

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

**LA AUDITORIA INTERNA Y LOS PAPELES DE TRABAJO
EN LAS TARJETAS DE DEBITO**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

POR

JORGE LUIS HERNANDEZ RODRIGUEZ

PREVIO A CONFERIRSELE EL TITULO DE

CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADEMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, Abril de 1999

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

DECANO	Lic. Miguel Angel Lira Trujillo
SECRETARIO	Lic. Eduardo Antonio Velásquez Carrera
VOCAL 1º.	Lic. Jorge Eduardo Soto
VOCAL 2º.	Lic. Andrés Guillermo Castillo Nowell
VOCAL 3º.	Lic. Víctor Hugo Recinos Salas
VOCAL 4º.	P.C. Julissa Marisol Pinelo Machorro
VOCAL 5º.	P.C. Miguel Angel Tzoc Morales

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXAMENES
DE AREAS PRACTICAS**

AUDITORIA	Lic. Carlos H. Calderón Hernández
CONTABILIDAD	Lic. Manuel Fernando Morales García
MATEMATICO-ESTADISTICA	Lic. Edgar Valdez Castañeda.

**JURADO QUE PRACTICO EL EXAMEN
PRIVADO DE TESIS**

PRESIDENTE	Lic. Mibzar Amos Castañón Orozco
EXAMINADOR	Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez
EXAMINADORA	Licda. Esperanza Roldán de Morales



Guatemala, 04 de noviembre de 1998

Señor Decano de la Facultad de
Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Lic. Miguel Angel Lira Trujillo
Ciudad Universitaria

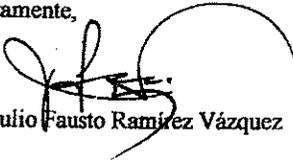
Señor Decano:

En atención a la designación que se sirvieran hacerme por medio de la Decanatura, he asesorado el trabajo de tesis titulado "LA AUDITORIA INTERNA Y LOS PAPELES DE TRABAJO EN LAS TARJETAS DE DEBITO", preparado por el estudiante de Auditoria señor JORGE LUIS HERNANDEZ RODRIGUEZ.

Constantemente intercambiamos ideas sobre el desarrollo del trabajo, le hice observaciones que en gran parte fueron admitidas y sugerencias que se incorporaron al texto.

El estudio del tema recoge las experiencias personales del autor y a mi juicio reúne los requisitos académicos indispensables; por consiguiente, opino en forma favorable para que el trabajo del señor Hernández Rodríguez sea aceptado y pueda someterse al Examen Oral de Tesis, para optar el título de Contador Público y Auditor.

Atentamente,



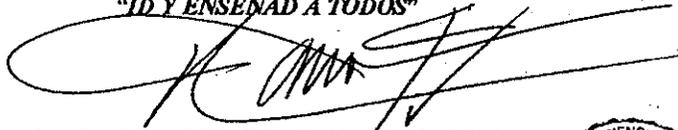
Lic. Julio Fausto Ramírez Vázquez

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DIECINUEVE DE MARZO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE.

Con base en lo estipulado en el Artículo 23º. Del Reglamento de Evaluación Final de Exámenes de Areas Prácticas y Examen Privado de Tesis, el dictamen emitido por el Lic. Julio Fausto Ramírez Velásquez y el Acta AUD. 09-99, donde consta que el estudiante **JORGE LUIS HERNANDEZ RODRIGUEZ**, ha aprobado su Examen Privado de Tesis, se le autoriza la impresión del Trabajo de Tesis, denominado: "LA AUDITORIA INTERNA Y LOS PAPELES DE TRABAJO EN LAS TARJETAS DE DEBITO".

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. EDUARDO ANTONIO VELASQUEZ CARRERA
SECRETARIO



LIC. MIGUEL ANGE LIRA TRUJILLO
DECANO



DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme orientación y sabiduría, para concederme este triunfo.
- A MIS PADRES:**
Lic. Jorge Alberto Hernández Canos (+) Por el esmero y sacrificios de mi educación, para forjarme un hombre de éxito.
- Ana María Rodríguez Vda. De Hernández** Con mucho amor en recompensa a todos sus sacrificios.
- A MI ESPOSA:**
Ingrid Marlene Godoy de Hernández Compañera de luchas, sacrificios y triunfos.
- A MI HIJA:**
María Fernanda Hernández Godoy Como un estímulo a su vida.
- A MI HERMANA:**
Ana María Hernández Rodríguez Por su apoyo y cariño.
- A MIS ABUELITAS:**
Juana Canus Santos (+)
Genoveva Chavez Vda. De Rodríguez Por el apoyo y educación que me brindaron.
- A MIS TIOS, PRIMOS, CUÑADOS, SOBRINOS, COMPADRES Y SUEGROS.** Con afecto especial.
- A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS** Por su constante motivación y estímulo.

AGRADECIMIENTO

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE GUATEMALA

Por haberme motivado a culminar el presente trabajo.

AL ASESOR DE TESIS:

Lic. Julio Fausto Ramírez Vázquez

**LA AUDITORIA INTERNA Y LOS PAPELES DE TRABAJO
EN LAS TARJETAS DE DEBITO**

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCION	
CAPITULO I AUDITORIA INTERNA	
1.1 ANTECEDENTES	1
1.2 DEFINICION	2
1.3 IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA INTERNA	3
1.4 OBJETIVOS QUE PERSIGUE LA AUDITORIA INTERNA	3
1.5 GULAS PARA LA PRACTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORIA INTERNA.	5
1.5.1 Independencia de las actividades que se auditan	6
1.5.2 Conocimiento técnico y capacidad profesional	7
1.5.3 Alcance del Trabajo	8
1.5.4 Realización del Trabajo de Auditoría	9
1.5.5 Administración del Departamento de Auditoría Interna	10
1.5.6 Métodos para la evaluación de las funciones a auditar	12
1.5.7 Programas de Trabajo	15
1.5.8 Pruebas Sustantivas y de Cumplimiento	16
1.5.9 Comunicación de los resultados a través del informe	16
1.6 LOS PAPELES DE TRABAJO	
1.6.1 Definición	18



	Página
1.6.2 Objetivos	18
1.6.3 Contenido	19
1.6.4 Archivos	19
1.6.5 Requisitos Mínimos	19
1.6.6 Propiedad y custodia de los papeles de trabajo	20
CAPITULO II TARJETAS DE DEBITO	
2.1 DEFINICION	21
2.2 CARACTERISTICAS	22
2.3 LINEAMIENTOS GENERALES PARA ALGUNAS OPERACIONES CON TARJETAS DE DEBITO	23
2.3.1 Suscripción de Tarjetas de Débito	23
2.3.2 Embozado de tarjetas	24
2.3.3 Troquelado de tarjetas	24
2.3.4 Entrega de tarjetas al usuario	24
2.3.5 Código de Seguridad Personal (PIN)	25
2.4 VENTAJAS Y DESVENTAJA DEL USO DE LA TARJETA DE DEBITO	25
2.5 DIFERENCIA ENTRE UNA TARJETA DE DEBITO Y UNA TARJETA DE CREDITO	26
2.6 MEDIOS EN QUE OPERA LA TARJETA DE DEBITO	26
2.6.1 TERMINALES FINANACIERAS EN PUNTOS DE VENTA (POS'S)	26
2.6.2 CAJEROS AUTOMATICOS (ATM'S)	27
2.6.2.1 Antecedentes	27

	Página
2.6.2.2 Definición	28
2.6.2.3 Operaciones realizadas en los cajeros automáticos	28
2.6.3 Como usar la tarjeta de débito	28
CAPITULO III COMO OPERAN LOS BANCOS AFILIADOS, COMERCIOS (POS'S) Y UNA EMPRESA DE CAJEROS AUTOMATICOS (ATM'S)	
3.1 CONCEPTOS GENERALES	31
3.1.1 Empresa de Cajeros Automáticos (ATM'S)	31
3.1.2 Comercios (POS'S)	33
3.1.3 Bancos Afiliados	33
3.2 PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS ENTRE UNA EMPRESA DE CAJEROS AUTOMATICOS, BANCOS PARTICIPANTES Y COMERCIOS AFILIADOS	33
3.2.1 Embozado de tarjetas	33
3.2.2 Abastecimiento de los Cajeros Automáticos	35
3.2.3 Reporte de liquidación de transacciones efectuadas en Cajeros Automáticos (ATM'S)	36
3.2.4 Entrega de tarjetas y documentos a los bancos, por transacciones en Cajeros Automáticos	37
3.2.5 Cortes físicos y teóricos de los Cajeros Automáticos	38
3.2.6 Reporte de liquidación de transacciones realizadas en comercios afiliados (POS'S)	39
3.2.7 Cobro de las boletas de remisión (Vouchers), por parte de los comercios afiliados	39



	Página
3.2.8 Presentación de reclamos de los tarjetahabientes	40
3.2.9 Bloqueo de tarjetas	41
3.3 COMUNICACIÓN ENTRE LA EMPRESA DE ATM'S, BANCOS SOCIOS Y COMERCIOS AFILIADOS	42
3.3.1 Autorización de la empresa de ATM'S, cuando el banco emisor se encuentra fuera de línea (sin comunicación).	43
CAPITULO IV LA AUDITORIA INTERNA EN LAS TARJETAS DE DEBITO	
4.1 TARJETAS DE DEBITO	48
4.1.1 Presentación en los Estados Financieros	48
4.1.2 Método para la evaluación del área de Tarjetas de Débito	48
4.1.3 Programa de Trabajo	50
4.1.4 Pruebas Sustantivas y de Cumplimiento	53
4.1.4.1 Pruebas Sustantivas	53
4.1.4.2 Pruebas de Cumplimiento	54
4.2 MONETARIOS	
4.2.1 Definición y Naturaleza	54
4.2.2 Presentación en los Estados Financieros	56
4.2.3 Método para la evaluación del área de Monetarios	57
4.2.4 Programa de Trabajo	58
4.2.5 Pruebas Sustantivas y de Cumplimiento	59
4.2.5.1 Pruebas Sustantivas	59
4.2.5.2 Pruebas de Cumplimiento	59

	Página
4.3 INVERSIONES	
4.3.1 Definición y Naturaleza	60
4.3.2 Presentación en los Estados Financieros	60
4.3.3 Aspectos Legales para la adquisición de acciones por parte de las Instituciones Bancarias.	61
4.3.4 Método para la evaluación de las Inversiones	63
4.3.5 Programa de Trabajo	64
4.3.6 Pruebas Sustantivas y de Cumplimiento	66
4.3.6.1 Pruebas Sustantivas	66
4.3.6.2 Pruebas de Cumplimiento	67
CAPITULO V CASO PRACTICO EN LAS AREAS DE TARJETAS DE DEBITO, MONETARIOS E INVERSIONES”	
AREA DE TARJETAS DE DEBITO	69
AREA DE MONETARIOS	76
AREA DE INVERSIONES	87
CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFIA	97

INTRODUCCION

La creciente ampliación de las actividades de los bancos, su mayor dispersión geográfica, el incremento de los costos de locales, personal, papelería, y una creciente competitividad que obligan a brindar servicios más atractivos a los clientes, han contribuido al desarrollo del concepto "autoservicio" en la gestión bancaria.

En este sentido uno de los servicios que más se está imponiendo a escala mundial es la utilización del plástico o tarjetas que son operadas a través de los cajeros automáticos o la máquina ATM (Automated Teller Machine) que se aplican a una interesante gama de operaciones como: depósitos monetarios, depósitos de ahorro corriente, certificados a plazo fijo, retiro de fondos en cuentas de monetarios y ahorros, pagos de servicios, cuotas de préstamos, transferencia entre cuentas, y consulta de saldos.

Los cajeros automáticos que, en su expresión más elemental, son terminales de una computadora central que soporta la información y el sistema de aplicación que administra toda la operatoria, se encuentran localizadas en su mayor parte en sucursales de las agencias y en puntos de concentración de afluencia de público tales como centros comerciales. Por otra parte, estos sistemas contemplan la posibilidad de atención fuera de los días y los horarios de actividad bancaria con las obvias ventajas que esta modalidad representa a los usuarios.

Ante la aceptación de los plásticos o tarjetas como medio de pago en los diferentes comercios de la ciudad de Guatemala, y retiro de efectivo, en los distintos cajeros automáticos a cualquier hora, nos hace pensar en una rápida proliferación en este tipo de transacciones en nuestro medio, y consecuentemente, en un mayor desplazamiento y multiplicación de los riesgos. Por lo que es necesario incorporar a las rutinas de



verificación de Auditoría Interna una evaluación periódica sobre el cumplimiento de los procedimientos administrativos-contables y de control establecidos formalmente alrededor de esta operatoria.

En forma objetiva se incluye un capítulo relacionado con la Auditoría Interna, tomando en consideración las Guías para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por la Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.

Se dedica una sección del trabajo a la utilización de la tarjeta de débito y su diferencia con la tarjeta de crédito.

En otro apartado se describe la forma en que operan las Instituciones Bancarias, Comercios afiliados (POS'S) y una empresa de Cajeros Automáticos (ATM'S), tanto en procedimientos como en comunicación electrónica.

En el capítulo cuarto, se proporciona a los usuarios de las tarjetas de débito y establecimientos afiliados a una empresa de Cajeros Automáticos herramientas de seguridad, así como dar una orientación y guías a los auditores internos de las Instituciones Bancarias que adquieren el servicio de Cajeros Automáticos a través de una propuesta de revisiones en las áreas de tarjeta de débito, depósitos monetarios e inversiones, con el propósito de minimizar los riesgos financieros que pueden atravesar los bancos.

En el quinto capítulo, se presentan casos prácticos en las áreas de Tarjetas de Débito, Depósitos Monetarios e Inversiones, proporcionando evidencia del trabajo realizado a través de los papeles de trabajo.

Por último se presenta un apartado destinado, a las conclusiones y recomendaciones, como producto final del trabajo.

CAPITULO I

AUDITORIA INTERNA

1.1 ANTECEDENTES

De acuerdo al "Manual de Auditoría I, de James A. Cashin, Paul D. Neuwirth y John F. Levy", la auditoría como profesión fue reconocida por primera vez por medio de la Ley Británica de Sociedades Anónimas en 1862, es así como a partir de ese año la profesión de la auditoría creció, floreciendo en Inglaterra; y se introdujo en los Estados Unidos hacia 1,900.

Paralelamente al crecimiento de la auditoría independiente, se desarrollaba la auditoría interna y del Gobierno, las cuales formaron parte del campo de la auditoría.

En 1941 un grupo de auditores integrado por 24 miembros, fundó en Nueva York el Instituto de Auditores Internos, entidad que en la actualidad tiene afiliados en todas las naciones del mundo.

Progresivamente, las compañías adoptaron la expansión de las actividades del Departamento de Auditoría Interna en áreas que no están al alcance de los sistemas contables. En nuestros días los Departamentos de Auditoría Interna son unidades supervisoras de todas las fases de las corporaciones.

En Guatemala la auditoría surgió como una necesidad de las administraciones de los años 30 del presente siglo, para evaluar el trabajo de los Tenedores de Libros, centralizándose en revisar los libros y registros de contabilidad. Posteriormente, en 1937 se fundó la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de donde egresaron profesionales en el área contable.



A principios del año 1994, el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), creó la COMISION DE AUDITORIA INTERNA, con el propósito de profundizar en esta área, y que los profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría cuenten con guías que permitan el desenvolvimiento en el campo de la auditoría interna, para desarrollar en forma eficiente su trabajo.

1.2 DEFINICION

Se define como "Una actividad considerada independiente, dentro de una organización para la revisión de la contabilidad y otras operaciones, y como base de servicio a la dirección. Y representa un activo de la dirección que funciona para medir y evaluar la efectividad de los controles".¹

La Auditoría Interna se considera una actividad con independencia de criterio, ya que el Auditor Interno no ejerce autoridad directa sobre otras personas en la organización y no debe efectuar trabajos operativos.

Por otra parte funciona como base de servicio a la Dirección, pues el Auditor Interno debe informar y proporcionar a la Gerencia, análisis, valoraciones, recomendaciones, asesoría e información de las actividades revisadas, y los resultados que se obtengan servirán de base para la toma de decisiones.

¹ Cahin, James. *Et. Al. Enciclopedia de la Auditoría. Tomo I. Pág. 9. Edición Original McGraw-Hill, Inc. 1986. Edición Española Ediciones Centrum Técnicas y Científicas.*

En conclusión, la visión de la auditoría interna es muy amplia, incluyendo no sólo los aspectos de la información contable de la empresa, sino también su cumplimiento, efectividad operacional y aspecto de funcionalidad.

1.3 IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA INTERNA

Tradicionalmente la Auditoría Interna se ha orientado hacia aquellos aspectos de tipo financiero, concentrándose en la corrección de los registros contables y verificando que la información contenida en los libros sea confiable. Sin embargo, ésta es sólo una de las áreas que se pueden considerar como básicas a cubrir por parte de la Auditoría Interna.

En la actualidad la Auditoría Interna desempeña un papel más relevante debido a los siguientes factores:

- a) La creciente complejidad de los métodos contables, administrativos y de operación.
- b) La tendencia a la descentralización, con el consiguiente aumento en la delegación de autoridad.
- c) La automatización y modernización de las empresas, cuyo proceso es implementado conjuntamente con la Auditoría Interna, con el objeto de diseñar controles internos en los nuevos sistemas.
- d) Asesoría financiera a la Gerencia, con el propósito de tomar decisiones adecuadas y oportunas.
- e) Desarrollo de la Auditoría en el campo de la Informática.

1.4 OBJETIVOS QUE PERSIGUE LA AUDITORIA INTERNA

- a) Garantizar Información Financiera confiable y oportuna.

El Auditor Interno debe obtener el conocimiento suficiente de la estructura del Control Interno a efecto de evaluar la efectividad del mismo, ya que esto le permitirá



garantizar la confiabilidad de las operaciones y el adecuado registro de las mismas, de tal manera que los Estados Financieros presenten razonablemente la situación financiera de la empresa.

b) Salvaguarda de los activos.

Un examen adecuado y oportuno de los activos, permitirá al Auditor Interno determinar la existencia física de los activos, la adecuada salvaguarda de los mismos contra diferentes riesgos, como robo, incendio, siniestros naturales, etc.,.

c) Promover la eficiencia operativa de la entidad.

La Auditoría Interna al evaluar actividades relacionadas con el uso económico y eficiente de los recursos, le permite observar las siguientes situaciones:

- Utilización inadecuada de las instalaciones.
- Procedimientos que no justifican su costo.
- Exceso o insuficiencia de personal.
- Trabajo no productivo.

El Auditor Interno al emitir sus recomendaciones debe proponer soluciones a las deficiencias anteriormente señaladas, para promover la eficiencia operativa de la entidad.

d) Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.

Toda empresa cuenta con objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos, con el propósito de alcanzar productividad y por consiguiente altos rendimientos.

La Auditoría Interna es la encargada de evaluar y verificar su cumplimiento; en tal sentido, el Auditor Interno debe conocer los objetivos y políticas, diseñar las pruebas necesarias, y verificar su cumplimiento.

1.5 GUIAS PARA LA PRACTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORIA INTERNA.

La Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, define a las guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna como directrices que orientan al Auditor Interno para realizar su trabajo con independencia y objetividad; asimismo, establecen la responsabilidad que tiene el Departamento de Auditoría Interna dentro de una organización.

Es oportuno mencionar que las guías no son de observancia obligatoria. Por otra parte, la Comisión de Auditoría Interna establece las siguientes Guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna:

- a) Independencia de las actividades que se auditan.
- b) Conocimiento Técnico y Capacidad Profesional.
- c) Alcance del Trabajo.
- d) Realización del trabajo de auditoría.
- e) Administración del Departamento de Auditoría Interna.

1.5.1 INDEPENDENCIA DE LAS ACTIVIDADES QUE SE AUDITAN

Los Auditores Internos deben ser independientes de las actividades que auditan. Son independientes cuando llevan a cabo su trabajo libre y objetivamente. La independencia les permite emitir juicios con imparcialidad en la conducción de las auditorías. Esto se logra a través de la jerarquía que tenga el Departamento de Auditoría Interna dentro de la organización.

Dicha jerarquía debe ser suficiente como para asegurar un alcance amplio de la auditoría, considerando una acción efectiva en cuanto a las recomendaciones del Auditor derivadas del resultado obtenido en la ejecución de su trabajo.

“Cuando los Auditores Internos realizan trabajos de auditoría, deben mantener una actitud mental positiva y objetiva, no permitiendo influencias de otras personas por los criterios que adopten.”²

La presente Guía No. 1, señala que lo anteriormente expuesto, se logra a través de la observancia de los siguientes aspectos:

- a) Las asignaciones deben ser rotadas periódicamente entre los asistentes.
- b) Los Auditores Internos no deben efectuar trabajos operativos, ya que al hacerlo debe quedar claro que no actúan con la misma calidad.
- c) Las personas que dentro de una entidad son trasladadas para laborar en el departamento de Auditoría Interna, no deben ser asignadas para revisar áreas de donde ellos provienen, para evitar la falta de objetividad en sus funciones.

² Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA). *Metodología de la Auditoría Interna. Guatemala, Mayo de 1,995*

- d) Las asignaciones de trabajo al personal de Auditoría Interna deben realizarse de tal forma que no cree conflicto de intereses.

1.5.2 CONOCIMIENTO TECNICO Y CAPACIDAD PROFESIONAL

El Auditor Interno deberá asignar a cada trabajo, personas con experiencia y conocimiento, para que éste se realice con habilidad, aplicando los procedimientos y técnicas de auditoría.

En tal sentido, el Auditor Interno al reclutar su personal, debe obtener información de las capacidades y habilidades que posee.

Por otra parte, "los Auditores Internos deben cumplir con las Normas Generales Personales de Conducta y apegarse a las Normas de Ética, para los graduados en la carrera de Contaduría Pública y Auditoría."³

De acuerdo con la Guía No. 2, el Auditor Interno debe poseer las siguientes características:

a) Desarrollo Profesional Continuo.

Los Auditores Internos son responsables de continuar su desarrollo profesional, y estar al día en todos los conceptos relacionados con la Auditoría Interna.

b) Debido Cuidado Profesional.

Los Auditores Internos al efectuar sus auditorías, deben contar con el debido cuidado profesional, que requiere el empleo de sus conocimientos y experiencias en forma objetiva.

³ Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA). Metodología de la Auditoría Interna. Guatemala, Mayo de 1,995

c) **Relaciones Humanas y Comunicación.**

Los Auditores Internos deben tener habilidad para comunicarse, tanto oral como por escrito, y transmitir claramente los objetivos de la auditoría, sus evaluaciones, conclusiones y recomendaciones.

1.5.3 ALCANCE DEL TRABAJO

La Guía No. 3, se refiere a que el alcance del trabajo de la Auditoría Interna, consiste en la evaluación de la estructura del control interno, a efecto de **determinar** si se cumplen con los objetivos que se presentan a continuación:

- a) Garantizar información financiera confiable y oportuna.
- b) Salvaguarda de los activos.
- c) Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos.
- d) Eficiencia operativa de la entidad.

“El alcance del trabajo de auditoría comprende también el uso económico y eficiente que se le den a los recursos, en el cual los Auditores Internos deben evaluar si el empleo de los mismos se realiza en forma económica, que permita identificar situaciones tales como:

-Sub-utilización de instalaciones.

-Trabajo no productivo.

-Segregación de funciones.

-Procedimientos que no justifican el costo.”⁴

-etc.

⁴ Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA). Metodología de la Auditoría Interna. Guatemala, Mayo de 1,995

1.5.4 REALIZACION DEL TRABAJO DE AUDITORIA

La Guía No. 4, establece que la ejecución del trabajo del Auditor, comprenderá cuatro aspectos importantes: a) planeación; b) evaluación de la información; c) comunicación de los resultados; y, d) seguimiento.

a) Planeación.

La planeación tal como lo indica la Norma No. 3 de Auditoría, es el proceso de identificar lo que debe hacerse, por quién y cuándo.

La planeación de una auditoría implica "El desarrollo de una estrategia" general para la conducción y el alcance esperado en el examen".⁵

De conformidad con las Normas de Ejecución del Trabajo, el Auditor deberá hacer una oportuna planeación del trabajo y ejercer una adecuada supervisión de los encargados del trabajo de auditoría. El Auditor mediante una adecuada planeación puede lograr determinar el trabajo que será necesario realizar para alcanzar los objetivos del examen, el enfoque que dará a sus pruebas de auditoría, en que momento efectuará sus pruebas para lograr mejores resultados, y en qué lugar las efectuará.

b) Evaluación de la Información.

"El Auditor Interno debe obtener, analizar, interpretar y documentar la información para apoyar los resultados de la auditoría."⁶

⁵ Comité Ejecutivo de Normas de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA). Declaración sobre Normas de Auditoría No. 22 -SAS-. México, Junio de 1978.

⁶ Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA). Metodología de la Auditoría Interna. Guatemala, Mayo de 1,995

De acuerdo con las Normas Relativas a la Ejecución del Trabajo la evidencia obtenida por el Auditor, deberá ser suficiente y competente. La suficiencia se refiere a que está basada en hechos, es adecuada y convincente. La competencia significa que sea confiable.

c) Comunicación de los resultados.

La emisión del informe es una de las funciones más importantes, ya que con este documento se comunican los resultados de la auditoría realizada. Los papeles de trabajo, constituyen la evidencia del trabajo efectuado, y los hallazgos de auditoría; asimismo el informe contiene las conclusiones y recomendaciones para que pueda ser entendido y ayude a la Dirección para actuar con inteligencia.

d) Seguimiento.

El grado y tipo de seguimiento es un buen indicador del soporte de la Dirección a la Auditoría Interna. Cuando hay una pronta y efectiva respuesta, las distintas unidades de la empresa recibirán en breve el mensaje, para corregir cualquier deficiencia. Por otro lado, si el seguimiento no es rápido y firme, las unidades auditadas estimarán que la dirección no apoya el resultado de la Auditoría y por lo tanto, el trabajo en corregir las deficiencias será más difícil.

1.5.5 ADMINISTRACION DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

La Guía No. 5, pretende dar una orientación al Auditor Interno acerca de la responsabilidad que tiene con el Departamento de Auditoría Interna así como los propósitos, autoridad y desarrollo del personal bajo su dirección.

Derivado de lo anterior, “el Auditor Interno deberá establecer los planes correspondientes para cumplir con las responsabilidades del departamento de Auditoría Interna.”⁷

En tal sentido, la planeación antes mencionada comprende aspectos como: a) metas; b) programas de trabajo de auditoría; c) planes de contratación de personal y presupuesto financiero; d) informes de actividades; y, e) control de calidad.

- a) Las metas del departamento de Auditoría se deben establecer de tal manera que se pueda lograr su cumplimiento.
- b) Los programas de trabajo de auditoría incluyen:
 - Las actividades que se van auditar.
 - Cuándo serán auditadas.
 - El tiempo estimado para realizar las mismas, y
 - El recurso humano con que se cuenta para la realización del trabajo.
- c) Los planes de contratación de personal y presupuesto financiero, se deben contemplar al elaborar los programas de trabajo de auditoría, considerando lo siguiente:
 - Selección del recurso humano calificado y competente.
 - Entrenamiento y oportunidad de capacitación continuada para todos y cada uno de los Auditores Internos.
 - Evaluación del trabajo de cada uno de los Auditores Internos, por lo menos una vez al año.
 - Asesoría de los Auditores Internos en lo referente a su trabajo, y a su desarrollo profesional.

⁷ *Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA). Metodología de la Auditoría Interna. Guatemala, Mayo de 1,995*

- d) El Auditor Interno deberá rendir un informe mensual a la Junta Directiva o Consejo de Administración de la empresa, sobre las auditorías realizadas, y de los casos de relevancia detectados.
- e) El Auditor Interno deberá establecer y mantener un programa de control de calidad, que permita evaluar las operaciones del Departamento de Auditoría Interna, con la finalidad que el trabajo de auditoría esté de acuerdo con las Guías de Auditoría Interna y con otras normas aplicables.

El programa en referencia incluye los elementos de: Supervisión y Revisiones Internas.

- La supervisión del trabajo de los Auditores Internos, consiste en verificar si se está trabajando de acuerdo con las Guías, Políticas y Programas de Auditoría Interna.
- Las revisiones internas deberán realizarse periódicamente por el personal del Departamento de Auditoría Interna, a efecto de evaluar la calidad de las auditorías realizadas.

1.5.6 METODOS PARA LA EVALUACION DE LAS FUNCIONES A AUDITAR

Los métodos para la evaluación de las funciones a auditar "Son los métodos que en forma individual o combinada deben utilizarse, para tener conocimiento del funcionamiento de la estructura del control interno de una entidad e identificar las deficiencias de la misma."⁸

⁸ *Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA). Metodología de la Auditoría Interna. Guatemala, Mayo de 1,995*

Los medios más comunes para documentar el conocimiento y evaluación de la estructura de control interno son: a) explicaciones narrativas; b) cuestionarios de control interno; y, c) diagrama de flujo.

a) Explicaciones narrativas.

La explicación narrativa consiste en un memorándum, como es más conocido, es decir, que incluye una descripción sobre determinada operación o ciclo. La explicación narrativa es apropiada para aquellas empresas pequeñas, la ventaja que tiene es que puede adaptarse fácilmente a cualquier cambio; sin embargo, tiene sus desventajas, por ejemplo, cuando una empresa crece, el memorándum de control se hace inmanejable, pues mediante una descripción es difícil detectar cosas inconclusas o que no llevan seguimiento. Otra desventaja se manifiesta cuando la persona que la prepara no tiene suficiente habilidad para la escritura y redacción, no da a conocer lo que desea, o bien, una palabra mal utilizada puede cambiar el sentido o interpretación de una expresión.

b) Cuestionarios de Control Interno.

El cuestionario de control interno contiene una serie de preguntas que debe responder la persona auditada. Las respuestas a cada pregunta son las siguientes:

Sí: Implica que sí se cumple con determinado procedimiento dentro del sistema.

No: Significa que no se cumple con determinado procedimiento dentro del sistema, esta respuesta pone de manifiesto la existencia de una deficiencia en el sistema.

Las respuestas del cuestionario de control interno de un año se pueden ir comparando con las del año anterior, con la finalidad de determinar cambios importantes en el sistema.



Este método de evaluación de la estructura de control interno es aplicable a empresas grandes y pequeñas.

c) **Diagrama de Flujo.**

Muchos auditores consideran el diagrama de flujo como el medio más eficaz para la interpretación del procesamiento de datos, y control interno de la empresa.

Según Walter Meigs, John Larsen y Robert Meigs, definen el diagrama de flujo de la siguiente forma: "Un diagrama de Flujo de sistemas es una representación gráfica simbólica de un sistema o serie de procedimientos mostrando cada uno de ellos de forma secuencial."

El diagrama de flujo proporciona al lector experimentado una imagen clara del sistema, mostrando la naturaleza y secuencia de los procedimientos, división de responsabilidades, fuentes, distribución de documentos, situación de los registros, y archivos de contabilidad.

Normalmente se prepara un diagrama de flujo por cada ciclo o cada sistema principal. El diagrama de flujo generalmente se inicia en la parte superior izquierda de una página y el proceso va de izquierda a derecha para las operaciones o transacciones entre los distintos departamentos. Cada departamento responsable se indica en la parte superior de la página y éstos se dividen por medio de líneas verticales.

La ventaja principal de un diagrama de flujo es que permite una visión general del sistema de la empresa, por lo que permite fácilmente determinar lagunas o deficiencias del sistema.

Dentro de sus desventajas se puede considerar la inversión considerable de tiempo para prepararlo inicialmente.

1.5.7 PROGRAMAS DE TRABAJO

El programa de trabajo se define como: "La representación escrita de los objetivos de auditoría que se persiguen, y de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse según las circunstancias específicas de la entidad a auditar."⁹

Los programas deben ser el resultado del proceso de la planeación en la auditoría, y se dividen en generales y específicos. Los programas generales deben ser preparados por el Auditor Interno. Los programas específicos deben prepararse en base a un programa general, con el propósito de cubrir áreas específicas en el trabajo de auditoría.

Los objetivos de los programas de trabajo consisten en: coordinar y controlar el desarrollo del trabajo; indicar los procedimientos de auditoría a efectuar, y tener un registro escrito en los papeles de trabajo que el mismo se cumplió según lo estipulado en la planeación, incluyendo las razones de las modificaciones si las hubieran.

Otro aspecto importante de los programas de trabajo es que éstos deben estar suficientemente detallados para evitar confusiones.

Los programas de trabajo deben incluir como mínimo lo siguiente:

- Objetivos.
- Procedimientos a aplicar.
- Nombre de quién realiza el trabajo.
- Fecha de realización.

⁹ Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA). *Metodología de la Auditoría Interna*. Guatemala, Mayo de 1,995.

- Referencia a papeles de trabajo.

1.5.8 PRUEBAS SUSTANTIVAS Y DE CUMPLIMIENTO

1.5.8.1 PRUEBAS SUSTANTIVAS

El objetivo de las pruebas sustantivas se refiere a verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable.

No necesariamente el Auditor Interno debe probar todos los saldos y transacciones de los estados financieros, ya que el alcance con que se realicen las pruebas dependerá de la materialidad de los saldos mostrados en los estados financieros, y la naturaleza del saldo o transacción.

1.5.8.2 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO

El objetivo de las pruebas de cumplimiento consiste en verificar la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que tienen establecidos la administración.

Al igual que en las pruebas sustantivas, el Auditor Interno puede probar entre otros algunas políticas y procedimientos de control identificados, pues el alcance con que se realicen las pruebas de cumplimiento dependerá de la materialidad de los saldos, la importancia de la función que se está analizando y el riesgo que habría si no se evalúa una función o saldo.

1.5.9 COMUNICACION DE LOS RESULTADOS A TRAVES DEL INFORME

Cuando el examen de auditoría esté finalizado, debe emitirse un informe escrito y firmado; las características de un informe escrito son las siguientes:

a) **Brevedad.**

El informe debe ser breve y puntual, completo, también práctico y conciso como sea posible.

b) **Crítica constructiva.**

Para obtener cooperación se deberá presentar un enfoque positivo, y se harán las sugerencias para mejorar la operación en vez de dar un enfoque negativo sin tomar en cuenta los esfuerzos hechos por el personal responsable.

c) **Soporte de todas las declaraciones.**

Todas las declaraciones hechas en el informe deben tener un soporte documental como evidencia, y el mismo se encontrará en los papeles de trabajo relativos a la auditoría.

d) **Recomendaciones.**

Las recomendaciones al inicio, pueden ser a medida que el lector va asimilando a través del material de soporte, irá adoptando un criterio en estar de acuerdo o no aceptar lo inicialmente leído.

Las recomendaciones al final del informe son las más utilizadas, sin embargo, el lector tiene que esperar hasta el final, seguramente necesitará revisar parte de la información por segunda vez, antes de llegar a una decisión.

Otra forma de presentar las recomendaciones en el informe es exponerlas inmediatamente después del tema a mejorar. De esta forma el lector puede admitir fácilmente el problema, y considerar en seguida la solución o propuesta.

e) **Prontitud.**

Es importante presentar el informe en el momento oportuno, la información atrasada normalmente pierde actualidad. Es conveniente emitir el informe tan pronto como sea posible

después de haber completado la auditoría, particularmente cuando sea necesario un seguimiento y una acción rápida sobre determinado asunto.

1.6 LOS PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo son similares en cualquier tipo de auditoría, y únicamente varía el enfoque de los mismos, según los objetivos que se persigan.

1.6.1 DEFINICION

Los papeles de trabajo se definen como: "Los registros llevados por el auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que ha llegado durante el desarrollo de su examen, de acuerdo con las Guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna."¹⁰

1.6.2 OBJETIVOS

Los papeles de trabajo tienen como objetivos los siguientes aspectos:

- Proporcionar evidencia del trabajo realizado, constituyendo el soporte del informe del Auditor Interno.
- Servir de guía y fuente de información en exámenes subsecuentes.

¹⁰ Comisión de Auditoría Interna, del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA). Metodología de la Auditoría Interna. Guatemala, Mayo de 1,995.

1.6.3 CONTENIDO

Los papeles de trabajo deben contener la documentación, para demostrar que los registros fundamentales están de acuerdo, o se ajustan a los estados financieros y a otras informaciones que se han actualizado y que están cumpliendo las normas profesionales aplicables a la ejecución del trabajo.

1.6.4 ARCHIVOS

Los archivos son de 2 clases, el permanente y el continuo.

a) **Archivo Permanente.**

Contiene información que se requiere para tener un conocimiento permanente, sobre las actividades y operaciones de la entidad examinada. Este archivo puede ser utilizado en trabajos subsecuentes.

b) **Archivo Continuo**

Está compuesto por todos aquellos papeles que elabora el Auditor Interno derivado de su examen, y que respaldan su informe.

1.6.5 REQUISITOS MINIMOS

Los papeles de trabajo deben contener como mínimo lo siguiente:

- Nombre de la entidad
- Ciclo o función a examinar
- Título descriptivo (contenido de la cédula)
- Fecha de la auditoría



- Firma de elaboración
- Firma de revisado
- Adecuado sistema de referencias (índice).
- Marcas de Auditoría
- Fuente de obtención de la información

1.6.6 PROPIEDAD Y CUSTODIA DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo deben estar protegidos durante y después de finalizada la auditoría los mismos deben ser custodiados en lugares adecuados y seguros.

Los papeles de trabajo son propiedad de la entidad, y deben mantenerse en el archivo permanente, durante el tiempo que la administración lo considere necesario.

CAPITULO II

TARJETAS DE DEBITO

El adecuado aprovechamiento del desarrollo de la informática y las telecomunicaciones ha permitido que poco a poco el trámite que requiere el uso de papel, empiece a ser sustituido por el uso de tarjetas de plástico con una banda magnética, en la que se registran el nombre de la persona, su número de cuenta en forma confidencial; de manera que el plástico se ha convertido en la llave de acceso a una red electrónica de terminales en puntos de venta y cajeros automáticos, capaces de leer la información contenida en las bandas magnéticas, e interconectados vía telefónica o microondas con las computadoras centrales para la autorización y el procesamiento de todos los movimientos.

El uso de tarjetas con banda magnética ha representado un notable avance al automatizar el proceso de las transacciones, y reducir los riesgos de operaciones fraudulentas.

El acceso a cajeros automáticos, y puntos de venta requiere de la utilización de una tarjeta de crédito o de débito, sin embargo, esta última es el objeto de nuestro estudio, por lo que a continuación se define lo que es una tarjeta de débito.

2.1 DEFINICION

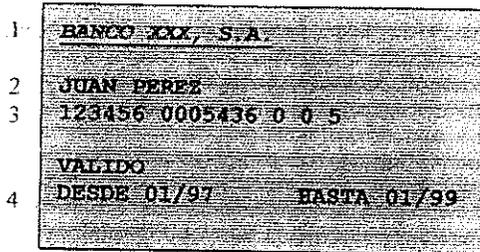
Constituye un medio que permite a un cuentahabiente, girar contra las cuentas de depósitos que tenga establecidas en instituciones bancarias, a través de dispositivos electrónicos (Cajeros Automáticos y Terminales en Puntos de Venta).



2.2 CARACTERISTICAS

Fisicamente es una tarjeta de plástico, en cuyo anverso figura en forma legible el nombre de la Institución, el del portador, número de tarjeta y la vigencia. En el reverso, contiene la banda magnética, en donde se encuentran grabados usualmente los mismos datos, así como la firma del portador. A efecto de tener una idea más clara de lo anteriormente expuesto, seguidamente se presenta el ejemplo de una tarjeta de débito:

ANVERSO



1. Logotipo y nombre de la Institución afiliada a la empresa de Cajeros Automáticos.

2. Nombre corto del tarjetahabiente. (Hasta 26 posiciones incluyendo espacios).

3. Número asignado 16 números

123456: Identificación internacional del banco para operaciones de débito.

0005436: Cuenta única (número de perfil)

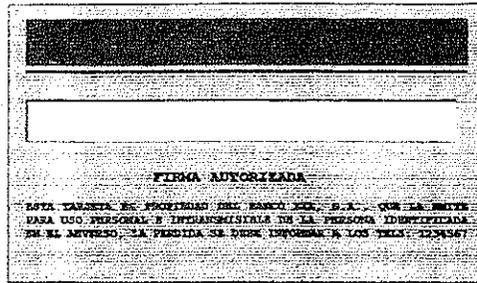
0: Indica si es tarjeta primaria o secundaria.

0: Indica reposiciones de tarjetas primarias y secundarias.

5: Dígito verificador.

4. Fecha de emisión y vencimiento de la tarjeta.

REVERSO



1. Cinta Magnética
2. Firma Autorizada del Tarjetahabiente
3. Texto de propiedad de la tarjeta en caso de extravío o hallazgo de la misma.

2.3 LINEAMIENTOS GENERALES PARA ALGUNAS OPERACIONES CON TARJETAS DE DEBITO

2.3.1 SUSCRIPCION DE TARJETAS DE DEBITO

Es el procedimiento mediante el cual el cliente obtiene una tarjeta de débito, para su uso personal, dichos procedimientos se describen a continuación:

a) Suscripción Automática.

Quando una Institución bancaria inicia operaciones a través de la utilización de tarjeta de débito, puede optar por este método de suscripción, el cual consiste en el envío de las tarjetas a los cuentahabientes seleccionados de depósitos monetarios o de ahorros, para tal propósito se le notificará al cliente que se presente a la Sección de Tarjetas de Débito del banco emisor, a efecto de grabar su código personal de seguridad, es decir, una clave secreta.



b) Suscripción Normal.

Es el método más usual de obtener una tarjeta de débito, en el cual el cuentahabiente llena los formularios respectivos, para solicitar dicha tarjeta a la institución que brinda el servicio. El banco por su parte verificará los datos del cliente contra los registros de las cuentas de monetarios o ahorros que posea.

c) Suscripción de Tarjetas Adicionales.

Este método es similar al anterior, siendo necesario la presencia del tarjetahabiente primario y de la persona designada para obtener la tarjeta adicional, debiéndose llenar por el cliente la solicitud de la tarjeta correspondiente y obtener las firmas respectivas.

2.3.2 EMBOZADO DE TARJETAS

Se define como el proceso de troquelar en el plástico y grabar la información que identifique al tarjetahabiente, en la cinta magnética.

2.3.3 TROQUELADO DE TARJETAS

Es el grabado en la tarjeta en relieve de los datos del tarjetahabiente como: nombre, número de la tarjeta, fecha de vencimiento, etc.

2.3.4 ENTREGA DE TARJETAS AL USUARIO

Las instituciones bancarias emisoras de las tarjetas, proceden a entregar las mismas, de conformidad con los procedimientos internos establecidos en cada banco afiliado, por ejemplo, informarán vía teléfono o por correo al cuentahabiente, que se presente a recoger su tarjeta,

entregando la misma a través de un formulario que muestre evidencia que la tarjeta fue entregada al cliente.

2.3.5 CODIGO DE SEGURIDAD PERSONAL (PIN)

El código de seguridad personal (personal identification number), comúnmente llamado PIN, es una clave que se encuentra grabada en la cinta magnética del plástico y que solamente el tarjetahabiente debe conocer, con el fin de proporcionar seguridad, para que ninguna otra persona pueda utilizar su tarjeta para retirar fondos o efectuar compras, pues necesariamente el número de PIN debe accerse en los cajeros automáticos, previo a efectuar cualquier transacción.

2.4 VENTAJAS Y DESVENTAJA DEL USO DE LA TARJETA DE DEBITO

Las ventajas que proporciona una tarjeta de débito son las siguientes:

- Es un medio de pago.
- Se considera una chequera electrónica.
- La suscripción y utilización es gratuita.
- Retirar efectivo de cajeros automáticos cuando se necesite.
- Comodidad y facilidad para realizar pagos en los establecimientos afiliados a una empresa de Cajeros Automáticos.
- Conocer saldos de las cuentas de depósitos en cualquier momento por medio de cajeros automáticos.
- Efectuar las compras en forma segura en supermercados, almacenes, farmacias, restaurantes, gasolineras, etc.
- Reducir el riesgo de robo al no tener que portar cantidades de efectivo en los bolsillos.
- Servicio de Cajeros Automáticos los 365 días del año.



Como desventaja se cita la siguiente:

- No es fuente de financiamiento, en virtud que si no hay fondos en la cuenta de depósitos monetarios o ahorros, la transacción realizada en cajeros automáticos o centros comerciales, no es autorizada.

2.5 DIFERENCIA ENTRE UNA TARJETA DE DEBITO Y UNA TARJETA DE CREDITO

Como se comentó anteriormente, las tarjetas de débito son un medio conveniente de pagar sin utilizar efectivo o cheque, proceso mediante el cual la cuenta de depósitos es actualizada inmediatamente. La tarjeta de crédito provee financiamiento en el momento de efectuar compras o retiros de efectivo, con la particularidad de facilitar su pago en la fecha que se acuerde con el emisor de ésta.

2.6 MEDIOS EN QUE OPERA LA TARJETA DE DEBITO

Los medios en que operan las tarjetas de débito son los dispositivos electrónicos siguientes:

- Terminales financieras en puntos de venta (POS'S).
- Cajeros Automáticos (ATM'S).

2.6.1 TERMINALES FINANCIERAS EN PUNTOS DE VENTA (POS'S)

La frase en inglés "Point Of Sale", significa punto de venta, y se abrevia POS, y son dispositivos electrónicos con impresoras, de características propias por el teclado y su tamaño, instaladas en distintos puntos de la ciudad o del país, específicamente en centros comerciales, restaurantes, etc., y al igual que los cajeros automáticos, usualmente operan en conexión con los

centros de cómputo de los bancos, actualizando los registros de los clientes que realizan pagos en concepto de compras o consumo, y proporcionan a los tarjetahabientes copia del comprobante autorizado.

2.6.2 CAJEROS AUTOMATICOS (ATM'S)

2.6.2.1 ANTECEDENTES

Actualmente en Guatemala existen varias empresas que proporcionan el servicio de cajeros automáticos, tales como: El Sistema Cinco B, Banco Industrial, Bancared, Credomatic, empleando tarjetas de plástico.

En cuanto a la utilización de tarjetas de débito, el Banco Agrícola Mercantil es considerado como el pionero en este servicio, a principios de los años ochenta.

Posteriormente, en el año 1988 nacen las redes que sirven actualmente a sus clientes, Sistema 5B integrado por cinco bancos del sistema y la red de cajeros automáticos del Banco Industrial que a la fecha opera en forma individual.

En la actualidad la empresa Transacciones Universales (Bancared), está integrado por 11 bancos del sistema, que prestan el servicio de retiro de efectivo y recibe pagos de diversos servicios a través de más de cien cajeros automáticos.

Referente al aspecto legal, los cajeros automáticos fueron autorizados mediante resolución de Junta Monetaria (JM-187-85) del veintiocho de agosto de mil novecientos ochenta y cinco en donde resuelve lo siguiente:

- “1. Autorizar a los bancos del sistema para que instalen u operen sistemas electrónicos de atención al público denominados “Cajeros Automáticos”.**
- 2. Encargar a la Superintendencia de Bancos que vigile porque los indicados cajeros automáticos se operen en condiciones de seguridad para los usuarios.**

3. Señalar que los servicios disponibles para los cuentahabientes por medio de cajeros automáticos, son principalmente: a) Recepción y Retiros de depósitos; b) Pagos Diversos; y, c) Consulta de saldos.”

2.6.2.2 DEFINICION

Son dispositivos programados e instalados en distintos puntos de la ciudad o del país, que usualmente operan en conexión con los centros de cómputo de los bancos, actualizando los registros de los clientes que accesan a los mismos.

Su función más importante, la constituye la obtención de efectivo en cualquier momento.

2.6.2.3 OPERACIONES REALIZADAS EN LOS CAJEROS AUTOMATICOS

Las operaciones que pueden efectuarse son las siguientes:

- Retiros y depósitos a cuentas monetarias y de ahorro corriente.
- Transferencias Electrónicas.
- Consulta de Saldos.
- Pagos de servicios (Energía Eléctrica, Agua, Teléfono).
- Amortización a préstamos.
- Solicitudes de chequeras.
- Otros (cambio de número de PIN.)

2.6.3 COMO USAR LA TARJETA DE DEBITO

a) Pasos para usar la tarjeta de débito en los Cajeros Automáticos, para retiro de efectivo, pagos y depósitos:

- Introducir la Tarjeta

- Marcar en el teclado el número de clave (PIN), para identificarse
- Seleccionar en el menú de opciones el tipo de operación.

RETIRO DE EFECTIVO	PAGOS Y DEPOSITOS
1. Seleccionar el tipo de cuenta: Ahorros o Monetarios.	1. Introduzca en el sobre la transacción a efectuar, (cheques, o recibo de agua, luz, etc.)
2. Elija o teclee la cantidad que desea retirar.	2. Seleccione la cuenta en la que depositará
3. Retire el efectivo solicitado y su comprobante.	3. Indicar en el teclado numérico, la cantidad del depósito
4. Posteriormente, indica si desea realizar otra operación.	4. Introducir el sobre en el depositario.
5. No: retire su tarjeta, Si: indique la siguiente operación.	5. Indica si desea realizar otra operación.
	6. No: retire su tarjeta, Si: indique la siguiente operación.

b) Pasos para usar la tarjeta de débito en los establecimientos comerciales (POS'S):

- En el momento de pagar, se proporciona la tarjeta al cajero.
- La persona encargada de caja pasa la tarjeta por la terminal de autorización.
- La terminal imprimirá una boleta, similar a las de las tarjetas de crédito, con el monto de la compra y un espacio para la firma.
- El cajero compara las firmas.

-El tarjetahabiente recoge el voucher y la tarjeta correspondiente .

CAPITULO III
COMO OPERAN LOS BANCOS AFILIADOS, COMERCIOS (POS'S) Y
UNA EMPRESA DE CAJEROS AUTOMATICOS (ATM'S).

3.1 CONCEPTOS GENERALES

3.1.1 EMPRESA DE CAJEROS AUTOMATICOS (ATM'S)

Dentro del marco legal y financiero, la Junta Monetaria clasifica a este tipo de empresas como: "Sociedades de Apoyo al Giro Bancario, en virtud que sin asumir riesgo crediticio, prestan a las Instituciones Bancarias, los servicios de:

- a) Cajeros Automáticos
- b) Procesamiento Electrónico de Datos
- c) Administración y/o procesamiento Tarjetas de Crédito y de Débito." ¹¹

Por lo general las empresas que brindan el servicio de Cajeros Automáticos son entidades constituidas como Sociedades Anónimas, que prestan los servicios siguientes:

a) INTERCONEXION ELECTRONICA EN EL AMBITO FINANCIERO.

Su objetivo principal es hacer los enlaces respectivos entre los distintos dispositivos que permiten que la información necesaria llegue a la Institución participante.

¹¹ Resolución JM-715-93 de la Junta Monetaria



b) *EMBOZADO Y TROQUELADO DE LAS TARJETAS.*

El embozado y troquelado de las tarjetas de débito y crédito consiste en marcar el nombre número de tarjeta, fecha de emisión y de vencimiento; así como la grabación de datos en la banda magnética.

c) *AUTORIZACIONES POR TELEFONO*

La empresa proporciona el servicio de autorizaciones de transacciones a los establecimientos afiliados por medio telefónico, para lo cual consulta al computador de la Institución participante o al archivo propio de renovaciones, cuando el computador de un Banco no tenga interconexión electrónica, para establecer si la cuenta tiene suficientes fondos.

d) *CAPTURA DE TARJETAS*

La empresa es responsable de la captura de las tarjetas, usadas en los cajeros automáticos, que hayan sido reportadas como extraviadas, robadas o por cualquier otra razón en que deba proceder la retención de la tarjeta.

e) *SUPERVISA EL SISTEMA*

La empresa supervisa el mantenimiento del sistema, para detectar y corregir las fallas que puedan ocurrir.

f) *SOFTWARE O PROGRAMAS DE COMPUTACION*

La empresa proporciona a los bancos participantes el servicio de programas necesarios en computación, para ser utilizados en las comunicaciones entre los mismos.

g) *DISPOSITIVOS ELECTRONICOS*

Los equipos denominados POS'S y ATMS, pertenecen a la empresa, y por medio de ellos, los bancos prestan el servicio a sus usuarios.

h) MERCADO ELECTRONICO DE VALORES

La empresa proporciona la infraestructura electrónica y el software necesario a los bancos participantes, a efecto de que se puedan comunicar a través de terminales, para lograr realizar negocios, donde se lleva a cabo la oferta y demanda de títulos-valores.

3.1.2 COMERCIOS (POS'S)

Los comercios son establecimientos que se clasifican de acuerdo a la actividad que desarrollan citando como ejemplo a los restaurantes, almacenes, supermercados, etc., los cuales están afiliados a las empresas que prestan el servicio de Cajeros Automáticos, y se enlazan electrónicamente a través del dispositivo (POS).

3.1.3 BANCOS AFILIADOS

Los bancos afiliados son las Instituciones Bancarias que tienen participación en las empresas de Cajeros Automáticos a través de las acciones adquiridas y gozan de los servicios que éstas les brindan.

3.2 PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS ENTRE UNA EMPRESA DE CAJEROS AUTOMATICOS, BANCOS PARTICIPANTES Y COMERCIOS AFILIADOS.

3.2.1 EMBOZADO DE TARJETAS

En el embozado de las tarjetas intervienen varios procesos siendo los más importantes: a) envío de tarjetas y transmisión del archivo embozado; b) el embozado propiamente; c) entrega de las tarjetas a los bancos; y, d) verificación por parte de los bancos.



a) **Envío de tarjetas y transmisión del archivo embozado.**

En este proceso cada banco participante realiza las siguientes tareas:

- Envía a la empresa de ATM'S la cantidad necesaria de tarjetas, debiendo proveer un margen adicional de las mismas, para el caso de errores en el embozado, dejando constancia en el formulario respectivo del número de plásticos enviados.
- Transmite en forma electrónica el archivo, conteniendo los datos para la troquelación de tarjetas, adicionalmente se envía a la empresa de ATM'S un diskette (medio magnético) en caso de emergencia, o sea cuando la transmisión del archivo no sea posible por medios electrónicos.

b) **Embozado Propiamente.**

El embozador de la empresa de ATM'S procede a comparar el número de registros que estén grabados en el diskette o archivo, contra el número de registros indicados en el formulario de envío, si existiera alguna diferencia no troquelará las tarjetas.

c) **Entrega de las tarjetas al banco.**

Las tarjetas son entregadas a los bancos participantes a través de un reporte, y son contadas ante el representante del banco. Además se entrega un formulario donde indica el número de tarjetas troqueladas correctamente y las tarjetas con error.

d) **Verificación por parte de los bancos.**

Los empleados designados de la Institución afiliada, deben verificar que la cantidad recibida coincida con la enviada, que el troquelado y los datos de la banda magnética de las mismas estén de conformidad con los datos de cada solicitud del cliente.

3.2.2 ABASTECIMIENTO DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS

De conformidad con las políticas adoptadas por la empresa de ATM'S, el efectivo necesario para surtir los Cajeros Automáticos es aportado por todos los Bancos participantes, en forma proporcional al uso de los mismos.

Mensualmente se verifica el comportamiento que cada Banco ha tenido respecto al uso de sus cuentahabientes en los cajeros automáticos, utilizando para el efecto las estadísticas elaboradas en la empresa de ATM'S, las cuales servirán de guía para determinar los nuevos porcentajes de su utilización. Las variaciones que se presenten determinarán los ajustes en los montos de cada Banco.

Una vez establecida la variación en los porcentajes de uso de cada Banco, se emite un documento mediante el cual se autoriza a cada Banco para que emita una nota de débito si su porcentaje disminuyó, o se requerirá un incremento en el fondo si su movimiento es mayor que el del mes anterior.

Los montos aportados son administrados por la empresa de ATM'S, quien es la responsable de los fondos asignados y de emitir un estado de cuenta que muestre los saldos que tenga cada Banco en los Cajeros Automáticos.

A continuación se presenta un ejemplo referente al comportamiento que un banco participante ha tenido, respecto al uso de sus cuentahabientes en los cajeros automáticos.

El Banco X, de acuerdo con las estadísticas de uso de los cajeros automáticos, durante el mes de Diciembre del año 1,997 fue de 10%, sin embargo, en el mes de enero del año 1,998 fue de 9%, tomando en cuenta que para abastecer la totalidad de cajeros automáticos se requiere una cantidad de 18 millones de quetzales.



a) Cálculo de la Variación en Porcentajes.

AÑO	MES	PORCENTAJE
1997	DICIEMBRE	10%
1998	ENERO	9%
VARIACION		1%

b) Aplicación de los porcentajes, a la totalidad del monto requerido para abastecer los cajeros.

Saldo del mes de Diciembre 1997 (0.10*18 millones)	Q.1.800,000.00
Nuevo saldo después de su variación, 1998 (0.09 * 18 millones)	Q.1,620,000.00
	Q.180,000.00

De acuerdo con el procedimiento antes mencionado, el valor de la variación fue de Q.180,000.00, en virtud que las transacciones a través de los cajeros automáticos durante el mes de enero fueron menores, a las realizadas en el mes de diciembre, el banco X, debitara la cuenta que la empresa de ATM'S tiene establecida en dicha Institución Bancaria.

3.2.3 REPORTE DE LIQUIDACION DE TRANSACCIONES EFECTUADAS EN CAJEROS AUTOMATICOS (ATM'S)

Los bancos usuarios reciben diariamente la liquidación de todas las transacciones realizadas por sus cuentahabientes o tarjetahabientes en los Cajeros Automáticos, con base en un

reporte emitido por la empresa de ATM'S, el cual contiene toda la información necesaria para establecer el valor neto a reintegrar.

Cada Banco debe reembolsar el valor neto de la liquidación de retiros de efectivo efectuados en los Cajeros Automáticos, para este propósito el banco deposita el valor de la liquidación en la cuenta que la empresa de ATM'S tiene habilitada para el efecto.

La falta puntual de pago de los retiros en efectivo realizados en los Cajeros Automáticos, es sancionada por la empresa de ATM'S, cobrándole al Banco un recargo por mora.

3.2.4 ENTREGA DE TARJETAS Y DOCUMENTOS A LOS BANCOS, POR TRANSACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS

Diariamente la empresa de ATM'S efectúa el envío de tarjetas y documentos recolectados en los cajeros automáticos a todos los bancos, dentro de los que se incluyen:

a) Tarjetas de débito retenidas:

Son las tarjetas retenidas por el cajero automático, por diversas causas, como las siguientes:

- Tarjeta deteriorada
- Tarjeta Vencida
- Tarjeta extraviada o robada
- Exceder el tiempo establecido para ingresar el PIN
- Ingreso repetido de PIN en forma equivocada
- Problemas en el cajero automático
- Exceder del monto permitido para retirar el efectivo.



b) Entrega de sobres:

En los sobres se reciben las solicitudes de chequera, pagos por concepto de agua, teléfono, energía eléctrica, así como los depósitos a cuentas de monetarios (únicamente cheques).

Todos los documentos son enviados por la empresa de ATM'S, y recibidos por el encargado de tarjetas de débito en las oficinas centrales de cada banco, para que éstas sean procesadas.

3.2.5 CORTES FISICOS Y TEORICOS DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS

Los cortes de los Cajeros Automáticos, son llevados a cabo por la empresa de ATM'S en las siguientes modalidades:

a) Cortes Físicos.

Con base en la información teórica de cada cajero, se programan los cortes físicos, los cuales consisten en tomar la información de la actividad realizada por los cajeros a una fecha y hora determinada, con el fin de verificar los datos teóricos transmitidos diariamente por el cajero, contra la existencia física de documentos y valores existentes en el mismo.

Generalmente este tipo de cortes se realizan en el momento en que se efectúe un cambio de cassettes de efectivo, es decir en el momento del reabastecimiento del cajero automático.

b) Cortes Teóricos.

Diariamente desde la empresa de ATM'S se realizan los cortes teóricos, el cual consiste en cuantificar todas las operaciones de un día completo, y reportarlas a los Bancos por medio de un listado para sus diferentes aplicaciones.

Un resumen de este corte contiene información sobre los retiros de efectivo, y se utiliza para requerirle a los Bancos el reintegro de los fondos utilizados por sus clientes en los Cajeros Automáticos.

3.2.6 REPORTE DE LIQUIDACION DE TRANSACCIONES REALIZADAS EN COMERCIOS AFILIADOS (POS'S)

Para este procedimiento la empresa de ATM'S emite un listado, el cual detalla las transacciones realizadas por los diferentes usuarios de tarjetas de débito operadas en los establecimientos afiliados, ya sea utilizando POS'S, o recurriendo a medios manuales autorizados por la empresa de ATM'S.

El reporte antes mencionado presenta la cuantificación de las comisiones cobradas en los establecimientos afiliados por cada transacción, y el porcentaje de participación de la empresa de ATM'S y del Banco en las mismas, con el fin de establecer el valor liquido que debe reintegrarse a la empresa de ATM'S.

Por otra parte, si por cualquier razón el valor liquido que debe reintegrarse a la empresa de ATM'S no se realiza en el tiempo que este determine, la empresa cobrará al Banco un recargo por mora.

3.2.7 COBRO DE LAS BOLETAS DE REMISION (VOUCHERS), POR PARTE DE LOS COMERCIOS AFILIADOS

Los vouchers o boletas de remisión pueden ser cobrados en la empresa de ATM'S, o en cualquiera de los Bancos afiliados, para este último procedimiento de cobro, cada establecimiento deberá tener una cuenta de monetarios activa en cualquiera de las Instituciones Bancarias participantes.



La empresa de ATM'S, autorizará a los bancos para que se acredite el valor líquido de las boletas de remisión, en la cuenta del establecimiento respectivo, debitando la cuenta de la empresa.

3.2.8 PRESENTACION DE RECLAMOS DE LOS TARJETAHABIENTES

Todos los reclamos son presentados al Banco emisor de la tarjeta, quien recolectará toda la información necesaria a fin de presentarla a la empresa de ATM'S cuando el caso lo amerite.

Si el reclamo es por Cajero Automático, se adjuntará la evidencia necesaria (fotocopia del ticket, u otro), en los casos que no existan medios de prueba, deberá enviarse una breve descripción del caso para su investigación.

Si el reclamo es por una transacción en un POS, el cliente deberá presentar las copias del voucher de sus operaciones y una nota del establecimiento donde se efectuó la transacción.

Para presentar a la empresa de ATM'S un reclamo deberá adjuntarse la siguiente información:

- Nombre del cuentahabiente
- Número de Tarjeta
- Número y tipo de la Cuenta.
- Fecha de la Transacción.
- Monto del reclamo.
- Breve descripción del reclamo

Por aparte, la empresa de ATM'S cuenta con elementos de soporte para resolver los reclamos presentados por los tarjetahabientes, entre los que se citan a continuación:

a) En cajeros automáticos.

- Bitácora o diario de las transacciones del Cajero Automático.
- Los cortes físicos y teóricos.
- Cuadros y conciliaciones por Cajero.
- El comprobante del tarjetahabiente.
- Bitácora o diario de los problemas que puedan tener los Cajeros, por desperfectos en el Hardware, Software, y en la comunicación, en determinada fecha y hora.

b) En Comercios Afiliados.

Derivado que la empresa de ATM'S conserva los vouchers que respaldan las transacciones realizadas por los tarjetahabientes, cualquier reclamo originado en un POS, es documentado por la empresa de ATM'S, proporcionando fotocopia de cualquier requerimiento que efectúe determinado banco.

3.2.9 BLOQUEO DE TARJETAS

Por medio de una aplicación desarrollada por cada banco, el empleado responsable, envía a la empresa de ATM'S el cambio del estado de la tarjeta, ya sea de habilitada a bloqueada o viceversa, a través de la conexión electrónica entre Banco-Cajeros Automáticos.

Si el cliente reporta directamente a la empresa de ATM'S, éste procede de la misma forma que el banco.

En caso que las entidades mencionadas, estuvieran incomunicadas electrónicamente, entonces utilizaran otros medios como Telex o Fax, para informar del bloqueo o liberación de la tarjeta.



3.3 COMUNICACION ENTRE LA EMPRESA DE ATM'S, BANCOS SOCIOS Y COMERCIOS AFILIADOS.

Los sistemas de transmisión de datos es lo más esencial, porque hace posible que se lleven a cabo operaciones entre terminales locales y remotas, en cada una de las dependencias y sucursales bancarias.

La transmisión de datos se refiere a los medios y métodos por los cuales son transferidos en cada localidad del proceso, ya que permite una liga interactiva directa entre quienes se encuentran operando terminales bancarias, y los sistemas de proceso.

La comunicación se puede dar de la siguiente manera:

a) Comunicación entre LA EMPRESA DE ATM'S Y BANCOS SOCIOS.

La empresa de ATM'S se comunica con cada banco socio a través de multiplexores, los cuales permiten que dos o más periféricos se comuniquen con la unidad central de proceso, y con cables coaxiales directos que la empresa de ATM'S tiene instalados en los centros de cómputo de cada banco participante, lo que permite tener una comunicación directa.

b) Comunicación entre LA EMPRESA DE ATM'S Y LOS CAJEROS AUTOMATICOS .

Cada cajero automático se comunica con la empresa de ATM'S a través de una torre repetidora, quien se encarga de enviar la señal por medio de microondas, de LA EMPRESA DE ATM'S-CAJERO AUTOMATICO y de CAJERO AUTOMATICO- A LA EMPRESA DE ATM'S.

c) Comunicación entre LA EMPRESA DE ATM'S Y LOS COMERCIOS AFILIADOS (POS'S).

Esta comunicación es a través de la línea Telefónica, la cual está conectada a un dispositivo que se denomina POS, y automáticamente al pasar la tarjeta de débito por este dispositivo,

hace la llamada telefónica a la empresa de ATM'S en donde es autorizada la transacción si el cliente tiene fondos en su cuenta, de lo contrario la operación es rechazada.

3.3.1 AUTORIZACION DE LA EMPRESA DE ATM'S, CUANDO EL BANCO EMISOR SE ENCUENTRA FUERA DE LINEA (SIN COMUNICACION)

Cuando el tarjetahabiente realiza operaciones en cajeros automáticos o en puntos de venta, y el banco emisor de la tarjeta no se encuentra en línea o sin comunicación con la empresa de ATM'S, las transacciones son autorizadas por dicha empresa y no por el banco emisor, a través de archivos de memoria de saldos de los cuentahabientes de cada banco afiliado.

Para este propósito, los bancos participantes transmiten cada día un proceso el cuál permite a la empresa de ATM'S, tener los saldos de los tarjetahabientes actualizados.

En el momento en que se recupera la comunicación entre la empresa de ATM'S y el banco emisor, automáticamente se actualizan los saldos de los cuentahabientes, así como las operaciones que había efectuado la empresa de ATM'S fuera de línea.



CAPITULO IV

LA AUDITORIA INTERNA EN LAS TARJETAS DE DEBITO

El fraude con una tarjeta de débito, es simplemente el hecho de su uso por un tenedor no legítimo del instrumento que ocasiona una pérdida real para el cuentahabiente, o el banco emisor según sea el caso, situación que amerita tomar todas las medidas de control para que el hecho suceda el menor número de veces.

De esta manera, las áreas de mayor vulnerabilidad y en las cuales hay que extremar las medidas de seguridad son las siguientes:

a) El usuario.

Al usuario le pueden robar la tarjeta o se le puede extraviar y ser usada fraudulentamente, lo que da origen a la mayoría de los problemas, y es obvio que ya no se puede ejercer con el usuario, ninguna medida de seguridad supervisada, pero si recomendarle que reporte el robo o extravió de la tarjeta inmediatamente, pues en tanto no lo haya hecho, es de su exclusiva responsabilidad el uso que de ella se tenga. En consecuencia debe quedar claro que la intervención en materia de seguridad por parte de la Institución Bancaria, está limitada a evitar que el usuario extravié su tarjeta o que le sea robada.

No obstante, de lo anterior a continuación se describen algunas herramientas de seguridad que pueden utilizar los usuarios, para minimizar el uso fraudulento de las tarjetas de débito:

- Verificar siempre los cargos que se hagan con la tarjeta en los establecimientos; por ejemplo, suelen dejar en blanco el total en los vouchers, las cuales tienen un espacio asignado, por si se quiere añadir una gratificación o propina a su cuenta. En estos casos, al registrar la propina, se debe sumar y escribir el total en el comprobante antes de firmarlo.

- Una vez firmado el voucher en el comercio o completado la transacción en el cajero automático, se debe recuperar la tarjeta; ya que es considerable el número de tarjetas de débito, que sus dueños dejan olvidadas sobre las mesas de restaurantes y mostradores, y en algunos casos en los cajeros automáticos.
- Avisar inmediatamente por teléfono al banco emisor o a la empresa de ATM'S, reportando el extravío o robo de la tarjeta, y además ratificarlo por escrito con todos los detalles.
- Conservar los comprobantes que emiten los cajeros automáticos y los vouchers de consumos, en caso de existir diferencias en los estados de cuenta.
- El número de identificación personal (PIN) o clave, que se utiliza para acceder a los cajeros automáticos, deberán utilizarse cifras de fácil recordatorio, como por ejemplo: año de nacimiento, los últimos cuatro números de la cédula de vecindad, u otro, y por ningún motivo el usuario deberá anotar la clave en la tarjeta o en algún documento que se encuentre junto a la misma, ya que esta situación daría lugar a que el delincuente retire el efectivo de los cajeros sin ningún problema.

b) Los establecimientos afiliados.

Para el caso de los establecimientos afiliados, los empleados no consideran la importancia que reviste identificar a la persona que va efectuar un consumo o compra a través de la tarjeta de débito, lo cual debilita el control interno en dichos centros de negocios. Asimismo, el riesgo de fraude es mucho mayor en transacciones por medio de POS'S, que en Cajeros Automáticos, debido a que, en los establecimientos afiliados únicamente pasan la tarjeta a través del dispositivo electrónico y rápidamente es autorizado por la Institución Bancaria emisora, en caso no hubiera comunicación es autorizado por la empresa de ATM'S.



Por otra parte, en los Cajeros Automáticos para retirar efectivo necesariamente hay que ingresar un password o clave de seguridad para realizar la operación, siendo el propietario de la tarjeta la única persona que sabe dicha clave.

Por lo tanto, es recomendable que los establecimientos o comercios, identifiquen plenamente al tarjetahabiente, confrontando los datos como: nombre y firma consignados en la tarjeta contra la cédula de vecindad, así como también en el voucher emitido.

c) El personal de las Instituciones Afiliadas.

El auditor interno de cada uno de los bancos afiliados a la empresa de ATM'S, juega un papel muy importante en implementar medidas de control interno con el fin de minimizar los riesgos de errores e irregularidades que se puedan originar en las Instituciones Bancarias, específicamente en las áreas de tarjetas de débito, depósitos monetarios e inversiones, las cuales son las que se relacionan con la empresa de ATM'S, a continuación se citan algunas posibilidades de errores e irregularidades:

- Area de Tarjetas de Débito
 - Extracción de tarjetas embozadas de la bóveda, sin autorización.
 - Extravío o robo de las tarjetas que se envían a las diferentes agencias del banco, por medio de mensajeros.
 - Solicitud de tarjetas de débito de cuentas sin movimiento, y sin autorización del cuentahabiente.
 - La confianza que existe entre los empleados en el manejo de los passwords o claves de acceso a las computadoras para realizar operaciones tales como: adicionar, modificar, eliminar y habilitar tarjetas de débito.

- Centralización en una sola persona las tareas antes mencionadas, así como la operatoria de ingresos, consumos y existencia de tarjetas de débito, es decir que no existe segregación de funciones.
 - Procedimiento de habilitación de tarjetas inadecuado.
 - Entrega de tarjetas de débito a las personas que no son las propietarias de las mismas.
- Area de Depósitos Monetarios
- Cruces de depósitos.
 - Sobregiros de cuentas.
 - Liquidación de ATM'S y POS'S incorrectas.
 - Operatoria de notas de abono y crédito sin autorización.
- Area de Inversiones
- Los rendimientos provenientes de las acciones no sean los correctos.
 - Que no se encuentran físicamente parte de las acciones.
 - Que las acciones no estén a nombre de la Institución Bancaria.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario la creación de normas estrictas y controles que tienen que implementar los Auditores Internos al respecto. A continuación se tratarán ampliamente las tres áreas objeto de nuestro estudio (Tarjetas de Débito, Depósitos Monetarios e Inversiones).



4.1 TARJETAS DE DEBITO

Por lo general en esta área realizan, adhesiones, modificaciones y bajas de usuarios, asimismo la administración de las tarjetas de débito (controles desde la vinculación del cliente al sistema, hasta su entrega al mismo.)

4.1.1 PRESENTACION EN LOS ESTADOS FINANCIEROS:

En base al manual de Instrucciones Contables para Bancos y Sociedades Financieras, emitido por la Superintendencia de Bancos, Acuerdo No. 13-94 del veintinueve de septiembre de mil novecientos noventa y cuatro, las tarjetas de débito o crédito se clasifican en "Cuentas de Registro", de la siguiente forma:

9	CUENTAS DE REGISTRO
9011	Moneda Nacional
901103	Formas en Blanco
901103.05	Tarjetas

4.1.2 METODO PARA LA EVALUACION DEL AREA DE TARJETAS DE DEBITO:

El auditor interno debe familiarizarse con la función del área de tarjetas de débito, así como tener conocimiento del funcionamiento de la estructura del control interno.

Para tal propósito el auditor puede utilizar el cuestionario de control interno que a continuación se presenta.

PREPARACION POR

FECHA

ELABORADO POR
FECHA**BANCO XXI, S.A**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		SI	NO
AREA DE TARJETAS DE DEBITO			
1.	¿Existe manual de funciones y atribuciones, para los empleados que laboran en esta área?		
2.	¿Se cuenta con instructivos o manuales de los diferentes procesos llevados a cabo en esta área?		
<i>Adhesiones, Modificaciones y Bajas de Tarjetas de Débito.</i>			
3.	¿Existen tarjetas otorgadas a clientes con antecedentes desfavorables (cheques rechazados, sobregiros no autorizados, etc.)?		
4.	¿Se encuentra autorizado por el funcionario, el otorgamiento de tarjetas de débito?		
5.	¿Todas las adhesiones aprobadas, se les ha dado el curso correspondiente en los plazos previstos?		
6.	¿Las modificaciones tales como: cambio de PIN, nombre en la tarjeta, dirección, etc., a pedido del cliente, cuenta con la firma del mismo y con la autorización del jefe?		
7.	¿En las bajas producidas por cancelación, extravío o robo, se inhabilitan inmediatamente la tarjeta de débito en el sistema?		
8.	¿Posteriormente al bloqueo, se solicita al cliente una nota ratificando el robo o extravío de la tarjeta?		
9.	¿Los reclamos de los tarjetahabientes, son atendidos oportunamente por la Institución Bancaria, así como resueltos, a la brevedad posible?		
10.	¿Las tarjetas de débito pendientes de entrega, en que haya vencido el plazo establecido, se procede a su destrucción y baja del sistema?		
11.	¿Los formularios que respaldan las operaciones tales como: solicitud de apertura, modificaciones, entrega de tarjetas, se encuentran archivados de acuerdo a normas vigentes, del banco?		
<i>Administración de tarjetas</i>			
12.	¿Están todas las tarjetas de débito, en blanco, troqueladas y retenidas, en una caja de seguridad?		
13.	¿Se llevan controles adecuados en el ingreso, consumo y existencia de tarjetas en blanco, tarjetas embozadas y tarjetas retenidas?		
14.	¿Existen registros adecuados, para el envío de tarjetas de débito en blanco para su troquelación en la empresa de ATM'S?		
15.	¿Se verifican los datos consignados en la banda magnética, así como el troquelado de la tarjeta de débito, contra la solicitud del cliente?		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AREA DE TARJETAS DE DEBITO			SI	NO
16	¿Las tarjetas de débito enviadas a las agencias Locales y Departamentales son habilitadas por los jefe de estas unidades ?			
17	¿Las tarjetas retenidas por los cajeros automáticos y que se encuentran en oficinas centrales, están inhabilitadas ?			
18	¿Existen controles adecuados para la entrega de tarjetas de débito, a efecto que el tarjetahabiente registre su firma de conformidad de haber recibido la misma.?			

4.1.3 PROGRAMA DE TRABAJO

El Auditor interno a través del programa de auditoría de tarjetas de débito que a continuación se presenta, constituye una guía de los aspectos más importantes a tomar en cuenta para su evaluación respectiva.

Los objetivos de realizar la auditoría en el área de tarjetas de débito, son los siguientes:

- Comprobar la existencia física de las tarjetas de débito en blanco, troqueladas y tarjetas en poder de la empresa de ATM'S (proceso de embozado).
- Verificar que las tarjetas estén registradas contablemente.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en esta área.
- Comprobar su adecuada presentación en los Estados Financieros.

a) ARQUEOS DE LAS EXISTENCIAS:

- Tarjetas Embozadas (pendientes de entrega).
- Tarjetas sin Embozar (en blanco).
- Tarjetas Retenidas.

- Tarjetas en la empresa de ATMs.
- Formularios en blanco (contratos, adiciones, modificaciones, bajas, reclamos, etc.)

Confrontar los resultados obtenidos, contra los registros auxiliares y contables

b) **VERIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS EN:**

- **Adhesión de contratos para verificar que:**
 - Los datos consignados en el contrato, se confronten con los registros de la Institución como: nombre, número de cuenta, número de cédula y firma registrada del cliente.
 - Que no existan tarjetas otorgadas a clientes con antecedentes desfavorables (cheques rechazados, sobregiros no autorizados, etc.)
- **Control de Modificaciones:**
 - Los cambios efectuados como: dirección, teléfono, número de PIN, tarjeta deteriorada, extravío o robo, estén autorizados por el cliente.
 - Confrontar los datos consignados en el formulario de modificaciones, contra los registros del banco.
- **Control de Bajas:**
 - Las tarjetas canceladas sean inhabilitadas
 - En caso de extravío o robo, comprobar que la tarjeta se encuentre inhabilitada.

En los procedimientos antes citados el Auditor Interno, deberá comprobar que los formularios de altas, bajas y modificaciones de tarjetas, son controlados en su autorización y dejar constancia de la fecha, firma y sello del empleado que interviene, así como la firma y sello del funcionario que autoriza.

- **Procedimiento de Embozado:**
 - Comprobar en forma selectiva que el número de tarjetas enviadas a la empresa de ATMS para troquelar, así como los datos, sean los mismos que ésta envía a la Institución.
 - Comprobar que las tarjetas embozadas estén adecuadamente conservadas en ficheros de seguridad.
 - Verificar en forma selectiva las tarjetas de débito, referente a los datos de troquelación, así como también los datos consignados en la banda magnética.
- **Procedimiento de Ensobrado:**
 - Comprobar que la impresión del número de PIN en el sobre sea claro y entendible para el tarjetahabiente, al igual que los otros datos consignados en el mismo.
 - Verificar que el procedimiento de ensobrado, se lleve a cabo por el encargado del Área de Tarjetas de Débito y el Auditor Específico de Procesamiento de Datos.
- **Entrega de Tarjetas:**
 - Verificar en forma selectiva los formularios de atención al público en los casos de reposición de tarjetas de débito, los cuales deben contemplar el documento de entrega de tarjetas a los usuarios, asimismo comprobar que la firma registrada en el formulario de atención al público coincida con la firma consignada en el documento de entrega de tarjeta y en los registros de la Institución.
 - Verificar que en los envíos de tarjetas de débito a las distintas agencias sean a través de listados, detallando los números de tarjetas y nombre de los tarjetahabientes, también revisar que la firma del encargado de tarjetas de débito y del mensajero estén consignadas en dicho listado.

- Comprobar en forma selectiva que las tarjetas a enviarse a las agencias no estén habilitadas, en virtud que dicha labor es de los Jefes de las Agencias.
- **Tarjetas Deterioradas o Vencidas:**
 - Verificar que, en los casos de tarjetas pendientes de entrega en que haya vencido el plazo establecido o existan tarjetas dañadas, se proceda a su destrucción y baja en el sistema.
- **Control sobre las Tarjetas Retenidas:**
 - Verificar a través de pruebas selectivas, que las tarjetas que son proporcionadas por la empresa de ATM'S, las cuales son retenidas por los Cajeros Automáticos por diferentes conceptos se encuentren bloqueadas temporalmente.
- **Evaluar si existe segregación de funciones de tal forma que las operaciones realizadas de un empleado sean verificadas por otro empleado.**

4.1.4 PRUEBAS SUSTANTIVAS Y DE CUMPLIMIENTO

4.1.4.1 Pruebas Sustantivas.

- Arqueos.

Inspección de las tarjetas de débito en poder del custodio y de terceros (la empresa de ATM'S), asimismo establecer la existencia de tarjetas sin embozar, tarjetas embozadas pendientes de entregar.

- Confrontación de resultados.

Verificación de los resultados obtenidos de los arqueos efectuados contra los registros contables (Departamento de Contabilidad y registros auxiliares de la Sección de Tarjetas de Débito.)



4.1.4.2 Pruebas de Cumplimiento.

- **Pruebas de adhesiones, modificaciones y bajas.**

Con el fin de determinar el cumplimiento de los aspectos relacionados con los perfiles de los clientes que puedan acceder a este servicio de acuerdo a las políticas de la Institución, como de la correcta integración y la autorización del convenio respectivo y sus futuras modificaciones.

- **Pruebas de la administración de Tarjetas.**

Este conjunto de pruebas tiende a establecer si se ejercen los controles dispuestos en torno al manejo de las tarjetas desde la vinculación del cliente al sistema, hasta su entrega a través de registros previstos para tal fin, así como también los procedimientos relacionados con el hurto o extravío de las mismas.

- **Arqueo de formas.**

Consiste en llevar a cabo la inspección de todos los formularios en blanco que se utilizan, con el propósito de verificar la correlatividad y el uso adecuado de dichos formularios.

4.2 MONETARIOS

4.2.1 DEFINICION Y NATURALEZA

De conformidad con el Decreto Número 215, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, en su artículo 67 inciso a, numeral I, proporciona una definición de Depósitos Monetarios, la que literalmente dice: "Depósitos Monetarios son los exigibles a simple requerimiento del depositante por medio de cheques."

Sin embargo, la tarjeta de débito, se convierte en una chequera electrónica, en donde los depósitos no solo son exigibles únicamente por medio de cheques, si no también a través de la tarjeta de débito, siendo necesario que el usuario sea propietario de una cuenta de depósitos monetarios, en la cual se realizarán los abonos correspondientes mediante depósitos (únicamente cheques), y cargos por medio de retiros de efectivo en Cajeros Automáticos, pagos realizados en establecimientos afiliados (POS'S), así como pagos diversos (Agua, Luz, Teléfono.)

Es aquí donde radica la importancia de este rubro, ya que entre otras actividades, el Departamento o Sección responsable verifica los reportes de "transacciones de Cajeros Automáticos y POS'S" emitido por la empresa de ATM'S sobre los cargos y abonos efectuados a los cuentahabientes, originados de la operatoria con la tarjeta de débito.

Asimismo se realizan las siguientes tareas:

a) Dispensar efectivo a la empresa de ATM'S.

Esta actividad consiste en proveer por parte de la Institución Bancaria el efectivo necesario a dicha empresa, con la finalidad de abastecer los cajeros automáticos.

b) Liquidaciones a la empresa de ATM'S.

Son los montos operados en Cajeros Automáticos y POS'S llevadas a cabo por los tarjetahabientes, los cuales el banco tendrá que reintegrar a la empresa de ATM'S.

c) Jornalización de Comisiones y Gastos.

En esta operatoria se registran las comisiones obtenidas en los pagos de los tarjetahabientes a través de los POS'S, además se contabilizan los gastos que tiene el banco en concepto de: Adquisición de tarjetas en blanco, transacciones efectuadas en ATM'S y POS'S, Tarjetas Troqueladas y Embozadas.



4.2.2 PRESENTACION EN LOS ESTADOS FINANCIEROS

En base al Manual de Instrucciones Contables antes indicado, el rubro de depósitos monetarios se consigna en el balance general, en el PASIVO, ya que el banco adquiere obligaciones con sus cuentahabientes, siendo su presentación la siguiente:

3.	PASIVO
301	DEPOSITOS
3011	MONEDA NACIONAL
301101	DEPOSITOS A LA VISTA
301101.01	Del Público

Debido a que en esta área se manejan otros rubros como: a) dispensadores de efectivo; b) comisiones; y, c) gastos, a continuación se muestra la presentación en los Estados Financieros.

a) Dispensadores de efectivo.

La presente divisionaria se clasifica en el Balance General, específicamente en el Activo, de la siguiente manera:

1	ACTIVO
101	Disponibilidades
1011	Moneda Nacional
101101	Caja
101101.03	Dispensadores de efectivo
101101.0301	Empresa de ATM'S

b) Comisiones.

Este rubro se clasifica en el Estado de Resultados, específicamente en Productos, de la forma siguiente:

6	PRODUCTOS
602	Productos por Servicio
602101	Comisiones
60201019902	Tarjetas de débito

c) Gastos.

De igual forma esta cuenta se clasifica en el Estado de Resultados, de la siguiente manera:

7	Gastos
703	Gastos Administrativos
703199	Gastos Varios
70319999	Generales

4.2.3 METODO PARA LA EVALUACION DEL AREA DE MONETARIOS.

La revisión, estudio y evaluación de la efectividad del control interno deberá dirigirse principalmente a los aspectos que se describen en el siguiente cuestionario de control interno.

PREPARADO POR: _____ FECHA: _____ REVISADO POR: _____ FECHA: _____		
		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AREA DE DEPOSITOS MONETARIOS	SI	NO
<p>Transacciones.</p> <p>1. ¿Se elaboran conciliaciones de ATM'S y POS'S, entre saldos de la empresa y el Banco.?</p> <p>2. ¿Se cumplen con los procedimientos entre la empresa y la Institución Bancaria, en cuanto a liquidaciones de ATM'S y POS'S.?</p> <p>3. ¿Se lleva control del efectivo que se encuentra en circulación (Abastecimiento de Cajeros Automáticos).?</p> <p>4. ¿Se autoriza por un funcionario las notas de cargo y abono efectuadas a los tarjetahabientes.?</p> <p>Comisiones.</p> <p>5. ¿Se contabiliza adecuadamente los ingresos en concepto de comisiones.?</p> <p>Gastos</p> <p>6. ¿Se inicia el proceso de compra de tarjetas en blanco en base a pedidos y solicitudes firmadas por personas autorizadas.?</p>		



PREPARED BY: FECHA: REVISADO POR: FECHA:			
BANCO IVA S.A.			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AREA DE DEPOSITOS MONETARIOS		SI	NO
7	¿Se aprueban debidamente las facturas antes de pagarlas, emitidas por la empresa de ATMs en concepto de: adquisición de tarjetas en blanco, transacciones en Cajeros Automáticos y POS S, así como servicio de troquelación y embozado de tarjetas?'		
8	¿Se verifican en las facturas los aspectos como: precios, multiplicaciones, sumas, cantidad de transacciones de ATMs y POS S aceptados en los sistemas de cómputo, cantidad de tarjetas troqueladas y embozadas?'		
9	¿Se sellan adecuadamente las facturas, a efecto de evitar duplicidad en el pago?'		

4.2.4 PROGRAMA DE TRABAJO

El objetivo del Auditor Interno es:

- a) Comprobar la autenticidad de los cargos y abonos efectuadas a las cuentas de depósitos monetarios de los tarjetahabientes.
- b) Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en esta área.
- c) Comprobar que las aplicaciones a resultados en el ejercicio, correspondan a los servicios efectivamente recibidos o consumos efectuados (gasto), y comisiones percibidas (ingreso).
- d) Comprobar la correcta contabilización y presentación en los estados financieros de los rubros de: Depósitos Monetarios, Dispensadores de Efectivo, Comisiones por Servicio y Gastos.

4.2.5 PRUEBAS SUSTANTIVAS Y DE CUMPLIMIENTO.

4.2.5.1 PRUEBAS SUSTANTIVAS

1) Revisión de Conciliaciones.

Verificación de los saldos del movimiento de Cajeros Automáticos y POS'S entre la institución Bancaria y la empresa de ATM'S, así como la comprobación de las correcciones de la conciliación, y que se hayan registrado los ajustes que procedan.

2) Revisión de Transacciones.

- Examen de la documentación que amparan los cargos efectuados a los tarjetahabientes a través de retiros de efectivo en Cajeros Automáticos y pagos en establecimientos, así como los abonos por medio de depósitos.
- Examen de los documentos originales que amparan los pagos y comprobación de la autorización.

3) Cálculo.

Verificar que las operaciones aritméticas de los ingresos percibidos (Comisiones) y a los gastos realizados (Adquisición de tarjetas en blanco, servicio de troquelación y embozado, servicio de ATM'S y POS'S).

4.2.5.2 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO.

- 1) Verificación de la existencia de registros que permitan tener control de la circulación de efectivo en cajeros automáticos.
- 2) Comprobación de la autorización, por parte de la administración para:
 - Efectuar erogaciones como adquisición de tarjetas en blanco, servicio de troquelación, embozado, servicio de ATM'S y POS'S.
 - Operar notas de cargo y abono a las cuentas de los tarjetahabientes.



4.3 INVERSIONES

4.3.1 DEFINICION Y NATURALEZA

La inversión se define como: "Erogación para adquirir bienes muebles o inmuebles, tangibles o intangibles que produzcan ingresos o presten servicios."¹²

Tomando en cuenta la definición anterior, para dedicarse a la producción y venta de bienes o servicios, una empresa debe invertir recursos en muchas clases de activos, así como tendrá que destinar algunos recursos a la compra de valores o participación en otras empresas, y éste es el tipo de inversión que los bancos participantes realizan con las empresas de ATM'S, o sea que, la Institución Bancaria adquiere acciones comunes o participaciones del capital de dichas empresas, a un plazo mayor de un año, registrándolo contablemente por el método del costo, el cual de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados, la inversión se contabiliza al costo y éste permanece invariable. Los dividendos correspondientes se reconocen como ingresos al ser devengados, existiendo previa declaración de los mismos por parte de los accionistas.

4.3.2 PRESENTACION EN LOS ESTADOS FINANCIEROS

De conformidad con el Manual de Instrucciones Contables para Bancos y Sociedades Financieras, las acciones adquiridas en Entidades Privadas no Financieras, por un periodo mayor de un año, se clasifican en el "Activo" de la siguiente forma:

107	INVERSIONES A LARGO PLAZO
1071	Moneda Nacional
107101	Títulos-Valores de Emisores Nacionales
107101.03	De Entidades Privadas no Financieras

Kohler Erick L., Diccionario Para Contadores, Unión Tipográfica Editorial Hispano-Americana, S.A. Pág. 322, Primera Edición en Español, México, 1982

Por otra parte, es importante mencionar que el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), a través de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, emitió el pronunciamiento sobre "Contabilidad Financiera No. 33", relacionado con "Principales Revelaciones en Estados Financieros de Entidades Bancarias y Sociedades Financieras", el cual señala que en los estados o en las notas a los mismos deben incluirse entre otros, las Inversiones a Largo Plazo, revelando la siguiente información:

- Tipo de Inversión
- Valor de la Operación
- Vencimiento
- Tasa de Interés
- Entidad y Nacionalidad del Emisor de los Títulos de Inversión.

4.3.3 ASPECTOS LEGALES PARA LA ADQUISICION DE ACCIONES POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS

Es importante hacer referencia al Reglamento emitido por la Junta Monetaria, en cuanto a la adquisición de acciones por parte de las Instituciones Bancarias Nacionales, en la cual señala que los bancos tienen permitido adquirir acciones de otras Instituciones Bancarias, así como de Sociedades de Servicio Financiero y Sociedades de Apoyo al Giro Bancario.

Teniendo en mente que las empresas de ATM'S son clasificadas como sociedades de apoyo al giro bancario, tal y como se indicó en el capítulo III, se dará a conocer los requisitos y otros aspectos relacionados con la adquisición de acciones en este tipo de sociedades:



a) **Trámite para la adquisición de acciones.**

Para este propósito se deberá presentar una solicitud ante la Superintendencia de Bancos a compañía de la siguiente documentación

- "Certificación del punto de acta en que conste el acuerdo del órgano facultado para autorizar la adquisición correspondiente, indicando el monto de la misma.
- Estados financieros auditados de la empresa en que se hará la inversión, referidos al ejercicio contable inmediato anterior y la documentación complementaria que permita conocer la situación financiera y administrativa de la misma.
- Fotocopia autenticada de la escritura constitutiva de la sociedad en que se hará la inversión y sus modificaciones si las hubiere."¹³

Posteriormente el Superintendente de Bancos, en un plazo no mayor de quince días, a partir de la recepción satisfactoria de la documentación adjunta a cada solicitud de compra de acciones, elevará la misma con su dictamen a consideración de la Junta Monetaria, quien conocerá el informe respectivo para su aprobación o desaprobación.

b) **Aspectos Importantes.**

En el reglamento antes mencionado, específicamente en su artículo 6, señala que las Instituciones Bancarias podrán participar en el capital de sociedades que apoyen la actividad bancaria, por montos que en su conjunto no sea superior al 50% de capital pagado y reservas de capital del banco inversionista.

¹³ Resolución 715 96 de la Junta Monetaria, Reglamento para la Adquisición de Acciones por parte de las Instituciones Bancarias Nacionales.

4.3.4 METODO PARA LA EVALUACION DE LAS INVERSIONES.

El metodo a emplear para evaluar la estructura del control interno, en el rubro de inversiones, será el cuestionario de control interno, por lo que a continuación se presenta un modelo de los aspectos mas importantes que debe de tomar en cuenta el Auditor Interno, ya que en base a los resultados de la evaluación, enfocará sus pruebas de auditoria para obtener los resultados que espera alcanzar.

PREPARADO POR: _____ FECHA: _____ REVISADO POR: _____ FECHA: _____		
		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AREA DE INVERSIONES	SI	NO
1. ¿Están todos los documentos que amparan las inversiones bajo la responsabilidad y cuidado de un custodio ?		
2. ¿Se conservan en una caja de seguridad todos los documentos que amparan las inversiones ?		
3. ¿Existe una correcta separación de funciones.?		
4. ¿Están todas las compras de acciones debidamente autorizadas por Junta Directiva y/o Consejo de Directores y Junta Monetaria.?		
5. ¿Las acciones se encuentran a nombre de la Institución Bancaria.?		
6. ¿Se contabilizan todos los ingresos procedentes de las acciones.?		
7. ¿Se inspeccionan las acciones que amparan la inversión y se reconcilia con los libros contables ?		
8. ¿Existen registros adecuados donde se detallan las acciones y otra clase de inversiones ?		

PREPARADO POR	BANCO VV, S.A.		
HECHA			
REVISADO POR			
FECHA			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AREA DE INVERSIONES		SI	NO
9	¿Las fianzas son suficientes para cubrir a todo el personal que se encarga de las inversiones ?		
10	¿Se presentan informes periódicos a la gerencia sobre las inversiones realizadas ?		

4.3.5 PROGRAMA DE TRABAJO.

Dentro de los objetivos del Auditor Interno, está la condición de razonabilidad de las inversiones; debiendo considerar los siguientes aspectos:

- Que sean propiedad del banco a la fecha del balance.
- Estén evidenciadas por documentos apropiados.
- Se llevan al costo, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.
- La contabilización adecuada de los beneficios que provienen de inversiones.
- Comprobar la adecuada presentación en los estados financieros y la revelación de las bases de valuación y gravámenes.

En el programa de auditoría de inversiones en acciones de otras compañías el Auditor Interno podrá seguir los lineamientos que se exponen a continuación:

a) **Obtener la lista de todos los títulos de acciones.**

El auditor debe preparar y obtener una lista de todos los títulos de acciones. Esta relación deberá compararse con las cuentas de mayor para cerciorarse de que ambas coincidan. Esta

comparación deberá relacionar los títulos con la composición del saldo de la cuenta, tanto en cantidades como a partidas específicas.

b) Verificación de los títulos de acciones en poder de otras personas.

En caso que no puedan examinarse los títulos de acciones, el auditor deberá ratificarlos directamente con los tenedores. En caso de que no se reciba respuesta a la primera solicitud, deben enviarse solicitudes de ratificación sin interrupción hasta obtener respuesta satisfactoria a dichas solicitudes o bien examinarlos personalmente.

Los títulos de las acciones a veces no se tienen en la cartera del banco, debido a situaciones como:

- Por estar pignorados, hipotecados o asignados como garantía colateral de un préstamo.
- Por esperar su transferencia a nombre del banco.

c) Obtención de cotizaciones del mercado y cotejarse con el costo u otra base de precio.

Deberá obtenerse precios del mercado en la fecha del balance general y anotarlos en los papeles de trabajo y cotejarlos con el costo. El precio del mercado podrá usarse para ajustar la cifra de costo para preparar los estados financieros.

d) Justificar la adquisición de las acciones.

La autorización para la compra de acciones de las empresas de ATM'S, debe registrarse en el libro de actas del Consejo de Directores o Junta Directiva.

Por otra parte, deberá verificarse la autorización de adquisición de acciones por parte de Junta Monetaria.

e) Verificar los ingresos procedentes de las acciones.

El tiempo más apropiado para verificar los dividendos de las inversiones en acciones debe realizarse cuando se analizan las cuentas de inversiones en acciones y se preparan los papeles



de trabajo. La cuenta de Ingresos por Dividendos deberá analizarse y correlacionarse con las acciones que han estado en la cartera durante el año.

4.3.6 PRUEBAS SUSTANTIVAS Y DE CUMPLIMIENTO

4.3.6.1 PRUEBAS SUSTANTIVAS:

Derivado que las pruebas sustantivas van encaminadas a verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos, y transacciones que componen los estados financieros, a continuación se presentarán algunas pruebas que se pueden utilizar para evaluar el presente rubro:

a) Arqueos.

Inspección física de los títulos representativos de las acciones.

b) Confirmación.

Obtención directa de información con terceras personas, sobre los valores que están bajo su custodia.

c) Revisión de Transacciones.

Examen de la documentación que ampare las compras y ventas de valores para verificar la autenticidad de las mismas, y su correcta contabilización.

d) Pruebas de Cálculo de Rendimientos.

Verificación de los rendimientos, utilidades o pérdidas, de la inversión realizada.

e) Comprobación de la Valuación.

Verificación de su correcta valuación al costo o mercado el menor, con base a las cotizaciones.

4.3.6.2 PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO:

En virtud que las pruebas de cumplimiento van encaminadas a que se verifique la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que tiene establecidos la administración, se presentan algunas pruebas que se pueden utilizar para evaluar el rubro de inversiones:

- a) Pruebas para verificar la aprobación por parte de la administración, y Junta Monetaria para adquisiciones, ventas y gravámenes de los valores.
- b) Adecuada segregación en las funciones de adquisición y venta de valores, custodia, registro de operaciones, y cobro de los rendimientos.
- c) Verificación de existencia de registros para identificar los valores y sus rendimientos.
- d) Adecuada protección a la entidad mediante el afianzamiento de aquellos empleados que manejan valores.

CAPITULO V

CASO PRACTICO EN LAS AREAS DE TARJETAS DE DEBITO, MONETARIOS E INVERSIONES

INTRODUCCION.

Durante el desarrollo del presente trabajo de tesis se han expuesto algunos lineamientos o guías sobre la ejecución del trabajo del Auditor Interno, referente a la verificación de la operatoria de la tarjeta de débito en cajeros automáticos y en establecimientos. En este capítulo se pretende materializar o concretar las ideas planteadas, así como los problemas con los que frecuentemente tropieza el auditor con las soluciones respectivas a través de los papeles de trabajo.

Para cumplir con el objetivo mencionado en el párrafo precedente, se plantearán problemas en las áreas de Tarjetas de Débito, Monetarios e Inversiones, de una Institución Bancaria afiliada a una empresa de ATM'S, cuyas características son reales y para el efecto de esta presentación se denominará "BANCO XXX, S.A."

A continuación se presentaran los siguientes problemas.



AREA DE TARJETAS DE DEBITO

I ANTECEDENTES

La administración del Banco XXX, S.A., el 1 de enero de 1995, organizo e implementó la tarjeta de débito con el propósito de tener un producto más, para competir en el mercado financiero, asimismo, brindar un mejor servicio a sus usuarios y elevar las utilidades de la institución, para el efecto la Gerencia del banco nombró a dos personas: un Jefe Encargado de atención al público que tuviera bajo su responsabilidad el control sobre las cuentas de monetarios, ahorros, tarjetas de débito y otros, y un auxiliar que desempeñara funciones tales como: a) adhesión, modificación y bajas de tarjetas de débito; b) administración de tarjetas de débito; y, c) atención al público.

Es importante mencionar que en el proceso de implementación no se contó con la participación del Departamento de Auditoría Interna.

Posteriormente, en el mes de diciembre del año antes citado, se produjeron varias quejas de los usuarios de las tarjetas de débito, tales como.

- Entrega de tarjetas de débito a clientes con nombre distinto al solicitado;
- Mala atención a los tarjetahabientes;
- Cuentahabientes que solicitaron la tarjeta de débito y que a la fecha no tenían el plástico en su poder, sin embargo, al revisar sus estados de cuenta figuraban varios cargos que no encontraban explicación alguna;
- Cuentahabientes que no solicitaron la tarjeta de débito, sin embargo, al revisar sus estados de cuenta figuraban varios cargos que no eran procedentes

2 ACCIONES TOMADAS

El Gerente General solicitó al Director del Departamento de Auditoría Interna investigar las deficiencias antes mencionadas, por lo que el Auditor Interno de la Institución Bancaria, de inmediato procedió a efectuar un arqueo de tarjetas de débito embozadas, en blanco, retenidas y tarjetas en poder de Bancared, así como los formularios en blanco relacionados con la adhesión, modificación y bajas de tarjetas de débito, obteniendo resultados satisfactorios.

3 TRABAJO A REALIZAR

Derivado de lo anterior, el Auditor Interno, deberá evaluar el sistema de control interno en el área de tarjetas de débito, con el propósito de minimizar los riesgos.

Seguidamente se presenta el trabajo desarrollado, que consiste en un cuestionario de control interno que refleja el resultado de la evaluación, así como las deficiencias encontradas, los riesgos que pueden causar las misma, y se plantean las recomendaciones correspondientes a efecto de corregir los problemas detectados.

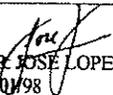
BANCO XXX, S.A.
Auditoria Interna

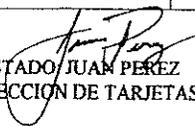
INDICE DE PAPELES DE TRABAJO
AREA DE TARJETAS DE DEBITO

DESCRIPCION	REFERENCIA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CI
DEFICIENCIAS, RIESGOS O AMENAZAS Y RECOMENDACIONES	CI-1

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AREA DE TARJETAS DE DEBITO

PREGUNTA	SI	NO
<i>Recurso Humano</i>		
1. ¿Existe manual de funciones y atribuciones, para los empleados que laboran en esta área?		X
2. ¿Se cuenta con instructivos o manuales de los diferentes procesos llevados a cabo en esta área?		X
<i>Adhesiones, Modificaciones y Bajas de Tarjetas de Débito.</i>		
3. ¿La adhesión al servicio se encuentra formalizada mediante una solicitud de servicio debidamente integrada por el cliente?	X	
4. ¿Los datos de la solicitud, contrato, banda magnética y troquelación de la tarjeta de débito se comparan con los registros de la Institución tales como: nombre, documento de identidad, titularidad y número de la cuenta y firma del cliente?		X
5. ¿Existen tarjetas otorgadas a clientes con antecedentes desfavorables (cheques rechazados, sobregiros no autorizados, etc.)?		X
6. ¿Se encuentra autorizado por el funcionario, el otorgamiento de tarjetas de débito?	X	
7. ¿Todas las adhesiones aprobadas, se les ha dado el curso correspondiente en los plazos previstos?		X
8. ¿Las modificaciones tales como: cambio de PIN, nombre en la tarjeta, dirección, etc., a pedido del cliente, cuenta con la firma del mismo y con la autorización del jefe?	X	
9. ¿En las bajas producidas por cancelación, extravío o robo, se inhabilitan inmediatamente la tarjeta de débito en el sistema?		X
10. ¿Posteriormente al bloqueo, se solicita al cliente una nota ratificando el robo o extravío de la tarjeta?	X	
11. ¿Los reclamos de los tarjetahabientes, son atendidos oportunamente por la Institución Bancaria, así como resueltos, a la brevedad posible?		X
12. ¿Las tarjetas de débito pendientes de entrega, en que haya vencido el plazo establecido, se procede a su destrucción y baja del sistema?		X
<i>Administración de tarjetas</i>		
13. ¿Los formularios que respaldan las operaciones tales como: solicitud de apertura, modificaciones, entrega de tarjetas, se encuentran archivados de acuerdo a normas vigentes, del banco?		X
14. ¿Están todas las tarjetas de débito, en blanco, troqueladas y retenidas, en una caja de seguridad?	X	
15. ¿Se llevan controles adecuados en el ingreso, consumo y existencia de tarjetas en blanco, tarjetas embozadas y tarjetas retenidas?	X	
16. ¿Existen registros adecuados, para el envío de tarjetas de débito en blanco para su troquelación en la empresa de ATM'S?	X	
17. ¿Las tarjetas de débito solicitadas en agencias locales y departamentales son habilitadas por los jefes de estas unidades?		X
18. ¿Las tarjetas retenidas por los cajeros automáticos y que se encuentran en oficinas centrales, están inhabilitadas?		X
19. Existen controles adecuados para la entrega de tarjetas de débito, a efecto que el tarjetahabiente registre su firma de conformidad de haber recibido la misma?		X

HECHO POR:  JOSÉ LOPEZ
FECHA: 05/01/98

EMPLEADO ENTREVISTADO:  JUAN PÉREZ
ENCARGADO DE LA SECCION DE TARJETAS DE DEBITO
FECHA: 06/01/98

BANCO XXX, S.A.
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS EN EL EXAMEN AL
SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA
DE TARJETAS DE DEBITO
AL 31/12/97

DEFICIENCIAS	RIESGOS O AMENAZAS	RECOMENDACIONES
<p>1. No se cuenta con manuales de funciones y atribuciones para los diferentes departamentos en el área, así como de los diferentes procesos llevados a cabo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mala ejecución del trabajo. • Falta de control de cumplimiento. • Pérdida de tiempo sin el debidamente permanente, al personal que se rote en el área. • Se dificulta el trabajo de supervisión al no contar con lineamientos claros. • Mala atención al público. 	<p>Que el Departamento de Organización y Métodos, elabore los manuales de funciones y atribuciones para los diferentes departamentos en el área de tarjetas de débito, así como los diferentes procesos que se llevan a cabo.</p>
<p>2. Falta de verificación de: a) solicitudes; b) contratos; c) otros documentos que se emiten en el área de tarjetas de débito, firma etc.) contra el listado de cuentas de la Institución Bancaria (nombre, cédula, firma etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de tarjetas de débito a clientes con nombre distinto al que aparece en el contrato. • Solicitudes de tarjetas no autorizadas por los clientes. Se puede dar el caso que los empleados puedan solicitar una tarjeta de débito de una cuenta sin movimiento de varios meses y que luego un estado considerablemente alto, lo cual puede pasar mucho tiempo sin que las autoridades del banco se den cuenta del fraude cometido por su propio personal. • La no identificación de errores e irregularidades en tiempo oportuno. 	<p>Al respecto, se observa que se está llevando a un principio de control interno, que se está segregando las funciones, así como el control de los estados de cuentas de los clientes, que se debe de un empleado autorizada, proporción una verificación del trabajo realizado por uno o más empleados.</p> <p>En este sentido se recomienda que un auxiliar verifique las solicitudes, contratos, así como datos en la banda magnética de los tarjetas, a efecto de comprobar que la información consignada en dichos documentos concuerda con los datos registrados por la institución bancaria, así como: totalidad de la cuenta, firma del cliente, documento de autorización, etc. Se recomienda que se realice un control de los datos de los clientes autorizados por el encargado del área.</p>

HECHO POR: JOSÉ LÓPEZ
FECHA: 06/01/98

REVISADO: PEDRO DEL CID
FECHA: 07/01/98

BANCO XXX, S.A.
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

CEDULA No. CI-1 2/3

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS EN EL EXAMEN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TARJETAS DE DEBITO AL 31/12/97

DEFICIENCIAS	RIESGOS O AMENAZAS	RECOMENDACIONES
3. Las adherencias no se les da el curso correspondiente en los plazos, así como los reclamos de los tarjetahabientes no son atendidos oportunamente por la Institución Bancaria.	<ul style="list-style-type: none"> * Mala atención al público. * Cancelación de tarjetas de débito. * Cancelaciones de cuentas de monederos y ahorros. 	Que el Departamento de Organización y Métodos, conjuntamente con el Departamento de Auditoría Interna reorganicen la Sección de Tarjetas de Débito, para que se agilice las solicitudes de los clientes y atender oportunamente los reclamos de los mismos.
4. Las tarjetas de débito no se inhabilitan en los casos como: <ul style="list-style-type: none"> * Cancelaciones * Extravíos * Robos 	La falta de este proceso fundamental, origina fraudes y robos, debido a que las tarjetas de débito se encuentran habilitadas.	Que el auxiliar del área, proceda a bloquear las tarjetas de débito inmediatamente que el cliente dé el aviso de extravío o robo de la misma, en la cancelación de tarjetas o de cuentas de monederos.
5. Las tarjetas de débito pendientes de entrega a los usuarios y que se encuentran vencidas, no se destruyen, ni se procede a dar de baja en el sistema.	Utilización de las tarjetas de débito para resto de efectivo o consumo en los diferentes comercios, que realizan los empleados del banco.	Que se proceda a la destrucción de tarjetas de débito, que de conformidad con la fecha de vencimiento vencidas, así mismo operar su baja en el sistema.
6. Archivo de documentos no actualizado: (vouchers, contratos, entrega de tarjetas, etc.)	El estado de estos formularios puede ocasionar en ciertas circunstancias, en el caso de la inhabilitación de tarjetas.	Tomando en cuenta que esta deficiencia se deriva de la falta de organización de la sección, ya que en una sola persona se concentran varias actividades, por lo que no se le pone el debido cuidado a que, tan importantes documentos están correctamente enmendados. En consecuencia se recomienda contratar una persona para realizar dicha labor entre otras.

HECHO POR JOSE LOPEZ
FECHA: 06/01/98

REVISADO POR PEDRO DEL CID
FECHA: 07/01/98

DEFICIENCIAS ENCONTRADAS EN EL EXAMEN AL
SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA
DE TARJETAS DE DEBITO
AL 31/12/97

	RIESGOS O AMENAZAS	RECOMENDACIONES
7. Las tarjetas de débito que fueran emitidas en cualquier sucursal de departamentos que no son habilitadas por las jefes de estas dependencias.	<ul style="list-style-type: none"> El riesgo en esta deficiencia es considerablemente alto, ya que en el momento de emitir las tarjetas de débito, las jefes de departamentos o sucursales no emiten tarjetas de débito con ciertos cargos, ya sea que se encuentran habilitadas para su uso, lo cual ocasiona cargos a las cuentas de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Las tarjetas de débito deben ser habilitadas en el momento en que se emiten y en el momento de emitir las tarjetas de débito, las jefes de departamentos o sucursales deben emitir tarjetas de débito con ciertos cargos y los jefes de sucursales locales y departamentales según sea el caso.
8. Las tarjetas retenidas por los cajeros automáticos por distintos motivos, permanecen en cajeros automáticos en forma de tarjetas, al menos se envían a la sucursal de origen y departamentales con el estado de habilitadas.	<ul style="list-style-type: none"> El extravío o robo de alguna de estas tarjetas origina fraudes o robos, debido que las tarjetas de débito se encuentran habilitadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Que al auxiliar del área, ponga a bloquear toda las tarjetas de débito que se encuentran pendientes de entrega a los usuarios.

HECHO POR: JOSE LOPEZ
FECHA: 06/01/98

REVISADO POR: PEDRO DEL CID
FECHA: 07/01/98

AREA DE MONETARIOS

I. ANTECEDENTES

El Auditor Interno de la entidad bancaria, para determinar el alcance de sus pruebas, evaluó el control interno de la presente área, la cual se encontró razonable.

II. INFORMACION OBTENIDA

El Departamento de Contabilidad del Banco, presentó un saldo en la divisionaria "Depósitos; Moneda Nacional; Depósitos a la Vista; Del Público", al 30/11/97 de Q.500,000.00 y al 31/12/97 de Q.400,000.00, asimismo, en sus controles indica que la institución bancaria cuenta con 1000 cuentahabientes de monetarios de los cuales el 70% poseen tarjeta de débito.

Por otra parte, se obtuvo el reporte de las transacciones realizadas durante el mes de diciembre a través de la tarjeta de débito la cuales se detallan a continuación:

TRANSACCIONES EN CAJEROS AUTOMATICOS (ATM'S)

FECHA	CUENTA DE MONETARIOS	No. DE DOCUMENTO	NUMERO DE TARJETA	MONTO CONSUMIDO
01/12/97	000025	3185	10020001	1,000.00
01/12/97	000030	2030	10020005	2,000.00
02/12/97	000035	4050	10020010	2,000.00
03/12/97	000050	6070	10020030	1,000.00
05/12/97	000075	3045	10020040	2,000.00
06/12/97	000100	4560	10050000	2,000.00
07/12/97	000125	8040	10067000	2,000.00
08/12/97	000135	9095	20020000	2,000.00
09/12/97	000140	8210	20025000	2,000.00
10/12/97	000142	8001	20028000	1,000.00
11/12/97	000146	3456	20029008	1,000.00

FECHA	CUENTA DE MONETARIOS	No. DE DOCUMENTO	NUMERO DE TARJETA	MONTO CONSUMIDO
12/12/97	000149	6789	30040001	500.00
12/12/97	000155	5116	43229004	2,000.00
12/12/97	000160	9333	56065007	2,000.00
18/12/97	000175	9667	77020006	2,000.00
19/12/97	000190	4560	80050004	2,000.00
20/12/97	000250	5640	85020003	2,000.00
21/12/97	000600	7890	88060006	2,000.00
25/12/97	000645	4500	90030005	2,000.00
26/12/97	000700	3250	90040010	2,000.00
28/12/97	000875	1050	92770001	2,000.00
30/12/97	000917	6030	93045006	2,000.00
31/12/97	001050	4890	95240002	1,500.00
TOTAL				40,000.00

TRANSACCIONES EN COMERCIOS (POS'S)

FECHA	CUENTA DE MONETARIOS	No. DE DOCUMENTO	NUMERO DE TARJETA	MONTO RETIRADO
01/12/97	000010	68100	10022233	200.00
02/12/97	000015	72400	10025505	100.00
03/12/97	000045	11520	10021110	50.00
03/12/97	000070	14050	10024030	300.00
04/12/97	000080	32560	10028040	200.00
06/12/97	000110	48601	10050120	50.00
08/12/97	000115	31452	10067123	100.00
10/12/97	000123	90935	20010001	1,500.00
11/12/97	000148	12345	20025234	1,800.00
12/12/97	000149	54321	20028022	1,100.00
13/12/97	000161	23457	20039008	100.00
14/12/97	000165	65872	30045601	500.00
16/12/97	000167	99852	30043224	1,000.00
17/12/97	000174	60441	46045007	1,000.00
18/12/97	000175	36574	77020006	25.00
19/12/97	000181	48885	60040004	45.00
20/12/97	000340	88653	77020003	30.00
21/12/97	000367	99965	88060006	50.00
28/12/97	000545	33412	90020000	50.00
29/12/97	000710	35264	90040007	100.00
30/12/97	000870	10504	93370001	100.00
31/12/97	000910	60301	94445006	100.00
31/12/97	001100	48956	95660002	1,500.00
TOTAL				10,000.00

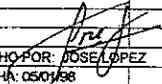
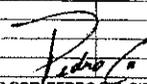
Los propietarios de las cuentas de monetarios número 700, 875 y 917, emitieron cheques a distintos beneficiarios los cuales fueron rechazados por falta de fondos.

Posteriormente, los cuentahabientes solicitaron estados de cuenta al 31/12/97, donde verificaron que los cargos que a continuación se detallan son operaciones efectuadas a través de tarjetas de débito que no fueron solicitadas.

CUENTA No.	DOCUMENTO	OPERACIÓN	CARGOS EN Q.
700	3250	Retiro de efectivo (ATM)	2,000.00
875	1050	Retiro de efectivo (ATM)	2,000.00
917	6030	Retiro de efectivo (ATM)	2,000.00

Derivado de lo anterior, los cuentahabientes presentaron los reclamos correspondientes al Departamento de Auditoría Interna, quienes procedieron a evaluar el libro respectivo.

BANCO XXX, S.A.			
Auditoría Interna			
INDICE DE PAPELES DE TRABAJO			
AREA DE MONETARIOS			
DESCRIPCION			REFERENCIA
CEDULA SUMARIA DE DEPOSITOS A LA VISTA			F
MOVIMIENTOS DE LAS CUENTAS DE MONETARIOS			F-1
RETIROS EN EFECTIVO Y CONSUMOS DE ESTABLECIMIENTOS EN EL MES DE DICIEMBRE			F-2
AJUSTES Y RECLASIFICACIONES			A/R
CEDULA DE MARCAS			CM

BANCO XXX, S.A.		CEDULA No. F-1		
AUDITORIA INTERNA				
SECCION DE MONETARIOS AUDITORIA EN EL AREA DE MONETARIOS MOVIMIENTO DE LAS CUENTAS DE MONETARIOS DURANTE EL MES DE DICIEMBRE 1997 31/12/1997				
AGENCIA	DEBITOS	CREDITOS	TOTAL	REFERENCIA
Central	500,000.00	475,000.00	25,000.00	
Agencia Uno	35,000.00	20,000.00	15,000.00	
Agencia Dos	10,000.00	8,000.00	2,000.00	
Agencia Tres	48,000.00	32,000.00	16,000.00	
Agencia Cuatro	75,000.00	65,000.00	10,000.00	
Agencia Cinco	30,000.00	48,000.00	-18,000.00	
Agencia Red Bancaria	50,000.00	0.00	50,000.00	F-2
TOTAL	748,000.00	648,000.00	100,000.00	F
	^	^	^	
COMENTARIO:				
Se verificó que la Agencia Red Bancaria durante el mes de diciembre no tuvo depósitos, debido a lo poco usual en esta clase de operaciones.				
 HECHO POR: JOSE LOPEZ FECHA: 05/01/98				
 REMISADO POR: PEDRO DEL CID FECHA: 06/01/98				

BANCO XXX, S.A.		CEDULA No.		F-2	
AUDITORIA INTERNA					
SECCION DE MONETARIOS					
AUDITORIA EN EL AREA DE MONETARIOS					
MOVIMIENTO DE ATM'S Y POS'S, CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE/97					
31/12/1997					
DESCRIPCION	PERIODO	SALDO AL	DEBITOS Y CREDITOS		ACCIONES
	31/12/97	31/12/97	DEBITOS	CREDITOS	MONEDAS
ATM'S	---	Q.40,000.00			F-3
POS'S	---	Q.10,000.00			F-4
		Q.50,000.00			
		^			^
HECHO POR: JOSE LOPEZ		REVISADO POR: PEDRO DEL CID			
FECHA: 05/01/98		FECHA: 06/01/98			



BANCO XXX, S.A.		CEDULA No. F-3						
AUDITORIA INTERNA								
SECCION DE MONETARIOS								
AUDITORIA EN EL AREA DE MONETARIOS								
INTEGRACION DE LOS RETIROS DE EFECTIVO (ATMS'S)								
31/12/1997								
CUENTA DE MONETARIOS	NOMBRE TITULAR	SALDO INICIAL	MOVIMIENTO		SALDO FINAL	AJUSTES Y RECALIFICACIONES		SALDO AJUSTADO
			CRUCES	RETROS		VERB	PASES	
000025	10020001	41,000.00	1,000.00		40,000.00			40,000.00
000030	10020005	25,000.00	2,000.00		23,000.00			23,000.00
000035	10020010	25,000.00	2,000.00		24,000.00			24,000.00
000050	10020030	65,485.00	1,000.00		64,485.00			64,485.00
000075	10020040	26,000.00	2,000.00		24,000.00			24,000.00
000100	10050000	34,000.00	2,000.00		32,000.00			32,000.00
000125	10067000	3,000.00	2,000.00		1,000.00			1,000.00
000135	20020000	3,000.00	2,000.00		1,000.00			1,000.00
000140	20025000	4,000.00	2,000.00		2,000.00			2,000.00
000142	20028000	6,000.00	1,000.00		5,000.00			5,000.00
000146	20029008	6,500.00	1,000.00		5,500.00			5,500.00
000149	30040001	3,200.00	500.00		2,700.00			2,700.00
000155	43229004	2,400.00	2,000.00		400.00			400.00
000160	56065007	4,250.00	2,000.00		2,250.00			2,250.00
000175	77020006	3,000.00	2,000.00		1,000.00			1,000.00
000190	80050004	6,000.00	2,000.00		4,000.00			4,000.00
000250	85020003	2,500.00	2,000.00		500.00			500.00
000600	88060006	2,050.00	2,000.00		50.00			50.00
000645	90030005	3,000.00	2,000.00		1,000.00			1,000.00
/I 000700	90040010	3,000.00	2,000.00		1,000.00		2,000.00	3,000.00
/I 000875	92770001	5,000.00	2,000.00		3,000.00		2,000.00	5,000.00
/I 000917	93045006	6,000.00	2,000.00		4,000.00		2,000.00	6,000.00
001050	95240002	7,000.00	1,500.00		5,500.00			5,500.00
TOTAL		287,385.00	40,000.00		247,385.00		6,000.00	253,385.00
		^ >	^ >		^ >		^ >	^ >

/I Se verificó que los propietarios de las cuentas no solicitaron las tarjetas de débito, comprobándose la existencia de deficiencia de control interno en el área de Tarjetas de Débito, en virtud que el empleado encargado de la adhesión, modificaciones y bajas de tarjetas de débito solicitó las mismas, retirando el efectivo en los cajeros automáticos.

HECHO POR: JOSE LOPEZ	REVISADO POR: PEDRO DEL CID
FECHA: 06/01/98	FECHA: 07/01/98

BANCO XXX, S.A.		CEDULA No. F-4					
AUDITORIA INTERNA							
SECCION DE MONETARIOS							
AUDITORIA EN EL AREA DE MONETARIOS							
INTEGRACION DE LOS CONSUMOS EN ESTABLECIMIENTOS (POS'S)							
31/12/1997							
CUENTA DE MONETARIOS	NUMERO DE CHEQUE	SALDO DE CANCELACION	MONEDERO		SALDO DE LA CUENTA	SALDO AJUSTADO	
			DEBITO	CREDITO			
000010	10022233	25,000.00	200.00		24,800.00	24,800.00	
000015	10025505	3,000.00	100.00		2,900.00	2,900.00	
000045	10021110	500.00	50.00		450.00	450.00	
000070	10024030	600.00	300.00		300.00	300.00	
000090	10028040	750.00	200.00		550.00	550.00	
000110	10050120	6,000.00	50.00		5,950.00	5,950.00	
000115	10067123	8,000.00	100.00		7,900.00	7,900.00	
000123	20010001	3,256.00	1,500.00		1,756.00	1,756.00	
000140	20025234	3,235.56	1,800.00		1,435.56	1,435.56	
000149	20028022	45,000.00	1,100.00		43,900.00	43,900.00	
000181	20039008	3,000.00	100.00		2,900.00	2,900.00	
000185	30045601	3,500.60	500.00		3,000.60	3,000.60	
000187	30043224	4,500.60	1,000.00		3,500.60	3,500.60	
000174	48045007	555.13	1,000.00		-444.87	-444.87	
000175	77020006	600.00	25.00		575.00	575.00	
000181	60040004	780.00	45.00		735.00	735.00	
000340	77029003	9,000.00	30.00		8,970.00	8,970.00	
000367	88060008	200.00	50.00		150.00	150.00	
000545	90020000	150.00	50.00		100.00	100.00	
000710	90040007	300.00	100.00		200.00	200.00	
000870	93370001	654.00	100.00		554.00	554.00	
000910	94445006	300.00	100.00		200.00	200.00	
001100	95660002	1,800.00	1,500.00		300.00	300.00	
TOTAL		120,701.89	10,000.00		110,701.89	110,701.89	
		^ >	^ >		^ >	^ >	
HECHO POR: JOSE LOPEZ		REVISADO POR: PEDRO DEL CID					
FECHA: 06/07/98		FECHA: 07/01/98					

BANCO XXX, S.A.		CM
Auditoría Interna		
CÉDULA DE MARCAS AREA DE MONETARIOS		
DESCRIPCION		MARCA
COTEJADO CON MAYOR		
SUMA VERTICAL VERIFICADA		^
SUMA HORIZONTAL VERIFICADA		>
HECHO POR: <i>Jose Lopez</i>		
FECHA: 05/01/98		
REVISADO POR: <i>Pedro Del CID</i>		
FECHA: 06/01/98		



AREA DE INVERSIONES

I. ANTECEDENTES

El 1 de enero de 1995 el Banco "XXX, S.A.", con el propósito de ampliar sus serv y proporcionar una mejor atención a sus clientes, lanzó al mercado la tarjeta de débito, pa cual se afilió a una empresa de ATM'S con el fin de que los costos no fueran muy altos, p que el banco adquirió acciones comunes suscritas por dicha empresa, las cuales tienen den a dividendos cuando estos sean distribuidos.

II. INFORMACION OBTENIDA

El Departamento de Contabilidad Central del Banco, reporta un saldo en la divisor "107101.0300 TITULOS-VALORES DE EMISORES NACIONALES, De Entidades Priv no Financieras, Acciones de Red Bancaria, S.A." de Q.1.000,000.00.

Los títulos - valores se adquirieron a un precio de Q.1,000.00 por cada acción d siguiente forma:

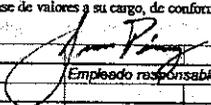
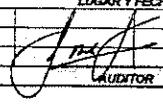
APORTACION No.	FECHA	VALOR EN Q.
1	01-01-95	150,000.00
2	25-11-95	150,000.00
3	10-10-96	200,000.00
4	14-08-97	500,000.00
TOTAL		1,000,000.00

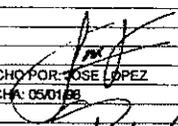
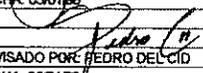
La empresa que afilia varios bancos a la fecha no ha decretado dividendos, en vi que está en su periodo de inversión, en consecuencia no ha generado utilidades, por lo qu

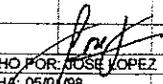
Auditor Interno obtuvo en la Bolsa de Valores Nacional el precio por cada acción, el cual asciende a Q.900.00.

Por otra parte, el Auditor Interno del banco, para determinar el alcance de sus pruebas evaluó el control interno de la presente área, la cual se encontró razonable.

BANCO XXX, S.A.	
Auditoría Interna	
INDICE DE PAPELES DE TRABAJO	
ÁREA DE INVERSIONES	
DESCRIPCION	REFERENCIA
CEDULA SUMARIA	D
ARQUEO DE VALORES	D-1
VALUACION DE LAS INVERSIONES	D-2
AJUSTES Y RECLASIFICACIONES	A/R
CEDULA DE MARCAS	CM

BANCO XXX, S.A.		CEDULA No. D-1			
AUDITORIA INTERNA					
Sección de Valores					
DEPENDENCIA					
Auditoría de Inversiones					
TRABAJO GENERAL					
Arqueo de Títulos-Valores, Acciones de Red Bancaria, S.A.					
TRABAJO ESPECIFICO					
Arqueo practicado a:	Juan Pérez	Custodio de Valores			
	<small>NOMBRE DEL EMPLEADO</small>	<small>CARGO QUE DESEMPEÑA</small>			
El día:	31/12/1997	Referido al día:	30/12/1997		
por el(los) Auditor(es):	José López				
VALORES					
CANTIDAD DE TITULOS					
CANTIDAD DE MONEDA					
VALOR UNITARIO					
VALOR TOTAL					
1	COMUN	24/10/1994	150	1,000.00	150,000.00
2	COMUN	25/11/1995	150	1,000.00	150,000.00
3	COMUN	10/10/1996	200	1,000.00	200,000.00
4	COMUN	14/08/1997	500	1,000.00	500,000.00
TOTAL					1,000,000.00 D
El monto de las existencias arqueadas ascendió a la cantidad de: UN MILLON DE QUETZALES.					
y se hace constar que después del arqueo, el cual se efectuó en presencia de la persona responsable, quien en fe de haberlos recibido, declara además que no tiene otra clase de valores a su cargo, de conformidad firma a continuación.					
 Empleado responsable					
Guatemala 31 de diciembre de 1997					
<small>LUGAR Y FECHA</small>					
Este arqueo se practicó		 AUDITOR			
de las	15:00 horas				
a las	16:00 horas				

BANCO XXX, S.A.		CEDULA No.		A/R	
Auditoría Interna					
SECCION DE VALORES					
AUDITORIA DE INVERSIONES A LARGO PLAZO					
AJUSTES Y RECLASIFICACIONES					
31/12/1997					
DESCRIPCION					
DEBE					
HABER					
RECLASIFICACIONES					
DEBE					
HABER					
REFERENCIA					
A/R # 1					
Gastos, Gastos Financieros; Negociación de Títulos Valores.	Q. 100,000.00				
Inversiones Largo Plazo; Moneda Nacional; de Entidades Privadas no Financieras.		Q. 100,000.00			
	Q. 100,000.00	Q. 100,000.00			D-2
<i>Para dejar las Inversiones de Acuerdo a Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. (precio de mercado el más bajo.)</i>					
 HECHO POR: JOSE LOPEZ FECHA: 05/01/98					
 REVISADO POR: PEDRO DEL CID FECHA: 06/01/98					

BANCO XXX, S.A.		CM
Auditoría Interna		
CEDULA DE MARCAS ÁREA DE INVERSIONES		
DESCRIPCION		MARCA
COTEJADO CON MAYOR		{
SUMA VERTICAL VERIFICADA		^
SUMA HORIZONTAL VERIFICADA		>
TITULO OBSERVADO FISICAMENTE		Ω
 HECHO POR: JOSE LOPEZ FECHA: 05/01/98		
 REVISADO POR: PEDRO DEL CID FECHA: 06/01/98		



CONCLUSIONES

1. La Auditoría Interna es un Departamento de suma importancia dentro de una organización, que garantiza que la información financiera sea confiable, oportuna, que salvaguarda los activos, promueve la eficiencia operativa de la entidad, brinda asesoría financiera a la Gerencia con el propósito de tomar decisiones adecuadas y oportunas, así como participar en forma activa en la automatización y modernización de la empresa con el objeto de diseñar controles internos en los nuevos sistemas.
2. La tarjeta de débito se ha convertido en la llave de acceso a una red electrónica de terminales de puntos de venta y cajeros automáticos, donde se realizan diversas operaciones bancarias como, depósitos y retiros de efectivo, diversos pagos (agua, luz, teléfono, etc.,) que los usuarios pueden efectuar en horarios dentro y fuera del servicio bancario.
3. Si los usuarios de la tarjeta de débito y los establecimientos comerciales no toman sus medidas de seguridad al realizar sus transacciones pueden ser víctimas de fraudes y robos.
4. Al no realizar evaluaciones oportunas, así como implementar controles adecuados en las áreas de tarjetas de débito, monetarios e inversiones, se pueden originar serios problemas en las Instituciones Bancarias afiliadas a una empresa de cajeros automáticos, los que van desde errores humanos hasta robos y fraudes.



RECOMENDACIONES

1. Para que la Auditoría Interna de cualquier organización pueda cumplir con sus objetivos, se recomienda utilizar las Guías para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por la Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, con el fin de administrar en forma adecuada el departamento, asimismo realizar trabajos con oportunidad, calidad y objetividad.
2. Que los usuarios que adquieren bienes muebles o servicios, se les recomienda utilizar tarjeta de débito, como un medio cómodo y seguro de pago, ya que la misma opera contra las cuentas de depósitos que tengan establecidas en las instituciones bancarias que manejan este producto financiero.
3. Que los usuarios de la tarjeta de débito y establecimientos, tomen en cuenta las herramientas de seguridad indicadas en el capítulo cuatro, con el propósito de minimizar el uso fraudulento de las tarjetas.
4. Que los Auditores Internos de las Instituciones Bancarias afiliadas a una empresa de cajeros automáticos y aquellas que en un futuro sean socios, consideren como una referencia los cuestionarios de control interno, así como los programas de trabajo, en las áreas de tarjetas de débito, monetarios e inversiones, descritos en el capítulo cuatro, con el objeto de tener una guía de los aspectos más importantes a tomar en cuenta para la evaluación de las áreas respectivas, y de esa forma minimizar el riesgo financiero que se puede originar en las Instituciones Bancarias, en caso de no tomar los procedimientos y controles necesarios y adecuados.



BIBLIOGRAFIA

1. Azzollini, Vicente, " **EL AUDITOR INTERNO Y LOS CAJEROS AUTOMATICOS** ", Boletín del Instituto de Auditores Internos. Noviembre/ Diciembre 1,988.
2. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), " **GUIAS DE AUDITORIA INTERNA**", Comisión de Auditoria Interna. Mayo 1,995.
3. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), " **NORMAS DE AUDITORIA**", Abril 1,987.
4. Holmes Arthur, " **AUDITORIA, PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTOS**", Unión Tipográfica Editorial Hispano Americano (UTEHA), Segunda Edición en español, México 1,987.
5. J.A. Cashin, P.D. Neuwirth y J.F. Levy, " **MANUAL DE AUDITORIA**", McGraw-Hill, Inc, Segunda Edición en español, España 1,988.
6. Junta Monetaria, " **MANUAL DE INSTRUCCIONES CONTABLES PARA BANCOS Y SOCIEDADES FINANCIERAS**".
7. Junta Monetaria, " **RESOLUCIONES DE JUNTA MONETARIA**".
8. Comisión de Tarjeta de Débito, " **PROYECTO TARJETA DE DEBITO**", Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, Guatemala, 1996.
9. Comisión de Procedimientos, " **PROCEDIMIENTOS BANCARED-BANCOS SOCIOS Y ESTABLECIMIENTOS**", Bancared, Guatemala, 1997.
10. Decreto 215 del Congreso de la República de Guatemala, " **LEY ORGANICA DEL BANCO DE GUATEMALA**".