones a tomar

De acuerdo al faltante de doscientos quetzales exactos (Q200.00), se deberá proceder a realizar el cargo al receptor pagador No. 4. Se recomienda que el jefe de agencia instruya al subjefe de agencia para que al verificar el saldo de los receptores pagadores al finalizar la jornada no exceda de la cantidad de tres mil quetzales (Q3000.00), de lo contrario se deberá realizar los procedimientos respectivos hasta llegar a la suma antes mencionada. Adicional a esto, deberá supervisar a todos los receptores pagadores para que realicen la rotación de efectivo diariamente; como también, se deberán realizar arqueos sorpresivos por el jefe o subjefe de agencia al iniciar la jornada laboral, para evitar que se sigan cometiendo irregularidades.

- 4. Existen deficiencias al momento de realizar el cambio de efectivo al cajero automático; como también, existe diferencia de efectivo en el cajón No. 1.**

Contenido del hallazgo

Se observó que al cambiar el cajero automático el subjefe de agencia no contaba con un testigo que podría ser cualquier empleado de la agencia, también se observó que la última vez que se cambió el cajero automático el marchamo de seguridad no coincidía en el cajón No. 1 (billetes de denominación de Q100.00).

Se determinó una diferencia de trescientos quetzales (Q300.00), en el cajón No. 1 billetes de Q100.00.

Causa

Falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos al momento de cambiar el cajero automático a cargo de la agencia, aunado a la falta de atención al momento de registrar la información del cambio de cajero automático en el documento correspondiente.

Falta de un testigo que acompañe al encargado de cambiar el cajero que verifique el efectivo que se extrae como el que se ingresa.

Efecto

Por la ausencia de un testigo que acompañe al encargado de realizar el cambio del cajero automático, no existe la certeza que el efectivo que está siendo ingresado al cajero automático sea lo que se está informando, por lo cual existe un riesgo alto de irregularidad, al mismo tiempo al variar el número de marchamo físico con el ingresado en la boleta de cambio de cajero da la pauta de que se abrió el cajón No. 1, sin dar el respectivo aviso al departamento de seguridad, en contexto a lo mencionado se da lugar a que exista un acto doloso en cualquier momento.

Fundamento normativo

En las políticas y procedimientos para cambios de cajeros automáticos, autorizado por el consejo de administración, en los procedimientos en el numeral 5) inciso b), hace mención: “el encargado de realizar el cambio de efectivo a los cajeros automáticos deberá estar acompañado por algún empleado de la agencia que hará el papel de testigo por lo cual firmará y sellará el documento correspondiente al cambio de cajero automático juntamente con el encargado de esta función”.

En las políticas y procedimientos para cambios de cajeros automáticos en los procedimientos en el numeral 5) inciso j), hace mención: “la información de la boleta en lo que se refiere al cambio de cajeros automáticos no deberá variar en ningún momento con los datos físicos”.

Acciones a tomar

De acuerdo al faltante de trescientos quetzales exactos (Q300.00), se deberá proceder a realizar el cargo al encargado del cajero. Se recomienda que el encargado del cambio del cajero automático vaya acompañado con algún empleado de la agencia en este caso podría ser un receptor pagador o una secretaria el cual deberá firmar la documentación respectiva del cambio de cajero automático juntamente con el encargado dando certeza de la información registrada. Al mismo tiempo ambas personas se deben hacer responsables por la información que se registra en la boleta antes mencionada, los cuales se harán responsables en caso de existir faltantes o irregularidades al cajero automático.

- 5. Existen deficiencias en el registro de las formas en blanco en el libro auxiliar; así como también, existen diferencias en las formas en blanco contra el libro auxiliar y en el saldo del sistema, que se encuentran en custodia de la agencia.**

Contenido del hallazgo

Se observó que en los libros auxiliares se ingresa la información incompleta y en algunos casos al cometer errores no se realiza el procedimiento correcto, simplemente se altera la información ingresada. Al realizar el arqueo de las formas en blanco se obtuvieron las diferencias siguientes:

1. Cheques de caja

a) Quetzales

Del No.	<u>15425456</u>	al No.	<u>15425499</u>	unidades	<u>44</u>		
Del No.	<u>4000300</u>	al No.	<u>4000399</u>	unidades	<u>100</u>	total	144

Último cheque de caja emitido **15425455** fecha **22/03/2017** valor Q **15,500.00**

b) Dólares

Del No.	<u>25320200</u>	al No.	<u>25320229</u>	unidades	<u>30</u>		
Del No.	<u>30000500</u>	al No.	<u>30000519</u>	unidades	<u>20</u>	total	50

Último cheque de caja emitido **30000499** fecha **22/03/2017** valor US\$ **10,500.00**

Total cheques de caja	194
(-) Saldo según libro auxiliar	200
Diferencia	<u>-6</u>

2. Chequeras pendientes de entrega

a) Quetzales

De 50 cheques	<u>39</u>		
De 25 cheques	<u>52</u>	total en chequeras	91

b) Dólares

De 50 cheques	<u>6</u>		
De 25 cheques	<u>3</u>	total en chequeras	9

Total chequeras	100
(-) Saldo según libro auxiliar	75
Diferencia	<u>25</u>

3. Tarjetas de débito quetzales

a) Quetzales

Fecha de ingreso	Cuentahabiente	Número de cuenta	Existencia
01/03/2016	María del Carmen Paz	49-0256300-3	1
03/03/2016	Lesly Mérida Rivera	34-0023564-6	1
09/03/2016	Amarilis Filomena Flores	36-2356001-2	1
10/03/2016	José Muralles López	23-2564191-6	1
30/03/2016	María José Castillo	35-5623100-6	1

Total tarjetas de débito	5
(-) Saldo según libro auxiliar	4
Diferencia	<u>1</u>

4. Notas de crédito

a) Quetzales

Del No.	<u>802416</u>	al No.	<u>802430</u>	unidades	<u>15</u>		
Del No.		al No.		unidades		total	15

Última nota emitida 802415 fecha 24/03/2017 valor Q 50.00

b) Dólares

Del No.	<u>808017</u>	al No.	<u>808020</u>	unidades	<u>4</u>		
Del No.		al No.		unidades		total	4

Última nota emitida 808016 fecha 23/03/2017 valor US\$ 150.00

Total notas de crédito	19
(-) Saldo según libro auxiliar	<u>12</u>
Diferencia	<u>7</u>

5. Notas de débito

a) Quetzales

Del No.	<u>80834</u>	al No.	<u>80849</u>	unidades	<u>16</u>		
Del No.		al No.		unidades		total	16

Última nota emitida 80833 fecha 22/03/2017 valor Q 250.00

b) Dólares

Del No.	<u>801617</u>	al No.	<u>801624</u>	unidades	<u>8</u>		
Del No.		al No.		unidades		total	8

Última nota emitida 801615 fecha 23/03/2017 valor US\$ 950.00

Total notas de débito	24
(-) Saldo según libro auxiliar	<u>16</u>
Diferencia	<u>8</u>

Causa

Falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos al momento de ingresar la información, aunado a la falta de atención por parte del empleado responsable al registrar la información en el libro auxiliar.

Efecto

Por la falta de información necesaria y oportuna en los libros auxiliares, sumado al incorrecto registro de la información, se promueve un desorden en las formas en blanco lo que puede provocar que se extravíen los documentos y se cometan actos dolosos en contra de la institución debido a que se pueden utilizar estos documentos con otros fines.

Fundamento normativo

En las políticas y procedimientos para registros de las formas en blanco, autorizado por el consejo de administración, en los procedimientos en el numeral 7) inciso b), hace mención: “el empleado responsable deberá ingresar la información completa clara y oportuna al libro auxiliar al momento de existir ingresos o egresos de formas en blanco”.

En las políticas y procedimientos para registros de las formas en blanco, autorizado por el consejo de administración, en los procedimientos en el numeral 7) inciso c), hace mención: “al cometerse algún error al momento de ingresar la información de las formas en blanco se corregirá anulando la información incorrecta con el visto bueno del jefe o subjefe de agencia”.

Acciones a tomar

Se recomienda que el jefe de agencia instruya al personal encargado de dar ingreso o egreso de las formas en blanco el procedimiento correcto, completo, claro y oportuno de ingresar la información al libro auxiliar, y de existir errores al momento de registrar la información se procederá inmediatamente en la siguiente línea a anular la información incorrecta, firmada y sellada por el jefe o subjefe de agencia para su revisión y autorización respectiva.

Se deberán realizar arqueos diariamente al finalizar la jornada comparando los documentos físicos contra los saldos registrados en el libro auxiliar para ingresarlos al sistema de forma correcta, con el propósito de mantener el orden y

no dar lugar a extravíos de documentos que puedan ser utilizados para fines diferentes que afecten la confianza en el banco.

6. Existen deficiencias al realizar las operaciones por parte de los receptores pagadores (depósitos monetarios, cheques pagados, cheques en consignación, cheques recibidos por compensación, depósitos de ahorro, retiros de ahorro, venta de divisas, compra de divisas, pagos de remesas y los vales que realizan en el transcurso del día para entrega y solicitud de efectivo a la bóveda).

Contenido del hallazgo

Se observó que existen deficiencias en las operaciones que realizan por parte de los receptores pagadores al revisar la documentación de las operaciones del día treinta y uno de marzo del presente año que el centralizador ya había escaneado, se observó lo siguiente:

1. Depósitos monetarios

No. de boleta	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
480512	16-326569-5	La boleta contiene tachones	Alfredo Godínez
523659	26-563457-2	Le falta la firma de la persona que realiza el depósito	Elvia Hernández
469853	29-589714-5	Le hace falta el nombre de la cuenta	Francisco Mérida
569875	36-568714-1	Falta el sello y la firma del receptor	Carmen Rivera
456963	25-365896-6	En la boleta aparece el depósito con efectivo y el depósito real se realizó con cheques propios	Elvia Hernández

2. Cheques pagados

No. de cheque	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
563256	36-256356-5	El cheque contiene tachones	Francisco Mérida
965896	25-365241-2	La cantidad en números no coincide con la cantidad en letras	Elvia Hernández
896523	56-698236-5	El endoso esta incompleto	Alfredo Godínez
632541	63-523685-4	Falta el sello de "PAGADO"	Carmen Rivera
640523	56-569856-5	La fecha es 02/06/2015, por lo que ya transcurrieron mas de seis meses	Elvia Hernández

3. Cheques en consignación

No. de cheque	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
253698	25-563859-6	El cheque contiene tachones	Elvia Hernández
563963	14-256413-2	La cantidad en números no coincide con la cantidad en letras	Francisco Mérida
415478	23-256341-1	Falta el sello "COBRADO POR CONSIGNACIÓN"	Elvia Hernández

4. Cheques recibidos por compensación

No. de cheque	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
563256	36-256356-5	El cheque contiene tachones	Francisco Mérida
965896	25-365241-2	La cantidad en números no coincide con la cantidad en letras	Elvia Hernández
640523	56-569856-5	Falta el sello "COBRESE POR COMPENSACIÓN"	Elvia Hernández
523696	24-263523-5	El endoso está incompleto	Carmen Rivera
563457	25-256389-6	Falta el sello de garantía de endoso por ser mayor a Q10,000.00	Elvia Hernández

5. Boletas de depósito de ahorro

No. de boleta	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
523456	25-369852-2	Falta el sello y firma del receptor	Francisco Mérida
563213	63-563698-4	Le falta la firma de la persona que realiza el depósito	Elvia Hernández
231859	52-563231-5	Le hace falta el nombre de la cuenta	Alfredo Godínez
545869	69-563741-2	La boleta contiene tachones	Carmen Rivera
523693	29-563896-5	En la boleta aparece el depósito con cheque de otros bancos y el depósito real fue con cheque propio	Elvia Hernández

6. Boletas de retiro de ahorro

No. de boleta	No. de cuenta	Deficiencia	Empleado responsable
1961561	29-369852-5	Falta el sello y firma del receptor	Francisco Mérida
1965235	29-563987-5	Le falta el número del DPI en el endoso de la persona que realizó el retiro de ahorro	Elvia Hernández
1965124	29-963852-5	Le hace falta el nombre de la cuenta	Alfredo Godínez
1965214	36-563859-5	La boleta contiene tachones	Carmen Rivera
1961525	12-236859-7	Falta la firma del jefe o subjefe de la agencia, debido a que el monto del retiro sobrepasa los Q10,000.00	Francisco Mérida

7. Boletas de venta de divisas

No. de boleta	No. de transacción	Deficiencia	Empleado responsable
15614	81	Falta el sello y firma del receptor	Alfredo Godínez
15618	117	Le falta el número del DPI de la persona que esta comprando las divisas	Francisco Mérida
15620	125	Le hace falta la certificación	Francisco Mérida
15623	136	La boleta contiene tachones	Carmen Rivera
15641	189	le hace falta el diferencial cambiario, y el monto de las divisas en letras	Francisco Mérida

8. Boletas de compra de divisas

No. de boleta	No. de transacción	Deficiencia	Empleado responsable
11420	89	Falta el sello y firma del receptor	Alfredo Godínez
11426	120	Le hace falta el diferencial cambiario, y el monto de las divisas en letras	Francisco Mérida
11435	128	Le hace falta la certificación	Carmen Rivera
11446	137	Falta la firma del jefe o subjefe de agencia	Francisco Mérida
11449	186	Le falta el número del DPI de la persona que esta vendiendo las divisas	Francisco Mérida

9.- Pagos de remesas familiares

No. de remesa	No. de boleta	Deficiencia	Empleado responsable
56325689	895	Falta el sello y firma del receptor	Elvia Hernández
25963855	919	Le hace falta la firma de la persona que recibe la remesa	Alfredo Godínez
63656985	932	Le hace falta la certificación	Elvia Hernández
17256985	939	Falta el número de DPI de la persona que recibe la remesa	Francisco Mérida
56323656	965	Le hace falta la firma de la persona que recibe la remesa	Francisco Mérida

10. Vales de efectivo

Clase de vale	No. de vale	Deficiencia	Empleado responsable
Inicial	89	Falta el sello y firma del receptor	Alfredo Godínez
De pedido	120	La integración no cuadra con el monto total del vale	Elvia Hernández
De recibido	128	Le hace falta la certificación	Francisco Mérida
De recibido	137	Falta la integración	Elvia Hernández
De pedido	186	La integración no cuadra con el monto total del vale	Carmen Rivera

Causa

Falta de atención al momento de realizar las operaciones por parte de los empleados responsables al no realizar las operaciones correctamente y conforme con las políticas y procedimientos establecidos por la administración, aunado a la falta de inducción al momento de ingresar a la institución.

Efecto

Al existir deficiencias en la realización de las operaciones diariamente por parte de los receptores pagadores se crea por parte de los clientes un ambiente de desconfianza e inseguridad lo que provoca que los clientes cierren sus cuentas y ya no utilicen más los servicios del banco; adicional a esto, se afecta la credibilidad de la institución.

Fundamento normativo

En el manual de funciones para agencias, autorizado por el consejo de administración, en la sección No. 2 inciso a) hace mención: “son funciones de los receptores pagadores, atender a los cuentahabientes y clientes de la institución de una forma eficiente, eficaz, responsable y oportuna, al momento de realizar las operaciones respectivas”.

En las políticas y procedimientos para la contratación del personal, autorizado por el consejo de administración, en los procedimientos en el numeral 10) inciso a), hace mención: “la gerencia de recursos humanos deberá brindar 5 días calendario

de inducción al personal de nuevo ingreso contratado para laborar en las agencias de la institución, antes de enviarlos a las agencias respectivas con el propósito de conocer las políticas y procedimientos implementados por la administración y el manejo eficiente y eficaz del sistema a utilizar en las agencias para brindar un servicio de calidad”.

Acciones a tomar

El jefe de agencia deberá cerciorarse con el gerente o sub-gerente de recursos humanos, que los empleados de nuevo ingreso hayan recibido satisfactoriamente la inducción correspondiente; además, el jefe y el subjefe de agencia deberán supervisar constantemente el trabajo de los receptores pagadores; adicional a esto, deberán corregir todas las operaciones que se realizaron de forma incorrecta con el propósito de no tener reclamos por parte de los usuarios. Deberán capacitar al personal que tienen a su cargo y hacerles de su conocimiento lo importante de realizar las operaciones correctamente para que no ocurran este tipo de errores que provocan un alto riesgo para la institución.

7. No existe un registro adecuado en el caso de las reversiones que se efectúan en la agencia.

Contenido del hallazgo

Se observó que en algunas reversiones que se realizaron el día de la auditoría, por medio del libro auxiliar que la información se encuentra incompleta y sin la documentación de respaldo como se menciona a continuación.

No. de operación	Descripción	Deficiencia	Empleado responsable
9	Depósito monetario	Le hace falta la firma y sello del jefe o subjefe de agencia quién autorizó la reversión	Elvia Hernández
23	Retiro de ahorro	Le hace falta el número de la operación de la reversadora y la transacción correcta	Francisco Mérida
29	Pago de remesa familiar	Le hace falta la descripción de la reversión como también el número de la operación reversada, la reversadora y la correcta	Alfredo Godínez
35	Pago de cheque	Le hace falta firma y sello del empleado responsable	Elvia Hernández
46	Compra de divisas	Le hace falta la documentación de respaldo por ser una operación que varió en el monto	Alfredo Godínez
86	Pago de cheque	Le hace falta la fecha de la reversión	Carmen Rivera
96	Cheque consignado	Le hace falta la descripción de la operación que originó la reversión	Elvia Hernández
115	Depósito de ahorro	Le hace falta la documentación de respaldo por ser una operación que varió en el monto	Carmen Rivera
120	Venta de divisas	Le hace falta la firma y sello del jefe o subjefe de agencia quien autorizó la reversión	Alfredo Godínez
122	Cheque consignado	Le hace falta la firma y sello del jefe o subjefe de agencia quien autorizó la reversión	Alfredo Godínez
129	Retiro de ahorro	Le hace falta toda la información solamente registró la operación incorrecta	Elvia Hernández
135	Pago de cheque de caja	Le hace falta el número de la operación de la reversadora y la transacción correcta	Elvia Hernández

Causa

Falta de atención al momento de ingresar la información al libro de reversiones por parte de los empleados responsables; además, falta de supervisión por parte de los encargados que autorizan e ingresan la clave para realizar la reversión.

Efecto

Falta de soporte verídico, por lo que provocará desconfianza por parte de los cuentahabientes y usuarios al realizar las operaciones; al mismo tiempo, la agencia bancaria podría caer en irregularidades que pueden llegar a sanciones por el ente encargado.

Fundamento normativo

En las políticas y procedimientos para el registro de las reversiones, autorizado por el consejo de administración, en los procedimientos en el numeral 15) inciso j), hace mención: “las reversiones que se realicen durante el día deberán ir autorizados por el jefe o subjefe de agencia; así mismo, deberán ingresar la información completa en el libro de las reversiones, como también se le explicará al cuentahabiente o al usuario la razón de la reversión para no generar malos entendidos; en caso, de que la operación a reversar cambie el valor del monto se deberá informar al cuentahabiente o cliente en el mismo día y realizar el cambio de documento”.

Acciones a tomar

Se recomienda que el jefe y el subjefe de agencia antes de autorizar alguna reversión deberá confirmar que la información ingresada en el libro sea correcta, completa y que tenga la documentación de respaldo, antes de ingresar la clave para reversar la operación; en caso, que la reversión cambie del valor del monto se debe de informar al cuentahabiente o al usuario el mismo día para realizar el cambio de documento, de lo contrario se procederá a realizar el cargo al empleado responsable.

8. Existen deficiencias en el registro de faltantes y sobrantes por parte de los receptores pagadores.

Contenido del hallazgo

Se observó que existen deficiencias en el registro de faltantes y sobrantes del personal, como información incompleta, documentación incompleta; entre otros, como se detalla a continuación.

Fecha	No. de operación	Deficiencia	Empleado responsable
02/03/2016	365	No se registró el faltante de Q200.00 y no existe la documentación de respaldo solamente esta registrada la transacción en el sistema del receptor	Elvia Hernández
05/03/2016	342	El sobrante de Q189.00 no esta registrado y le hace falta la documentación respectiva	Francisco Mérida
09/03/2016	417	El empleado no firmó el documento donde se hace responsable del faltante de Q162.00	Carmen Rivera
12/03/2016	509	El empleado no lleno correctamente el documento, le hace falta la fecha y la cantidad en letras del sobrante por Q150.00	Alfredo Godínez
15/03/2016	389	En el documento del sobrante por Q300.00 le hace falta la firma del empleado responsable	Francisco Mérida
19/03/2016	416	En el documento del faltante de Q300.00 observamos que contiene tachones	Carmen Rivera
21/03/2016	379	El sobrante de Q250.00 no esta registrado en el libro de faltantes y sobrantes	Francisco Mérida
25/03/2016	395	El faltante de Q75.00 no se realizó el abono ese mismo día, y según las politicas de la administración hace mención que: "los faltantes menores o iguales a Q100.00 deberán abonarse en el mismo día"	Elvia Hernández
28/03/2016	319	El empleado no firmó el documento donde se hace responsable del faltante de Q125.00	Francisco Mérida
29/03/2016	365	En el documento del faltante de Q125.00 observamos que contiene tachones	Elvia Hernández
30/03/2016	396	El faltante de Q93.00 no se realizó el abono ese mismo día, y según las politicas de la administración hace mención que: "los faltantes menores o iguales a Q100.00 deberán abonarse en el mismo día"	Alfredo Godínez

Causa

Falta de una supervisión eficiente por parte del jefe y subjefe de agencia en cuanto a las políticas y procedimientos que son de cumplimiento obligatorio para todo el personal que labora en la agencia bancaria.

Efecto

La falta del registro correcto de los faltantes y sobrantes puede provocar que los responsables no se hagan cargo de lo que les corresponde por falta de información necesaria. En el caso de los sobrantes se pueden cometer irregularidades y devolver el efectivo a alguien que no le pertenece.

Fundamento normativo

En el manual de funciones para agencias, autorizado por el consejo de administración, en la sección No. 1 inciso a) hace mención: “es responsabilidad del jefe de agencia coordinar, administrar y supervisar el trabajo del personal a su cargo con el propósito de que cumplan con sus funciones correspondientes”.

En las políticas y procedimientos para el registro de los faltantes y sobrantes, autorizado por el consejo de administración, en los procedimientos en el numeral 17) inciso b), hace mención: “los faltantes y sobrantes deberán estar firmado por el empleado responsable, y autorizado por el jefe o subjefe de agencia firmando y sellando la boleta, que a la vez revisará que la información en la boleta este completa, correcta y certificada por el sistema, en caso que el faltante sea igual o menor a cien quetzales (Q100.00) o su equivalente en dólares deberá abonarse el mismo día de declararse el faltante”.

Acciones a tomar

Se recomienda que el jefe o el subjefe de agencia firmen y sellen la boleta del faltante o sobrante; además, deberán verificar que la información ingresada esté completa, correcta, certificada por el sistema y firmada por el empleado responsable; adicional a esto, todo faltante igual o menor a cien quetzales

(Q100.00) o su equivalente en dólares deberá abonarse el mismo día de declararse el faltante, por lo que se debe de abonar inmediatamente los faltantes de Q75.00 y Q93.00.

9. Existe desconocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos por parte del personal de la agencia.

Contenido del hallazgo

Se observó por medio de un cuestionario un conocimiento regular del personal de la agencia acerca de los programas, leyes y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, se verificó un conocimiento regular. Como se detalla a continuación:

No.	Nombre	Puesto que ocupa	Número de pregunta										Total
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Jorge Edilberto Guillen	Jefe de agencia	10	0	10	10	10	0	10	5	0	10	65
2	Reginaldo Alfonso Cuellar	Subjefe de agencia	10	0	0	10	10	0	10	5	10	10	65
3	José Gilberto Ramos	Centralizador	10	0	10	10	0	0	10	10	0	10	60
4	Carlos Catalan España	Ejecutivo de ventas	10	10	0	10	0	10	0	0	10	10	60
5	Alfredo Godínez Ventura	Receptor pagador	10	10	0	10	0	0	0	10	0	10	50
6	Elvia Rosillo Hernández	Receptor pagador	10	0	10	10	0	10	0	10	0	10	60
7	Francisco Eladio Mérida	Receptor pagador	10	0	0	10	0	0	10	10	10	10	60
8	Carmen Eunice Rivera	Receptor pagador	10	10	0	10	0	0	0	10	10	10	60
9	Milvia Yanira Lemus	Secretaria	10	0	10	10	0	10	10	0	0	10	60
10	Lesly Gimena Reyes	Secretaria	10	0	0	10	0	10	10	10	0	10	60

600

▲

Promedio

60

Nivel de conocimiento

0 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 100
Conocimiento deficiente	Conocimiento regular	Conocimiento aceptable	Conocimiento satisfactorio

Promedio de la agencia

60 Puntos

Causa

Desatención por parte del jefe de agencia, que es el encargado de solicitar la capacitación debida al departamento de cumplimiento, específicamente por medio del oficial de cumplimiento.

Efecto

La falta de una capacitación constante a los empleados de la agencia va a provocar que se cometan irregularidades lo que conlleva a una sanción por parte de la Superintendencia de Bancos por medio de la Intendencia de Verificación Especial (IVE).

Fundamento normativo

En el manual de funciones para agencias, autorizado por el consejo de administración, en la sección No. 1 inciso a) hace mención: “es responsabilidad del jefe de agencia coordinar, administrar y supervisar el trabajo del personal a su cargo con el propósito de que cumplan con sus funciones correspondientes”.

En la circular No. 17 de fecha uno de enero del año 2005 hace mención de lo siguiente: capacitación de los empleados de las agencias sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, autorizado por el oficial de cumplimiento, es responsabilidad del jefe de agencia solicitar los programas de capacitación al departamento de cumplimiento con el propósito de mantener una información actualizada a los empleados de la agencia bancaria.

Acciones a tomar

Se recomienda que el jefe de agencia realice la solicitud correspondiente al departamento de cumplimiento para que se organice una capacitación mensual por parte del oficial de cumplimiento y mantenerse actualizado sobre los cambios en lo que respecta a la referida ley.

Y debido a la importancia del conocimiento de las referidas leyes y programas por parte de los empleados de la agencia, se recomienda que el oficial de cumplimiento realice una planificación anual en donde se contemple las capacitaciones a las agencias bancarias, con el propósito de evitar sanciones por parte de la Superintendencia de Bancos que van desde US\$10,000.00 a US\$625,000.00 y en caso de reincidencia se procede a la cancelación de la personería jurídica.

10. Existen deficiencias en las medidas de seguridad.

Contenido del hallazgo

Se observó que no existe un plan de evacuación para cualquier contingencia, adicional a esto existen mecanismos que no funcionan en relación con las medidas de seguridad de la agencia, lo cual se detalla a continuación:

Botón de pánico

Botón del receptor pagador No. 1 y servicio al cliente No. 1

Sensores de movimiento

Área del lobby

Extinguidores

Actualmente vencido

Planta eléctrica

Última fecha de mantenimiento 06/03/2015

Causa

Falta de una revisión periódica de los mecanismos que garantizan seguridad a la agencia; adicional a esto, falta de un plan de contingencias.

Efecto

La falta de una revisión periódica de los mecanismos que garantizan seguridad para la agencia, y la falta de un plan de contingencia provoca que la seguridad física de los empleados que laboran en la agencia sea vulnerable como también ante cualquier acto mal intencionado.

Fundamento normativo

En el manual de funciones para agencias, autorizado por el consejo de administración, en la sección No. 2 inciso b) hace mención: “es responsabilidad

del jefe de agencia administrar los recursos con los que cuenta la agencia, para la consecución de sus objetivos; haciendo el uso correcto de los mismos, reportando el mal funcionamiento al departamento respectivo”.

Acciones a tomar

Se recomienda que el jefe de agencia realice las solicitudes correspondientes para realizar las reparaciones y mantenimientos respectivos a los mecanismos que garantizan seguridad para la agencia, como también realizar pruebas periódicas para conocer el estado de los mismos para realizar los procedimientos correspondientes en el momento oportuno; asimismo, se recomienda realizar un plan de evacuación por cualquier eventualidad que se pudiera suscitar, garantizando la seguridad física de todo el personal que labora en la agencia bancaria.

11. Se determinó diferencias en la póliza de quetzales al finalizar la jornada laboral.

Contenido del hallazgo

Se revisaron las pólizas encontrándose diferencias en la póliza de quetzales por la cantidad de seis mil trescientos noventa y nueve con 16/100, que correspondían a un depósito monetario mal ingresado realizado a las 09:15 horas por el receptor pagador No. 2, y un depósito de ahorro que también se ingresó incorrectamente a las 10:12 horas por el receptor pagador No. 1.

Causa

Falta de cuadros parciales por parte del centralizador a la documentación de los receptores pagadores, aunado a la falta de atención de los receptores pagadores al realizar las operaciones y la falta de supervisión del jefe y subjefe de agencia hacia los receptores pagadores y centralizador.

Efecto

Al no realizar cuadros parciales a la documentación de los receptores pagadores se tiene el riesgo que al finalizar la jornada laboral, la póliza de quetzales como la de dólares pueden encontrarse descuadrados, y pueden originar retrasos en el cuadro final de la agencia, especialmente si son documentos que deben enviarse a la cámara de compensación; por lo que pueden ocasionar gastos adicionales para la institución; así como también, el riesgo de que la empresa encargada del courier no traslade los documentos oportunamente por lo que puede ocasionar extravíos de documentación.

Fundamento normativo

En el manual de funciones para agencias, autorizado por el consejo de administración, en la sección No. 1 inciso a) hace mención: “es responsabilidad del jefe de agencia coordinar, administrar y supervisar el trabajo del personal a su cargo con el propósito de que cumplan con sus funciones correspondientes”.

Acciones a tomar

Es necesario que el jefe de agencia instruya al centralizador, para que realice cuadros parciales por lo menos a cada dos horas, con el propósito principal de encontrar cualquier descuadre de documentación que por error se haya ingresado incorrectamente para evitar retrasos en el cuadro final, que puedan ocasionar a la agencia recursos económicos adicionales y extravío de documentación por parte de la empresa encargada del courier por no llevar la bolsa de documentación y la de compensación al buzón de la agencia oportunamente.

Conclusión del informe de auditoría

Se realizó la auditoría interna a la agencia ubicada en el municipio de Quetzaltenango del departamento de Quetzaltenango No. 029, del día 29 al día 31 de marzo del presente año, en el cual el alcance de auditoría fue el siguiente:

- ✓ Arqueo de efectivo en moneda nacional y moneda extranjera (bóveda, fondo de caja chica y el cajero automático);
- ✓ Arqueo de documentos valorizados en moneda nacional y extranjera (cheques de viajero, cheques rechazados propios, cheques rechazados de otros bancos, copias de los certificados de ahorro a plazo);
- ✓ Arqueo de formas en blanco en moneda nacional y moneda extranjera (cheques de caja, chequeras pendientes de entrega, certificados de ahorro a plazo, libretas de ahorro, giros, calcomanías de impuesto de circulación, boletos de ornato, tarjetas de débito y crédito, claves de acceso para realizar operaciones por medio de celular e internet, notas de crédito y débito);
- ✓ Revisión de las medidas de seguridad (agentes de seguridad, botones de pánico, cámaras de video, sensores de movimiento, detectores de humo, extinguidores de fuego, plan de evacuación y planta eléctrica);
- ✓ Revisión de las operaciones con mayor riesgo (depósitos monetarios, cheques pagados, cheques en consignación, cheques recibidos por compensación, depósitos de ahorro, retiros de ahorro, venta de divisas, compra de divisas, pagos de remesas y los vales que realizan en el transcurso del día para entrega y solicitud de efectivo a la bóveda);
- ✓ Revisión del libro de reversiones;
- ✓ Revisión de la documentación y del libro de los faltantes y sobrantes;
- ✓ Realizar la evaluación del conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo; y,
- ✓ Revisión de la póliza en quetzales y dólares al finalizar la jornada laboral.

Lográndose determinar que en la agencia existe un alto riesgo de cometer errores e irregularidades y esto debido a una inadecuada supervisión por parte del jefe y

subjefe de agencia encargados de realizar esa función; aunado a la desatención que tienen los empleados en el cumplimiento de las políticas y procedimientos al efectuar sus funciones, relacionado al resguardo de los valores, formas en blanco y al realizar las operaciones, por lo que se deben de tomar las medidas propuestas en el presente informe a fin de mantener resultados satisfactorios sobre el correcto resguardo de los valores, formas en blanco y la correcta realización de las operaciones de la agencia bancaria.

De no realizar las recomendaciones correspondientes se toma el riesgo de que la institución bancaria tengan elevadas pérdidas económicas, debido a la falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración al realizar las operaciones por los empleados de la agencia.

Por otra parte, en consecuencia a la falta de información sobre las referidas leyes y programas que se encargan de la lucha contra el lavado de dinero u otros activos y a prevenir y reprimir el financiamiento del terrorismo independiente de la responsabilidad del empleado, a la institución bancaria podrían atribuirle sanciones, por la Superintendencia de Bancos que van desde US\$10,000.00 hasta US\$625,000.00, o en casos de reincidencia hasta la cancelación de la personalidad jurídica. En este sentido se recomienda poner en marcha todas las acciones para minimizar el alto riesgo de cometer errores e irregularidades a que están expuestas las agencias bancarias, para obtener resultados satisfactorios.

Comentarios del Auditado

El personal de la agencia Quetzaltenango (029) está de acuerdo con los aspectos a mejorar y con las acciones a tomar, y empieza a tomar las medidas correctivas.

La gerencia de auditoría interna desea expresar su agradecimiento por la cooperación recibida durante la auditoría interna a las operaciones por parte del personal y funcionarios de la agencia antes mencionada.

Atentamente:



Alberto Ezequiel López
Coordinador de Auditoría



Elsa Amalia Linares
Auxiliar de Auditoría



Alexander Enrique Monzón Fuentes
Auditor Interno

Distribución

Consejo de accionistas;

Gerente de operaciones;

Jefe regional (área de occidente);

Jefe de agencia Quetzaltenango (029); y,

Subjefe de agencia Quetzaltenango (029).

CONCLUSIONES

1. Dentro de las agencias bancarias se maneja altas sumas de valores al realizar las funciones por el personal de la misma, pero no siempre se cumplen con las políticas y procedimientos establecidos por la administración para su adecuado resguardo, lo que provoca que exista un alto riesgo de cometer errores e irregularidades al mantener valores que exceden los límites de efectivo permitidos en la bóveda, en las bolsas de efectivo de los receptores pagadores y al realizar el cambio de efectivo de los cajeros automáticos, a efectos que la institución bancaria al existir un acto doloso tenga grandes pérdidas económicas.
2. Los empleados de las agencias bancarias manejan diferentes tipos de formas en blanco que envía la oficina central para cumplir con sus funciones y responsabilidades, y por lo que se pudo determinar en el caso práctico no se mantiene un registro adecuado de las mismas, lo que podría provocar que se extravié alguna y se pueda utilizar con fines diferentes, para afectar los intereses de la institución bancaria; aunado, a las deficiencias que se cometen al realizar las operaciones por parte de los receptores pagadores y a la falta de un registro adecuado de las reversiones al cometer errores a las mismas; provoca desconfianza en los usuarios, lo que podría ocasionar que ya no se utilicen los servicios de la institución bancaria.
3. En las agencias bancarias se realizan una serie de operaciones diariamente donde se manejan altos volúmenes de documentación que es necesario que se controle correctamente para evitar el mal uso de las mismas, y verificar que esa documentación sea correcta válida y coincida con los

datos del sistema, pero en ocasiones los empleados responsables del cuadro de la documentación no realizan sus funciones de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la administración lo que ocasiona al finalizar la jornada laboral que exista descuadres de documentación contra el sistema, a efectos de generar gastos innecesarios a la institución bancaria para su traslado hacia la oficina central por incumplir con el traslado oportuno y en gastos por reparar las pérdidas de los documentos que pudieran existir.

4. De acuerdo al caso práctico se comprueba la hipótesis planteada por lo que se concluye que la falta de una auditoría interna periódica a la revisión de las operaciones que se realizan en una agencia de un banco privado nacional, donde al auditor se le permita detectar las deficiencias en el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidas por la administración; provoca, la existencia de alto riesgo de cometer errores e irregularidades en el resguardo de los valores, formas en blanco y al realizar las operaciones bancarias por parte de los empleados que laboran en una agencia de un banco privado nacional.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el jefe de agencia supervise que el encargado de la bóveda al inicio de la jornada laboral verifique los límites de efectivo permitidos, en caso de exceder lo establecido, deberá realizar los procedimientos necesarios para el envío de remesa a la oficina central. Por otra parte, el subjefe de agencia al finalizar la jornada laboral deberá verificar el cuadro respectivo del efectivo de los receptores pagadores comprobando que los límites de efectivo sean los apropiados según las políticas establecidas por la administración y supervisar que se realice la rotación de efectivo de los receptores pagadores, con el propósito de evitar que existan pérdidas económicas para la institución bancaria por cualquier acto mal intencionado.
2. El jefe y el subjefe de agencia dentro de sus funciones se encuentra la de coordinar y supervisar el trabajo del personal que labora en la agencia bancaria; por lo tanto, deberán revisar todos los días que las formas en blanco se registren de manera apropiada y oportuna en los libros auxiliares y se ingresen correctamente al sistema por parte del empleado responsable; además, deberán mantener capacitación por lo menos una vez al mes a los receptores pagadores en cuanto a las políticas, procedimientos y el uso correcto del sistema que se utiliza para realizar las operaciones diariamente, con el propósito de evitar que se cometan errores e irregularidades y brindar un trabajo de calidad y con resultados satisfactorios que le brinden beneficios a la institución bancaria.
3. Se recomienda al jefe y al subjefe de agencia supervisar todos los días al empleado responsable del cuadro de la documentación, para mantener la

documentación de las operaciones realizadas por los receptores pagadores cuadradas durante el transcurso de la jornada laboral; en tal sentido, de existir errores en la documentación se puedan corregir de forma oportuna, para evitar que al finalizar la jornada laboral exista descuadres de documentación que provoque que se realicen procedimientos alternos que van a ocasionar gastos innecesarios para la institución bancaria en el traslado de la documentación o por extravío de las mismas.

4. En el plan anual de auditoría la gerencia de auditoría interna debe contemplar por lo menos dos veces al año una auditoría a las operaciones que se realizan en las agencias bancarias con el objetivo principal de revisar que las políticas y procedimientos establecidos por la administración se cumplan apropiadamente en el resguardo de los valores, formas en blanco y al realizar las operaciones por parte del personal, a la vez se debe revisar las medidas de seguridad, así como también realizar el cuestionario sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos a los empleados que laboran en la agencia, con el propósito de minimizar los altos riesgos de cometer errores e irregularidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvin A. Arens. – Auditoría un enfoque integral. – México. – Pearson Educación, 2007. Décimo primera edición. – 800 p.
2. Asamblea Nacional Constituyente. – Constitución Política de la República de Guatemala. – Edición Actualizada 2007. – 76 p.
3. Congreso de la República de Guatemala. -- Código de Trabajo. Decreto No. 1441 y sus reformas. -- 226 p.
4. Congreso de la República de Guatemala. -- Código de Comercio de Guatemala. Decreto No. 2-70 y sus reformas. -- 170 p.
5. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto No. 76-78. -- 4 p.
6. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto No. 78-89 y sus reformas. -- 1 p.
7. Congreso de la República de Guatemala. Código tributario. -- Decreto No. 6-91 y sus reformas. -- 80 p.
8. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto No. 27-92 y sus reformas. -- 52 p.
9. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos. Decreto No. 37-92 y sus reformas. -- 24 p.
10. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público. Decreto No. 42-92. -- 3 p.

11. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles. Decreto No. 15-98. -- 17 p.
12. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley de Libre Negociación de Divisas. Decreto No. 94-2000. -- 5 p.
13. Congreso de la República de Guatemala. -- Decreto No. 37-2001. -- 4 p.
14. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Decreto No. 67-2001. -- 12 p.
15. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Decreto No. 16-2002. -- 24 p.
16. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley Monetaria, Decreto No. 17-2002. -- 8 p.
17. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto No. 19-2002 y sus reformas. -- 54 p.
18. Congreso de la República. -- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto No. 58-2005. -- 10 p.
19. Congreso de la República de Guatemala. -- Ley de Actualización Tributaria. Decreto No. 10-2012 y sus reformas. -- 97 p.
20. Instituto de Auditores Internos (The Institute Of Internal Auditors -- IIA). -- Marco Internacional Para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. -- Copyrightc. 2011. -- Altamonte Spring 194 p.
21. Molina, J. Ernesto. -- Contabilidad Bancaria. -- Guatemala: J. Ernesto Molina, 2014, Décimo cuarta Edición. -- 233 p.
22. Presidencia de la República de Guatemala. -- Acuerdo gubernativo No. 118-2002. Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y sus reformas. -- 11 p.

23. Presidencia de la República de Guatemala. -- Acuerdo gubernativo No. 86-2006. Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. – 7 p.
24. Revelo, R. Jorge. – Auditoría Administrativa. – Ecuador: 2012, Segunda Edición. – 57 p.

WEBGRAFÍA

25. Auditoría. – [En línea]. – [Consultado el 12 de mayo de 2016]. – Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos17/auditoria/auditoria.shtml>
26. Auditoría, Papeles de Trabajo. – [En línea]. – [Consultado el 06 de mayo de 2016]. – Disponible en: <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html>
27. Banco de Guatemala. – [En línea]. – [Consultado el 14 de abril de 2016]. – Disponible en: <http://www.banquat.gob.gt/publica/doctos/historia.pdf>
28. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. – La Función de Auditoría Interna en los Bancos. – [En línea]. – [Consultado el 15 de abril de 2016]. – Disponible en: http://www.grupoeniac.com/public_resources/nonperiodic/Sector_Financiero_y_Comercio_Internacional/products/Occam/Internal_audit_function_in_banks_spanish.pdf.
29. Operaciones Bancarias. – [En línea]. – [Consultado el 03 de mayo de 2016].– Disponible en: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/operaciones-bancarias/operaciones-bancarias.htm>
30. Superintendencia de Bancos de Guatemala. – [En línea]. – [Consultado el 14 de abril de 2016]. – Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/web/sib/inicio>

31. Técnicas y Procedimientos. -- Procedimientos de Auditoría. – [En línea]. – [Consultado el 15 de abril de 2016]. – Disponible en: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse100.html#QQ1-75-95>