

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN INSTITUCIONES BANCARIAS

HÉCTOR AUGUSTO RAMOS RUIZ

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Guatemala, noviembre 2005

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN INSTITUCIONES BANCARIAS

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

HÉCTOR AUGUSTO RAMOS RUIZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, noviembre 2005

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO	Lic. Eduardo Antonio Velásquez Carrera
SECRETARIO	Lic. Oscar Rolando Zetina Guerra
VOCAL 1ro.	Lic. Canton Lee Villela
VOCAL 2do.	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL 3ro.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4to.	P.C. Efrén Arturo Rosales Alvarez
VOCAL 5to.	P.C. José Abraham Gonzalez Lemus

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

PRESIDENTE	Lic. Rigoberto Salvatierra M.
SECRETARIO	Lic. Rudy Rony Ríos Martínez
EXAMINADOR	Lic. Edgar Adrián Archila Valdez
EXAMINADOR	Lic. Carlos Calderón Hernández
EXAMINADOR	Lic. Jorge Luis Tello

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado
EXAMINADOR	Lic. Felipe Hernández Sincal
EXAMINADOR	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero

*Lic. Edgar E. Guevara Villatoro*  
*Contador Público y Auditor*  
*Colegiado 2,127*

Guatemala,  
17 de mayo de 2005.

Licenciado  
Eduardo Antonio Velásquez Carrera  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su Despacho

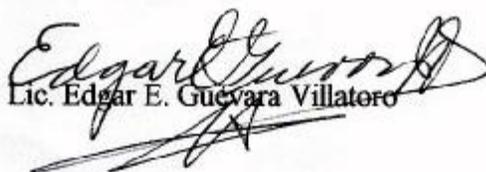
Señor Decano:

De manera atenta me permito comunicarle que en atención a la designación que se me confirió para asesorar en el trabajo de tesis al señor Héctor Augusto Ramos Ruiz, he procedido a llevar a cabo la labor encomendada, emitiendo el dictamen siguiente.

El tema investigado por el señor Ramos Ruiz, titulado “IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN INSTITUCIONES BANCARIAS”, está relacionado con la carrera de estudios del sustentante y contiene la recopilación de información valiosa, lo cual evidencia el estudio y experiencia en el trabajo desarrollado.

En virtud de lo expuesto recomiendo que el trabajo presentado por el señor Ramos Ruiz, sea aceptado para su discusión y defensa en el examen privado de tesis, previo a optar al título de Contador Público y Auditor en el grado académico de licenciado.

Agradeciendo la atención del señor Decano, aprovecho la oportunidad para suscribirme atentamente,

  
Lic. Edgar E. Guevara Villatoro

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
DIECIOCHO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL CINCO.**

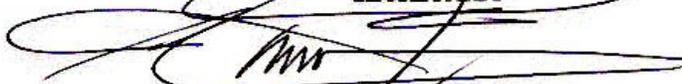
Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, Subinciso 5.1.1 del Acta 36-2005 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 17 de noviembre de 2005, se conoció el Acta AUDITORIA 160-2005 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 27 de octubre de 2005 y el trabajo de Tesis denominado: "IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN INSTITUCIONES BANCARIAS", que para su graduación profesional presentó el estudiante **HECTOR AUGUSTO RAMOS RUIZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

*"DID Y ENSEÑAD A TODOS"*

  
LIC. OSCAR ROLANDO ZETINA GUERRA  
SECRETARIO



  
LIC. EDUARDO ANTONIO VELÁSQUEZ CARRERA  
DECANO



DEDICATORIA

A DIOS PADRE  
ETERNA GRATITUD POR SUS MÚLTIPLES BENDICIONES  
Y AYUDA EN LOS MOMENTOS MÁS DIFÍCILES DE MI VIDA

A MIS PADRES:  
HÉCTOR RUBEN RAMOS AGUIRRE  
SUSANA RUIZ RODRIGUEZ

A MIS HERMANOS:  
MARIA EUGENIA Y JORGE ALBERTO

A MIS HIJOS:  
LUIS ROBERTO Y HÉCTOR ESTUARDO

A MI FAMILIA, EN ESPECIAL A LA MEMORIA DE MI TIO  
CARLOS HUMBERTO ESTRADA AGUIRRE

A MI ASESOR DE TESIS  
LIC. EDGAR EFRAIN GUEVARA VILLATORO

A MIS PADRINOS PROFESIONALES  
ING. HÉCTOR ESTUARDO RAMOS MEJIA  
LIC. EDGAR EFRAIN GUEVARA VILLATORO

A LA TRICENTENARIA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA,  
ESPECIALMENTE A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

A LAS EMPRESAS QUE ME HAN PERMITIDO COMPARTIR EXPERIENCIAS,  
PRINCIPALMENTE A LOS BANCOS: BANVI; BANDESA (ACTUALMENTE BANRURAL);  
CONTINENTAL (HOY G&T CONTINENTAL); DEL AGRO; AGROMERCANTIL DE  
GUATEMALA, S. A. Y DE LOS TRABAJADORES; ASI COMO A CORPORACIÓN ASAF, S. A.

A MIS AMIGOS

# ÍNDICE

	<b>PÁGINA</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	i
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>SISTEMA BANCARIO GUATEMALTECO</b>	1
1.1 BASE LEGAL	2
1.1.1 Constitución Política de la República de Guatemala	5
1.1.2 Ley de Bancos y Grupos Financieros	6
1.1.3 Ley de Sociedades Financieras Privadas	6
1.1.4 Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar	6
1.1.5 Ley Orgánica del Banco de Guatemala	7
1.1.6 Ley Monetaria	7
1.1.7 Ley de Supervisión Financiera	8
1.1.8 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	9
1.1.9 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	10
1.2 CLASES DE BANCOS	11
1.2.1 Según sus Operaciones	12
1.2.2 Según el Origen de su Capital	13
1.3 PRINCIPALES OPERACIONES BANCARIAS	13
1.3.1 Operaciones Activas	13
1.3.2 Operaciones Pasivas	14
1.3.3 Operaciones de Confianza	14
1.3.4 Pasivos Contingentes	14
1.3.5 Servicios	15
1.4 SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN	18
1.4.1 Auditoría Interna	19
1.4.2 Auditoría Externa	20
1.4.3 Oficial de Cumplimiento	21
1.4.4 Superintendencia de Bancos	22
1.4.5 Superintendencia de Administración Tributaria	24
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	26
2.1 DEFINICIÓN	27
2.2 OBJETIVOS	28
2.2.1 Objetivos de Rendimiento	29

2.2.2	Objetivos de Información	29
2.2.3	Objetivos de Cumplimiento	30
2.3	ELEMENTOS	30
2.3.1	Ambiente de Control	30
2.3.2	Sistema Contable	31
2.3.3	Procedimientos de Control	32
2.4	ESTUDIO Y EVALUACIÓN	33
2.4.1	Generalidades	33
2.4.2	Revisión del Sistema	36
2.4.3	Riesgos de la Evaluación	37
2.4.3.1	Riesgo Inherente	39
2.4.3.2	Riesgo de Control	39
2.4.3.3	Riesgo de Detección	40
2.4.4	Métodos para Evaluar el Sistema de Control	42
2.4.4.1	Método de Cuestionarios	42
2.4.4.2	Método Narrativo o Descriptivo	43
2.4.4.3	Método Gráfico o Diagramas de Flujo	44
2.4.4.4	Combinación de Métodos	45
2.5	CONTROL INTERNO SEGÚN INFORME COSO	47
2.5.1	Definición	47
2.5.2	Componentes	48
2.5.2.1	Entorno o Ambiente de Control	48
2.5.2.2	Evaluación de los Riesgos	49
2.5.2.3	Actividades de Control	51
2.5.2.4	Información y Comunicación	51
2.5.2.5	Supervisión	53
2.6	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	54
2.6.1	Requisitos para la Administración de Riesgos	54
2.6.1.1	Política para la Administración de Riesgos	54
2.6.1.2	Compromiso de la Administración Superior	55
2.6.1.3	Responsabilidad y Autoridad	55
2.6.1.4	Recursos	56
2.6.1.5	Plan de Implementación	56
2.6.1.6	Revisión Gerencial	61
2.6.2	Elementos Principales del Proceso de Administración de Riesgos	61

2.6.3	Mapa de Riesgo	64
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>FRAUDES EN OPERACIONES BANCARIAS</b>		68
3.1	PAGO DE CHEQUES	70
3.2	RETIROS DE AHORROS	73
3.3	NEGOCIACIÓN DE DIVISAS	76
3.3.1	Venta de Giros	78
3.3.2	Compra de Giros	80
3.4	CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	81
3.4.1	Concesión de Préstamos	82
3.4.2	Recuperación de Préstamos	84
3.5	EN CAJEROS AUTOMÁTICOS	85
3.6	EL FRAUDE Y EL CONTROL INTERNO	88
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>DEBILIDADES EN EL CONTROL INTERNO</b>		89
4.1	FALTA DE INVESTIGACIÓN Y/O IDENTIFICACIÓN PREVIA DEL CLIENTE	89
4.2	EN EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	91
4.2.1	Información Electrónica	91
4.2.2	Información en Reportes y Documentos	92
4.3	EN LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD INCORPORADAS A LOS DOCUMENTOS	93
4.4	PROCEDIMIENTOS INADECUADOS E INOBSERVANCIA DE LOS ESTABLECIDOS	94
4.5	EN LA SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO, ADIESTRAMIENTO, CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN DE PERSONAL	95
4.6	LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO	96
4.6.1	Disfunciones del Sistema	98
4.6.2	Elusión de los Controles por la Dirección	98
4.6.3	Confabulación	99
4.6.4	Relación Costo / Beneficio	99

4.7	LO QUE PUEDE ALCANZAR EL CONTROL INTERNO	99
4.8	LO QUE NO PUEDE ALCANZAR EL CONTROL INTERNO	100
4.9	RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO	101
<b>CAPÍTULO V</b>		
<b>MEDIDAS CORRECTIVAS</b>		104
5.1	VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CULTURA DE CONTROL	105
5.2	RECONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS	108
5.3	ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGREGACIÓN DE FUNCIONES	109
5.4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	110
5.5	MONITOREO DE ACTIVIDADES Y CORRECCIÓN DE DEFICIENCIAS	114
<b>CAPITULO VI</b>		
<b>CASO PRÁCTICO</b>		
<b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y DE RIESGOS DE OPERACIONES DE LA CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS, REALIZADA POR PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS</b>		118
6.1	ANTECEDENTES	118
6.2	PRODUCTOS IDENTIFICADOS	125
6.3	PROCESOS EN DEPÓSITOS MONETARIOS	126
6.4	PLAN DE TRABAJO DEL AUDITOR	130
6.5	EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO	138
6.5.1	Principales Componentes de la Metodología	138
6.5.2	Metodología Aplicada al Proceso “Investigar la legitimidad de la información” (incluye papeles de trabajo)	140
6.5.3	Informe de Auditoría	158
<b>CONCLUSIONES</b>		166
<b>RECOMENDACIONES</b>		169
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		171

# INTRODUCCIÓN

El control interno es una constante preocupación para el auditor, al extremo que si la calidad del mismo no es funcional, de ello dependerá el alcance de su examen y la opinión que emita sobre los estados financieros de la empresa.

Dicho control como tal está definido en dos partes. La primera se relaciona con el control administrativo, el cual abarca el plan de organización, los procedimientos y los registros relacionados con los procesos de toma de decisiones que conducen a la autorización de las transacciones por la gerencia, pero no se limita a dicho plan. La segunda está vinculada al control contable, que cubre el plan de organización, los procedimientos y los registros relativos a la salvaguarda de activos y la fidelidad de los registros financieros; en consecuencia, se ideó para proporcionar una seguridad razonable de que las transacciones sean autorizadas por la gerencia y se registren de conformidad con las normas internacionales de contabilidad.

Como el propósito del presente trabajo de tesis es hacer énfasis en la importancia del control interno para las instituciones bancarias, puesto que por no brindarle la atención necesaria son objeto de fraudes, es por ello que se le presta más cobertura al control administrativo, toda vez que por medio de él se mide la eficiencia general de los bancos, tal como lo hacen con más frecuencia los auditores internos; sin embargo, eso no implica que el control interno contable sea de menor relevancia, pero por la razón ya indicada, es que en la presente tesis sólo se incluye información general sobre este último.

El tema para los bancos es tan importante que no sólo ya lo consideró el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, sino que actualmente en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, contempla que debe mantenerse un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios,

que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de fondos, contabilización de las operaciones y salvaguarda de sus activos.

Es tal la preocupación del Estado sobre el control interno, que en la referida ley, además de exigir a los bancos que deben contar con una apropiada auditoría interna y externa independiente, también les obliga a tener una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla con los controles internos establecidos por la administración y, con las leyes y disposiciones aplicables.

Por las razones técnicas y legales antes expuestas, es que se elaboró el presente trabajo de tesis, con la idea de servir de consulta a las personas que de una u otra manera no sólo se interesen en el tema, sino que deseen conocer algunas particularidades del control interno aplicado a los bancos. Para facilitar su consulta a continuación se hace una breve descripción del contenido de cada capítulo.

El capítulo I se refiere al sistema bancario guatemalteco, en el cual se incluyen y comentan las diferentes leyes y reglamentos que con exclusividad rigen a los bancos; las clases de bancos clasificados según sus operaciones y por el origen de su capital; las principales operaciones que están facultados a realizar y que la ley que los regula clasifica en activas, pasivas, de confianza, pasivos contingentes y servicios; finalmente se hace referencia en este capítulo a los entes supervisores y fiscalizadores a que están sujetas las instituciones bancarias y que son la Auditoría Interna, Auditoría Externa, Oficial de Cumplimiento, Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Administración Tributaria.

Tomando en cuenta la importancia que tiene el control interno en toda organización empresarial, para lograr el adecuado manejo de los bienes, funciones e información, con la finalidad de obtener seguridad en su situación y operaciones en el mercado, el cual para el caso de los bancos debe ser estricto y eficiente, por el riesgo que involucran sus activos principales que están conformados por

efectivo y valores; es por ello que en el capítulo II se abordó dicho tema de control interno con sus definiciones; objetivos; elementos; estudio y evaluación. Como es relevante que los bancos complementen sus sanas políticas de administración con técnicas modernas, es que también en este capítulo se desarrollan los temas de control interno según el informe COSO y la administración de riesgos.

Como toda empresa, los bancos también están expuestos a ser defraudados de varias maneras, por esa razón en el capítulo III, se exponen y señalan los errores más frecuentes que cometen cuando pagan cheques; atienden retiros de ahorro; negocian divisas; conceden y recuperan préstamos; y, efectúan operaciones a través de cajeros automáticos.

En el capítulo IV se presentan y comentan las principales debilidades de control interno, por las cuales los bancos son susceptibles de ser defraudados, que incluyen no investigar e identificar al usuario; descuidos en la información y documentación; falta de divulgación de las medidas de seguridad incorporadas a sus propios documentos; no cumplir con los procedimientos internos establecidos o permitir su desactualización; y, deficiente selección, reclutamiento, adiestramiento, capacitación y motivación de su personal. También se incluyen las limitaciones, lo que se puede y no se puede alcanzar con el control interno, así como sobre quienes recae la responsabilidad del mismo.

Para que los bancos no sean fácil blanco de los fraudes que les cometen por debilidades en su control interno, en capítulo V se citan algunas medidas correctivas, que de ser observadas, bien pueden contribuir a disminuir los fraudes, incluyendo entre ellas: vigilancia de la administración; evaluación de riesgos; segregación de funciones; aceptable información y comunicación; efectivo seguimiento a los sistemas de control; y, corrección inmediata de las deficiencias.

El capítulo VI desarrolla un caso práctico de evaluación del control interno y de riesgos de operaciones de la cartera de depósitos monetarios de un banco, el cual contiene la exposición de la

metodología que puede seguirse en la ejecución de una auditoria, siendo su propósito que pueda servir de modelo en la realización de trabajos de fiscalización y supervisión.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a que se arribó como consecuencia del estudio e investigación del presente trabajo de tesis y la bibliografía consultada.

Seguramente, sobre el control interno se han efectuado diversas investigaciones, porque se presta a enfocarlo de diversas maneras, pero en esta oportunidad se le relaciona con la importancia que le deben prestar las instituciones bancarias, toda vez que están expuestas a fraudes por no observar convenientemente su control interno. Si se logra este propósito, el autor se sentirá satisfecho en haber contribuido en mínima parte a llamar la atención de los bancos y que pueda servir de consulta a las personas que estén relacionadas con dichas instituciones.

Es importante mencionar que para el desarrollo del presente trabajo de tesis se utilizó el método deductivo, lo que se observa con el orden que llevan los diferentes capítulos que la conforman, iniciando con aspectos generales contenidos en el primer capítulo que trata sobre el sistema bancario guatemalteco, hasta llegar a los hechos específicos que en esencia se encuentran contenidos en las conclusiones, lo cual se realizó mediante la investigación, indagación y consulta de material diverso que se detalla en la bibliografía.

Los objetivos generales identificados en el plan de investigación se alcanzaron al quedar demostrado que el no brindarle importancia al control interno, expone a riesgos y trae consecuencias negativas a las instituciones bancarias, siendo necesario que los procedimientos de control sean revisados y fortalecidos constantemente, velando porque se apliquen de manera correcta y se adopten las medidas necesarias de control, con la finalidad de evitar los fraudes. Asimismo, se concretó el logro de los objetivos específicos planteados en el respectivo plan de investigación, al quedar enumerados en el capítulo III los fraudes más comunes cometidos a través de las operaciones de los bancos; y, con la

propuesta de las medidas correctivas contenidas en el capítulo V, así como las recomendaciones que se plantean, lo cual redundará en el fortalecimiento del control interno y la minimización del continuo riesgo de fraudes a través de las operaciones bancarias.

Por último, es importante mencionar que la hipótesis planteada en el plan de investigación del presente trabajo de tesis quedó comprobada, puesto que los bancos para minimizar el riesgo de ser defraudados por medio de sus operaciones, deben brindarle importancia a la estructura y elementos de control interno.

## **CAPÍTULO I**

### **SISTEMA BANCARIO GUATEMALTECO**

El sistema bancario guatemalteco está conformado por 25 bancos que se encuentran autorizados conforme las disposiciones legales que los rigen, 24 nacionales y 1 extranjero. Asimismo existen 20 sociedades financieras reconocidas legalmente como bancos de inversión, todas nacionales y de las cuales 2 están en proceso de quiebra (conforme el artículo 102 del Decreto 315 del Congreso de la República, Ley de Bancos, vigente cuando ocurrió la quiebra). Estas instituciones están bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos.

En Guatemala el sistema bancario inició con la fundación del primer banco en el año 1872, al cual se le denominó Banco Agrícola Hipotecario. Con el transcurrir del tiempo se han organizado y liquidado varias instituciones de este tipo, siendo en la actualidad el Banco de Occidente el más antiguo de todos los que se encuentran funcionando.

Los bancos forman parte del sistema financiero y han jugado un papel muy importante en el desarrollo económico del país. Actualmente las actividades financieras han cobrado auge y por ende, también los negocios que realizan y los servicios que prestan los bancos, lo que les ha demandado mayor eficiencia y agilidad, situación que aunada a la globalización del mercado mundial, ha propiciado que sus accionistas tomen decisiones importantes para lograr expandirse y ubicarse en una mejor posición en el mercado, lo que originó que en el año 1999 se diera la primera fusión de instituciones de este tipo; pasando por este proceso a la fecha, once bancos.

En concordancia con lo mencionado en el párrafo anterior, el Congreso de la República, por iniciativa del Organismo Ejecutivo, originada en la Junta Monetaria, ha efectuado significativas reformas al

marco legal del sistema financiero para su fortalecimiento, entre las que se encuentran las leyes principales que rigen el sistema bancario, las cuales se citan a continuación:

### **1.1 BASE LEGAL**

El Sistema Bancario Guatemalteco está regido por las disposiciones legales siguientes:

- Ø Constitución Política de la República de Guatemala.
- Ø Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República.
- Ø Ley de Sociedades Financieras Privadas, Decreto Ley Número 208 del Jefe del Gobierno de la República.
- Ø Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, Decreto Número 541 del Congreso de la República.
- Ø Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República.
- Ø Ley Monetaria, Decreto Número 17-2002 del Congreso de la República.
- Ø Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República.
- Ø Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto Número 94-2000 del Congreso de la República.
- Ø Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República.
- Ø Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República.

Adicionalmente a las leyes citadas, la Junta Monetaria mediante la emisión de resoluciones ha aprobado veinticuatro reglamentos que también forman parte del marco legal del sistema bancario, los cuales son los siguientes:

- Ø JM-176-2002 Reglamento de la Cámara de Compensación.
- Ø JM-177-2002 Reglamento del Encaje Bancario (modificado por las Resoluciones JM-224-2002 y JM-244-2002).
- Ø JM-178-2002 Disposiciones reglamentarias relativas al traslado de recursos financieros al Banco de Guatemala por parte de los entes oficiales.
- Ø JM-179-2002 Reglamento para la determinación del monto mínimo del patrimonio requerido para exposición de los riesgos, aplicable a Bancos y Sociedades Financieras.
- Ø JM-180-2002 Reglamento de operaciones que pueden efectuar entre sí las empresas del grupo financiero.
- Ø JM-181-2002 Reglamento para la adquisición de acciones de Bancos.
- Ø JM-182-2002 Reglamento para operaciones de financiamiento con personas vinculadas o relacionadas que formen parte de una Unidad de Riesgo.
- Ø JM-184-2002 Reglamento sobre divulgación de información de entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos (Acuerdo 39-2002 del Superintendente de Bancos).
- Ø JM-186-2002 Reglamento para la aplicación de sanciones contempladas en el artículo 99 del Decreto número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros.
- Ø JM-187-2002 Disposiciones reglamentarias del Fondo para la Protección del Ahorro (FOPA).

- Ø JM-218-2002 Política de inversión de los recursos del FOPA para 2002
- Ø JM-223-2002 Reglamento de la junta de Exclusión de Activos y Pasivos, de conformidad con lo estipulado en la Ley de Bancos y Grupos Financieros.
- Ø JM-260-2002 Reglamento para Autorizar la Gestión para el Establecimiento de Sucursales de Bancos Nacionales en el Extranjero.
- Ø JM-263-2002 Reglamento para la Venta y Aplicación de Utilidades de Activos Extraordinarios Adquiridos por los Bancos.
- Ø JM-264-2002 Reglamento para el Registro de Auditores Externos.
- Ø JM-279-2002 Reglamento para el Registro de Oficinas de Representación de Bancos Extranjeros.
- Ø JM-284-2002 Reglamento de Funciones de la Empresa Controladora de un Grupo Financiero.
- Ø JM-285-2002 Reglamento para la Autorización de Funcionamiento de las Entidades Fuera de Plaza (Off Shore).
- Ø JM-26-2003 Reglamento de Requisitos mínimos que deben incorporarse en la Contratación y Alcance de las Auditorías Externas.
- Ø JM-78-2003 Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros.
- Ø JM-90-2003 Reglamento para la Autorización de Fusión de Entidades Bancarias, la adquisición de acciones de una entidad bancaria por otra de similar naturaleza, así como la cesión de una parte sustancial del balance de una entidad bancaria.
- Ø JM-94-2003 Reglamento de Calce de Operaciones Activas y Pasivas en Moneda Extranjera de Bancos y Financieras.

Ø JM-29-2004 Mecanismo para fijar el monto mínimo de capital pagado inicial a que se refiere el artículo 16 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Ø JM-93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito.

Por el principio jurídico que los reglamentos no pueden ser superiores a la ley, a continuación sólo se comentan algunas leyes que regulan el sistema bancario guatemalteco:

### **1.1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**

Es la ley suprema de nuestro país, la cual contiene la organización política y jurídica del Estado, afirmando la primacía de la persona humana como sujeto y fin del orden social; reconociendo a la familia como génesis primario y fundamental de los valores espirituales y morales de la sociedad y, al Estado, como responsable de la promoción del bien común, de la consolidación del régimen de legalidad, seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz.

El capítulo II que se refiere a los derechos sociales incluye en la sección décima el régimen económico y social, estableciendo el artículo 118 que es obligación del Estado orientar la economía nacional para lograr la utilización de los recursos naturales y el potencial humano, para incrementar la riqueza y tratar de lograr el pleno empleo y la equitativa distribución del ingreso nacional. Asimismo, en los artículos 132 y 133, de los cuales se hacen transcripciones más adelante, está desarrollado lo relativo a las actividades monetarias, bancarias y financieras, las cuales están organizadas bajo el sistema de banca central y las dirige la Junta Monetaria.

### **1.1.2 LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS**

“...regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros”. (13:2).

### **1.1.3 LEY DE SOCIEDADES FINANCIERAS PRIVADAS**

“...creación de entidades financieras, a efecto de proveer a los empresarios de los recursos necesarios para la fundación de nuevas empresas y ampliación de las existentes;...propiciar la creación de instituciones de crédito modernas que cumplimente eficazmente la función de los bancos...”. (21:2).

### **1.1.4 LEY DE BANCOS DE AHORRO Y PRÉSTAMO PARA LA VIVIENDA FAMILIAR**

“...es función del Estado conservar y mejorar las condiciones generales de la Nación, procurar el bienestar de sus habitantes e incrementar la riqueza mediante la creación y el fomento de instituciones de crédito y previsión social,... la carencia de crédito adecuado constituye uno de los principales obstáculos para el mejoramiento de las condiciones de vivienda en el país, y que las instituciones de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, ampliamente experimentadas en diversas partes del mundo, pueden contribuir eficazmente a remediar dicha carencia;...”. (6:1).

### **1.1.5 LEY ORGÁNICA DEL BANCO DE GUATEMALA:**

“...normar lo atinente a la estructura y funcionamiento del Banco de Guatemala a que se refiere el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala”.  
(10:15).

El primer párrafo del artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece:

“Moneda. Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.” (2:34).

### **1.1.6 LEY MONETARIA**

“...disposiciones que desarrollen todo lo relativo a las especies monetarias... legislación apropiada en materia cambiaria que permita, por un lado, generar confianza en los agentes económicos y, por el otro, revestir de certeza jurídica las operaciones con divisas que éstos efectúen en el país, de tal forma que se garantice la libre convertibilidad de la moneda nacional, así como el libre movimiento de capitales, que

viabilice que las transacciones en moneda extranjera se desarrollen en forma correcta y ordenada”. (11:21).

La Constitución Política de la República de Guatemala en el primer párrafo del artículo 133, establece: “Junta Monetaria. La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del Sistema Bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento de la banca privada nacional.” (2:35).

#### **1.1.7 LEY DE SUPERVISIÓN FINANCIERA**

“La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.” (12:23).

En el segundo párrafo del artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala se establece: “La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.” (2:35).

### 1.1.8 LEY CONTRA LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS

“...tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas a que se refiere el artículo 18 de esta ley y las autoridades competentes.” (9:3).

El artículo 18 de dicha ley considera personas obligadas a las siguientes:

- “1 Las entidades sujetas a la vigilancia y inspección de la Superintendencia de Bancos.
- 2 Las personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la negociación de valores.
- 3 Las entidades emisoras y operadoras de tarjetas de crédito.
- 4 Las entidades fuera de plaza denominadas off-shore que operan en Guatemala, que se definen como entidades dedicadas a la intermediación financiera constituidas o registradas bajo las leyes de otro país y que realizan sus actividades principalmente fuera de la jurisdicción de dicho país.
- 5 Las personas individuales o jurídicas que realicen cualesquiera de las siguientes actividades:
  - a) Operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques.
  - b) Operaciones sistemáticas o sustanciales de emisión, venta o compra de cheques de viajero o giros postales.

- c) Transferencia sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales.
- d) Factoraje.
- e) Arrendamiento financiero.
- f) Compraventa de dividas.
- g) Cualquier otra actividad que por la naturaleza de sus operaciones pueda ser utilizada para el lavado de dinero u otros activos, como se establezca en el reglamento.” (9:4).

#### **1.1.9 LEY PARA PREVENIR Y REPRIMIR EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

“La presente ley se declara de interés público y tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo.” (14:2).

En artículo 4, establece que: “Comete el delito de financiamiento del terrorismo quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, por sí mismo o por interpósita persona, en forma deliberada proporcionare, proveyere, recolectare, transfiriere, entregare, adquiriere, poseyere, administrare, negociare o gestionare dinero o cualquier clase de bienes, con la intención de que los mismos se utilicen, o a sabiendas de que serán utilizados en todo o en parte, para el terrorismo.

Asimismo, comete este delito quien realice alguno de los actos definidos como financiamiento del terrorismo en cualquiera de los convenios internacionales aprobados y ratificados por Guatemala.” (14:2).

En el régimen de personas obligadas y medidas administrativas contenido en el capítulo V de la ley en referencia, indica que: “...se considerarán personas obligadas las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su reglamento, y otras disposiciones relativas a dicha materia y, les será aplicable el mismo régimen, deberes, obligaciones, políticas para conocimiento de sus clientes y prohibiciones que establezca dicha normativa. (14:3).

“Los oficiales de cumplimiento designados por las personas obligadas de conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos deberán extender sus funciones y atribuciones al cumplimiento de la normativa contra el financiamiento del terrorismo.” (14:3).

## **1.2 CLASES DE BANCOS:**

El régimen legal guatemalteco de los bancos no contempla ninguna clasificación para los mismos, estableciéndose en las disposiciones generales del Decreto número 19-2002 del Congreso de la República, que contiene la Ley de Bancos y Grupos Financieros, que “Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.” (13:2).

Es importante indicar que por leyes específicas se encuentran reguladas las Sociedades Financieras y los Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, por lo que tomando

en consideración estos aspectos legales y la naturaleza de los bancos, podemos realizar su clasificación de acuerdo a las operaciones que realizan y al origen de su capital, de la manera que a continuación se describe.

### 1.2.1 SEGÚN SUS OPERACIONES

- a) **Bancos:** Son las instituciones que captan del público dinero o cualquier otro instrumento representativo del mismo, por medio de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolos al financiamiento de operaciones de cualquier naturaleza.

Es importante citar que con la actual legislación, la actividad crediticia de los bancos se amplió a permitirles conceder financiamiento por medio de tarjetas de crédito, adquirir carteras (factoraje) y realizar operaciones de arrendamiento financiero, cambio legal que va congruente hacia la banca universal o múltiple.

- b) **Sociedades Financieras:** Son instituciones bancarias que actúan como intermediarios financieros especializados en operaciones de bancos de inversión, que promueven la creación de empresas productivas, mediante la captación y colocación de recursos internos y externos de mediano y largo plazo que invierten en empresas industriales, agrícolas o ganaderas.

- c) **Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar:** Estos emiten títulos o cédulas hipotecarias y reciben del público ahorros a distintos plazos, para invertirlos en la construcción de casas; otorgan préstamos para la construcción de vivienda en la república con el sistema de Fomento de Hipotecas Aseguradas (F.H.A.)

### 1.2.2 SEGÚN EL ORIGEN DE SU CAPITAL

- a) **Privados:** Cuando el aporte de su capital fue realizado por el sector privado.
- b) **Estatales:** Cuando el aporte de su capital fue realizado por el Gobierno de la República.
- c) **Mixtos:** Cuando el aporte de su capital fue realizado por los dos sectores mencionados.

## 1.2 PRINCIPALES OPERACIONES BANCARIAS

Las principales operaciones que están facultados para realizar los bancos conforme su regulación legal, se clasifican en: activas, pasivas, de confianza, pasivos contingentes y servicios. En cuanto a las funciones y operaciones del Banco de Guatemala o Banco Central, por ser de características especiales no se abordan en el presente documento.

### 1.2.1 OPERACIONES ACTIVAS

Son aquellas operaciones en las que surge a favor de los bancos un derecho que puede ejercer contra terceros, entre las que se encuentran: otorgar créditos; realizar descuento de documentos; otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito; conceder anticipos para exportación; emitir y operar tarjetas de crédito; realizar arrendamiento financiero; realizar factoraje; invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria; adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles siempre que sean

para su uso; constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y, realizar operaciones de reporto como reportador.

### **1.2.2 OPERACIONES PASIVAS**

Son aquellas operaciones en las que surge mediata o inmediatamente una obligación o exigibilidad para los bancos, entre estas operaciones se encuentran: recibir depósitos monetarios, a plazo y ahorro; crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria; obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste; obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros; crear y negociar obligaciones convertibles; crear y negociar obligaciones subordinadas; y, realizar operaciones de reporto como reportado.

### **1.2.3 OPERACIONES DE CONFIANZA**

Son las operaciones en las que los bancos reciben encargos para realizar por cuenta de terceros, entre las que están: cobrar y pagar por cuenta ajena; recibir depósitos con opción de inversiones financieras; comprar y vender títulos por cuenta ajena; y, servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

### **1.2.4 PASIVOS CONTINGENTES**

Son aquellas operaciones en las que los bancos otorgan respaldo a operaciones pasivas de terceros y que por incumplimiento de éstos pueden convertirse en obligaciones para los bancos. Entre estos pasivos contingentes están: otorgar garantías; prestar avales; otorgar fianzas; y, emitir o confirmar cartas de crédito.

### 1.2.5 SERVICIOS

Los diferentes servicios que los bancos pueden prestar son: actuar como fiduciario; comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos; apertura de cartas de crédito; efectuar operaciones de cobranza; realizar transferencia de fondos; y, arrendar cajillas de seguridad.

Adicionalmente, conforme expresa el último párrafo del artículo 42 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, “La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en esta ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza.” (13:5).

La citada Ley de Bancos y Grupos Financieros también contempla prohibiciones, las que son de sumo interés tener presentes en todo momento para no incurrir en incumplimiento de las disposiciones legales respectivas, para lo cual se transcriben seguidamente:

“A los bancos les está prohibido:

- a) Realizar operaciones que impliquen financiamiento para fines de especulación, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 342 del Código Penal;
- b) Conceder financiamiento para pagar, directa o indirectamente, total o parcialmente, la suscripción de las acciones del propio banco, de otro banco o en su caso de las empresas que conforman su grupo financiero;
- c) Admitir en garantía o adquirir sus propias acciones;
- d) Adquirir o conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles que no sean necesarios para el uso de la entidad, excepto cuando les sean adjudicados activos extraordinarios o

aquellos que se destinen a operaciones de arrendamiento financiero, de conformidad con la presente ley;

- e) Transferir por cualquier título, los bienes, créditos o valores de la misma entidad a sus accionistas, directores, funcionarios, y empleados, así como a las personas individuales o jurídicas vinculadas a dichas personas. Se exceptúan únicamente los bonos y títulos valores emitidos por la propia entidad cuando sean adquiridos en las mismas condiciones ofrecidas al público y las acciones cuando sean compradas en las mismas condiciones que se otorgan a otros accionistas;
- f) Empezar actividades comerciales, agrícolas, industriales y mineras u otras que no sean compatibles con su naturaleza bancaria, y participar en cualquier forma, directa o indirectamente, en empresas que se dediquen a tales actividades;
- g) Simular operaciones financieras y de prestación de servicios; y,
- h) Realizar otras operaciones y prestar servicios financieros que la Junta Monetaria considere incompatibles con el negocio bancario.” (13:5).

En cuanto a las limitaciones, dicha ley se refiere a la concentración de inversiones y contingencias, estableciendo que los bancos y las sociedades financieras, con excepción de las operaciones financieras que pueden realizar, sin limitación alguna, con el Banco de Guatemala y con el Ministerio de Finanzas Públicas, no podrán efectuar operaciones que impliquen financiamiento directo e indirecto de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten, tales como, pero no circunscrito a, bonos, pagarés, obligaciones y/o créditos, ni otorgar garantías o avales, que en conjunto excedan los porcentajes siguientes:

- “a) Quince por ciento (15%) del patrimonio computable a una sola persona individual o jurídica, de carácter privado; o a una sola empresa o entidad del Estado o autónoma.

- b) Treinta por ciento (30%) del patrimonio computable a dos o más personas relacionadas entre sí o vinculadas que formen parte de una unidad de riesgo.” (13:5).

Para los efectos de los términos personas relacionadas, vinculadas y unidad de riesgo, la ley establece las definiciones siguientes:

“Personas relacionadas: son dos o más personas individuales o jurídicas independientes a la institución bancaria que les concede el financiamiento, pero que mantienen una relación directa o indirecta entre sí, por relaciones de propiedad, de administración o de cualquier otra índole que defina la Junta Monetaria.” (13:5).

“Personas vinculadas: son las personas individuales o jurídicas, relacionadas directa o indirectamente con la institución bancaria que les concede el financiamiento, por relaciones de propiedad, de administración o cualquier otra índole que defina la Junta Monetaria.” (12:5).

“Unidad de riesgo: la constituyen dos o más personas relacionadas o vinculadas que reciban y/o mantengan financiamiento de un banco.” (13:5).

La ley también faculta a la Superintendencia de Bancos para que presuma la existencia de unidades de riesgo con fundamento en criterios que incluyan razones de propiedad, administración, estrategias de negocios conjuntas y otros elementos debidamente fundamentados por ese órgano de fiscalización.

Otra de las limitaciones contenida en la ley es en cuanto a los gastos de organización, determinando que los bancos podrán computar por ese concepto hasta el cinco por ciento (5%) del capital pagado inicial y que deben quedar amortizados dentro de un período no mayor de cinco años.

Por facultades que le otorga la ley, la Junta Monetaria es la responsable de normar de manera general, lo referente a limitar o regular las operaciones que celebren los bancos con sus

accionistas, directores, funcionarios y empleados, y con personas individuales o jurídicas vinculadas, por relaciones de propiedad y/o administración.

#### **1.4 SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN**

De conformidad con el artículo 6 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, “Los bancos privados nacionales deben constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la legislación general de la república y observar lo establecido en la presente Ley.” (13:2).

Con fundamento en lo anterior, los bancos deben constituirse en forma de sociedades anónimas y la regulación de éstas la contiene el Decreto 2-70 del Congreso de la República Código de Comercio de Guatemala. Este cuerpo legal contempla en la sección quinta del capítulo VI la fiscalización de dichas sociedades, estableciendo específicamente en su artículo 184, lo siguiente: “Las operaciones sociales serán fiscalizadas por los propios accionistas, por uno o varios contadores o auditores o por uno o varios comisarios, de acuerdo con las disposiciones de la escritura social y lo establecido en este capítulo. La escritura social podrá establecer que la fiscalización se ejerza por más de uno de los sistemas señalados.” (7:10).

Por su parte la Ley de Bancos y Grupos Financieros establece en su artículo 57 en lo relativo al control interno, que los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla con los controles, leyes y disposiciones aplicables. Asimismo, el Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República, que contiene la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, obliga entre otras, a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, a adoptar programas para evitar involucrarse en actividades de lavado de dinero y otros activos;

a la persona que le han asignado esta labor, la mayoría de los bancos le han denominado: oficial de cumplimiento.

En consecuencia, el sistema bancario nacional cuenta con tres órganos de supervisión y fiscalización no estatal que están estrechamente vinculados con cada institución financiera, siendo éstos la auditoría interna, la auditoría externa independiente y el oficial de cumplimiento, los primeros dos dependen en su orden en la mayoría de los casos del Consejo de Administración y de la Asamblea de Accionistas, respectivamente, en tanto que el último, los bancos lo han ubicado de diferentes maneras dentro de su organización.

Además de los órganos supervisores y fiscalizadores indicados hay otros dos estatales, que son totalmente ajenos a la administración de los bancos, pero conforme a la ley les corresponde ejercer dicha función, siendo éstos: la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Administración Tributaria, por lo tanto los bancos están sujetos a cinco entes supervisores y fiscalizadores que son:

- Ø Auditoría Interna.
- Ø Auditoría Externa.
- Ø Oficial de Cumplimiento.
- Ø Superintendencia de Bancos.
- Ø Superintendencia de Administración Tributaria.

#### **1.4.1 AUDITORÍA INTERNA**

Es la función de evaluación independiente establecida dentro de una organización practicada por los propios funcionarios o empleados de la empresa, para la revisión de

sus actividades como un servicio a la dirección. Funciona midiendo y evaluando la confiabilidad y eficacia del sistema integral de control interno con miras a lograr su mejoramiento, proporcionando a la administración un servicio de carácter proteccionista y constructivo.

The Institute of Internal Auditors (IIA), adoptó como definición de auditoría interna la siguiente:

“...es una actividad independiente que brinda seguridad objetiva y consultoría, que tiene por propósito agregar valor a la empresa y mejorar las operaciones de ella. Ayuda a cumplir los objetivos de la entidad, aportando un enfoque sistemático y ordenado para evaluar y perfeccionar la efectividad de la administración de riesgos, el control y el proceso de gobernabilidad.” (24:5).

La auditoría interna es un servicio realmente gerencial, razón por la que sus objetivos deben ir acompañados de los propósitos de la gerencia, los cuales se pueden resumir en:

- a) Reducción de costos innecesarios;
- b) Incremento de la eficiencia en operación;
- c) Eliminación del mal uso de los activos de la empresa, y
- d) Obtención de mayores utilidades.

#### **1.4.2 AUDITORÍA EXTERNA**

La función de la auditoría externa en general es similar a la de auditoría interna, marcándose la diferencia principal en que la auditoría externa es un ente independiente de la organización de la empresa y por ende es llevada a cabo por personas que no tienen ingerencia en la administración de la institución cuyas cuentas examina, por lo

tanto no son funcionarios ni empleados de ésta, no tienen dependencia económica ni dirección.

De conformidad con el Diccionario para Contadores de Erick L. Kohler, la auditoría externa es la “Auditoría practicada por una persona que no pertenece al personal de la empresa; auditoría independiente.” (23:46).

En lo que atañe a los servicios de auditoría externa que se prestan a las empresas sometidas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, la Junta Monetaria por medio de la Resolución JM-264-2002, aprobó el Reglamento para el Registro de Auditores Externos, el cual tiene por objeto regular lo concerniente a la inscripción de los auditores externos en el registro que para el efecto debe llevar la Superintendencia de Bancos, conforme lo dispuesto en el artículo 39 del Decreto Número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros y el artículo 3 inciso o) del Decreto Número 18-2002, Ley de Supervisión Financiera, ambos del Congreso de la República.

#### **1.4.3 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

Le corresponde adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de los servicios y productos de los bancos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Esos programas deben incluir como mínimo según el artículo 19 del Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos:

“a) Procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados.

- b) Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de esta ley. La capacitación también deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero u otros activos y las maneras de proceder en tales casos.
- c) Establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.
- d) La formulación y puesta en marcha de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes.” (9:4).

Debe vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos, así como de las obligaciones que la ley citada impone, incluidos el mantenimiento y envío de registros adecuados, la comunicación de transacciones sospechosas e inusuales y servir de enlace con las autoridades competentes.

#### **1.4.4 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Es un órgano de Banca Central, organizado conforme a la Ley de Supervisión Financiera (Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República); eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

“La Superintendencia de Bancos tiene plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, goza de la independencia funcional necesaria para el cumplimiento de sus fines, y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial”. (12:23).

En resumen, la función principal de la Superintendencia de Bancos es cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables a los entes sujetos a su vigilancia e inspección, supervisarlos con la finalidad de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y administren adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes, manteniendo así la confianza del público en el sistema financiero y de las entidades sujetas a su control.

El surgimiento de la Superintendencia de Bancos ocurrió en el año 1946, el cual se describió en la primera memoria de labores del Banco de Guatemala. Está previsto en la Ley de Supervisión Financiera que el Superintendente de Bancos es nombrado por el Presidente de la República para un período de cuatro años, seleccionándolo de una terna propuesta con el voto favorable de las tres cuartas partes de la totalidad de los miembros de la Junta Monetaria.

La dirección y representación legal de la Superintendencia de Bancos recae sobre el Superintendente de Bancos, quien es la autoridad administrativa superior, ejerce su representación legal para actuar judicial y extrajudicialmente en el ámbito de su competencia, tiene facultades para ejecutar los actos, otorgar y revocar mandatos y

celebrar los contratos que sean del giro ordinario de la Superintendencia de Bancos, conforme a su naturaleza y objeto, de los que de él se deriven y de los que con ella se relacionen.

#### **1.4.5 SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

Es una entidad estatal descentralizada, con competencia y jurisdicción en todo el territorio nacional, que le corresponde ejercer con exclusividad las funciones de administración tributaria contenidas en las leyes de la materia, goza de autonomía funcional, económica, financiera, técnica y administrativa, con personalidad jurídica, patrimonio y recursos propios.

Con la creación de la Superintendencia de Administración Tributaria, algunas actividades que en el ámbito tributario le correspondía realizar a la Superintendencia de Bancos en las entidades sujetas a su supervisión, pasaron a ser responsabilidad de la primera de las mencionadas.

La Superintendencia de Administración Tributaria nace de la necesidad de reformar estructuralmente la Administración Tributaria y de la modernización del Estado, así como para dar cumplimiento al compromiso de incrementar la carga tributaria, adquirido por el Gobierno de la República en los Acuerdos de Paz suscritos en el año 1996; su ley orgánica fue aprobada por el Congreso de la República por Decreto Número 1-98, que entró en vigencia el 21 de febrero del año 1998.

Su directorio está integrado con seis directores, así: en forma ex-oficio, el Ministro de Finanzas Públicas, quien lo presidirá; el viceministro de Finanzas que él designe será su suplente. El Superintendente de Administración Tributaria, que actuará como

Secretario del Directorio, con voz pero sin voto; el intendente que él designe será su suplente. Cuatro titulares con sus suplentes, quienes los nombrará el Presidente de la República de una lista de doce personas que le proponga la Comisión de Postulación que se establece en la ley.

## **CAPÍTULO II**

### **CONTROL INTERNO**

Los sistemas de control interno son muy importantes dentro de la organización de cualquier empresa, porque permiten el adecuado manejo de sus bienes, funciones e información, con el propósito de generar una indicación de seguridad en su situación y operaciones en el mercado. La inexistencia de dichos sistemas de control expone a riesgos los activos, la seguridad de que la información financiera sea correcta y la eficiencia de las operaciones, pero especialmente para los bancos cobra mayor relevancia porque sus activos principales están constituidos por efectivo y valores, que fácilmente pueden emplearse en usos o aplicaciones no autorizadas, por lo tanto el control interno debe ser más estricto y eficiente, por el riesgo que por su naturaleza involucra esa clase de bienes.

En el caso particular de los bancos, existe un comité que dicta lineamientos a nivel internacional en materia de supervisión y control, con sede en Basilea, Suiza, el cual fue establecido en el año 1975 por los presidentes o directores de los bancos centrales del Grupo de las Diez Naciones, su finalidad principal es fortalecer la estabilidad financiera en el mundo. Este comité en el ambiente bancario es conocido como Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, motivo por el cual en el presente capítulo se le da importancia a las políticas que ha dictado sobre la materia, sin dejar de tomar en cuenta la teoría general sobre el control interno. Debe considerarse que varias de las políticas que ha dictado el citado comité son muy complejas, por lo que en muchos países, primordialmente en aquellos en desarrollo, es necesario pasar por todo un proceso que va desde cambios en el sistema legislativo, cuya fase Guatemala ha venido experimentando.

## 2.1 DEFINICIÓN

“El control interno de un negocio es el sistema de su organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal que cuenta, estructurados en un todo para lograr tres objetivos fundamentales: a) la obtención de información financiera correcta y oportuna, b) la protección de los activos del negocio, y c) la promoción de la eficiencia de la operación.” (26:31).

El control interno “comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para: salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración,” (19:94).

Según el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, “Un sistema de control interno efectivo es un componente crítico de la administración bancaria y un fundamento para una operación sólida y segura de las organizaciones bancarias. Un sistema fuerte de controles internos puede ayudar a asegurar que las metas y objetivos de una organización bancaria serán cumplidos, que el banco alcanzará sus objetivos de rentabilidad a largo plazo y de que mantendrá un reporte financiero y administrativo confiable. Tal sistema también puede ayudar a asegurar que el banco cumpla con las leyes y regulaciones, así como con las políticas, planes, reglamentos internos y procedimientos y, que reducirá el riesgo de pérdidas inesperadas o el daño a la reputación del banco.” (3:1).

En consecuencia, el control interno es de suma importancia porque permite el adecuado manejo o administración de los bienes, de las funciones e información de los bancos o empresas de que se trate, con la finalidad principal de crear un clima confiable de su situación y de sus operaciones en el mercado.

## 2.2 OBJETIVOS

El control interno es un proceso que debe ser efectuado a todos los niveles de la organización y por todos los miembros del personal. Son procedimientos o políticas que se ejecutan todo el tiempo y en forma continua. La administración superior es la responsable de propiciar o establecer una cultura apropiada que facilite el proceso efectivo del control interno y el monitoreo permanente de su efectividad; sin embargo cada miembro del personal dentro de la organización debe participar responsablemente en el proceso. Los objetivos principales del control interno son los siguientes:

- a) Obtención de información financiera confiable y segura,
- b) Protección de los activos de la entidad; y,
- c) Promoción de la eficiencia de operación y adhesión a las políticas de la empresa.

En el marco de referencia para los sistemas de control interno en las organizaciones bancarias, emitido por el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, establece que los objetivos principales del proceso de control interno pueden ser categorizados de la manera que a continuación se indica, los cuales incluyen los controles internos sobre la salvaguarda de activos y otros recursos contra adquisiciones no autorizadas, su uso o disposición o pérdidas; dichos objetivos son:

- “1) Eficiencia y efectividad de las actividades (objetivos de rendimiento);
- 2) Confiabilidad, totalidad y oportunidad de información financiera y administrativa; (objetivos de información); y

- 3) Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (objetivos de cumplimiento).”  
(3:7).

Por la importancia del control interno para las instituciones bancarias, que es el tema principal de la presente tesis, a continuación se describe cada uno de sus objetivos, pero según el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria y no a la demás teoría existente sobre el particular.

### **2.2.1 OBJETIVOS DE RENDIMIENTO**

“Los objetivos de rendimiento de los controles internos pertenecen a la efectividad y eficiencia del banco en la utilización de sus activos y otros recursos y, en la protección de pérdidas para el banco. El proceso de control interno busca asegurarse que el personal en toda organización esté trabajando en alcanzar sus metas con eficiencia e integridad, sin costos excesivos o no entendidos o anteponiendo otros intereses (tales como el interés de los empleados, el de los vendedores o de los clientes) antes que los del banco.” (3:8).

### **2.2.2 OBJETIVOS DE INFORMACIÓN**

“Los objetivos de información se refieren a la preparación de reportes oportunos, confiables y relevantes que son necesarios para la toma de decisiones en las organizaciones bancarias. También se refieren a la necesidad de cuentas anuales confiables, otros estados financieros y otras divulgaciones financieras relacionadas, así como a los reportes a los accionistas, a los supervisores y a otras partes externas interesadas. La información recibida por la administración, la Junta Directiva, los

accionistas y los supervisores debe ser de calidad e integridad suficiente tal que los que la reciban puedan confiar en ella para tomar decisiones. El término confiable, conforme se relacione con los estados financieros, se refiere a la preparación de estados que sean presentados razonablemente y que estén basados en reglamentos y principios contables comprensivos y bien definidos.” (3:8).

### **2.2.3 OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO**

“Los objetivos de cumplimiento aseguran que todos los negocios bancarios cumplan con las leyes y regulaciones aplicables, con los requerimientos de supervisión y con las políticas y procedimientos de la organización. Este objetivo debe cumplirse en orden para proteger la franquicia y reputación del banco” (3:8).

## **2.3 ELEMENTOS**

La estructura del control interno de una entidad la conforman las políticas y procedimientos adoptados con la finalidad de tener una seguridad razonable de poder alcanzar sus objetivos, esta estructura la integran los elementos siguientes:

- a) Ambiente de control
- b) Sistema contable
- c) Procedimientos de control

### **2.3.1 AMBIENTE DE CONTROL**

“El ambiente de control representa el efecto colectivo de varios factores en establecer, realzar o reducir la efectividad de procedimientos y políticas específicos. Dentro de estos factores se incluyen los siguientes:

- La filosofía y forma de operación de la gerencia.
- Estructura organizativa de la entidad.
- Funcionamiento del consejo de administración y sus comités, en particular aquellos comités dedicados a la revisión del proceso de información financiera.
- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluyendo auditoría interna.
- Políticas y prácticas del personal.
- Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de una entidad. Como ejemplo pueden citarse las revisiones fiscales.” (19:84).

### **2.3.2 SISTEMA CONTABLE**

“El sistema contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar las operaciones de una entidad, así como mantener el control de los activos y pasivos. Un sistema contable adecuado, toma en cuenta el establecimiento y registros que:

- Identifican y registran todas las transacciones.
- Describen en forma oportuna todas las transacciones con suficiente detalle, permitiendo la clasificación adecuada de las mismas en los estados financieros.
- Registran el adecuado valor de las operaciones en los estados financieros.
- Determinan el período en que las transacciones ocurren, para registrarlas en el período contable correspondiente.

- Presentan adecuadamente las operaciones y revelaciones correspondientes en los estados financieros.” (19:84).

### **2.3.3 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL**

Lo conforman los procedimientos y políticas que se agregan al ambiente de control y al sistema contable, instituidos por la gerencia para brindar una seguridad razonable de poder alcanzar los objetivos de la entidad.

Comúnmente se clasifican como procedimientos de control los siguientes:

- Ø Debida autorización de transacciones y actividades.
- Ø Segregación adecuada de funciones, asignando a diferentes personas las responsabilidades de autorizar transacciones, registrarlas y custodiar los activos, lo cual restringe las oportunidades para los funcionarios o empleados de tener la posibilidad tanto de cometer, como ocultar errores e incumplir obligaciones en el desarrollo normal de sus funciones.
- Ø Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren la contabilización adecuada de las transacciones, tal como numeración y control de documentos valorizados, comparaciones de activos contra registros contables, conciliaciones, integraciones de saldos de cuentas.
- Ø Medidas de seguridad adecuadas sobre el acceso y uso de activos y registros, por ejemplo la asignación de claves por niveles de autoridad para el acceso al sistema de computación, autorizaciones para consulta de documentos, asignación de firmas para el movimiento de valores.

Lo expuesto en el presente numeral corresponde a los procedimientos tradicionales de control interno, dictados por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores; sin embargo, en forma particular el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria ha identificado cinco elementos, de los cuales se hace una exposición en capítulo V de esta tesis, por considerar que contienen las medidas correctivas para hacer eficiente el control interno de los bancos.

## **2.4 ESTUDIO Y EVALUACIÓN**

### **2.4.1 GENERALIDADES**

El estudio y evaluación del sistema de control interno, consiste en hacer una apreciación objetiva del mismo, la cual se puede realizar por medio de la interpretación de los resultados de las pruebas que se efectúen, teniendo como finalidad establecer si se están aplicando correctamente los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la administración para salvaguardar sus activos y lograr la eficiencia de sus operaciones.

La evaluación del control interno es de suma importancia porque permite conocer si las políticas implantadas por la administración se están cumpliendo en su totalidad y correctamente, asimismo se obtiene y conoce información que tiene como finalidad la determinación de posibles riesgos, excepciones de control interno, deficiencias, inconsistencias, indicios de irregularidades y hasta fraudes cometidos. Los resultados de la evaluación deben ser analizados considerando su importancia relativa y

materialidad, para trasladarlos a conocimiento de la administración superior, con la inclusión de las recomendaciones que se estimen pertinentes, para que ésta determine las medidas preventivas o correctivas encaminadas al fortalecimiento de los sistemas de control interno.

Cuando se practica examen a los estados financieros, el alcance de las pruebas sustantivas se determina por el resultado que obtenga de la evaluación del sistema de control interno, el cual por definición contempla una seguridad razonable, pero no absoluta, que los objetivos del sistema se cumplirán. La implantación y el mantenimiento de los sistemas de control interno son responsabilidad de la administración y en su diseño debe tomarse en cuenta la relación costo-beneficio de cada proceso de control, el cual no debe exceder los beneficios esperados; sin embargo, ordinariamente no suele ser posible la cuantificación de los costos y los beneficios, por lo tanto la administración debe estimar y juzgar cuantitativa y cualitativamente la evaluación de la relación de los factores mencionados.

La evaluación que realiza el contador público al control interno contable, la dirige en forma directa a la prevención o detección de errores o irregularidades importantes en los saldos de las cuentas, aplicando a cada tipo relevante de operaciones y a los activos involucrados en la auditoría, los criterios siguientes:

- Ø Tomar en cuenta los tipos de errores e irregularidades que pueden presentarse.
- Ø Establecer los procedimientos de control interno contable que ayuden a prevenir o detectar errores o irregularidades.

- Ø Determinar si los procedimientos necesarios se han fijado y si se han observado satisfactoriamente.
- Ø Examinar cualquier deficiencia no incluida en los procedimientos de control interno, que permitan determinar su efecto sobre la naturaleza, ejecución o alcance de los procedimientos de auditoría a aplicar.

Los dos primeros criterios se ejecutan por medio de cuestionarios, resúmenes de los procedimientos, flujogramas, instrucciones u otro tipo de material empleado por el auditor, pero se requiere del buen juicio profesional para su entendimiento, adecuación o extensión de dicho material para que sea apropiado en cada situación particular. El tercer criterio se realiza durante la revisión del sistema y las pruebas de cumplimiento y, el último se alcanza con el juicio profesional en el examen de la información obtenida.

El auditor debe tomar en cuenta los objetivos que persigue con la evaluación del sistema, porque los debe relacionar estrechamente con la revisión que haga o deba hacer del sistema de control interno contable y sus pruebas de cumplimiento, las evaluaciones globales no son de utilidad porque no permiten determinar el alcance de los procedimientos de auditoría, así como los controles y deficiencia que afectan a varios tipos de operaciones, tampoco son compensatorios para decidir el alcance de las pruebas.

Si la revisión del auditor y sus pruebas no revelan situaciones que deban estimarse como deficiencias relevantes para su objetivo, la evaluación de los controles internos contables por tipo de transacciones importantes debe permitirle determinar si los

procedimientos establecidos y su cumplimiento son satisfactorios. Por el contrario, si llegara a determinar una deficiencia importante, da lugar a que estime que los procedimientos o su cumplimiento no brindan una seguridad razonable de que los errores o irregularidades por cantidades importantes de las cuentas que se están auditando, pudieran prevenirse o detectarse con facilidad en la ejecución normal de las funciones de los empleados responsables, estas situaciones son las que el auditor debe considerar para la extensión de las pruebas.

#### **2.4.2 REVISIÓN DEL SISTEMA**

La revisión del sistema de control interno consiste en una serie de pasos que se siguen para obtener información de la organización y de los procedimientos empleados en sus transacciones, la cual sirve de base para determinar las pruebas de cumplimiento y para la evaluación del sistema. Regularmente la información se obtiene por medio de entrevistas con los empleados apropiados y documentación como manuales de procedimientos, circulares, descripción de puestos, diagramas de flujo y cuadros de decisión, la cual puede ser anotada por el auditor en forma de contestación a un cuestionario, memorando narrativo, flujogramas, cuadros de decisión o cualquier otra forma que sea de su preferencia.

Una práctica que es de utilidad para comprender la información obtenida por los medios mencionados en el párrafo anterior y puede considerarse como parte integrante de las pruebas de cumplimiento, es seguir la pista a uno o varios tipos de transacciones.

Es recomendable que inmediatamente de concluida la revisión del sistema, el auditor efectúe la evaluación preliminar del mismo.

### **2.4.3 RIESGOS DE LA EVALUACIÓN**

Los riesgos que se enfrentan en la evaluación del sistema de control interno están conformados por los errores relevantes o irregularidades que ocurren en los procesos contables, tomando en consideración que los saldos de las cuentas se obtienen de los registros contables, así como por cualquier otro error de importancia que pudiera haber ocurrido, sea detectado o no, por el auditor.

Para disminuir el primer riesgo el auditor se apoya en la confianza que le brinda el control interno y, para reducir el segundo, descansa en las pruebas de detalle que realiza y en otros procedimientos que aplica, lo cual decide de acuerdo con su criterio profesional y las circunstancias que se le presentan.

La norma de auditoría sobre la evaluación del control interno establece que el auditor debe obtener el conocimiento suficiente de los tres elementos de control (el ambiente de control, el sistema contable y los procedimientos de control) para planificar y realizar una combinación de este conocimiento, con la evaluación del riesgo control relativo a las aseveraciones de la administración incluidas en los saldos de las cuentas, transacciones y componentes de revelación de los estados financieros, utilizando el conocimiento de la estructura de control interno y el nivel evaluado del riesgo, debe determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas sustantivas.

El auditor externo puede apoyarse en los procedimientos aplicados por los auditores internos para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de sus propias pruebas, pero en ningún momento debe considerarlas como sustitutas.

El riesgo se origina por controles internos deficientes o poco objetivos, complejidad de los procesos contables, inutilización de los sistemas, naturaleza y tamaño de la empresa y otras circunstancias. Los errores y las irregularidades ordinariamente repercuten en la presentación de cifras falsas en los estados financieros y los dos pueden reportar discrepancia en los registros, aplicación incorrecta de las normas internacionales de contabilidad, omisión o falsedad de información. Los errores regularmente responden a toda clase de equivocaciones no intencionales, cuya fuente en forma regular es por el desconocimiento o falta de entendimiento de las normas internacionales de contabilidad que derivan en aplicaciones incorrectas de las mismas, errores al recabar o procesar información contable y estimaciones contables incorrectas por una omisión o mala interpretación de los hechos. Por su parte las irregularidades son hechos intencionales del personal de la empresa, las que en la mayoría de los casos corresponden a la extracción ilegal de activos, que incluyen la presentación de información financiera fraudulenta para reportar cifras engañosas en los estados financieros, hecho que puede considerarse como desfalco; las irregularidades ordinariamente implican manipulación, falsificación o alteración de registros contables o documentación de soporte, información falsa y aplicaciones incorrectas en forma intencional de las normas internacionales de contabilidad.

De acuerdo con la norma de auditoría número 14 del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, que corresponde a la evaluación de la estructura de control interno, el riesgo de declaración incorrecta importante en las aseveraciones de los estados financieros consiste en:

- Ø Riesgo inherente.
- Ø Riesgo de control
- Ø Riesgo de detección.

#### **2.4.3.1 RIESGO INHERENTE**

Es la eventualidad de que en el proceso contable del registro de las operaciones y en la elaboración de los estados financieros se originen errores importantes antes de considerar la existencia o efectividad de los procedimientos y políticas del sistema de control. Como ejemplo se puede citar que están más expuestas a cometer errores las áreas en las que se efectúan cálculos complejos que en las que sólo hacen operaciones sencillas; el efectivo, los títulos de crédito o de valores al portador, son más sensibles a la manipulación o pérdida que los nominativos.

#### **2.4.3.2 RIESGO DE CONTROL**

Consiste en aquel en el que los procedimientos y políticas del sistema de control interno no son capaces de evitar o detectar oportunamente errores o irregularidades importantes en las actividades o procesos de la empresa.

El riesgo inherente y el riesgo de control siempre están presentes, pero para reducirlos debe contarse con sistemas de control interno bien diseñados, lo cual limita en mayor grado las exposiciones a pérdidas significativas originadas por errores o irregularidades cometidas especialmente por personal de menor jerarquía. El auditor debe poner especial atención en el ambiente de control, los controles de la administración superior y en el desempeño de la auditoría interna, con el fin de obtener una seguridad razonable de que la administración superior no está involucrada en irregularidades, tomando en cuenta que por su posición dentro de la organización está en posibilidades de sobrepasar o ignorar los sistemas de control.

#### **2.4.3.3 RIESGO DE DETECCIÓN**

Es la posibilidad de que en el proceso administrativo-contable se cometan errores relevantes y que no sean susceptibles de ser identificados por los sistemas de control interno o en las pruebas y procedimientos aplicados por el auditor.

El riesgo de control interno se puede clasificar según el resultado que se obtenga en la evaluación que se efectúe al sistema por medio de las pruebas de cumplimiento, en bajo, moderado o alto. Un riesgo evaluado bajo es cuando existen sistemas de control bien diseñados y se comprueba su cumplimiento, porque restringe la existencia de debilidades importantes, este riesgo involucra menos pruebas sustantivas; por el contrario un riesgo alto conlleva realizar mayores pruebas sustantivas y se determina por la carencia

de controles básicos en áreas sensibles o debilidades importantes en los existentes.

Existe una relación estrecha entre el riesgo de control y el de detección, puesto que conforme disminuye el valor valuado del primero, incrementa el nivel aceptable del segundo, lo cual favorece al auditor, porque le permite modificar la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas sustantivas planificadas.

Sobre el tema de evaluación del control interno, el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria se ha apartado ligeramente de la teoría general y toma en cuenta que la banca por su naturaleza está vinculada a contraer un amplio conjunto de riesgos, razón por la que hace énfasis en la necesidad de reconocerlos, entenderlos y, asegurarse que los bancos los midan y administren adecuadamente. Los riesgos que el comité ha identificado como claves son:

- Ø Riesgo de Crédito.
- Ø Riesgo de País y de Transferencia.
- Ø Riesgo de Mercado.
- Ø Riesgo de Tasa de Interés.
- Ø Riesgo de Liquidez.
- Ø Riesgo Operacional.
- Ø Riesgo Legal.

Ø Riesgo de Reputación.

El comité también se ha pronunciado indicando que los bancos necesitan revisar sus controles internos para que atiendan con propiedad cualesquiera nuevos riesgos o los no previamente identificados. Sobre estos riesgos no se profundiza en la presente tesis, porque por su amplio contenido se considera que debe ser tratado por separado, pero sí es importante enfatizar que al Comité de Basilea le preocupa la cobertura de esos riesgos por los sistemas de control interno de los bancos.

#### **2.4.4 MÉTODOS PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL**

Existen tres métodos o procedimientos que se pueden emplear para la evaluación del sistema de control interno o se puede realizar una combinación de ellos, estos son los siguientes:

- Ø Método de cuestionarios
- Ø Método narrativo o descriptivo
- Ø Método gráfico o diagramas de flujo

##### **2.4.4.1 MÉTODO DE CUESTIONARIOS**

Este método consiste en diseñar cuestionarios con una serie de preguntas formuladas en forma técnica y que deben ser respondidas por los funcionarios y empleados responsables de las diferentes áreas de la institución objeto de examen. Las preguntas deben estar planteadas en forma clara y sencilla para que favorezcan su rápida y fácil comprensión por las personas a quienes les corresponde responderlas.

Las preguntas deben estar planteadas de tal manera que la respuesta sea una afirmación o una negación, la afirmación indica un punto óptimo en el sistema de control interno y la negación por el contrario indica una debilidad o un aspecto no muy confiable. En algunas oportunidades las preguntas resultan no aplicables, en cuyo caso en la respuesta regularmente se anotan las letras N/A (no aplica); en otros casos es posible que la pregunta requiera un análisis más detallado, para obtener la información que se necesita.

Regularmente las respuestas de los cuestionarios se obtienen mediante entrevistas con los funcionarios y empleados responsables, oportunidad que debe ser aprovechada por el auditor para obtener la mayor evidencia posible. Debe tenerse presente que el examen del control interno va más allá de las respuestas al cuestionario, porque es necesario recabar evidencia y aplicar otros procedimientos alternativos que le permitan al auditor satisfacerse de que realmente los procedimientos que se tienen previstos por la institución se llevan a la práctica. Con este propósito se pueden requerir documentos que comprueben las afirmaciones contenidas en las respuestas de los cuestionarios, por ejemplo en el caso de las conciliaciones puede confirmarse su existencia por medio de solicitar la del último mes.

#### **2.4.4.2 MÉTODO NARRATIVO O DESCRIPTIVO**

Este método consiste en hacer una descripción escrita y en forma detallada de los procedimientos más relevantes y de las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades y

operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros, informes y formularios que intervienen en el sistema.

Este método es recomendable para ser aplicado en la auditoría de pequeñas empresas; sin embargo, requiere que el auditor responsable de redactar la descripción tenga el conocimiento y experiencia suficientes que le permitan obtener la información necesaria y determinar el alcance del examen.

La redacción de la descripción se efectúa por medio de entrevistas con los funcionarios y empleados responsables de las diferentes áreas de la empresa, por medio de la observación de los documentos principales y registros que intervienen en los procesos.

#### **2.4.4.3 MÉTODO GRÁFICO O DIAGRAMAS DE FLUJO**

Este método tiene como base la esquematización para describir objetivamente la estructura orgánica de las diferentes áreas, los procedimientos a través de los distintos departamentos, actividades y operaciones. En la descripción de los procedimientos se emplean dibujos o símbolos convencionales (flechas, figuras geométricas, etc.) y explicaciones que proporcionan una idea completa de los procesos de la institución objeto de examen.

La aplicación de este método se ha facilitado en la época moderna, con el uso de las computadoras. En el caso de exámenes recurrentes este método es muy útil, porque la representación principal de los circuitos y ciclos

administrativos de la empresa pueden emplearse por varios años, permitiendo localizar rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento que contribuyan a beneficiar la eficiencia administrativa.

Entre las ventajas principales de este método están:

- Ø Determinar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos.
- Ø Apreciar en forma panorámica los diversos procesos.
- Ø Establecer las desviaciones de los procesos o rutinas de trabajo.
- Ø Hacer más sencilla la presentación de recomendaciones y sugerencias a la administración sobre aspectos financieros u operativos.

Este método puede ser utilizado tanto en empresas grandes como en pequeñas, asimismo puede emplearse para trabajos especiales de evaluación o diseño de sistemas de control interno.

#### **2.4.4.4 COMBINACIÓN DE MÉTODOS**

Éste consiste en emplear en la evaluación del sistema de control interno más de uno de los métodos descritos, lo cual resulta muy beneficioso porque puede hacer mucho más sencillo el entendimiento de los procedimientos, por ejemplo si se utilizan cuestionarios y flujogramas, el diagrama puede facilitar las respuestas a las interrogantes del cuestionario, con el simple hecho de observar el gráfico del recorrido administrativo, que involucra todos los pasos significativos del procedimiento de que se trate.

Para el caso de los cuestionarios, estos son preparados por los auditores con la finalidad de aplicarlos a la generalidad de la institución objeto de examen, pero en la práctica en algunas oportunidades se enfrentan a situaciones que los hace no aplicables a todas sus partes, estas dificultades se superan empleando alternativamente otro de los métodos para la evaluación de los sistemas de control interno, también ocurre que en algunas oportunidades las instituciones utilizan sistemas administrativos no muy comunes o usuales y en los cuestionarios estándar no se encuentran incluidas las preguntas adecuadas, problema que puede solucionarse con la diagramación de los recorridos.

El hecho de que los bancos no le den importancia al control interno les puede significar pérdidas importantes de sus activos o cuando los estados financieros sean objeto de revisión por la auditoría externa correspondiente, el dictamen que se emita podría llegar al extremo de contener una opinión adversa o una abstención. De ahí la importancia que los bancos deben brindarle al control interno, porque éste permite el adecuado manejo de los bienes, funciones e información, con el propósito de alcanzar sus objetivos, por lo que es indispensable sacrificar parte de sus rendimientos e invertir lo necesario, observando una relación adecuada de costo-beneficio, en el diseño eficientemente de sus políticas, normas y procedimientos, dotando también de dichos recursos a la auditoría interna como elemento principal de control, para que cuente con los medios que le permitan velar porque se observen los sistemas de control establecidos por la administración.

## **2.5 CONTROL INTERNO SEGÚN INFORME COSO**

Por considerar que los Bancos pueden mejorar o complementar sus sanas políticas de administración, con técnicas modernas de control, es oportuno referirse a otro concepto actualizado de control interno, según lo concibe el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (comúnmente conocido como informe COSO), que surgió como consecuencia de reuniones de trabajo, celebradas a partir de 1985, por representantes de la American Accounting Association (AAA), American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Financial Executive Institute (FAI), Institute of Internal Auditors (IIA) e Institute of Management Accountants (IMA). El informe COSO ha tenido como objetivo crear una referencia conceptual común, puesto que dada la divergencia y diversidad de conceptos sobre control interno resultaba complejo plantear discusiones o problemas sobre el tema, lográndose una definición integradora que se ha constituido en una herramienta eficaz e indispensable para el adecuado gobierno corporativo de las empresas.

### **2.5.1 DEFINICIÓN**

El informe COSO en un sentido amplio define el control interno como un “proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones. Fiabilidad de la información financiera. Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.” (16:4)

## **2.5.2 COMPONENTES**

El control interno esta formado de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma en que la dirección maneje el ente empresarial y están integrados en el proceso de dirección. Los componentes son de aplicación general a todas las empresas, pero las pequeñas y medianas pueden implantarlos en distinta forma que las grandes. Los sistemas de control de las pequeñas empresas regularmente suelen ser menos formales y estructurados, pero pueden tener un control interno eficaz.

Los componentes del control interno son los siguientes:

- a) Entorno o Ambiente de control.
- b) Evaluación de los riesgos.
- c) Actividades de control.
- d) Información y comunicación.
- e) Supervisión.

### **2.5.2.1 ENTORNO O AMBIENTE DE CONTROL**

“El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control influyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a

sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.” (16:5)

El entorno o ambiente de control también se le conoce como control circundante, el cual tiene influencia significativa en la manera que se llevan a cabo las operaciones, se determinan los objetivos y se reducen los riesgos, asimismo está íntimamente relacionado con el comportamiento de los sistemas de información y la supervisión en general.

#### **2.5.2.2 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS**

“Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.” (16:5)

Es sumamente importante que toda entidad tenga establecidos sus objetivos globales como organización y los específicos de sus actividades relevantes, puesto que estos son el fundamento para identificar y analizar los factores de riesgo que amenazan su cumplimiento, el no hacerlo influirá en que no logre

tales objetivos o se afecte su capacidad de salvaguarda de sus bienes, mantener ventaja ante sus competidores en el mercado, conservar y mejorar su imagen, mantener y aumentar su solidez financiera, así como su crecimiento.

Por la relevancia que tienen los objetivos en cualquier organización en vista que son los que determinan la orientación de los recursos, esfuerzos y la base para un efectivo control interno, a pesar de su diversidad estos se clasifican en las tres grandes categorías siguientes:

“Objetivos relacionados con las operaciones.--- Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas. Estos objetivos varían en función de la elección de la dirección respecto a estructuras y rendimiento.

Objetivos relacionados con la información financiera.--- Se refieren a la preparación de estados financieros fiables y a la prevención de la falsificación de la información financiera publicada. A menudo, estos objetivos están condicionados por requerimientos externos.

Objetivos de cumplimiento.--- Estos objetivos se refieren al cumplimiento de las leyes y normas a las que está sujeta la entidad. Dependen de factores externos (tales como la reglamentación en materia de medio ambiente), y tienden a ser parecidos en todas las entidades, en algunos casos, o en todo un sector, en otros.” (16:44).

### **2.5.2.3 ACTIVIDADES DE CONTROL**

“Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.” (16:5).

En consecuencia, para garantizar el cumplimiento de las directrices dictadas por la gerencia y los riesgos se manejen de tal forma que permitan alcanzar los objetivos, es necesario que a todos los niveles de la organización se ejecuten las actividades de control, porque estas responden a la manera correcta de realizar las operaciones y son el canal adecuado para asegurarse la obtención de los referidos objetivos.

### **2.5.2.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

“Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo

manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.” (16:6).

De lo que antecede se deduce que para tener el control de una empresa y tomar las mejores decisiones respecto a la obtención, utilización y aplicación de los diversos recursos que se deben emplear para el logro de los objetivos, es indispensable tener al alcance y en forma eficaz la información adecuada, pero concatenado a ello debe haber una comunicación de excelencia a todos los niveles de la organización, para que todo el personal esté consciente de sus responsabilidades de control relacionadas con las actividades que le corresponde desarrollar.

### 2.5.2.5 SUPERVISIÓN

“Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.” (16:6).

Para verificar si los objetivos de control se están cumpliendo y si también se están considerando los riesgos, es necesario observar la realización de las distintas actividades, labor que debe ejecutarse por medio de una supervisión adecuada, que permita determinar si el control sigue siendo efectivo, porque de lo contrario deben tomarse oportunamente las medidas correctivas que según el caso amerite. La supervisión generalmente es realizada por la auditoría interna, entes externos de control y vigilancia, comités o grupos de gerencia y sistemas de información gerencial.

## **2.6 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Otra tendencia hacia la cual, actualmente se orienta el control interno, es a la administración de riesgos, siendo imperante definir ese concepto como un proceso repetitivo de pasos bien establecidos, que cuando se realizan secuencialmente, apoyan una mejora constante en la toma de decisiones, puesto que contribuye a tener un mayor conocimiento de los riesgos y sus impactos. Es el método lógico y sistemático empleado para determinar el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los diferentes riesgos relacionados con la actividad bancaria, su función o proceso, de tal manera que la adopción de las técnicas de gestión de riesgos contribuye a que dichas organizaciones o de cualquier otro tipo de que se trate, minimicen pérdidas y maximicen oportunidades, porque se mejora la seguridad, calidad y cumplimiento de los objetivos; en consecuencia la administración de riesgos es identificar oportunidades y evitar o aplacar pérdidas.

### **2.6.1 REQUISITOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Para establecer un programa de administración de riesgos es necesario contar con una política organizacional sobre el particular y un mecanismo de apoyo con la finalidad de disponer de una estructura que permita desarrollar el programa de administración de riesgos en forma detallada de los diferentes niveles de la organización o de proyectos específicos.

#### **2.6.1.1 POLÍTICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

La dirección superior del banco tiene que establecer y documentar la política para la administración de riesgos, la cual debe abarcar objetivos para, y su

compromiso con, la administración de riesgos. Dicha política debe ser importante desde el punto de vista estratégico del banco, para sus metas y objetivos; en todo caso la gerencia debe asegurarse que la política sea comprendida, ejecutada y aplicada por todos los niveles de la organización.

#### **2.6.1.2 COMPROMISO DE LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR**

La Junta Directiva debe asegurarse que se establezca, implemente y mantenga el sistema de administración de riesgos de acuerdo con los estándares apropiados para el banco. También debe garantizarse que la gerencia reciba reportes del funcionamiento del sistema mencionado para su revisión y mejora, interviniendo en aquellos casos que por su relevancia así sea necesario.

#### **2.6.1.3 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

Es sumamente importante enumerar y disponer en forma escrita de las responsabilidades, autoridad y las relaciones entre el personal encargado de ejecutar y verificar las labores que están sujetas a la administración de riesgos, especialmente para las personas que necesitan la libertad y poder de mando organizacional para la realización de una o varias de las acciones siguientes:

- Ø Empezar actos para la prevención o reducción de los efectos negativos de los riesgos;

- Ø Vigilar el comportamiento de los riesgos hasta que su nivel se reduzca y sea aceptable;
- Ø Reconocer y anotar cualquier problema relacionado con la administración de riesgos;
- Ø Iniciar, sugerir o proponer soluciones por medio de las líneas de comunicación asignadas;
- Ø Comprobar que las soluciones se pongan en práctica; e,
- Ø Informar y consultar interna y externamente según corresponda.

#### **2.6.1.4 RECURSOS**

La organización bancaria debe reconocer las necesidades de recursos y disponer de los adecuados, abarcando el personal necesario debidamente capacitado para la ejecución de las actividades de administración, realización del trabajo y comprobación, incluyendo la revisión interna.

#### **2.6.1.5 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

Para la puesta en práctica de un sistema efectivo de administración de riesgos dentro de una organización bancaria o de cualquier otro tipo, se deben seguir una serie de pasos (a manera de ilustración general más adelante se enumeran los pasos a seguir), los cuales se sugiere considerar en su totalidad, sin embargo algunos pueden dejarse de tomar en cuenta o hacer una combinación de ellos según sea la filosofía, cultura y estructura general de administración de riesgos de la institución de que se trate; dichos pasos son los siguientes:

a) APOYO DE LA ALTA ADMINISTRACIÓN

La Junta Directiva y la Gerencia deben tomar conciencia sobre la diversidad de riesgos que se asumen en el negocio bancario y propiciar una filosofía organizacional de administración de riesgos, siendo necesario el respaldo permanente activo de dicho órgano directivo; asimismo, deben involucrarse los ejecutivos principales, quienes deben brindar su apoyo incondicional al proceso de administración de riesgos.

La legislación guatemalteca en el Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, que contiene la Ley de Bancos y Grupos Financieros, contempla lo relativo a la administración de riesgos, estando dedicado específicamente a este tema el Título VI que se identifica como: “Administración de Riesgos”, el cual en su articulado regula lo relacionado con la concesión de financiamiento; garantías; requisitos en el proceso de concesión y durante la vigencia del crédito; valuación de activos, contingencias y otros instrumentos financieros; activos extraordinarios; riesgos; políticas administrativas; control interno; y, sistemas de administración de riesgos. En síntesis, los bancos y las empresas que integran grupos financieros deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de crédito, de mercado, de tasas de interés, de liquidez, cambiario, de transferencia, operacional y otros a que estén expuestos.

**b) ELABORAR LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL**

Se debe realizar y dejar documentada la política y estructura de la organización bancaria para la administración de los riesgos, la cual para lograr el éxito deseado debe implementarse en todos los niveles de la organización, dicha política debe incluir:

- Ø La descripción y explicación de los objetivos de la política para la administración de los riesgos.
- Ø La relación entre la política y el plan estratégico del banco.
- Ø El alcance de aplicación de la política.
- Ø La Guía del riesgo a ser considerado aceptable.
- Ø La identificación del o los responsables de la administración del riesgo.
- Ø La nómina de quienes apoyarán a los responsables de la administración del riesgo.
- Ø La documentación requerida.
- Ø El programa para verificar y desempeño en relación con la política.

**c) DIFUNDIR LA POLÍTICA**

Se debe comunicar a todos los niveles la política, asegurándose que la administración de riesgos se convierta en parte integral de todos los procesos y de la cultura general, siendo recomendable delegar en un grupo de trabajo que incluya funcionarios de alta gerencia, la responsabilidad de

realizar las comunicaciones y concientizar a todo el personal sobre la importancia de la administración de riesgos, esto último debe apoyarse con la capacitación del personal, establecimiento de reconocimientos, recompensas y sanciones, asimismo se pueden establecer procesos de administración de desempeño.

d) ADMINISTRAR ORGANIZACIONALMENTE EL RIESGO

Desarrollar y poner en práctica el programa para administrar el riesgo a todo nivel del banco, cuyo proceso debe estar relacionado con el planeamiento estratégico y la administración de la institución, lo cual debe abarcar y documentar:

ØEl contexto de la organización y de la administración de riesgo;

ØLa nómina de los riesgos reconocidos para la organización;

ØEl estudio y examen de los riesgos reconocidos;

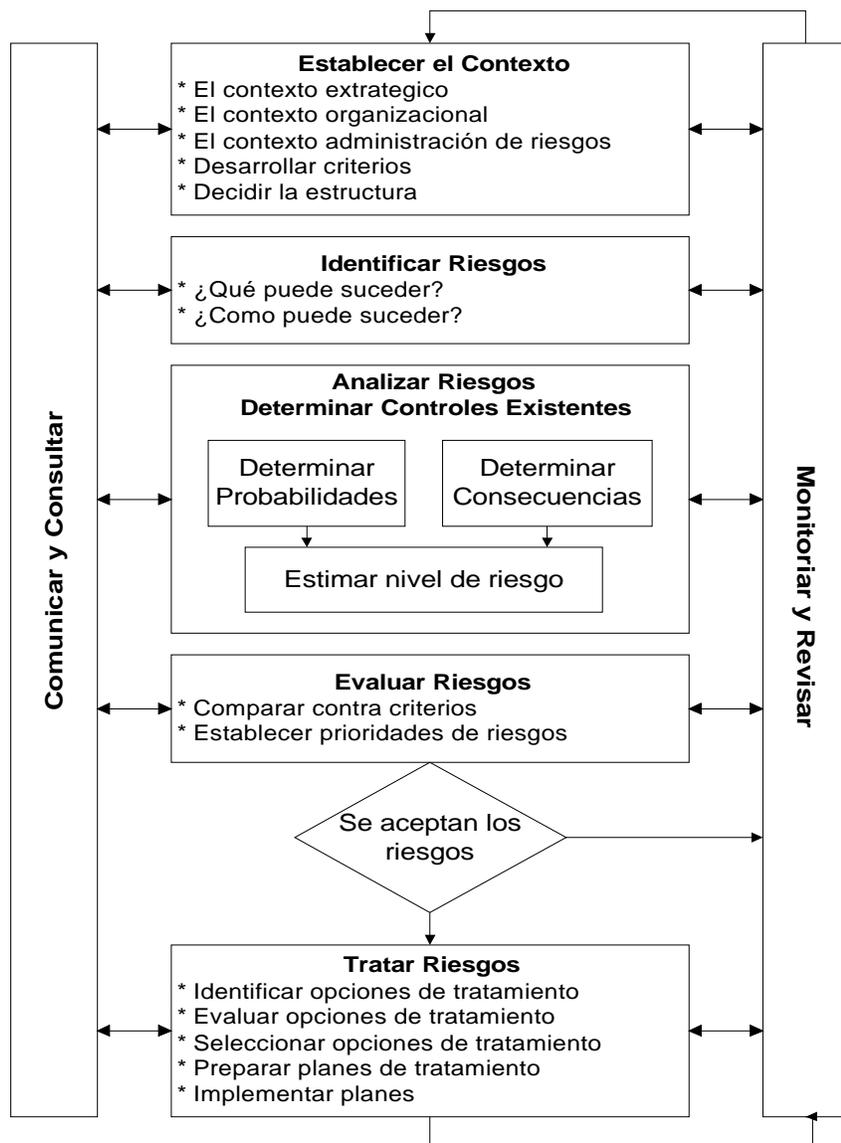
ØLas acciones para el tratamiento del riesgo;

ØLos procedimientos para verificar el programa;

ØLas acciones para lograr la toma de conciencia, la habilidad, la capacitación y la educación, concernientes a la administración del riesgo.

e) RIESGOS ADMINISTRADOS POR PROGRAMA, PROYECTO Y EQUIPO

Se debe realizar e instituir un plan para la administración de los riesgos para cada área de la organización, programa, proyecto o actividad de equipo, cuyos elementos principales del proceso se encuentran en el esquema que a continuación se presenta, mismo que es el aplicable en el ámbito organizacional de administración de riesgos de la institución.



f) **MONITOREO Y REVISIÓN**

Establecer y poner en práctica procedimientos que permitan hacer verificaciones de los riesgos sobre la marcha, para garantizar que la aplicación de la política de administración de riesgos conserve su importancia y permanezca vigente, tomando en cuenta que los riesgos son cambiantes con el transcurrir del tiempo y las circunstancias, por lo que constantemente debe vigilarse y evaluar la efectividad del proceso de administración de riesgos.

**2.6.1.6 REVISION GERENCIAL**

La gerencia de la organización bancaria debe garantizarse que se realice con cierta periodicidad previamente establecida, una revisión del sistema de administración de riesgos, la cual debe permitir comprobar su continua conformidad y efectividad para cumplir con las políticas y los objetivos determinados en la organización relacionados con la administración de riesgos.

**2.6.2 ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Los elementos principales del proceso de administración de riesgos son los que se muestran en la figura que se presenta en la literal e) del numeral 2.5.1.5, de los cuales se hace una breve descripción a continuación:

- a) Establecer el Contexto: Como el proceso de administración de riesgos se desarrolla dentro de la estructura del contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos del banco, es necesario el establecimiento de criterios o parámetros dentro de los cuales deben administrarse los riesgos, los cuales se utilizarán en su evaluación y en la definición de la estructura de análisis.
- b) Identificar Riesgos: El reconocimiento que los riesgos estén o no bajo control del banco es importante, estableciendo qué puede suceder, cómo y por qué puede suceder, lo cual permitirá disponer de una lista de eventos con sus causas y posibles escenarios, que brindarán mayor facilidad en la administración del riesgo. Los riesgos pueden identificarse utilizando técnicas como la elaboración de listas de chequeo, juicios fundamentados en experiencias, registros, diagramas de flujo, análisis de sistemas, estudio de escenarios, etc.
- c) Analizar Riesgos: Su propósito es el de clasificar los riesgos irrelevantes o de bajo impacto que son aceptables de los riesgos relevantes, mayores o de alto impacto, lo cual a la vez permitirá contar con información que puede ser utilizada en la evaluación y tratamiento de los riesgos, actividad que se realiza por medio de la identificación de los controles existentes y el estudio de riesgos con sus consecuencias y probabilidades de que acontezcan bajo esos controles. El análisis de riesgos puede ser cualitativo, semi-cualitativo o cuantitativo: el primero es por medio del empleo de formatos de palabras o

escalas descriptivas de las consecuencias potenciales y la probabilidad de su ocurrencia, las cuales son adaptables de acuerdo a las circunstancias y se pueden utilizar diferentes descripciones según los riesgos; el segundo consiste en agregar valores a las escalas cualitativas, el número fijado a cada descripción no guarda relación exacta con la magnitud real de las consecuencias o probabilidades, su objetivo es lograr un ordenamiento de prioridades más analítico del que se obtiene en el análisis cualitativo y no proponer valores realistas para los riesgos, como ocurre en el análisis cuantitativo; el tercero y último es por medio del empleo de valores numéricos asignados a las consecuencias y probabilidades mediante el uso de información de distintas fuentes, dependiendo su calidad de la exactitud e integridad de los valores numéricos empleados.

- d) Evaluar Riesgos: Conlleva cotejar los diferentes niveles de riesgos determinados durante el análisis contra los criterios preestablecidos, ordenándolos para reconocer las prioridades de administración, de tal manera que aquellos que sean determinados bajos sean categorizados como aceptables y no necesiten de tratamiento.
- e) Tratar Riesgos: Los riesgos de baja prioridad se deben aceptar y monitorear, en tanto que para los de alta prioridad se deben elaborar y poner en ejecución los planes para su administración específica con el objetivo de reducir su probabilidad, consecuencias, transferirlo o evitarlo.

- f) **Monitorear y Revisar:** Es importante dar seguimiento constante a los riesgos, para garantizar el correcto desempeño del sistema de administración, así como revisarlo para tener la certeza que las circunstancias cambiantes no alteren las prioridades y que mantenga su importancia.
- g) **Comunicar y Consultar:** Es sumamente relevante que la comunicación y la consulta se pongan en práctica en las diferentes etapas del proceso de administración de riesgos, por lo que desde el inicio se recomienda elaborar un plan de comunicación y consulta para los interesados internos y externos, el cual debe comprender aspectos relativos del propio riesgo y del proceso de administrarlo.

### **2.6.3 MAPA DE RIESGO:**

El mapa o matriz de riesgo es una herramienta utilizada para la evaluación de los riesgos, la cual facilita presentar en forma gráfica la repercusión (severidad) y la constancia (probabilidad de ocurrencia) de los riesgos a que están expuestos los bancos o cualquiera otra empresa.

El mapa de riesgos es una orientación visual que en forma sencilla otorga prioridades en la atención de determinados riesgos.

Una matriz de riesgos muy simple sólo puede estar compuesta por cuatro cuadrantes, así:

Ø Alto impacto / alta probabilidad de ocurrencia.

Ø Bajo impacto / alta probabilidad de ocurrencia.

Ø Alto impacto / baja probabilidad de ocurrencia.

Ø Bajo impacto / baja probabilidad de ocurrencia.

El mapa de riesgos tiene como objetivo evaluar los eventos tomando en consideración su probabilidad de ocurrencia y el impacto que éstos provoquen, permitiendo a la administración seleccionar qué riesgos deben ser tratados y asignarles prioridades para su tratamiento. A continuación se presentan dos modelos de matrices de riesgos:

MATRIZ DE RIESGO

IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
	ALTA	MEDIA	BAJA
ALTO			
MEDIO			
BAJO			

MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGO CUALITATIVO - NIVEL DE RIESGO

PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS				
	INSIGNIFICANTES	MENORES	MODERADAS	MAYORES	CATASTRÔFICAS
	1	2	3	4	5
A (CASI CERTEZA)	H	H	E	E	E
B (PROBABLE)	M	H	H	E	E
C (MODERADO)	L	M	H	E	E
D (IMPROBABLE)	L	L	M	H	E
E (RARO)	L	L	M	H	H

LA CANTIDAD DE CATEGORIAS DEBERIAN REFLEJAR LAS NECESIDADES DEL ESTUDIO

LEYENDA

- E: RIESGO EXTREMO; REQUIERE ACCIÓN INMEDIATA.
- H: RIESGO ALTO; NECESITA ATENCIÓN DE LA ALTA GERENCIA.
- M: RIESGO MODERADO; DEBE ESPECIFICARSE RESPONSABILIDAD GERENCIAL.
- L: RIESGO BAJO; ADMINISTRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTOS DE RUTINA.

En forma general los riesgos de baja probabilidad de ocurrencia y que tengan bajo impacto, no son sujetos de consideración o atención especial.

Con relación a los mapas de riesgos hay que tener presente lo siguiente:

- Ø Sirven para examinar los riesgos y tomar las acciones para enfrentarlos.
- Ø Cuando mayor sea la calidad e importancia de la información empleada en la elaboración del mapa riesgos, mayor será su utilidad. La información utilizada puede ser cuantitativa o cualitativa.
- Ø Su utilidad es mayormente aprovechada cuando sus variables de impacto y probabilidad de ocurrencia empleadas en el modelo estén razonablemente estimadas.
- Ø El modelo no tiene que ser complejo o sofisticado, se puede elaborar un mapa de riesgo igual o de mayor utilidad que una estimación econométrica, con la participación en consenso de un grupo de personas con buenos conocimientos y sentido común.
- Ø Para aprovechar la utilidad del mapa de riesgos, se debe elaborar en el contexto de un proceso bien definido de administración de riesgos, siendo necesario que por lo menos se cumpla con las tres condiciones siguientes:
  - Examinar los riesgos en función a su relación con los objetivos estratégicos del banco.

- El examen de los riesgos se emplee efectivamente en la confección del plan de acción de cómo enfrentar los riesgos por el banco, asignando prioridades y recursos.
- El mapa de riesgos esté alineado con el deseo de tratar los riesgos por el banco.

## **CAPÍTULO III**

### **FRAUDES EN OPERACIONES BANCARIAS**

Por una inadecuada atención hacia el control interno es que las instituciones bancarias son defraudadas de muchas y variadas formas, por funcionarios, empleados o terceras personas, quienes actuando en forma independiente o en colusión practican actos deshonestos con fines dolosos, los cuales son base de acción legal contra quienes los cometen y caen en el ámbito de los ramos del derecho civil y penal.

Cuando nos referimos a la palabra fraude, inmediatamente nos lleva a pensar en un hecho que corresponde a estafa o robo de cualquier tipo de valores o bienes, cometido en contra de los bancos o cualquier otro tipo de empresas, originado interna o externamente, mediante una acción independiente o un esfuerzo colusivo.

Los fraudes se originan de planes deliberados y estudiados por personas deshonestas con fines dolosos, generalmente responden a una necesidad, presión o estímulo para cometerlos y a una facilidad u oportunidad para llevarlos a cabo. La primera condición es de tipo personal, la que prácticamente está fuera del alcance de los bancos, pero la segunda puede reducirse si se tiene un eficiente y adecuado sistema de control interno, porque el solo hecho de saber que se cuenta con métodos preventivos y que el grado de que se descubra el fraude es mayor, reduce en gran parte las posibilidades de su comisión.

Con alguna regularidad se mal interpreta que un buen sistema de control interno conlleva la eliminación de las posibilidades de ocurrencia de fraudes, lo cual obviamente no es así, porque lo que elimina es la probabilidad de que esos acontezcan; por lo tanto los fraudes pueden ser dables y

posibles ante cualquier sistema de control interno, pero se reducen sus probabilidades según el grado de estructuración y eficiencia de dicho sistema.

Los planes de o los fraudes como tales pueden tener dos características principales, ser de la propia institución o contra de ella. Los primeros son aquellos que corresponden a declaraciones falsas en los estados financieros, tema al cual no se hace mayor referencia por no ser el central de esta tesis. Los segundos también pueden responder a declaraciones falsas o a otro tipo de hechos con el propósito de defalcarse a una institución, acto que regularmente es cometido por individuos que están pasando por problemas económicos o por personas sin escrúpulos que se dedican a cometer hechos ilícitos. Debe recordarse que la oportunidad de llevar a cabo un fraude siempre nace de debilidades en el sistema de control interno.

Cuando se descubren fraudes aún cuando su cuantía no sea relevante, la administración y/o la auditoría interna, deben preocuparse en analizar los métodos utilizados, para determinar las debilidades en los sistemas de control y tomar las acciones que correspondan con la finalidad de minimizarlos o que su repetición sea menos posible.

Antes de continuar sobre el tema del fraude es conveniente conocer la definición del mismo, según la conciben los autores siguientes:

Erick L. Kohler, en su Diccionario para Contadores, dice: “Práctica de la simulación o del artificio con intención de engañar o lesionar a otro. Ordinariamente el fraude involucra la representación falsa y voluntaria o la ocultación deliberada de un hecho importante con el fin de inducir a otra persona a que haga o se abstenga de hacer algo en su detrimento, o a no revelar un hecho importante; de esta manera podrá inducirse fraudulentamente a una persona a que renuncie a sus derechos sobre una propiedad, a que abandone sus derechos legales, o que firme un contrato desventajoso.” (23:263).

Joaquín Raúl Seoane en su Diccionario de Contabilidad, Organización, Administración, Control y Ciencias Afines, indica: “Engaño, acción contraria a la verdad o a la rectitud. Ardid. En derecho es frustración de la ley o de los derechos que de ella se derivan. Sus elementos constitutivos son dos: la malicia o intención de perjudicar, y el daño, o sea el perjuicio de que puede haber sido preparado en el momento de celebrado el contrato, o bien ser su causa determinante o aún su consecuencia.” (27:214).

Con las definiciones transcritas queda determinado que el vocablo fraude es amplio; de similar manera existen un sin número de formas o métodos utilizados para llevarlos a cabo, los cuales van desde formas simples hasta las muy complejas o sofisticadas, porque al cometer este tipo de actos ilícitos entra en juego la creatividad de los que participan en el hecho, situación que hace difícil contar con una lista que contenga todas las formas utilizadas, con el inconveniente de que en nuestro medio no se cuenta con fuentes de información sobre el particular. Ante esas limitaciones esta tesis se centra en los fraudes cometidos con más frecuencia en las operaciones bancarias realizadas en la ciudad de Guatemala a partir de 1999, tal como se comentan seguidamente.

### **3.1 PAGO DE CHEQUES**

Una de las principales responsabilidades de los bancos es resguardar los depósitos monetarios de sus clientes, los cuales tanto interna como externamente corren el riesgo de enfrentarse a acciones de extracción fraudulenta de los fondos.

Como resultado de la investigación realizada se determinó que el principal medio utilizado para extraer fondos es a través de cheques, lo cual sin duda sobreviene de que en el ámbito internacional, según literatura sobre el particular, ocurre lo mismo y las formas o métodos utilizados en países desarrollados son aplicados también en países como el nuestro.

Los principales afectados directos en el pago fraudulento de cheques regularmente suelen ser los bancos o los cuentahabientes, pero hay casos en que son los beneficiarios o las empresas que proveen los formatos de los cheques.

Desde el momento en que se apertura una cuenta de depósitos monetarios, queda expuesta a que en forma fraudulenta le extraigan fondos utilizando cheques de la propia chequera u obtenidos de otra manera, pero como los únicos responsables de velar por el pago correcto de los cheques son los bancos, seguidamente se exponen los errores más comunes en que incurren y propician la comisión de los fraudes.

- Ø No verificar la recepción correcta de los cheques recibidos del proveedor.
- Ø No realizar una custodia de las existencias de los formatos de los cheques y de las chequeras.
- Ø No contar los cheques entregados para la anotación de los datos del cuentahabiente que requirió la chequera.
- Ø No verificar que las chequeras contengan la cantidad de cheques que las conforman y la secuencia correcta de la numeración.
- Ø No ejercer control adecuado de las solicitudes de chequeras.
- Ø No verificar la autenticidad de la documentación requerida para la apertura de cuentas de personas individuales y jurídicas.
- Ø No disponer de técnicas que involucren políticas de: conozca a su cliente.
- Ø No comparar las firmas de las solicitudes de chequeras contra los registros respectivos.

- Ø No exigir en el momento de la entrega de la chequera, que el depositante verifique su contenido, que incluye cantidad y numeración correlativa de cheques.
- Ø No comparar la firma del depositante de haber recibido de conformidad la chequera, contra los registros respectivos.
- Ø No exigir en el pago de cheques, como documento exclusivo de identificación, la cédula de vecindad o pasaporte, permitiendo hacerlo con licencias de conducción de vehículos, carné, credenciales u otros.
- Ø No disponer de información que permita detectar documentos de identificación falsos (cédulas de vecindad o pasaportes).
- Ø No verificar que los cheques presentados al cobro, cumplan con las disposiciones legales contenidas en el Código de Comercio.
- Ø No comparar que los cheques presentados al cobro, coincidan con los formatos originales autorizados por los bancos, incluyendo las medidas de seguridad.
- Ø No confrontar las firmas de los cheques presentados al cobro contra los registros respectivos.
- Ø No verificar la secuencia de endosos.
- Ø No detectar la alteración de la información consignada en los cheques.
- Ø No establecer la caducidad del pago de los cheques (seis meses).
- Ø No confirmar y gravar la comunicación telefónica con el cuentahabiente para el pago de cheques de mayor cuantía.

- Ø No utilizar en forma exclusiva en la confirmación de cheques de mayor cuantía, los números telefónicos registrados en los bancos y acceder llamar a otros diferentes.
- Ø No inutilizar los cheques pagados (en ventanillas o por compensación) para evitar que nuevamente se presenten al cobro.
- Ø No entregar en las direcciones exactas los estados de cuenta con sus documentos.
- Ø No conservar la confidencialidad de las claves de acceso a los sistemas informáticos.
- Ø No contar con políticas de cambios frecuentes de claves de acceso a los sistemas informáticos y, de reemplazarlas por vacaciones, suspensiones, faltas y retiros de personal.
- Ø No segregar las funciones del personal de las áreas involucradas.
- Ø No cumplir con el otorgamiento de vacaciones al personal, en las fechas planificadas.
- Ø No contemplar en el sistema de cómputo, información que sirva de referencia para alertar operaciones fraudulentas.

Finalmente, los acontecimientos de fraude relacionados con el pago de cheques se realizan, no por la astucia, habilidad o inteligencia de los que participan en esos actos ilícitos, sino por las oportunidades que encuentran en débiles controles internos.

### **3.2 RETIROS DE AHORROS**

De similar manera como se citó en el numeral anterior, es también responsabilidad de los bancos resguardar los depósitos de ahorro de sus cuentahabientes, que están expuestos a retiros de fondos utilizando medios ilícitos.

Esta modalidad de depósitos está expuesta a fraudes a través de la utilización de boletas de retiro y libretas de ahorro (o su equivalente). La diferencia de riesgo de estos depósitos con respecto a los monetarios, es que se minimizan las posibilidades de fraude, porque además de dichas boletas, sin la presentación de la correspondiente libreta de ahorro, no es posible pagar retiros; es decir, que como esas libretas son manejadas y custodiadas por el propio usuario, atañe a él toda la responsabilidad si la extravía y por no reportarlo a los bancos, es objeto de fraudes.

En los retiros fraudulentos de cuentas de depósitos de ahorro los afectados principales son los cuentahabientes, por las razones expresadas en el párrafo precedente; sin embargo, los bancos también son perjudicados cuando incurren en errores al momento de efectuar los retiros, siendo los más comunes según se estableció en la investigación, los que a continuación se citan.

- Ø No verificar la recepción correcta de las libretas de ahorro recibidas del proveedor.
- Ø No custodiar las existencias de las libretas de ahorro.
- Ø No ejercer control de la utilización de libretas de ahorro.
- Ø No verificar la autenticidad de la documentación requerida para la apertura de cuentas de personas individuales y jurídicas.
- Ø No disponer de técnicas que involucren políticas de: conozca a su cliente.
- Ø No consignar correctamente los datos en la libreta de ahorro, cuando son sustituidas o se apertura la cuenta.

- Ø No verificar cuando se sustituyen libretas de ahorro, que el saldo trasladado sea el correcto y que la persona que hace la gestión sea la titular de la cuenta.
  
- Ø No exigir en el momento de la entrega de la libreta, que el cuentahabiente verifique su información personal consignada en la misma, incluyendo la cantidad de páginas en los casos que se utiliza la libreta tradicional.
  
- Ø No solicitar al cuentahabiente que firme de haber recibido de conformidad la libreta de ahorro.
  
- Ø No exigir en el pago de retiros, como documento exclusivo de identificación la cédula de vecindad o pasaporte, permitiendo hacerlo con licencias de conducción de vehículos, carné, credenciales u otros.
  
- Ø No disponer de información que permita detectar documentos de identificación falsos (cédulas de vecindad o pasaportes).
  
- Ø No confrontar las firmas de los retiros contra los registros respectivos.
  
- Ø No comparar que las libretas de ahorro objeto de retiro correspondan a las proporcionadas por los bancos, incluyendo las medidas de seguridad.
  
- Ø No detectar la alteración de la información consignada en las libretas de ahorro.
  
- Ø No inutilizar las libretas de ahorro cuando todas sus páginas se encuentran operadas y son sustituidas por nuevas, para evitar que sean reutilizadas.
  
- Ø No conservar la confidencialidad de las claves de acceso a los sistemas informáticos.

- Ø No contar con políticas de cambios frecuentes de claves de acceso a los sistemas informáticos y, de reemplazarlas por vacaciones, suspensiones, faltas y retiros de personal.
- Ø No segregar las funciones del personal de las áreas involucradas.
- Ø No cumplir con el otorgamiento de vacaciones al personal, en las fechas planificadas.
- Ø No contemplar en el sistema de cómputo, información que sirva de referencia para alertar operaciones fraudulentas.

Es oportuno reiterar que los fraudes en esta clase de depósitos se evitarían al mínimo si los cuentahabientes custodian y resguardan convenientemente sus libretas de ahorro, lo cual dificultaría que fácilmente se cometieran sólo con la presentación de la boleta de retiro. Esto también conllevaría de alguna manera a que los bancos tuvieran mayor seguridad en la atención de las operaciones, pero no los eximiría de la responsabilidad de reintegrar los fondos si eventualmente fueran objeto de fraude originados por debilidades en el control interno.

### **3.3 NEGOCIACIÓN DE DIVISAS**

Antes de hacer referencia a los fraudes en la negociación de divisas, es conveniente señalar que éstas las constituyen todos los tipos de moneda extranjera que circulan en un país; es decir que para el caso guatemalteco, son todas las monedas diferentes al quetzal.

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

la tenencia y manejo de depósitos, cuentas en moneda extranjera así como operaciones de intermediación financiera, tanto en bancos nacionales como en bancos del exterior.

Por lo particular de este tema es importante manifestar que las principales operaciones que se realizan en el mercado de divisas, están conformadas por: compra venta de efectivo y/o documentos (giros, cheques de viajero, cheques de caja, otros), captación de depósitos, concesión crediticia, emisión e inversión de/en títulos valores, constitución de depósitos en corresponsales (incluyendo sobregiros), utilización de líneas de crédito.

Cada una de esas operaciones está expuesta a ser objeto de fraude, pero en lo que concierne a esta tesis, solamente se hará referencia a la compra-venta de giros, porque en la investigación realizada no se pudo obtener mayor información sobre todos los tipos de operaciones, debido a la confidencialidad con que se administran.

Lo anterior conlleva la necesidad de definir que compra y venta de giros, es el acto en el que las personas individuales o jurídicas se presentan a los bancos a realizar cualesquiera de las dos operaciones, mediante la recepción o entrega de esa clase de documentos, que generalmente en nuestro país están expresados en dólares de Estados Unidos de Norteamérica. Conviene aclarar, respecto al término giro, que en el medio guatemalteco es reconocido y aceptado como cheques expedidos por los bancos nacionales contra cuentas de depósitos que tienen constituidas en bancos corresponsales del exterior o, los emitidos directamente por esos corresponsales con cargo a sus propios fondos. Es sobre esas transacciones que a continuación se enumeran los errores que con más frecuencia cometen los bancos y que los lleva a ser defraudados.

### 3.3.1 VENTA DE GIROS

En las operaciones bancarias relacionadas con la venta de divisas por medio de giros, se precisó que entre los errores más comunes de los bancos y que propiciaron fraudes, están los que a continuación se enumeran:

- Ø No ejercer control adecuado de las solicitudes de giros a los corresponsales.
- Ø No verificar la recepción de los giros recibidos de los corresponsales o de los proveedores de los formatos, cuando está convenido hacer las propias impresiones.
- Ø No verificar que los talonarios contengan la cantidad de giros que los conforman y la secuencia correcta de la correlatividad de la numeración.
- Ø No custodiar las existencias de los talonarios de los formatos de los giros.
- Ø No disponer de técnicas que involucren políticas de: conozca a su cliente.
- Ø No comprobar que el valor de los giros corresponda a la del comprobante de ingreso a caja o débito en cuenta.
- Ø No utilizar medidas de seguridad para que los valores de los giros no sean alterados.
- Ø No utilizar en el llenado de la información de los giros, tinta de difícil levantado.
- Ø No verificar antes de su entrega que los giros vendidos estén protectorados.
- Ø No verificar los tipos de cambio aplicados.

- Ø No cumplir con las disposiciones de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- Ø No limitar la entrega de los giros hasta que se verifique el cobro de los documentos utilizados en la venta.
- Ø No verificar que los giros pagados por los corresponsales estén inutilizados.
- Ø No elaborar, controlar y depurar las conciliaciones de las cuentas constituidas en los corresponsales, oportunamente.
- Ø No cancelar oportunamente las firmas registradas en los corresponsales.
- Ø No conservar la confidencialidad de las claves de acceso a los sistemas informáticos.
- Ø No contar con políticas de cambios frecuentes de claves de acceso a los sistemas informáticos y, de reemplazarlas por vacaciones, suspensiones, faltas y retiros de personal.
- Ø No segregar las funciones del personal de las áreas involucradas.
- Ø No cumplir con el otorgamiento de vacaciones al personal, en las fechas planificadas.
- Ø No contemplar en el sistema de cómputo, información que sirva de referencia para alertar operaciones fraudulentas.

### 3.3.2 COMPRA DE GIROS

Los riesgos que se asumen en la compra de divisas por medio de giros pueden ser significativos, no sólo por el tipo de cambio que intervenga en las operaciones, sino que los documentos pueden resultar falsificados. En el estudio realizado se identificó que los errores más comunes de los bancos y que originaron la defraudación en operaciones de compra de divisas por medio de giros, son los siguientes:

- Ø No verificar la secuencia de endosos.
- Ø No detectar la alteración de la información consignada en los giros.
- Ø No establecer la caducidad del pago de los giros, dependiendo el Estado extranjero en donde tengan la sede los bancos girados.
- Ø No verificar los tipos de cambio aplicados en la compra de giros.
- Ø No disponer de técnicas que involucren políticas de: conozca a su cliente.
- Ø No limitar el pago de giros comprados con abono en cuenta.
- Ø No custodiar los giros comprados.
- Ø No endosar los giros con la orden de abono a las cuentas de los bancos respectivos, constituidas en los corresponsales.
- Ø No verificar que las remesas al exterior lleven los giros completos.
- Ø No ejercer control de las remesas de giros, desde su preparación hasta la entrega a la empresa encargada de trasladar esta clase de valores a los corresponsales.

- Ø No comprobar los créditos de los bancos corresponsales antes de liberar las reservas de los giros comprados
- Ø No ejercer control sobre las reservas originadas por compra de giros.
- Ø No elaborar, controlar y depurar las conciliaciones de las cuentas constituidas en los corresponsales, oportunamente.
- Ø No conservar la confidencialidad de las claves de acceso a los sistemas informáticos.
- Ø No contar con políticas de cambios frecuentes de claves de acceso a los sistemas informáticos y, de reemplazarlas por vacaciones, suspensiones, faltas y retiros de personal.
- Ø No segregar las funciones del personal de las áreas involucradas.
- Ø No cumplir con el otorgamiento de vacaciones al personal, en las fechas planificadas.
- Ø No contemplar en el sistema de cómputo, información que sirva de referencia para alertar operaciones fraudulentas.

### **3.4 CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS**

Entre los principales negocios de los bancos como intermediarios financieros está la de conceder u otorgar créditos a las personas naturales o jurídicas que los requieren, canalizando de esta manera los recursos que captan del público. Esta actividad conlleva una gran exposición al riesgo, por lo que los bancos deben analizar la confiabilidad de las operaciones que realizan, para evitar acciones fraudulentas.

Por la diversidad de operaciones activas que pueden atender los bancos, a las cuales se alude en el capítulo I de la presente tesis, en esta oportunidad solamente se hace referencia a los préstamos respaldados con diferentes tipos de garantías, que van desde las llamadas blandas o sea las fiduciarias, hasta las reales o hipotecarias. Sea cual fuere la garantía, siempre existe la posibilidad de fraude interno o externo, tanto en la propia concesión como en la recuperación de los recursos, en los cuales por lo regular los principales afectados son los propios bancos. En la investigación efectuada se determinó que los errores más comunes que originaron fraudes en la administración de los préstamos son los siguientes.

#### **3.4.1 CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS**

En lo que atañe propiamente al otorgamiento de préstamos, los errores que se detectaron y que originaron fraudes son los siguientes:

- Ø No requerir toda la información prevista en solicitud de préstamo.
- Ø No verificar la información suministrada en la solicitud de préstamo y comprobar la autenticidad de la documentación acompañada.
- Ø No analizar la situación financiera del solicitante y codeudores.
- Ø No determinar la capacidad de pago.
- Ø No disponer de técnicas que involucren políticas de: conozca a su cliente.
- Ø No disponer de información que permita detectar documentos de identificación falsos (cédulas de vecindad o pasaportes).

- Ø No denegar préstamos no obstante de contar con deficiente información de referencias comerciales.
- Ø No denegar préstamos a quienes tienen malas referencias.
- Ø No verificar la reciprocidad de los solicitantes, que implica analizar si todas sus operaciones pasivas las realizan con los bancos.
- Ø No denegar préstamos de alto riesgo.
- Ø No verificar que las garantías estén libres de gravámenes.
- Ø No comprobar la inscripción de garantías con el Registro General de la Propiedad, antes de desembolsar los fondos.
- Ø No verificar contra los avalúos la cobertura de las garantías.
- Ø No verificar que los avalúos sean recientes y por expertos autorizados.
- Ø No comprobar que los contratos de préstamos estén firmados antes de desembolsar.
- Ø No verificar el pago de los seguros de las garantías.
- Ø No verificar la aprobación escrita del préstamo antes de desembolsar.
- Ø No contar con la autorización escrita antes de operar los desembolsos.
- Ø No conservar la confidencialidad de las claves de acceso a los sistemas informáticos.

- Ø No contar con políticas de cambios frecuentes de claves de acceso a los sistemas informáticos y, de reemplazarlas por vacaciones, suspensiones, faltas y retiros de personal.
- Ø No segregarse las funciones del personal de las áreas involucradas.
- Ø No cumplir con el otorgamiento de vacaciones al personal, en las fechas planificadas.
- Ø No contemplar en el sistema de cómputo, información que sirva de referencia para alertar operaciones fraudulentas.

#### **3.4.2 RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS**

En la recuperación de préstamos los desaciertos más frecuentes que contribuyeron a la realización de fraudes son los siguientes:

- Ø No utilizar recibos de recuperación numerados.
- Ø No verificar la recepción de los recibos de recuperaciones entregados por el proveedor.
- Ø No custodiar las existencias de los recibos de recuperaciones.
- Ø No ejercer control de la utilización de los recibos de recuperaciones.
- Ø No detectar la alteración de la información consignada en los recibos de pago, principalmente cuando se diseñan con copias.
- Ø No inutilizar los recibos de recuperaciones anulados, para evitar que sean reutilizados.

- Ø No controlar los cheques rechazados recibidos originalmente para pago de préstamos.
- Ø No controlar o eliminar el uso de cuentas contables transitorias para el registro de recuperaciones.
- Ø No conservar la confidencialidad de las claves de acceso a los sistemas informáticos.
- Ø No contar con políticas de cambios frecuentes de claves de acceso a los sistemas informáticos y, de reemplazarlas por vacaciones, suspensiones, faltas y retiros de personal.
- Ø No segregar las funciones del personal de las áreas involucradas.
- Ø No cumplir con el otorgamiento de vacaciones al personal, en las fechas planificadas.
- Ø No contemplar en el sistema de cómputo, información que sirva de referencia para alertar operaciones fraudulentas.
- Ø No verificar la cancelación de los préstamos, antes de otorgar las cartas totales de pago.

### **3.5 EN CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Con el transcurrir del tiempo y las exigencias del mercado, los cajeros automáticos han dejado de ser puntos para atender exclusivamente operaciones de retiros de efectivo de cuentas de depósitos corriente o ahorro. En la actualidad prácticamente se han convertido en una pequeña oficina bancaria automatizada en la que se prestan varios servicios adicionales a los ya

mencionados, entre los que se pueden citar: venta de tiempo de aire telefónico celular, transferencias entre cuentas, consultas de saldos de cuentas, depósitos, solicitar chequeras, pagos diversos tales como préstamos, tarjetas de crédito, agua, luz, teléfono, y otros; asimismo, ofrecen a los clientes ventajas tales como cercanía, rapidez y disponibilidad de veinticuatro horas los trescientos sesenta y cinco días al año.

Con la expansión de los servicios prestados por medio de cajeros automáticos, también han aumentado los riesgos y responsabilidades que asumen los bancos o las empresas que los administran y los propios clientes usuarios, puesto que también son blanco para la comisión de fraudes utilizando diversas modalidades, como tarjeta clonada, tarjeta retenida en el cajero automático, tarjeta interceptada antes de llegar a su destino, cambio de tarjetas en los puntos de atención, robo de tarjetas, falsificación de la banda magnética y otras.

En nuestro medio se determinó que los fraudes comúnmente se han cometido utilizando las propias tarjetas de cajero, casos en los que el primer afectado suele ser el cliente usuario, porque si no resguarda adecuadamente su tarjeta y el número de identificación personal de acceso, abre la oportunidad a ser sorprendido con operarle principalmente retiros sin su consentimiento; sin embargo los bancos también son afectados cuando los fraudes responden a su responsabilidad, pero para efectos de la presente tesis sólo nos referiremos a los errores de los bancos en la administración de las tarjetas de débito (monetarios y ahorros), siendo los más comunes según se estableció en la investigación, los que a continuación se citan.

- Ø No verificar la recepción de tarjetas del proveedor.
  
- Ø No custodiar las tarjetas.

- Ø No ejercer control de la utilización de tarjetas sin grabación (vírgenes).
- Ø No comprobar en las tarjetas por entregar, la grabación de los datos de los cuentahabientes que las requirieron.
- Ø No ejercer control de las solicitudes de tarjetas.
- Ø No disponer de técnicas que involucren políticas de: conozca a su cliente.
- Ø No verificar contra los registros las firmas de las solicitudes, la emisión y reposición de tarjetas.
- Ø No verificar que las firmas autorizadas sean individuales.
- Ø No verificar que los contratos de uso de tarjetas estén firmados.
- Ø No requerir en el momento de la entrega de la tarjeta que el cuentahabiente firme de recibido y anote la fecha y hora.
- Ø No comparar la firma del cuentahabiente de haber recibido de conformidad la tarjeta contra los registros respectivos.
- Ø No exigir en el momento de la entrega de las tarjetas, como documento exclusivo de identificación la cédula de vecindad o pasaporte, permitiendo hacerlo con licencias de conducción de vehículos, carné, credenciales u otros.
- Ø No disponer de información que permita detectar documentos de identificación falsos (cédulas de vecindad o pasaportes).
- Ø No inutilizar las tarjetas dañadas, vencidas y otras que ya no sean de utilidad.
- Ø No establecer límites diarios de retiros.

- Ø No monitorear las transacciones para detectar las sospechosas.
- Ø No conservar la confidencialidad de las claves de acceso a los sistemas informáticos
- Ø No contar con políticas de cambios frecuentes de claves de acceso a los sistemas informáticos y, de reemplazarlas por vacaciones, suspensiones, faltas y retiros de personal.
- Ø No segregar las funciones del personal de las áreas involucradas.
- Ø No cumplir con el otorgamiento de vacaciones al personal, en las fechas planificadas.
- Ø No contemplar en el sistema de cómputo, información que sirva de referencia para alertar operaciones fraudulentas.

### **3.6 EL FRAUDE Y EL CONTROL INTERNO**

Como quedó indicado al inicio del presente capítulo, un buen y adecuado sistema de control interno no proporciona la seguridad de que no ocurrirán irregularidades dentro de una organización empresarial; sin embargo, si dicho sistema de control está caracterizado de un excelente monitoreo, eficiencia y eficacia, se reducen considerablemente las probabilidades de ocurrencia de irregularidades, por lo tanto queda entendido que éstos pueden ocurrir bajo cualquier sistema de control interno, pero el margen de probabilidad de que ocurran se minimiza en función de la buena estructuración y funcionalidad del sistema. Para comprobar el riesgo que existe por una mala implementación y monitoreo del control interno, en el capítulo VI de esta tesis, se presenta un caso práctico con sus correspondientes comentarios.

## **CAPÍTULO IV**

### **DEBILIDADES EN EL CONTROL INTERNO**

Las debilidades de control interno son definidas como la falta de fortaleza en el sistema de organización, los procedimientos y el personal de las empresas, manifestada principalmente por una estructura organizacional sin la asignación y segregación adecuada de funciones y responsabilidades; procedimientos deficientes; personal seleccionado, reclutado, capacitado y motivado inapropiadamente; y, porque tanto la auditoría interna como la externa no monitorean permanentemente los sistemas de control interno.

Los bancos realizan una actividad económica en la que asumen altos riesgos por la naturaleza de los servicios que prestan y bienes que administran, por lo que sus sistemas de control interno deben ser estrictos y eficientes; sin embargo dichos sistemas siempre están expuestos a debilidades, siendo las más comunes, según la investigación efectuada, las que a continuación se comentan.

#### **4.1 FALTA DE INVESTIGACIÓN Y/O IDENTIFICACIÓN PREVIA DEL CLIENTE**

Ante la competencia del mercado y para lograr el mayor número posible de negocios, atraer clientes para incrementar sus carteras activas y pasivas y, alcanzar sus objetivos económicos, algunos bancos han caído en el error de no efectuar averiguaciones adecuadas sobre sus clientes, lo cual ha repercutido en que sean objeto de fraude, porque algunos de ellos sin principios morales y a sabiendas de que no son investigados convenientemente, se aprovechan para obtener beneficios personales, ya sea perjudicando los intereses de los bancos, clientes o terceras personas.

Por la naturaleza de sus operaciones los bancos son susceptibles de ser defraudados tanto por sus clientes activos como pasivos, quienes a la vez pueden ser personas individuales o jurídicas. Independientemente de la clase de operación y tipo de persona que la realice, la investigación es un factor indispensable para establecer los antecedentes en el mercado y el comportamiento de conducta, referencias fundamentales que deben tomar en cuenta las instituciones bancarias para aceptar o rechazar un cliente que se acerque a solicitar cualquiera de los servicios que prestan.

De ahí la importancia de que los bancos no se aparten de la política de conocer al cliente, que se refiere a establecer relaciones estrechas con sus usuarios, con el propósito de tener un mejor conocimiento en cuanto a sus actividades, fuente de ingresos e identificación, con lo cual no solamente se combate el fraude, sino que se asegura el cumplimiento de las regulaciones legales y de no favorecer otras actividades ilícitas, incluyendo el lavado de dinero.

Dentro de la investigación realizada, se estableció que algunos bancos no están conscientes de la necesidad de adoptar la política antes mencionada, pero es apropiado que esas instituciones lo hagan para contar por escrito con un perfil de sus usuarios debidamente documentado, que como mínimo incluya:

- Ø ¿Quién es y a qué se dedica?
- Ø ¿Qué tipo de actividad tiene?
- Ø ¿Quiénes conforman su cartera de clientes?
- Ø ¿Son razonables los ingresos, según los objetivos de la empresa?
- Ø ¿Dónde se localiza la sede de las actividades que realiza?
- Ø ¿Dónde se ubica su residencia personal?

- Ø ¿Qué tipo de servicios presta o qué clase de bienes vende?
- Ø ¿Quiénes son los socios, directores y principales funcionarios?
- Ø ¿Qué documentación legal acredita la existencia y funcionamiento de la empresa?
- Ø ¿Cuáles son los objetivos principales de la empresa?
- Ø ¿Qué referencias bancarias y comerciales tiene?
- Ø ¿Qué relación tributaria mantiene con el Estado?

Idealmente es también importante conversar con los usuarios y visitarlos en sus residencias y en los lugares donde desarrollan sus actividades, porque no sólo es un medio para mejorar las relaciones comerciales, sino que permite comprobar si la información proporcionada es confiable. Sin embargo, para poner en práctica esta política, debe considerarse la materialidad de las operaciones y la relación del costo-beneficio.

## **4.2 EN EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS**

Esta debilidad de control interno se refiere a los descuidos que tiene la administración sobre el personal que utiliza los sistemas informáticos, los que también abarcan los reportes generados por dichos sistemas y los diferentes documentos físicos que por no ser custodiados adecuadamente, permiten ser consultados por personas no autorizadas, facilitando de esa manera extraerles información confidencial con propósitos ilícitos. Para mejor comprensión de ambos descuidos, seguidamente nos referiremos a cada uno de ellos.

### **4.2.1 INFORMACIÓN ELECTRÓNICA**

Los bancos procesan gran parte de su información en forma electrónica, definiendo previamente la configuración de su sistema y los diferentes niveles de seguridad para acceder al mismo, estructurados según las jerarquías de la organización.

En la investigación realizada se determinó que las debilidades del control interno en relación con los sistemas informáticos, no radica en una inadecuada asignación de niveles de acceso, sino que principalmente en la falta de secretividad y custodia de las claves (password) por parte de las personas a quienes les son asignadas, facilitando de esa manera a otros individuos, cambiar datos antes o durante la entrada al computador, así como hacer consultas u operaciones con fines ilícitos.

Para evitar dicho descuido, es necesario fomentar en el personal, una cultura de protección y responsabilidad en no permitir que otros empleados conozcan y utilicen su llave de acceso, toda vez que es de uso estrictamente personal. Además, los propios bancos deben considerar en la programación de sus sistemas el cambio frecuente de las claves, de tal manera que una misma no sea permitido reutilizarla, sino hasta después de algún tiempo transcurrido, obligando de esa forma a que los empleados tengan que registrar una nueva y diferente, cada vez que el mismo sistema lo requiera.

#### **4.2.2 INFORMACIÓN EN REPORTE Y DOCUMENTOS.**

Los bancos también afrontan el problema de los reportes físicos generados tanto por su propio sistema electrónico como por otros medios. Igual sucede con los diferentes documentos utilizados en la atención de sus servicios, que por no ejercer una adecuada custodia y control sobre los mismos, quedan expuestos a ser consultados para extraerles información con fines eminentemente ilícitos.

Los reportes y documentos una vez hayan cumplido su propósito, inmediatamente deben destruirse para evitar así que su información sea utilizada en causarle daños a los bancos. Ahora, los que definitivamente no puedan ser objeto de esa destrucción, es

conveniente custodiarlos de tal manera que única y exclusivamente los consulten las personas autorizadas.

Pero para delimitar responsabilidades los bancos deben categorizar a su personal, según los diferentes niveles de su organización, sobre qué documentos están facultados a consultar, a efecto que los encargados de la custodia, dispongan de este medio de control, el cual debe complementarse con el diseño de un sistema de vales, en donde se deje evidencia y justificación del acceso a la documentación y poder así determinar en cualquier momento, si las circunstancias lo exigen, los nombres de los consultantes.

Si los bancos implantan una adecuada administración de claves de acceso al computador; destruyen los reportes y documentos inmediatamente de haber cumplido sus fines; y, diseñan un sistema efectivo de custodia, entrega y consulta de reportes y documentos pendientes de destruir, seguramente fortalecerán su sistema de control interno referente a la información y documentos que utiliza en su administración.

#### **4.3 EN LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD INCORPORADAS A LOS DOCUMENTOS**

Como medidas proteccionistas, los bancos siempre incorporan a los documentos utilizados en sus operaciones activas y pasivas, medidas de seguridad, tales como: papel con características especiales incorporadas y resistente a las alteraciones; diversos colores y clases de tinta; varias numeraciones previamente concatenadas; tamaños uniformes; y, otras.

No obstante que son elaborados regularmente con funcionales medidas de seguridad, en la investigación efectuada se comprobó que en algunos casos, el personal que ofrece y presta los servicios bancarios, las desconoce; sin embargo, si se difunden y las reconocen, no sólo se fortalece el control interno, sino que justifica que los bancos inviertan sus recursos en ese tipo

de control. Pero mientras eso no se corrija, están facilitando dañar sus intereses, porque pueden ser sorprendidos con documentos no genuinos.

#### **4.4 PROCEDIMIENTOS INADECUADOS E INOBSERVANCIA DE LOS ESTABLECIDOS**

Desde que los bancos inician sus trámites legales para obtener la autorización correspondiente, como requisito elaboran sus manuales de normas y procedimientos, aplicables y funcionales en esa época.

Se comprobó que en los primeros años en que los bancos prestan sus servicios, difunden y tratan de apearse a dichos manuales, pero algunos, conforme transcurre el tiempo y por los cambios derivados de las exigencias del mercado, se van apartando de los procedimientos previamente definidos. De esta manera, los manuales que en algún tiempo fueron funcionales, se desactualizan parcialmente, porque los bancos no se interesan en modificarlos y adaptarlos a las necesidades que se presentan, lo cual se agrava cuando el personal es rotado, renuncia o disfruta vacaciones y quienes asumen los puestos de trabajo, no sólo se confunden al consultar los referidos manuales, sino que introducen sus propios procedimientos, actitud que debilita aún más el control interno y facilitan ser sorprendidos con operaciones fraudulentas.

Pero lo que se torna más preocupante es que, aún contando con los citados manuales, los bancos no los difunden, quedando a merced del buen juicio y experiencia del personal que atiende las operaciones. En otros casos, ocurre lo contrario, son divulgados pero los responsables no los cumplen, actuando conforme a su propio criterio.

En cualesquiera de las circunstancias mencionadas, lo más importante es que los bancos se preocupen de la constante actualización, divulgación y cumplimiento de las normas y

procedimientos contenidos en sus manuales de organización, con lo cual, no sólo se fortalece su control interno sino que protegen adecuadamente sus intereses.

#### **4.5 EN LA SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO, ADIESTRAMIENTO, CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN DE PERSONAL**

Las personas son el elemento determinante para la aplicación de los controles, pero a la vez también son el punto vulnerable para causar estragos en la administración de los bancos, por lo que es importante que estos sean cuidadosos y rigurosos en seleccionar, reclutar, adiestrar, capacitar, motivar, controlar y conscientizar al personal de sus responsabilidades.

Los principales problemas de fraude que se originan internamente en los bancos, principian con la equivocada selección y reclutamiento de funcionarios y empleados incapaces, deshonestos, sin experiencia bancaria, que no pueden asumir como propios los principios y valores de la institución. Esto conlleva que se dificulte transmitirles el conocimiento de las operaciones que están bajo su responsabilidad, así también adiestrarlo técnica y convenientemente sobre sus atribuciones, provocando de esa manera, que el control interno no funcione apropiadamente, por excelente que el mismo sea.

Aunque los bancos apliquen todas las técnicas exigidas por la sana administración de recursos humanos, no garantiza de que el personal no se involucre en fraudes o se preste a ellos, pues es indispensable también, motivarlo constantemente con políticas de prestaciones que de una u otra manera, influyan favorablemente en ganarse su lealtad e identificación con los mismos.

La tarea es difícil y compleja, porque muchas veces, aun cuando los Departamentos de Recursos Humanos apliquen todas las técnicas para contratar al personal, existe mucha información que por no profundizar en la investigación, no es considerada y eso permite darle ingreso a personas con antecedentes fraudulentos. Es más, se estableció que en algunos casos,

los propios bancos por no comunicarse interactivamente, han contratado personas que han dañado a una o varias instituciones; sin embargo, por no dejar en los expedientes de esas personas las causas por las cuales fueron despedidas, con el tiempo se olvidan los motivos y eso facilita sorprender la voluntad de otros bancos y vuelven a ser contratadas.

Finalmente, también se determinó que escasamente los bancos denuncian los fraudes, por los costos que conlleva, el temor a que el caso afecte su imagen y la incertidumbre respecto a los resultados, lo cual ha permitido que queden en el anonimato y eso facilita que las personas involucradas queden libres de antecedentes fraudulentos.

#### **4.6 LIMITACIONES DEL CONTROL INTERNO**

Los sistemas de control interno aun cuando fueren diseñados de muy buena forma e igualmente se encuentren funcionando, permiten brindar al consejo de administración y a la dirección de los bancos o de las empresas de que se trate, sólo una seguridad razonable de que podrán alcanzar los objetivos, debido que la probabilidad de lograrlos está supeditada por las limitaciones inherentes de cualquier sistema de control que involucra tomas equívocas de decisiones o trastornos originados por fallas de las personas o simples errores. También cabe la posibilidad de que dos o más personas de común acuerdo y para obtener algún beneficio vulneren los controles, asimismo la dirección tiene igualmente la posibilidad de evadir el sistema. Otra limitación importante que también se afronta es la relación costo-beneficio en la implantación de los controles.

Algunas veces erróneamente se cree que el control interno es un medio para garantizar que no habrá fallos en las instituciones y, por ende, obtendrán los objetivos de operación, de

información financiera y de cumplimiento, posición que no es valedera, puesto que el control interno no puede considerarse como una medicina infalible a todos los males que pueden afrontar los bancos, por lo que debe tenerse presente que posee limitaciones y comprender claramente lo siguiente:

- Ø El control interno por muy eficaz que sea, opera a los diferentes niveles según los objetivos de: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Cuando se trata de los objetivos de eficacia y eficiencia de las operaciones, el control interno sólo puede apoyar en el sentido de brindar confianza a la administración de tener conocimiento del desarrollo o paralización de la institución y en ningún momento puede ser garantía razonable de que se alcanzarán tales objetivos.
- Ø El control interno tampoco puede otorgar una garantía absoluta en la consecución de las tres categorías de objetivos.

Los efectos que se desea que produzcan los controles internos se ven limitados por simples errores humanos cuando se toman decisiones, porque estas obviamente se basan en el juicio de las personas con fundamento en la información que se tiene disponible y con la premura del caso cuando está laborando bajo la presión diaria de las operaciones, muchas veces hasta en forma posterior puede determinarse el o los errores en que se cae por una mala aplicación del juicio humano y que posiblemente ha traído como consecuencia resultados no esperados, siendo entonces cuando se deben modificar las decisiones que sean necesarias para corregir tales errores.

Seguidamente se comentan los tipos de decisiones que afectan al control interno y están basadas en el juicio humano.

#### **4.6.1 DISFUNCIONES DEL SISTEMA**

Como ya se indicó con anterioridad, los controles internos pueden fallar aún cuando se encuentren bien diseñados, porque cabe la posibilidad que el personal no comprenda las instrucciones correctamente, que apliquen criterios erróneos, sean dejados, se encuentren fatigados o sean despistados. También cabe la posibilidad que cuando se incurre en errores no se investigue conveniente el origen de los mismos para tomar las medidas correctivas que correspondan. Otro factor que con alguna frecuencia afecta es que el personal de sustitución por vacaciones o enfermedad de los titulares, no recibe las instrucciones adecuadas de las tareas de control que deben ejecutarse o cuando hay cambios en el sistema no se comunican convenientemente para que el personal pueda reaccionar correctamente.

#### **4.6.2 ELUSIÓN DE LOS CONTROLES POR LA DIRECCIÓN**

La eficacia del control interno depende de las personas encargadas de velar por su buen funcionamiento, pero este es susceptible de ser eludido por el propio personal directivo mediante la omisión de políticas o de los procedimientos establecidos, con diferentes propósitos, entre los que pueden estar obtener algún beneficio personal, mejorar la presentación de los reportes financieros, mejorar los resultados para subir el valor de mercado de las acciones y otras muchas causas más. La elusión es un acto que se ejecuta conscientemente para obtener algún beneficio o con un propósito previamente definido.

Es oportuno aclarar que en algunas ocasiones muy especiales y con la finalidad de atender transacciones legítimas, la dirección toma la decisión en casos puramente

excepcionales desviarse de los procedimientos y políticas de control establecidas, estas situaciones no constituyen elusión sino intervención, puesto que de no ser así no podrían realizarse correctamente.

#### **4.6.3 CONFABULACIÓN**

Consiste en el hecho de que dos o más personas se conjuran para cometer y cubrir actos que al realizarlos de tal manera no puedan ser detectados por los sistemas de control, siempre buscando algún beneficio; la confabulación puede ocurrir con la participación de personal de la propia institución bancaria o con terceras personas que pueden ser clientes, proveedores o totalmente ajenos.

#### **4.6.4 RELACIÓN COSTO / BENEFICIO**

Debe encontrarse una adecuada correspondencia entre el costo que conlleva la implantación de los sistemas de control, considerando el riesgo que traen consigo los servicios que se prestan y el beneficio que se obtendrá de ellos, buscando de tal manera un equilibrio adecuado mediante la aplicación de sistemas sencillos y eficaces, evitando los excesivos y complicados que resultan onerosos e infuncionales en muchas oportunidades. En consecuencia puede decirse que el éxito radica en encontrar el equilibrio perfecto en un sistema de mercado competitivo como lo es la banca.

### **4.7 LO QUE PUEDE ALCANZAR EL CONTROL INTERNO**

El control interno es de suma ayuda en las entidades bancarias o empresas de cualquier otro tipo, porque al contar con un sistema robusto, éste contribuye a la consecución de los objetivos de desempeño, rentabilidad, rendimiento y a prevenir pérdidas de recursos. También contribuye a la obtención de información financiera de fiabilidad y ayuda a reforzar la confianza de que la institución cumple con la legislación y normas aplicables, evitando daños

perjudiciales en su imagen y otros efectos negativos. En conclusión, el control interno ayuda a que las instituciones se conduzcan a donde quieren llegar o sea al alcance de sus metas, evitando riesgos y sorpresas en su gestión.

#### **4.8 LO QUE NO PUEDE ALCANZAR EL CONTROL INTERNO**

Desafortunadamente siempre hay algunas personas que tienen falsas expectativas o son poco realistas, quienes pretenden encontrar en el control interno soluciones absolutas y piensan que éste puede asegurar o garantizar:

∅ El éxito de la institución alcanzando los objetivos y metas que se han propuesto, esperando como mínimo la supervivencia de la entidad.

Un eficaz o efectivo control interno lo que hace es contribuir a que las instituciones alcancen sus objetivos, brindando información a la administración respecto a su desarrollo en la consecución de los objetivos, pero no está entre sus posibilidades hacer una eficiente administración de una que es ineficiente. Por otra parte hay factores externos como la política y programas de gobierno, decisiones adoptadas por la competencia o los cambios económicos, que pueden escapar del control de la administración. Por lo tanto, el control interno no es sinónimo de garantía del éxito o seguro de supervivencia de las instituciones.

∅ La confiabilidad de la información financiera y la observancia de la legislación y normas aplicables.

Esta creencia también es equivocada, puesto que un sistema de control interno aún cuando esté bien diseñado y funcione en óptimas condiciones, lo único que puede proveer es seguridad razonable, pero no absoluta, a la gerencia y al consejo de administración, en lo referente a cumplir los objetivos de la institución. La probabilidad de conseguir exitosamente las metas pueden ser perjudicadas por las limitaciones inherentes a todos los

sistemas de control interno, entre las que se pueden citar a manera de ejemplo los criterios en la toma de decisión que pueden ser inapropiados y originar fallos por equivocaciones simples. Además el control interno puede ser objeto de violación por medio de acuerdos entre dos o más personas y la propia administración también tiene la competencia de escapar del sistema. Otro aspecto que afecta negativamente es que en el diseño de los sistemas de control interno deben considerarse limitaciones en la utilización de recursos, puesto que se ha de tomar en cuenta la relación costo-beneficio.

Como corolario puede indicarse que el control interno sólo contribuye a que una institución pueda alcanzar sus objetivos pero no es la solución de todos los problemas.

#### **4.9 RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO**

Todos los integrantes de una organización bancaria o de cualquiera otro tipo son responsables del control interno y deben contribuir al logro de los objetivos. De conformidad con el informe COSO a que se hizo referencia anteriormente, las funciones y responsabilidades los considera de la manera siguiente:

Ø La Dirección. El director general o cualquier otro nombre que tenga el cargo del máximo ejecutivo en la institución, es quien debe ser el responsable último y le atañe asumir el liderazgo del sistema. Es al director general a quien le corresponde primero que a cualquiera otra persona, asegurar las reglas o normas en los niveles más altos de la institución, ejerciendo fuerza moral en la integridad, la ética así como en los demás factores que coadyuvan a lograr un ambiente de control favorable. Es entonces el director general quien tiene la función de liderazgo y dirigir al equipo principal, verificando que todos los integrantes de ese equipo ejerzan vigilancia del negocio. Por su parte los integrantes del equipo principal deben nombrar al responsable de cada función en las unidades respectivas,

estableciendo las políticas y procedimientos de control interno más específicos, en cualquier caso las responsabilidades deben organizarse de tal manera que sean transferidas en forma de cascada. De gran relevancia son los directores financieros y el personal que les apoya en todas las actividades que les competen, por lo que el control debe cubrir horizontal y verticalmente todas las dependencias operativas vinculadas a las divisiones financieras.

Ø El Consejo de Administración. La dirección debe rendir cuentas al consejo de administración, por lo que le corresponde por su parte a éste, proporcionar la guía, las normas de actuación y una percepción global del negocio. Los integrantes de un consejo de administración efectivo deben ser personas muy objetivas, capaces, curiosas e inquisitivas, deben también tener un amplio conocimiento de las actividades de la institución y del entorno en que se desenvuelve, asimismo, deben disponer del tiempo que se requiera en la atención de sus responsabilidades como miembros del consejo de administración. La dirección se encuentra en una posición en la que podría escapar de los controles y hacer caso omiso de los mismos o interrumpir las comunicaciones provenientes de los subordinados, con la finalidad de cubrir actuaciones deshonestas por medio de la falsedad de resultados y ocultar las irregularidades. Un consejo de administración fuerte y participativo, que tenga establecidos canales de comunicación eficientes hacia arriba y con quienes tengan a su cargo las actividades financieras, legales y de auditoría interna ejecutadas en forma eficaz, comúnmente está en posibilidades de reconocer y corregir los problemas que se presenten.

Ø Auditores Internos. Los auditores internos les corresponde participar de manera importante en el examen de la efectividad de los sistemas de control y deben brindar su apoyo para

mantenerlo con eficacia por todo el tiempo de vida de la institución. Tomando en consideración el nivel de su posición dentro de las organizaciones y la autoridad de que está investida, la función de auditoría interna ejerce generalmente una actividad relevante de monitoreo o supervisión.

Ø Otros Empleados. Todos dentro de la organización deben participar de la responsabilidad del control interno, razón por la que en la descripción de los diferentes puestos de trabajo debe estar contenido en forma explícita o implícita. La mayor parte del personal produce información que se emplea en el sistema de control o ejecutan actividades de control.

Para el caso de Guatemala, destaca particularmente la participación del Oficial de Cumplimiento, quien por mandato legal le corresponde adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de los servicios y productos de los bancos en actividades de lavado de dinero y otros activos.

## CAPÍTULO V

### **MEDIDAS CORRECTIVAS**

Como el control interno es susceptible de incumplirse en los diferentes niveles de la administración de los bancos, es indispensable tomar medidas correctivas de tal manera que el mismo no sea objeto de fácil vulnerabilidad y evitar consecuencias desfavorables a los objetivos específicos y particulares de cada institución bancaria, siendo necesario que estén conscientes que sus sistemas de control deben revisarse y fortalecerse constantemente, creando el interés y compromiso de todos los que participan en la organización, de cumplirlo correctamente.

Como en el caso particular de los fraudes cometidos en las operaciones de los bancos, se ha determinado que en éstos se involucran debilidades y deficiencias de control interno, ya sea por no cumplir con los procedimientos existentes; que éstos estén desactualizados; o, que simplemente no se monitoreen, se hace necesario que cada banco en particular haga una evaluación integral de sus procesos de control, para prevenirse de los diferentes riesgos a que están expuestos.

El Comité de Basilea al referirse al proceso de control interno aplicado a la supervisión bancaria, indica que históricamente ha sido un mecanismo para reducir fraudes, apropiaciones indebidas y errores, pero ello se ha vuelto más extensivo tomando en consideración la variedad de riesgos enfrentados por las instituciones bancarias. Ha reconocido también que un sólido proceso de control interno es crítico para la capacidad de los bancos, puesto que tienen que alcanzar sus metas establecidas y mantener su viabilidad financiera. Asimismo manifiesta que para alcanzar los objetivos de desarrollo, información y comunicación de los bancos, es esencial el efectivo funcionamiento de los cinco elementos de control interno interrelacionados siguientes:

- a) Vigilancia de la administración y cultura de control;
- b) Reconocimiento y valuación de riesgo;
- c) Actividades de control y segregación de funciones;
- d) Información y comunicación; y
- e) Actividades de monitoreo y corrección de deficiencias.

Tomando en cuenta que dichos elementos contienen las medidas correctivas para fortalecer el control interno de los bancos, es necesario referirse a ellos, para lo cual se incluyen los principios que los conforman, según los concibe el propio Comité de Basilea

### **5.1 VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CULTURA DE CONTROL**

“Principio 1: La junta directiva debe tener la responsabilidad de aprobar y de revisar periódicamente las estrategias generales de negocios y de las políticas significativas del banco; de entender los riesgos mayores asumidos por el banco, estableciendo niveles aceptables de estos riesgos y de cerciorarse que la administración superior da los pasos necesarios para identificar, monitorear y controlar estos riesgos; de aprobar la estructura organizacional y de asegurarse que la administración superior esté monitoreando la efectividad del sistema de control interno. La junta directiva es la responsable final de asegurarse de que se establezca y se mantenga un sistema de controles internos adecuado y efectivo.”(3:9).

Para cumplir con este principio el citado comité requiere que los integrantes del directorio sean objetivos, capaces e inquisitivos, con dominio y experiencia en las actividades y riesgos que afrontan los bancos, de tal manera que en el seno de las sesiones de la junta directiva,

continuamente discutan con la administración: la efectividad del sistema de control interno; los exámenes realizados a dicho sistema por la administración, auditores internos y externos; que la administración tome en consideración oportunamente las observaciones y recomendaciones relacionadas con las debilidades de control interno, planteadas por los auditores y los órganos de fiscalización; y, las estrategias y límites de riesgo de los bancos.

En muchos países incluyendo el nuestro, los bancos han instituido un comité independiente de auditoría, con la finalidad de auxiliar a la junta directiva en sus responsabilidades, el cual se encarga de revisar minuciosamente la información, asumiendo la responsabilidad de la supervisión de los reportes financieros y del sistema de control interno, sin que ello implique que se le relegue al directorio de su facultad legal en la toma de decisiones.

“Principio 2: La administración superior debe tener la responsabilidad de implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta directiva; de desarrollar procesos que identifiquen, midan, monitoreen y controlen los riesgos en que incurra el banco; de mantener una estructura organizacional que asigne claramente la responsabilidad, autoridad y relaciones de reportes; de asegurarse que las responsabilidades delegadas sean llevadas efectivamente y de establecer políticas apropiadas de control interno y de monitorear la efectividad del sistema de control interno.” (3:10).

Este principio puede cumplirse según el comité, si se cuenta con una estructura organizacional bien documentada y comunicada, líneas de responsabilidad de reportes y autoridad claramente definidas y, que el control administrativo se extienda a todas las actividades y niveles de los bancos. Para ello la administración superior debe estar consciente de la necesidad de que las actividades sean desarrolladas por personal calificado, con experiencia y capacidades técnicas,

remunerado apropiadamente así como entrenado y capacitado con cierta constancia. También se deben implementar políticas de compensación y promoción para estimular las conductas apropiadas de observancia de los mecanismos de control.

“Principio 3: La junta directiva y la administración superior son responsables de promover altos estándares de integridad y de ética y de establecer una cultura, dentro de la organización, que haga énfasis y que demuestre a todos los niveles de personal, la importancia de los controles internos. Todos los niveles de personal en una organización bancaria necesitan entender su papel en el proceso de controles internos y estar totalmente involucrados en el proceso.” (3:11).

Para que este principio funcione, es indispensable que la junta directiva y la administración superior impulsen una fuerte cultura de control, lo cual pueden hacer por medio de sus acciones, palabras, integridad y valores éticos, de tal manera que lo pongan de manifiesto en los negocios que realizan a nivel interno y externo de los bancos, es decir, que deben dar el ejemplo.

Con dicha actitud, se demostrará que el control interno es responsabilidad de todos dentro de la organización de los bancos, pues de alguna forma casi la totalidad de empleados produce información o toman acciones que afectan el control. También influirá en hacer conciencia en todos, de la obligación que tienen de cumplir con sus responsabilidades, observar las políticas y de informar sobre cualquier problema que surja en las operaciones, aspectos que pueden ser fortalecidos con manuales de procedimientos operacionales escritos en forma sencilla y de fácil comprensión, los cuales deben estar al acceso del personal.

Cabe aclarar que aunque la cultura de control interno esté bien fortalecida, no es sinónimo de garantía de que se obtendrán las metas planificadas, pero la ausencia de la misma puede ocasionar la comisión de errores o actos reñidos con la ética.

## **5.2 RECONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RIESGOS**

“Principio 4: Un sistema de control interno efectivo requiere que los riesgos materiales que puedan afectar adversamente el alcance de las metas del banco sean reconocidos y continuamente evaluados. Esta valuación debe cubrir todos los riesgos que enfrente el banco y la organización bancaria consolidada (que es, el riesgo de crédito, del país y de transferencia, de mercado, de tasa de interés, de liquidez, operacional, legal y de reputación). Los controles internos quizá necesiten ser revisados para que atiendan con propiedad cualesquiera nuevos riesgos o previamente no controlados.” (3:11).

El comité recomienda que la evaluación del riesgo se realice a nivel individual de los negocios y abarcando las organizaciones bancarias consolidadas, para que sea efectiva debe tomar en cuenta los aspectos medibles, los no medibles y costo-beneficio en la implementación de controles, así también debe determinarse los riesgos controlables y no controlables por los bancos, con la finalidad de establecer cuales se asumen y cuales no.

Respecto al elemento del riesgo, en el artículo 55 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, quedó establecido que los bancos deben contar con un Comité de Gestión de Riesgos, al que le corresponde la responsabilidad de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos, con lo cual es evidente que las autoridades monetarias están conscientes de esa necesidad.

### **5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL Y SEGREGACIÓN DE FUNCIONES**

“Principio 5: Las actividades de control deben ser parte integral de las actividades diarias del banco. Un sistema de control interno efectivo requiere que se establezca una estructura apropiada de control interno, con actividades definidas de control para cada nivel de negocios. Estas deben incluir: revisiones a un alto nivel; actividad apropiada de controles para diferentes departamentos o divisiones; controles físicos; revisiones periódicas de cumplimiento con límites de exposición y seguimiento de los incumplimientos; un sistema de aprobaciones y autorizaciones y, un sistema de verificaciones y recomendaciones.” (3:13).

Según el comité, una vez identificados los riesgos, para cubrirlos debe procederse a diseñar y poner en práctica las actividades de control, observando los pasos siguientes: a) Instituir políticas y procedimientos de control; y, b) Comprobar que dichas políticas y procedimientos se cumplan. En las actividades de control se debe involucrar todo el personal de las organizaciones bancarias, desde las juntas directivas hasta los empleados de menor jerarquía.

Para que sean más efectivas las actividades de control, según el comité, la administración superior de los bancos debe propiciar una cultura adecuada que los lleve a considerar como parte integral de los diferentes procesos diarios, puesto que de no ser así podría restársele importancia y no ser observadas principalmente cuando hay presiones de trabajo o limitaciones de tiempo. Conjuntamente con el establecimiento de los procedimientos y políticas para las diversas actividades, también debe contemplarse la verificación de su cumplimiento y actualización constante de acuerdo a las necesidades, función que en la mayoría de casos es encomendada a la auditoría interna.

“Principio 6: Un sistema efectivo de control interno requiere que exista una segregación apropiada de funciones y de que al personal no se le asignen responsabilidades conflictivas. Las áreas potenciales de conflictos de interés deben ser identificadas, minimizadas y sujetas a un cuidadoso e independiente monitoreo.” (3:14).

Al examinar el origen de los problemas que han afrontado algunos bancos, el comité determinó que muchos de ellos se deben a débiles controles internos, entre los que se encuentra una inexistente o inadecuada segregación de funciones. Al asignar actividades de riesgo debe tenerse el cuidado de no encargarle a una sola persona realizar todo el proceso, porque puede llevar a la manipulación de datos, apropiación indebida u otros actos ilícitos. Es importante identificar las áreas de mayor sensibilidad al riesgo, para que en forma constante un ente independiente se encargue de hacer revisiones y pueda sugerir acciones para fortalecer el control interno, evitando así la comisión de actos inapropiados.

#### **5.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

“Principio 7: Un sistema de control interno requiere que existan datos internos financieros, operacionales y de cumplimiento adecuados y comprensivos, así como información externa de mercado relativa a eventos y condiciones que sean relevantes para la toma de decisiones. La información debe ser confiable, oportuna, accesible y proporcionada en un formato consistente.” (3:15).

Para que un sistema de control interno sea adecuado, el comité considera imprescindible contar con información útil y una comunicación real. La información debe ser adecuada, relevante, confiable, oportuna, accesible y en formatos consistentes, abarcando datos financieros, operacionales, de cumplimiento interno y del mercado, que sean necesarios para

la toma de decisiones. Para poder disponer de la información interna en cualquier momento que se requiera, es importante contar con procedimientos preferentemente escritos que garanticen el mantenimiento de registros y archivos apropiados.

“Principio 8: Un sistema efectivo de control interno requiere que existan sistemas confiables de información que cubran todas las actividades significativas del banco. Estos sistemas, incluyendo aquellos que mantienen y utilizan datos en una forma electrónica, deben ser seguros, monitoreados independientemente y estar apoyados por convenios adecuados de contingencia.” (3:16).

Según el comité los bancos se ven en la necesidad de establecer y mantener un sistema administrativo de información sobre todas las actividades bancarias que realizan, el cual es utilizado por la administración para la toma de decisiones, que pueden ser adversas si la información no es confiable, porque puede estar proporcionada por sistemas diseñados y controlados en forma inadecuada. Por lo regular se utilizan sistemas de información electrónica y tecnología de información, las cuales conllevan riesgos que deben ser verificados por medio del establecimiento de controles internos relacionados con el procesamiento electrónico y contar con pistas apropiadas de auditoría, para evitar pérdidas potenciales.

Con el desarrollo de la informática, el procesamiento de transacciones y las aplicaciones para cada tipo de negocio, se han extendido a sistemas distribuidos de funciones y se han dejado de utilizar exclusivamente ambientes grandes de equipos de computación, trayendo como consecuencia el incremento de riesgos, por lo que es imperativo contar con controles generales y de aplicaciones sobre los sistemas de información y tecnología.

Los controles generales son los aplicables a sistemas de computadoras, que suelen ser equipos grandes, cliente/servidor y estaciones finales de trabajo, y estos controles deben estar enfocados a asegurar la continua y adecuada operación. Asimismo deben incluir procedimientos de copias de respaldo, y de recuperación de información, desarrollo de software y políticas de compra, procedimientos de mantenimiento que abarquen el control de cambios y de accesos de seguridad lógica y física.

Los controles de aplicación consisten en secuencias computarizadas dentro de las aplicaciones de software, así como procedimientos manuales de control que se aplican al proceso de las transacciones y actividades del negocio. Dentro de estos controles están por ejemplo, edición de verificaciones y vigilancia específica del acceso lógico, únicos de los sistemas de negocios.

Debe tenerse presente que la falta de controles adecuados sobre los sistemas de información (en producción y desarrollo) y tecnología, pueden traer a los bancos consecuencias fatales por la pérdida de información y programas, originados por infuncionales controles de seguridad electrónica y física, fallas de los sistemas o equipos, procedimientos no apropiados de copias de respaldo o de su recuperación.

Adicionalmente a los riesgos que son objeto de control por parte de las instituciones, existen otros que pueden ser originados por factores externos, que regularmente están relacionados con la pérdida o prolongada perturbación de servicios, que pueden causar serias dificultades y poner en peligro el desarrollo de las actividades del negocio. Para protegerse de los riesgos externos, se requiere contar con planes de contingencia que incluyan la utilización de instalaciones exteriores que permitan la recuperación de sistemas críticos. En la elaboración de estos planes de contingencia debe participar toda la organización, incluyendo las áreas

administrativas de negocios, los cuales deben ser probados con cierta frecuencia para garantizar su funcionalidad en caso de desastres inesperados.

“Principio 9: Un sistema efectivo de controles internos requiere canales efectivos de comunicación que aseguren que todo el personal entienda totalmente y se adhiera a las políticas y procedimientos que afecten sus funciones y responsabilidades y que cualquiera otra información relevante se comunique al personal apropiado.” (3:17).

Las instituciones pueden contar con valiosa información, pero si no tienen una comunicación real de nada les sirve. Los bancos por medio de su administración superior deben constituir los canales apropiados de comunicación para garantizarse que la información sobre las políticas, procedimientos y rentabilidad operacionales, lleguen con efectividad a los funcionarios y empleados que corresponde.

Para que la información fluya con facilidad en toda la organización, tanto de los niveles superiores hacia abajo y viceversa, es indispensable contar con una estructura organizacional adecuada que facilite dicho flujo, de modo que cuando la información fluya hacia arriba, se asegure que la junta directiva y la administración superior estén con el conocimiento de los riesgos del negocio y su rentabilidad operativa; y, cuando la información circule hacia abajo, se tenga la certeza que los niveles administrativos inferiores y el personal operativo, recibirá la comunicación de los objetivos, estrategias, expectativas, procedimientos y políticas de los bancos.

La comunicación es primordial en toda la organización para asegurarse que la información que una dependencia prepare o conozca sea compartida con otras a las que les puede ser de

utilidad, lograr la participación de todos los empleados y con su esfuerzo granítico se alcancen las metas y objetivos de la institución.

## **5.5 MONITOREO DE ACTIVIDADES Y CORRECCIÓN DE DEFICIENCIAS**

“Principio 10: La efectividad general de los sistemas de control interno del banco debe ser monitoreada en forma permanente. El monitoreo de riesgos claves debe ser parte de las actividades diarias del banco, así como evaluaciones periódicas por línea de negocio y de la auditoría interna.” (3:17).

Tomando en consideración que la actividad bancaria es dinámica y evoluciona rápidamente, el comité indicó que la administración superior de los bancos debe establecer dentro de su estructura y en forma bien definida, la función de monitoreo y evaluación constante de sus sistemas de control interno, considerando los factores internos y externos que les puedan afectar, para tomar oportunamente las medidas necesarias y mantener la efectividad de dichos sistemas de control.

Le corresponde a la administración superior definir a quiénes les asigna la responsabilidad de monitorear la efectividad de los sistemas de control interno, actividad que puede ser realizada por el personal de diferentes dependencias, incluyendo a los de las áreas de negocios, control financiero y auditoría interna. Es importante que esté bien definido por la administración a quien o quienes les corresponde ejecutar cada función de monitoreo y establecerla como parte de las actividades diarias de los bancos, sin perjuicio de que en forma separada también se realicen evaluaciones del proceso general de control interno, con la periodicidad que se estime necesaria considerando los riesgos involucrados, la frecuencia y la naturaleza de los cambios que ocurran en el ambiente operativo.

La ventaja del monitoreo constante es que permite detectar y corregir de manera rápida las deficiencias del sistema de control interno, su efectividad es mayor cuando está integrado con el ambiente operativo y se generan reportes con regularidad para su revisión, un ejemplo de las actividades de monitoreo constante es la revisión y aprobación de la administración de reportes por excepción, entre los que podría estar un informe de retiros de cuentas de depósitos, mayores de cierta cantidad.

En contraposición del monitoreo constante las evaluaciones separadas detectan irregularidades después de que han ocurrido, pero son de utilidad porque le permiten a la administración determinar la fortaleza de sus sistemas de control interno y principalmente la efectividad de las actividades de monitoreo, estas evaluaciones al igual que las de monitoreo pueden ser realizadas por el personal de las diferentes dependencias, incluyendo también a los de las áreas de negocios, control financiero y auditoría interna. Es importante que las evaluaciones separadas estén debidamente documentadas y los resultados lleguen para su revisión oportuna a los niveles apropiados de la administración.

“Principio 11: Debe haber una auditoría interna efectiva y comprensiva del sistema de control interno y que ésta sea realizada por personal competente, operacionalmente independiente y apropiadamente entrenado para ello. La función de auditoría interna, como parte del monitoreo del sistema de controles internos, debe reportar directamente a la junta directiva o a su comité de auditoría y, a la administración superior.” (3:18).

El comité manifiesta que la auditoría interna juega un papel importante en el monitoreo permanente del sistema de control interno, esta actividad es indispensable que esté incluida dentro de sus funciones y como ente independiente realice la evaluación de la adecuación y

cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración, para cuyo efecto debe tener acceso a todas las actividades y dependencias del banco, informando imparcial y directamente a la junta directiva o a su comité de auditoría y a la administración superior, sobre los resultados de su gestión, el alcance de sus pruebas debe estar acorde con la naturaleza, complejidad y riesgos de las actividades de la institución.

Por la importancia de la función de la auditoría interna, debe tenerse el cuidado de que esté integrada por personas bien preparadas, entrenadas y competentes, con pleno conocimiento de sus responsabilidades; la junta directiva debe fortalecer su independencia encargándose directamente o por medio de los más altos niveles de la administración, de la asignación de sus recursos de compensación y de presupuesto, evitando que estos sean establecidos por áreas administrativas que en determinado momento puedan ser afectados por el trabajo de los auditores internos.

“Principio 12: Las deficiencias de control interno, ya sea que fueran identificadas por línea de negocios, por la auditoría interna o por otro personal de control, deben ser reportadas en forma oportuna al nivel apropiado de administración y atendido con prontitud. Las deficiencias de control interno que sean materiales deben ser reportadas a la administración superior y a la junta directiva.” (3:19).

Según el comité, cuando se determinan deficiencias en los sistemas de control o se establecen riesgos que no se están controlando efectivamente, deben ser reportados inmediatamente a los funcionarios o empleados apropiados, para que la administración con la celeridad del caso tome las medidas correctivas, correspondiendo a los auditores internos llevar a cabo revisiones de seguimiento o aplicar otros procedimientos de monitoreo y en el caso

determinen deficiencias que adolezcan de corrección, informen inmediatamente a la administración superior o a la junta directiva, quienes con carácter urgente deben girar las instrucciones tendientes a superar tales deficiencias. Le corresponde a la administración superior la responsabilidad de asegurarse que todas las deficiencias sean atendidas oportunamente, para cuyo efecto debe establecer un sistema de pistas de las debilidades de control interno y las acciones tomadas para rectificarlas.

La junta directiva y la administración deben ser alimentadas periódicamente con informes que contengan el resumen de todos los puntos de control y riesgo que se han identificado, teniendo especial cuidado de no dejar de prestarle atención a aquellos que aparenten ser inmateriales cuando son vistos aisladamente, porque cuando se relacionan con otros podría ser que se transformen en deficiencias importantes de control, si no se les fortalece oportunamente.

## CAPÍTULO VI

### CASO PRÁCTICO

#### **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y DE RIESGOS DE OPERACIONES DE LA CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS REALIZADA POR PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS**

Tal como se indicó en el capítulo III de la presente tesis, a continuación se ejemplifica un caso práctico de evaluación de la funcionalidad del control interno y de los riesgos que se afrontan en las operaciones de la cartera de depósitos monetarios en una institución bancaria.

#### **6.1 ANTECEDENTES**

El Banco, S. A., inició operaciones en el año 1,995; tiene su sede central en la ciudad capital de Guatemala; posee quince agencias para brindar servicio a sus clientes, de las cuales cinco están ubicadas en diferentes zonas de la ciudad y diez en diversas regiones del interior del país. Durante los años que ha permanecido en el mercado de intermediación financiera sus actividades no las ha enfocado a atender un sector económico específico, de tal manera que cuenta con clientes de banca personal compuesta por profesionales y obreros, así como de banca empresarial y corporativa integrada por pequeñas, medianas y grandes empresas. Al 31 de diciembre de 2004, los valores de su cartera de depósitos monetarios está compuesta por un 10% de clientes de banca personal, 15% de empresarial y 75% de corporativa, tal como puede apreciarse

seguidamente:

**COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004  
(MILES DE QUETZALES)**

CLIENTES	VALORES		CUENTAS	
	QUETZALES °/	%	CANTIDAD	%
BANCA PERSONAL	61,516.08	10	25,384	80
BANCA EMPRESARIAL	92,274.12	15	4,759	15
BANCA CORPORATIVA	461,370.60	75	1,587	5
TOTALES	615,160.80	100	31,730	100
°/ INCLUYE MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA				

Los principales productos que conforman los depósitos monetarios del banco al 31 de diciembre del 2003, se encuentran estructurados así:

**ESTRUCTURA DE LOS PRODUCTOS QUE CONFORMAN  
LA CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS  
AL 31/12/04  
(MILES DE QUETZALES)**

PRODUCTO (CUENTAS)	VALORES	
	QUETZALES °/	%
SIN INTERES	67,667.69	11
CON INTERESES	92,274.12	15
CON SOBREGIRO AUTORIZADO	246,064.32	40
CON DERECHO A SORTEO	30,758.04	5
DE TRASLADO AUTOMÁTICO	55,364.47	9
CON CRÉDITO PREAUTORIZADO	123,032.16	20
TOTAL	615,160.80	100
°/ INCLUYE MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA		

La Junta Directiva en atención a lo acordado por la asamblea de accionistas, requirió los servicios de un profesional de la Auditoría y Contaduría Pública especializado en control interno y gestión de riesgos, para que desarrolle las estrategias necesarias a fin de mantener y

preferentemente incrementar su participación en el mercado de clientes de calidad de banca personal, con herramientas técnicas que coadyuven a la gestión del riesgo de sus principales productos y servicios de la cartera de depósitos monetarios, para equilibrar de mejor manera la composición de los valores de dicha cartera, elevar el nivel del servicio de atención al cliente, optimizar los procesos para fortalecer el control interno y reducir las exposiciones a fraudes con sus consecuentes pérdidas.

Uno de los intereses principales de la Junta Directiva es el poder emplear modernas técnicas de segmentación de la actividad desarrollada por los diversos sectores de la economía del país, teniendo como objetivo relevante el establecimiento de procesos automatizados que le permitan controlar, evaluar y dar seguimiento continuo a las cuentas de depósitos monetarios, llevando un historial de su comportamiento para estar en capacidad de aplicar las estrategias adecuadas en el momento oportuno para cada uno de los depositantes del banco.

Antes de la contratación del profesional mencionado con anterioridad, la Junta Directiva consideró importante conocer la situación del control del flujo de operaciones de la cartera de depósitos monetarios, para cuyo propósito requirió al Auditor Interno efectuar una auditoría de los diferentes procesos y controles relacionados con las operaciones de la cartera de depósitos monetarios, cuyos resultados sirvan de base al profesional que se contratará para desarrollar las estrategias antes referidas según lo acordado por la asamblea de accionistas.

Para la realización de la actividad que le requirió la Junta Directiva, el Auditor Interno elaboró su plan de trabajo, para lo cual previamente sostuvo una entrevista con los principales funcionarios de la administración del banco y determinó:

A) Entre los objetivos principales de la política de mercadeo del banco, está un portafolio de operaciones y servicios que permite cubrir las necesidades de sus clientes en el ramo financiero, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, conformado de la manera siguiente:

a) Operaciones Pasivas:

1. Recibir depósitos monetarios;
2. Recibir depósitos a plazo;
3. Recibir depósitos de ahorro;
4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme a la ley orgánica de ese banco;
6. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;
7. Realizar operaciones de reporto como reportado.

b) Operaciones Activas:

1. Otorgar Créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
4. Conceder anticipos para exportación;
5. Emitir y operar tarjeta de crédito;

6. Realizar arrendamiento financiero;
7. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado;
8. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles para su uso;
9. Constituir depósitos en bancos extranjeros;
10. Realizar operaciones de reporto como reportador.

c) Operaciones de confianza:

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

d) Pasivos Contingentes:

1. Otorgar garantías;
2. Prestar avales;
3. Otorgar fianzas; y,
4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

e) Servicios:

1. Actuar como fiduciario;
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
3. Apertura de cartas de crédito;

4. Efectuar operaciones de cobranza;
5. Realizar transferencia de fondos; y,
6. Arrendar cajillas de seguridad.

B) La estructura organizacional del banco es la siguiente:

▼ Asamblea de Accionistas

Ø Junta Directiva

Ø Oficial de Cumplimiento (actividades relacionadas con el lavado de dinero u otros activos)

Ø Gerencia General

Ø Auditoría Interna

○ Auditoría de Cartera de Créditos

○ Auditoría de Cartera de Depósitos Monetarios

○ Auditoría de Sistemas Informáticos

○ Auditoría de Administración de Operaciones

Ø Gerencia de Tesorería

○ Mesa de Dinero Moneda Nacional

○ Evaluación de Riesgos

Ø Gerencia de Operaciones Internacionales

○ Mesa de Dinero Moneda Extranjera

- Negociación de Divisas
- Cobranzas y Cartas de Crédito
- Ø Gerencia de Mercadeo
  - Banca Empresarial y Corporativa de Créditos
  - Banca Personal de Créditos
  - Análisis de Crédito
  - Cobros
- Ø Gerencia de Servicios al Cliente
  - Banca Empresarial y Corporativa de Depósitos Monetarios
  - Banca Personal de Depósitos Monetarios
  - Inversiones a Largo Plazo
  - Cajillas de Seguridad y Custodia de Valores
- Ø Gerencia Administrativa y Operaciones
  - Relaciones Industriales
  - Contabilidad
  - Sistemas Informáticos
  - Servicios Generales
  - Seguridad

- C) El banco no ha tenido una política definida en cuanto a equilibrar la captación de recursos provenientes de la cartera de depósitos monetarios de los diversos sectores económicos del país, llegando a darse el caso que Banca Personal de Depósitos Monetarios se ha involucrado en el ámbito que le corresponde a Banca Empresarial y Corporativa de Depósitos Monetarios, tampoco tiene políticas claras en cuanto a las fases a seguir en la apertura de cuentas, autorización de retiros mayores de ciertos montos, fijación de tasas en los depósitos monetarios con intereses, autorización de sobregiros y las respectivas tasas de interés.

## **6.2 PRODUCTOS IDENTIFICADOS**

Siempre como resultado de dicha entrevista, la auditoría identificó que las captaciones de los productos del banco por medio de depósitos monetarios, en moneda nacional o extranjera, son los siguientes:

- Sin intereses
- Con intereses
- Con sobregiros
- Con derecho a sorteo
- Con traslado automático
- Con crédito preautorizado

### 6.3 PROCESOS EN DEPÓSITOS MONETARIOS

Finalmente como parte de esa entrevista, la auditoría estableció que los procesos relacionados con depósitos monetarios en la captación, apertura de cuentas y en la autorización de retiros mayores de cierto monto son los que a continuación se citan:

- ▼ Estrategia de captación de cuentas
  - ∅ Establecimiento de políticas generales de Mercadeo
    - Identificación del mercado
      - § Personal
      - § Empresarial
      - § Corporativo
  - ∅ Particularidades del mercado
    - Profesionales y Obreros (economía familiar)
    - Empresas individuales
    - Empresas corporativas
  - ∅ Nivel competitivo de clientes
    - Pequeños
    - Medianos
    - Grandes

- ∅ Selección de clientes
  - Prestación de servicios y captaciones a personas, empresas o corporaciones con antecedentes de valores morales bien cimentados en la honestidad, con espíritu ferviente de trabajo.
- ∅ Establecimiento de límites para autorización de retiros
- ∅ De administración de la cartera de depósitos monetarios
- ∅ Reconocimiento de riesgos
- ∅ Establecimiento de controles para riesgos
- ∅ Elección de segmentos del mercado
  - Identificación de los segmentos
  - Estudio de los segmentos
  - Ordenamiento de los segmentos
  - Selección de los segmentos
- ∅ Aprobación de los productos y servicios
- ✓ Expansión y Mercadeo
  - ∅ Establecer estrategia de captación de depósitos monetarios
  - ∅ Visitas a clientes y clientes potenciales
  - ∅ Recabar información general, socio-económica o financiera, según se trate de personas individuales o empresas

- Ø Analizar la información recabada
  - Ø Elaboración de reporte de la información recabada, que contenga como mínimo lo siguiente:
    - Información general de las personas o empresas contactadas
    - Proyectos, metas y objetivos
    - Composición familiar (personas individuales) o tipo de organización (empresas y corporaciones)
    - Administración (empresas y corporaciones)
    - Actividad que desarrolla
- § Personal
- Relación de dependencia
  - Prestación de servicios profesionales o técnicos
- § Empresarial
- Productos o servicios
  - Ventas locales o internacionales
  - Competencia
- Origen de los recursos
- § Actividad personal
- Sueldos

- Honorarios
- Rendimiento inversiones
- Otros

#### § Actividad empresarial

- Ventas
- Capitalizaciones
- Inversiones
- Otros

#### ▼ Autorización de apertura de cuenta

∅ Análisis de la información del formulario de solicitud de apertura e información recabada

∅ Verificación de la información

○ Actividad personal

§ Verificación del documento de identificación y datos personales

§ Verificación de datos del domicilio y lugar de trabajo

§ Confirmación de referencias personales, bancarias y comerciales

○ Actividad empresarial

§ Revisión y verificación de documentación legal de la empresa y representación legal

- § Verificación del NIT en la dirección electrónica de la SAT
- § Verificación en el Registro Mercantil
- § Verificación del domicilio comercial
- § Confirmación de referencias bancarias y comerciales
- Ø Revisión formulario del IVE
- ▼ Apertura de la cuenta y control
  - Ø Creación de la cuenta en el sistema y asignación del número
  - Ø Captura del registro de firmas y condiciones de manejo
  - Ø Impresión y entrega de chequeras
  - Ø Control de cheques entregados, pagados y pendientes
  - Ø Análisis del comportamiento de depósitos, débitos, saldos y promedios
  - Ø Evaluación sobre el manejo de cuenta
- ▼ Cuentas canceladas
  - Ø Mantenimiento del control de cuentas canceladas por mal manejo

#### **6.4 PLAN DE TRABAJO DEL AUDITOR**

Debe estar contenido en un reporte a la alta administración, en el que se debe describir el objetivo y alcance de la auditoría, basado en los objetivos del banco, las políticas y normas dictadas por la Junta Directiva y la Gerencia General. Dicho reporte, aplicado al presente caso

práctico, debe abarcar la evaluación del control interno y de los principales riesgos relacionados con depósitos monetarios, que puede circunscribirse a un Departamento, un proyecto, una serie de procesos, un conjunto de funciones, un producto o un sujeto. Este reporte también debe contener la estimación de recursos humanos que participará y del tiempo de ejecución del trabajo de auditoría. En síntesis, dicho plan, en términos generales se estructura y presenta en los apartados siguientes:

Para efectos de ilustración se presenta el modelo de reporte siguiente:

- I Antecedentes
- II Principales Riesgos
- III Objetivos
- IV Alcance
- V Enfoque de la Auditoría
- VI Recursos Humanos
- VII Estimación de Tiempo
- VIII Aprobación del Informe de Auditoría

Para efectos de ilustración, a continuación se desarrolla el contenido de cada una de las partes que conforman el referido plan.

**EL BANCO, S. A.**

**PLAN DE TRABAJO DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO  
DE LA CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004**

Para: Presidente de la Junta Directiva

De: Auditor Interno

Asunto: Plan de trabajo de auditoría de la cartera de depósitos monetarios

Al 31 de diciembre de 2004

Fecha: Guatemala, 15 de abril de 2005

cc.: Gerente General

**I. ANTECEDENTES**

Dada la competitividad del mercado financiero, el banco durante los años de su gestión, no ha podido enfocarse a atender un sector económico específico y no tiene un equilibrio adecuado en las captaciones por medio de depósitos monetarios, siendo que al 31 de diciembre de 2004, su cartera de depósitos monetarios esta compuesta en cuanto a valores, por un 10% de recursos provenientes de clientes de banca personal, 15% de empresarial y 75% de corporativa; en tanto que respecto al número de cuentas su integración es del 80% de clientes de banca personal, 15% de banca empresarial y 5% de banca corporativa.

Se tiene el proyecto de equilibrar la cartera de depósitos monetarios, por medio del crecimiento en valores de la cartera de banca personal, el cual presenta retos

importantes no sólo para el área de mercadeo, sino también para las áreas de operaciones que son las que prestan apoyo y soporte en los controles y la prestación de servicios.

Apoyándose en la Gerencia General, la Junta Directiva inició a principios del año, la reorganización de las actividades de mercadeo y de servicios al cliente, con el objetivo de liberar de tareas administrativas que no le corresponden al personal de mercadeo y trasladarlas a las de servicios al cliente, esto no sólo con el propósito de atender las recomendaciones que sobre el particular contempla la normativa de Basilea sino para lograr el objetivo del proyecto de balancear los valores entre las clases de clientes de la cartera de depósitos monetarios.

Se tiene planificado incrementar los centros de servicio a principios del segundo semestre del año 2005 y poner en producción algunos ajustes que se le están haciendo a los programas de computación de depósitos monetarios, con la finalidad de mejorar los tiempos de procesos y consultas al sistema, mejorando la eficiencia que redundará en beneficio del banco y la atención de los clientes, asimismo se implementarán controles de validación en el pago de cheques, por medio de la declaración en el sistema de la numeración de los entregados al cliente, además se asignarán claves de seguridad que serán calculadas por un programa al que tendrá acceso vía remota el cliente, la cual deberá consignar en cada cheque que emita mayor de cierto monto, la que debe ser validada en el momento de pago en las cajas o por la compensación.

Paralelamente a lo anterior, iniciará su gestión la Unidad de Riesgo Operativo y Procedimientos, la cual se encargará de analizar los riesgos que asume el banco en sus

operaciones, de elaborar y/o actualizar los manuales de procedimientos, tomando en consideración las disposiciones contenidas en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, en resoluciones y circulares de Junta Monetaria y Superintendencia de Bancos, así como la normativa de Basilea.

A mediados del segundo semestre del año 2004 fue realizada la última revisión de la cartera de depósitos monetarios por Auditoría Interna, oportunidad en la que en su informe indicó que a nivel de funcionarios el sistema de control era aceptable, pero que estaba ocurriendo un debilitamiento en el mismo, porque se carecía de manuales de procedimientos para todas las operaciones de cuentas de depósitos monetarios, que los pocos con que se cuenta, no se habían actualizado, situación que en algunos centros de servicio se vio agravada por la rotación que se había experimentado en el personal. De similar manera realizó otras observaciones relacionadas con las áreas de inversiones y cartera de créditos.

## **II. PRINCIPALES RIESGOS**

### **Riesgo Operacional**

- Ø Falta de investigación y/o identificación del cliente
- Ø Facilidad de acceso a la información por personas no autorizadas
- Ø Falta de manuales de procedimientos o desactualización de los existentes
- Ø Inadecuada o inexistente segregación de funciones (control dual)
- Ø Inapropiada selección, reclutamiento, adiestramiento, capacitación y motivación del personal

- Ø Exposición a siniestros no cubiertos por seguros
- Ø Fraude interno y/o externo o combinado
- Ø Pérdidas por riesgos no identificados o no evaluados en servicios/productos existentes o nuevos

**Riesgo Regulador**

- Ø Lavado de dinero utilizando cuentas de monetarios en las que hacen depósitos y transferencias de fondos
- Ø Imposición de multas por incumplimientos de normas

**Riesgo Depósitos Monetarios**

- Ø Uso inapropiado de la cuenta por el cliente
- Ø Falsificación de documentos
- Ø Incumplimiento de las políticas aplicables
- Ø Retiros importantes sin previo aviso

**Riesgo Imagen**

- Ø Quejas de clientes por deficiente atención
- Ø Reclamos por operaciones incorrectas
- Ø Reclamos por sustracción de fondos

**Riesgo de Mercado**

- Ø Falta de liquidez

- Ø Tipo de cambio
- Ø Cargos por servicios

### **III. OBJETIVOS**

Realizar un examen con independencia de criterio e imparcial sobre el control interno y los riesgos relacionados con la cartera de depósitos monetarios, con la finalidad de dictar las recomendaciones que se consideren pertinentes a efecto de fortalecerlo y minimizar las exposiciones a riesgos.

### **IV. ALCANCE**

El examen de auditoría comprenderá los procesos relacionados con la apertura de una cuenta de depósitos monetarios. Para efectos prácticos, la ejemplificación se limita de esta manera, porque pretender cubrir todos los procesos que giran alrededor de dicha cartera, no sólo resultaría extenso, sino que al final, se obtendrían similares resultados, tomando en cuenta que se aplica la misma metodología. Hecha dicha aclaración, seguidamente se exponen los principales procesos a examinar:

- Consulta manual de apertura de cuentas
- Revisión de la solicitud de apertura de cuenta y formulario IVE
- Examen de los documentos de identificación
- Investigar la legitimidad de la información
- Comprobar la información capturada al sistema de computación
- Evaluar la impresión de la chequera

- Verificar la entrega de chequeras

## **V. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA**

El enfoque del trabajo de auditoría se dirigirá inicialmente a establecer el ámbito general de negocios de la cartera de depósitos monetarios y los diferentes procesos empleados, para luego con la Gerencia del área identificar los riesgos asociados y los controles esperados. Asimismo, el examen comprenderá el análisis de las técnicas utilizadas para la conducción de los riesgos y se realizarán pruebas al azar para determinar si los controles seleccionados son funcionales, adecuados y efectivos.

De las deficiencias y desviaciones que se identifiquen se harán las observaciones conforme el avance del proceso de revisión, las cuales se trasladarán a la Gerencia General para su corrección durante la marcha. Al concluir la auditoría se elaborará un informe final, en el cual se concentrarán todas las observaciones, el que se discutirá con el Gerente del área y el Gerente General, previo a ser trasladado a la Junta Directiva.

## **VI. RECURSOS HUMANOS**

Para ejecutar el plan de trabajo, se requiere como mínimo, de la participación del personal siguiente:

- Sub Auditor
- Un Supervisor
- Dos Auditores auxiliares (“A” y “B”)
-

## **VII. ESTIMACIÓN DE TIEMPO**

Para llevar a cabo la auditoría y presentar el informe final a la Gerencia, se requiere de un mes, el cual principia el 20 de abril de 2005 y finaliza el 19 de mayo del mismo año.

## **VIII APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA**

El proyecto de informe preparado por el personal que realizará el examen de campo, será revisado y aprobado por el Auditor Interno, quien previo a trasladarlo a la Junta Directiva del banco, los discutirá con la Gerencia de Servicios al Cliente y la Gerencia General.

### **6.5 EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO**

En la apertura de cuentas de depósitos monetarios, en el apartado de ALCANCE del respectivo plan de trabajo se mencionaron siete procesos. Para efectos prácticos, la ejemplificación se limita solamente al proceso de “Investigar la legitimidad de la información”, porque pretender cubrir los restantes que giran alrededor de la apertura de cuentas de depósitos monetarios, no sólo resultaría extenso, sino que al final, se redundaría en la misma metodología a seguir. Hecha esa aclaración, seguidamente se exponen los principales componentes:

#### **6.5.1 PRINCIPALES COMPONENTES DE LA METODOLOGÍA**

Para efectos del presente caso práctico, se identificaron cinco componentes que conforman la metodología para examinar indistintamente los diferentes procesos de los servicios u operaciones que ofrecen los bancos, a los cuales se hace referencia a continuación:

- Visión del Proceso
  - ü Descripción
  - ü Riesgos
  - ü Controles esperados
- Evaluación del Proceso
  - ü Control esperado
  - ü Riesgo determinado
  - ü Referencia de la prueba
- Ensayo del Proceso
  - ü Controles internos claves
  - ü Observaciones
  - ü Riesgo
  - ü Conclusiones
  - ü Recomendaciones
- Pruebas de Auditoría
  - ü Objeto
  - ü Trabajo desarrollado
  - ü Documento fuente

- ü Observaciones
- ü Riesgos
- ü Recomendaciones
- Informe
  - ü Antecedentes
  - ü Objetivos de la auditoría
  - ü Alcance de la auditoría
  - ü Resultado de la auditoría
  - ü Conclusiones
  - ü Recomendaciones

#### **6.5.2 METODOLOGÍA APLICADA AL PROCESO DE “INVESTIGAR LA LEGITIMIDAD DE LA INFORMACIÓN”, (INCLUYE PAPELES DE TRABAJO)**

La metodología descrita en el numeral precedente, se aplica al proceso “investigar la legitimidad de la información”, que forma parte de la apertura de una cuenta de depósitos monetarios, que para el efecto, tal como quedó indicado anteriormente en esta tesis, el profesional de la auditoría se auxilia con la elaboración de papeles de trabajo para sustentar su opinión y los diferentes informes que presenta a la administración, motivo por el cual a continuación se ilustra a manera de ejemplo el contenido de cada uno de ellos.

**EL BANCO, S. A.****AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS****AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004****ÍNDICE DE LOS PAPELES DE TRABAJO (P/T)**

El presente índice también constituye la guía de los procedimientos para evaluar el control interno del proceso “Investigar la legitimidad de la información”, utilizado en la apertura de una cuenta de depósitos monetarios en una institución bancaria.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>P/T</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINA</b>
Ü Efectuar visita preliminar y entrevistar a los principales funcionarios del banco	<b>A</b>	142
Ü Definir la visión del proceso	<b>B</b>	144
Ü Evaluar el proceso	<b>B-1</b>	146
Ü Ensayo del proceso	<b>C</b>	148
Ü Pruebas de auditoría	<b>C-1</b>	150
Ü Flujograma del proceso	<b>D</b>	152
Ü Elaborar matriz de riesgos	<b>E</b>	155-156
Ü Preparar informe de auditoría interna	<b>F</b>	158
Ü Marcas de auditoría	<b>G</b>	165

**CÉDULA DE AUDITORÍA A**

<b>HECHO POR:</b> Auxiliar "A"	<b>FECHA:</b> 20/04/05
<b>REVISÓ:</b> Supervisor "X"	<b>FECHA:</b> 24/04/05

**EL BANCO, S. A.****AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS****AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004****Evaluación del Proceso:** Apertura de Cuentas de Depósitos Monetarios.**Proceso específico a examinar:** Investigar la legitimidad de la información.**Trabajo realizado:** Efectuar visita preliminar y entrevistar a los principales funcionarios del banco (evaluación control interno).

ORDEN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Están debidamente custodiadas las escrituras de constitución y sus modificaciones?	X			En bóveda de valores del propio banco
2	¿Se cuenta con organigrama debidamente actualizado?	X			Funcional
3	¿Los manuales de normas y procedimientos se mantienen debidamente actualizados?	X			Los originales en bóveda y copias en poder de dependencias
4	¿Las funciones del personal directivo, funcionarios y demás empleados, están debidamente delimitadas?	X			Conforme manuales de organización.
5	¿Tiene el banco un manual de procedimientos contables?	X			Aprobado por la Superintendencia de Bancos
6	¿La Auditoría Interna funciona en forma autónoma?	X			Reporta a Junta Directiva

ORDEN	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
7	¿Se tienen pólizas de seguros y fianzas que cubran los riesgos del negocio bancario?	X			De efectivo y valores
8	¿El Departamento de Depósitos Monetarios tiene debidamente identificados los diversos productos que le corresponde ofrecer al cliente?	X			Por actividad empresarial y personal, así como por tipo de producto
9	¿El personal está debidamente actualizado sobre la legislación bancaria?		X		Se deben impartir cursos de actualización
10	¿Se cuenta con una política bien definida en relación con la captación y colocación de recursos?		X		Se deben crear políticas coordinadas entre las áreas del banco que captan y colocan fondos
11	¿El Departamento de Depósitos Monetarios dispone de estrategias para captar recursos por medio de los diferentes tipos depósitos monetarios?	X			Cuenta con políticas generales y particulares de mercado, nivel competitivo de clientes, límites para autorizar retiros, reconocimiento de riesgos, expansión y mercadeo, autorización de apertura de cuentas, etc.
<p>a) <b>Personal entrevistado:</b> Gerente General y Jefe del Departamento de Depósitos Monetarios.</p> <p>b) <b>Conclusión:</b> En la evaluación del control interno se encontraron las deficiencias señaladas en la presente cédula de auditoría, sobre las cuales en la columna de observaciones se hizo el comentario respectivo e incluyó las recomendaciones correspondientes.</p>					

**CÉDULA DE AUDITORÍA B**

<b>HECHO POR:</b> Auxiliar "A"	<b>FECHA:</b> 22/04/05
<b>REVISÓ:</b> Supervisor "X"	<b>FECHA:</b> 26/04/05

**EL BANCO, S. A.****AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS****AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004**

- Evaluación del Proceso:** Apertura de Cuentas de Depósitos Monetarios.
- Proceso específico a examinar:** Investigar la legitimidad de la información.
- Trabajo realizado:** Evaluación de la visión del proceso. Contar con la seguridad que toda la información y documentación presentada por el cliente al momento de aperturar su cuenta de depósitos monetarios, sea legal y fehaciente.

<b>RIESGO</b>	<b>CONTROL ESPERADO</b>	<b>REF. P/T</b>
§ La solicitud de apertura de la cuenta no esté estructurada para requerir la información necesaria para conocer e investigar al depositante.	○ Las solicitudes de apertura de cuentas están estructuradas para asegurar que la información a consignar por el depositante, permita observar la política de "conoce a tu cliente", de tal manera que sea posible investigarlo conveniente y oportunamente. Dichas solicitudes deben contener como mínimo:	B-1

RIESGO	CONTROL ESPERADO	REF. P/T
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número correlativo</li> <li>○ Generales del depositante.</li> <li>○ Referencias comerciales y bancarias.</li> <li>○ Referencias personales (sólo para persona individual).</li> </ul> <p>Firmas autorizadas y condiciones para girar.</p>	
<p>§ Que en el formulario de solicitud no esté consignada toda la información requerida en el mismo.</p>	<p>§ Se dé trámite a las solicitudes en cuyos formularios esté consignada toda la información requerida en el mismo.</p>	<p>B-1</p>
<p>§ Autorizar la apertura de la cuenta, sin comprobar la autenticidad legal de la documentación.</p>	<p>§ El responsable de autorizar la apertura de la cuenta, verifique que se realizó la comprobación de la autenticidad legal de la documentación.</p>	<p>B-1</p>
<p>§ No se investigue convenientemente para establecer que la información contenida en el formulario de solicitud sea verídica.</p>	<p>§ El empleado designado investigue convenientemente la información contenida en el formulario de solicitud, para establecer su veracidad.</p>	<p>B-1</p>
<p>§ El personal asignado para la revisión de las solicitudes, la investigación y la autorización, no esté debidamente capacitado.</p>	<p>§ Ejecución de programas de capacitación al personal asignado para la revisión de las solicitudes, investigación y autorización.</p>	<p>B-1</p>

**CÉDULA DE AUDITORÍA B-1**

<b>HECHO POR:</b> Auxiliar "A"	<b>FECHA:</b> 26/04/05
<b>REVISÓ:</b> Supervisor "X"	<b>FECHA:</b> 27/04/05

**EL BANCO, S. A.****AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS****AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004**

<b>Evaluación del Proceso:</b>	Apertura de Cuentas de Depósitos Monetarios.
<b>Proceso específico a examinar:</b>	Investigar la legitimidad de la información.
<b>Trabajo realizado:</b>	Evaluación del proceso. Consiste en que el auditor, sin hacer pruebas de auditoría y con base a la visión del proceso, evalúe si el banco está apegado al control esperado y los riesgos a que esta expuesto.

<b>CONTROL ESPERADO</b>	<b>RIESGO</b>
<p>§ Las solicitudes de apertura de cuentas están estructuradas para asegurar que la información a consignar por el depositante, permita observar la política de "conoce a tu cliente", de tal manera que sea posible investigarlo conveniente y oportunamente. Dichas solicitudes deben contener como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Número correlativo.</li> <li>○ Generales del depositante.</li> <li>○ Referencias comerciales y bancarias.</li> <li>○ Referencias personales (sólo para</li> </ul>	<p>§ La solicitud de apertura de la cuenta no esté estructurada para requerir la información necesaria para conocer e investigar al depositante.</p>

<b>CONTROL ESPERADO</b>	<b>RIESGO</b>
<p>persona individual).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Firmas autorizadas y condiciones para girar.</li> </ul>	
<p>§ Se dé trámite únicamente a las solicitudes en cuyos formularios esté consignada toda la información requerida en el mismo.</p>	<p>§ Que en el formulario de solicitud no esté consignada toda la información requerida en el mismo.</p>
<p>§ El responsable de autorizar la apertura de la cuenta, verifique que se realizó la comprobación de la autenticidad legal de la documentación.</p>	<p>§ Autorizar la apertura de la cuenta, sin comprobar la autenticidad legal de la documentación.</p>
<p>§ El empleado designado investigue convenientemente la información contenida en el formulario de solicitud, para establecer su veracidad.</p>	<p>§ No se investigue convenientemente para establecer que la información contenida en el formulario de solicitud sea verídica.</p>
<p>§ Ejecución de programas de capacitación al personal asignado para la revisión de las solicitudes, investigación y autorización.</p>	<p>§ Personal asignado para la revisión de las solicitudes, la investigación y la autorización, no esté debidamente capacitado.</p>

**CÉDULA DE AUDITORÍA** C

<b>HECHO POR:</b> Auxiliar "A"	<b>FECHA:</b> 28/04/05
<b>REVISÓ:</b> Supervisor "X"	<b>FECHA:</b> 29/04/05

**EL BANCO, S. A.****AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS****AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004**

- Evaluación del Proceso:** Apertura de Cuentas de Depósitos Monetarios.
- Proceso específico a examinar:** Investigar la legitimidad de la información.
- Trabajo realizado:** Ensayo del proceso. Consiste en listar los controles internos claves (controles esperados) aplicados por los funcionarios y/o empleados del banco, minimizando de esta manera los riesgos relacionados con los procesos de las actividades bancarias. Para efectos de este caso, se identifican los más importantes:

<b>CONTROLES INTERNOS CLAVES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>REF.: P/T</b>
§ Se obtiene solicitud de apertura de cuenta, con la información completa y confiable, incluyendo fotocopias de los documentos legales que identifican al depositante.	Ü La apertura de la cuenta se lleva a cabo en algunas oportunidades sin cumplir con el procedimiento previamente establecido por la administración del banco.	El banco se expone a riesgos de diferente naturaleza por aperturar cuentas, sin que previamente se haya cumplido con todos los requisitos contenidos en los procedimientos.	C-1

<b>CONTROLES INTERNOS CLAVES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>REF.: P/T</b>
<p>§ Se verifican las referencias, bancarias, comerciales y personales, independientemente que practican investigaciones adicionales, tales como visitar el domicilio, consultar a las municipalidades, obtener información del Registro Mercantil y la SAT, así como otras fuentes que estén disponibles.</p>			C-1
<p>§ Segregación de funciones entre el personal que revisa el contenido de la solicitud, el que practica la investigación física y la que autoriza la apertura de la cuenta respectiva.</p>			C-1
<p>§ Procedimiento escritos para consulta y asegurar que se cumpla con cada uno de los requisitos previos a la apertura de una cuenta de depósitos monetarios.</p>			C-1
<p>§ Programas de capacitación ejecutados regularmente.</p>			C-1
<p>Ü <u>Conclusión:</u> El banco tiene diseñado formularios de solicitudes de apertura de cuentas, con información suficiente que permite conocer e investigar al depositante; sin embargo, por no cumplir con los procedimientos establecidos, se expone a riesgos innecesarios.</p> <p>Ü <u>Recomendaciones:</u> Que se capacite al personal encargado de aperturar cuentas de depósitos monetarios, de tal manera que no se aparte de cumplir con los procedimientos previamente establecidos por el manual respectivo y se monitoree con regular frecuencia el desarrollo de sus funciones.</p>			

**CÉDULA DE AUDITORÍA C-1**

<b>HECHO POR:</b> Auxiliar "A"	<b>FECHA:</b> 28/04/05
<b>REVISÓ:</b> Supervisor "X"	<b>FECHA:</b> 29/04/05

**EL BANCO, S. A.****AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS****AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004**

- Evaluación del Proceso:** Apertura de Cuentas de Depósitos Monetarios.
- Proceso específico a examinar:** Investigar la legitimidad de la información.
- Objetivo:** Verificar el cumplimiento del procedimiento para la apertura de diez cuentas de depósitos monetarios.
- Trabajo realizado:** Pruebas de auditoría: consiste en que el auditor verifique si el banco está cumpliendo con los procesos establecidos para la apertura de diez cuentas de depósitos monetarios, consignando los resultados en los correspondientes papeles de trabajo.

<b>ORDEN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MARCA DE AUDITORIA</b>
1	§ Se comprobó que los formularios de apertura de cuentas de depósitos monetarios, contienen toda la información requerida, para conocer e investigar al depositante.	<input checked="" type="checkbox"/>
2	§ Se determinó que en dos casos no fueron investigados los depositantes por el personal designado para esta actividad.	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3	§ Se revisaron las respuestas de las referencias bancarias, comerciales y personales.	<input checked="" type="checkbox"/>
4	§ Se revisó la información proporcionada por el Registro Mercantil y la SAT.	<input checked="" type="checkbox"/>

ORDEN	DESCRIPCIÓN	MARCA DE AUDITORIA
5	§ Se comprobó que de los diez expedientes seleccionados para el examen, en tres casos las cuentas fueron abiertas sin la autorización correspondiente.	☑☑
6	§ Se comprobó que la firma de la solicitud fuera semejante a la registrada en el documento legal presentado por el depositante para abrir su cuenta de depósitos monetarios.	☑
7	§ Se verificó la existencia de una adecuada segregación de funciones dentro del personal encargado de la apertura de cuentas de depósitos monetarios.	ü
8	§ Se verificó que se ejecutan con regularidad programas de capacitación al personal.	ü
<p>Ø <u>Documentos Fuente:</u> Diez expedientes de las cuentas seleccionadas para realizar el examen respectivo.</p>		
<p>Ø <u>Observaciones:</u> Se encontraron tres casos cuyas cuentas fueron abiertas sin la autorización del funcionario facultado para hacerlo y dos en los cuales no se investigó a los solicitantes de la apertura de cuentas de depósitos monetarios.</p>		
<p>Ø <u>Riesgo:</u> Exponer el patrimonio del banco, a diferentes riesgos por el incumplimiento de los procedimientos establecidos por la administración, con los consecuentes daños a su imagen.</p>		
<p>Ø <u>Conclusiones:</u> Luego del examen realizado se concluye que el banco tiene diseñado formularios de solicitudes de apertura de cuentas, con información suficiente que permite conocer e investigar al depositante; sin embargo, por no cumplir el personal con los procedimientos establecidos, se expone a riesgos innecesarios.</p>		
<p>Ø <u>Recomendaciones:</u> Que se capacite al personal encargado de abrir cuentas de depósitos monetarios y de investigar al solicitante, de tal manera que no se aparten de cumplir con los procedimientos previamente establecidos en los manuales respectivos y se monitoree con regular frecuencia el desarrollo de sus funciones.</p>		

**CÉDULA DE AUDITORÍA D**

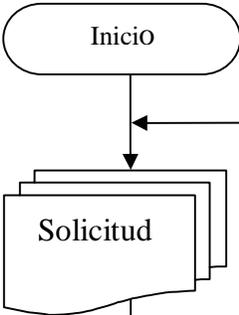
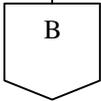
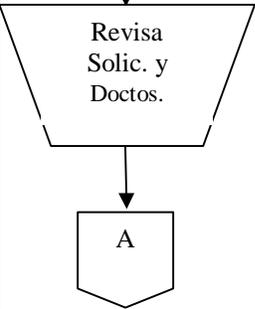
<b>HECHO POR:</b> Auxiliar "A"	<b>FECHA:</b> 04/05/05
<b>REVISÓ:</b> Supervisor "X"	<b>FECHA:</b> 04/05/05

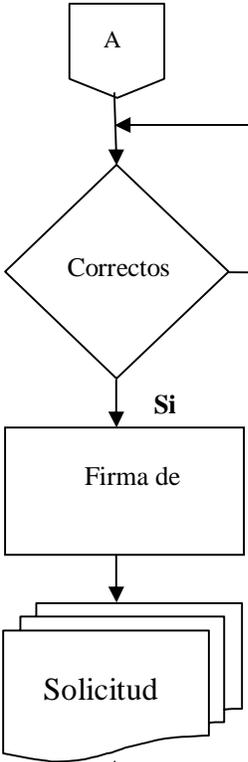
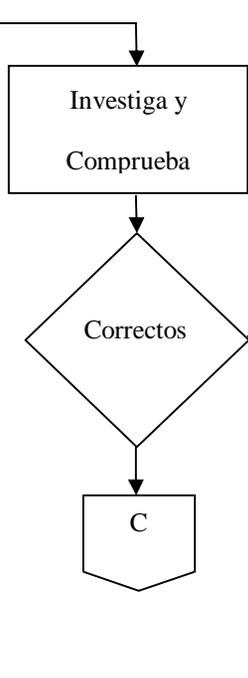
**EL BANCO, S. A.**

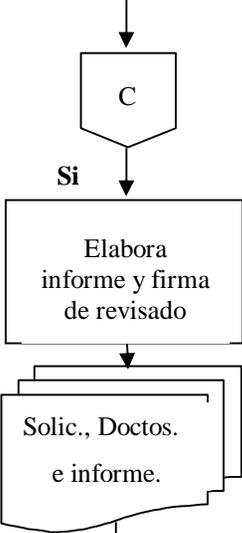
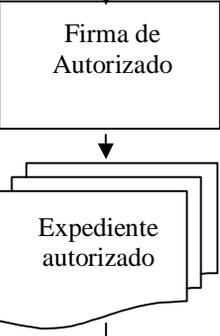
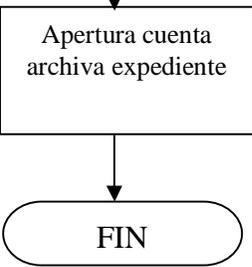
**AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS**

**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004**

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE APERTURA DE UNA CUENTA DE DEPÓSITOS  
MONETARIOS**

No. DE PASO	PROCESO	CLIENTE	ENCARGADO APERTURA Y REVISOR DE SOLICITUDES	ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN	ENCARGADO DE AUTORIZAR
1.	Presenta la solicitud acompañada de la documentación requerida				
2.	Recibe solicitud y documentos adjuntos, los revisa				

No. DE PASO	PROCESO	CLIENTE	ENCARGADO APERTURA Y REVISOR DE SOLICITUDES	ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN	ENCARGADO DE AUTORIZAR
3.	Procede a firmar al encontrar todo correcto.		 <pre> graph TD     A{{A}} --&gt; D1{Correctos}     D1 -- Si --&gt; R1[Firma de]     R1 --&gt; S[Solicitud]             </pre>		
4.	Verifica autenticidad de documentos y comprueba información consignada en la solicitud		 <pre> graph TD     S[Solicitud] --&gt; R2[Investiga y Comprueba]     R2 --&gt; D2{Correctos}     D2 -- Si --&gt; C{{C}}             </pre>	 <pre> graph TD     B{{B}} --&gt; D1{Correctos}     D2{Correctos} -- No --&gt; D1             </pre>	

No. DE PASO	PROCESO	CLIENTE	ENCARGADO APERTURA Y REVISOR DE SOLICITUDES	ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN	ENCARGADO DE AUTORIZAR
5.	Elabora informe y firma de revisado				
6.	Lee resultado informe y autoriza apertura de cuenta				
7.	Verifica autorización, apertura cuenta y comunica cliente				

CÉDULA DE AUDITORÍA E

1/2

<b>HECHO POR:</b> Auxiliar "A"	<b>FECHA:</b> 06/05/05
<b>REVISÓ:</b> Supervisor "X"	<b>FECHA:</b> 06/05/05

EL BANCO, S. A.

**AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004  
MATRIZ DE RIESGOS**

**Evaluación del Proceso:** Apertura de Cuentas de Depósitos Monetarios.

**Proceso específico a examinar:** Investigar la legitimidad de la información.

IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		
	ALTA	MEDIA	BAJA
<p><b>ALTO</b></p> <p>§ Que en el formulario de solicitud no esté consignada toda la información requerida en el mismo.</p> <p>§ Autorizar la apertura de la cuenta, sin comprobar la autenticidad legal de la documentación.</p>	X	X	
<p><b>MEDIO</b></p> <p>§ La solicitud de apertura de la cuenta no esté estructurada para requerir la información necesaria para conocer e investigar al depositante.</p> <p>§ No se investigue convenientemente para establecer que la información contenida en el formulario de solicitud sea verídica.</p> <p>§ El personal asignado para la revisión de las solicitudes, la investigación y la autorización, no esté debidamente capacitado.</p>		X  X  X	
<p><b>BAJO</b></p> <p style="text-align: center;">No aplica</p>			

CÉDULA DE AUDITORÍA 

2/2

HECHO POR: Auxiliar "A"	FECHA: 06/05/05
REVISÓ: Supervisor "X"	FECHA: 06/05/05

EL BANCO, S. A.

**AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004**

**MATRIZ DE RIESGOS**

**Evaluación del Proceso:** Apertura de Cuentas de Depósitos Monetarios.

**Proceso específico a examinar:** Investigar la legitimidad de la información.

PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS				
	INSIGNIFICANTES	MENORES	MODERADAS	MAYORES	CATASTRÓFICAS
<b>A (Casi certeza)</b> § Que en el formulario de solicitud no esté consignada toda la información requerida en el mismo.				<b>H</b>	
<b>B (Probable)</b> § La solicitud de apertura de la cuenta no esté estructurada para requerir la información necesaria para conocer e investigar al depositante. § Autorizar la apertura de la cuenta, sin comprobar la autenticidad legal de la documentación. § No se investigue convenientemente para establecer que la información contenida en el formulario de solicitud sea verídica. § El personal asignado para la revisión de las solicitudes, la investigación y			<b>M</b>	<b>M</b>	

PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS				
	INSIGNIFICANTES	MENORES	MODERADAS	MAYORES	CATASTRÓFICAS
la autorización, no esté debidamente capacitado.			<b>H</b>		
<b>C (Moderado)</b> § N/A					
<b>D (Improbable)</b> § N/A					
<b>E (Raro)</b> § N/A					

#### LEYENDAS

- E: Riesgo extremo; requiere acción inmediata
- H: Riesgo alto; necesita atención de la alta gerencia.
- M: Riesgo moderado; debe especificarse responsabilidad gerencial.
- L: Riesgo bajo; administrar mediante procedimientos de rutina.
- N/A: No aplica.

**6.5.3 INFORME DE AUDITORIA****CÉDULA DE AUDITORÍA**

F
---

<b>HECHO POR:</b> Supervisor "X"	<b>FECHA:</b> 14/05/05
<b>REVISÓ:</b> Gerente de Auditoría	<b>FECHA:</b> 18/05/05

**EL BANCO, S.A.****AUDITORÍA DE LA CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS****AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004****INFORME DE AUDITORÍA**

**Para:** Presidente de la Junta Directiva

**De:** Auditor Interno

**Asunto:** Informe de auditoría de la cartera de depósitos monetarios

Al 31 de diciembre de 2004

**Fecha:** Guatemala, 19 de mayo de 2005

**cc.:** Gerente General

**ANTECEDENTES**

El banco durante los años de su gestión, no ha podido enfocarse en atender un sector económico específico y no tiene un equilibrio adecuado en la composición de la cartera de depósitos monetarios, por lo que tiene el proyecto de impulsar el crecimiento en valores de la cartera de banca personal, el cual presenta retos importantes no sólo para el área de mercadeo,

sino también para las de operaciones que son las que prestan apoyo y soporte en los controles y la prestación de servicios.

Para lograr el objetivo del proyecto, la Junta Directiva apoyándose en la Gerencia General, inició a principios del año, la reorganización de las actividades de Mercadeo y de Servicios al Cliente, con el objetivo de liberar de tareas administrativas que no le corresponden al personal de mercadeo y trasladarlas a las de servicios al cliente. Asimismo, tiene planificado incrementar los centros de servicio a principios del segundo trimestre del año en curso y poner en producción algunos ajustes que se le están haciendo a los programas de computación de la aplicación de depósitos monetarios, con la finalidad de mejorar los tiempos de procesos y consultas al sistema, mejorando la eficiencia que redundará en beneficio del banco y la atención de los clientes.

Tomando en consideración lo anterior, la Junta Directiva consideró importante conocer la situación del control del flujo de operaciones de la cartera de depósitos monetarios, por lo que solicitó realizar una auditoría de los diferentes procesos y controles relacionados con las operaciones de la cartera de depósitos monetarios, la cual se llevó a cabo y de cuyo resultado se emite el presente informe.

**Ú Objetivos de la auditoría:** Realizar un examen con independencia de criterio e imparcial sobre el control interno y los riesgos relacionados con la cartera de depósitos monetarios, con la finalidad de dictar las recomendaciones que se consideren pertinentes a efecto de fortalecerlo y minimizar las exposiciones a riesgos.

Ü Alcance de la auditoría: El examen de auditoría comprendió los procesos relacionados con la apertura de diez cuentas de depósitos monetarios. Para efectos prácticos, la ejemplificación se limita de esta manera, porque pretender cubrir todos los procesos que giran alrededor de dicha cartera, no sólo resultaría extenso, sino que al final, como se ha venido comentando, se obtendrían similares resultados, tomando en cuenta que se aplica la misma metodología. Hecha dicha aclaración, seguidamente se exponen los principales procesos examinados:

- Consulta manual de apertura de cuentas
- Revisión de la solicitud de apertura de cuenta y formulario IVE
- Examen de los documentos de identificación
- Investigar la legitimidad de la información
- Comprobar la información captura al sistema de computación
- Evaluar la impresión de la chequera
- Verificar la entrega de chequeras

### **RESULTADO DE LA AUDITORÍA**

Del estudio y evaluación del sistema de control interno de los procesos relacionados con la apertura de cuentas de depósitos monetarios del banco al 31 de diciembre de 2004, el cual fue realizado de acuerdo con las normas establecidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos, se obtuvo conocimiento del diseño, políticas relevantes y de los procedimientos existentes, verificando que se han puesto en práctica, estableciendo que el banco tiene procedimientos escritos para la apertura de cuentas y diseñados formularios de solicitudes de

apertura de cuentas, con información suficiente que permite conocer e investigar al depositante, pero derivado de la revisión realizada se detectaron algunas observaciones relacionados con la estructura de control y su operación, las cuales se reportan más adelante, tomando en consideración que podrían afectar adversamente los objetivos del banco, por los riesgos a que se expone, los cuales también se identifican seguidamente de las observaciones.

§ Observaciones: Se encontraron tres casos cuyas cuentas fueron abiertas sin la autorización del funcionario facultado para hacerlo y dos en los cuales no se investigaron a los solicitantes de apertura de cuentas de depósitos monetarios. Estos sucesos se califican como disfunciones del sistema de control interno, porque dicho control aún cuando se encuentra bien diseñado, el personal responsable del área de depósitos cometió los errores señalados, al no aplicarlo en todos los casos como corresponde en los procesos de autorización e investigación de los solicitantes de apertura de cuentas.

§ Riesgo: Los casos de excepción encontrados obedecen a errores del personal por no observar el sistema de control interno establecido, incumpliendo de esa manera con sus funciones y responsabilidades, lo cual ocasiona que la póliza de seguro no cubra los siniestros que puedan ocurrir, por lo tanto pueden ser afectados los intereses de los accionistas, pues tendrán que reconocer las pérdidas que se originen contra el patrimonio; asimismo, el banco está expuesto a los riesgos de liquidez y de reputación si la magnitud de los siniestros llegara a ser significativa y se hiciera público, dañándose de esa manera su imagen y perdiendo la confianza de sus clientes.

## CONCLUSIONES

En mi opinión basada en el estudio y evaluación del control interno de los procesos relacionados con la apertura de cuentas de depósitos monetarios del banco al 31 de diciembre de 2004, se arriba a las conclusiones que a continuación se detallan:

**Primera:** El banco tiene diseñado formularios de solicitudes de apertura de cuentas, con información suficiente que permite conocer e investigar al depositante.

**Segunda:** El banco cuenta con manuales y flujogramas, actualizados y convenientemente diseñados de todas las operaciones, lo cual permite conocer los procesos de las mismas en forma detallada, desde su inicio hasta el final.

**Tercera:** Se tiene una adecuada segregación de funciones y el personal es el idóneo para la atención de la apertura de cuentas de depósitos monetarios e investigar la información proporcionada por los usuarios.

**Cuarta:** Se encontraron las disfunciones del control interno indicadas en las observaciones del apartado de resultados de la auditoría del presente informe, las cuales se originaron por errores del personal responsable al descuidar sus funciones y por la falta de una adecuada supervisión.

**Quinta:** El descuido de las funciones del personal responsable, es por falta de motivación y programas adecuados de capacitación.

**Sexta:** El banco está expuesto a los riesgos de liquidez y de reputación, tal como se indicó en los resultados de la auditoría del presente informe.

## RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las conclusiones precedentes y que la administración del banco es responsable de establecer y mantener una estructura de control interno en la ejecución de sus operaciones. Que para cumplir con esa responsabilidad se requieren estimaciones y juicios de la administración del banco para evaluar los beneficios esperados y los costos relacionados con las políticas y procedimientos de la estructura de control interno. El objetivo del control interno es proveer a la administración seguridad razonable, pero no absoluta, de que los activos se encuentran protegidos contra pérdidas por disposiciones o uso no autorizado de los mismos, y que las operaciones son realizadas con autorización de la administración y se registran apropiadamente. Por tal motivo, es indispensable tomar medidas correctivas para fortalecer el control interno, de tal manera que no sea de fácil vulnerabilidad y evitar riesgos con consecuencias desfavorables a los objetivos del banco, por lo que a la Junta Directiva por medio de su presidente, se le sugiere para el mejoramiento de la estructura de control interno adoptar las recomendaciones siguientes:

**Primera:** Concientizar al personal encargado de la apertura de cuentas de depósitos monetarios e investigación de los clientes, de la importancia de la labor que desarrollan, requiriéndoles que ejecuten sus actividades responsablemente.

**Segunda:** Capacitar y motivar por medio de Recursos Humanos al personal del área evaluada, de tal manera que se fomente el interés y compromiso de todos, de observar las actividades de control y tengan presente, conozcan y apliquen adecuadamente los diversos manuales de normas y procedimientos aprobados por la administración del banco, con la advertencia que si

posteriormente son incumplidos, se aplicarán las sanciones disciplinarias que correspondan conforme el reglamento interno de trabajo.

**Tercera:** Realizar con cierta frecuencia evaluaciones a los procedimientos, programas de capacitación y de motivación, para mantenerlos actualizados de acuerdo a las exigencias del mercado.

**Cuarta:** Ejercer con regularidad principalmente por el Jefe del área de depósitos, monitoreo del desarrollo de las funciones del personal encargado de la apertura de cuentas de depósitos y de investigar al cliente, para verificar que estén cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos por la administración del banco.

**CÉDULA DE AUDITORÍA G**

<b>HECHO POR:</b> Auxiliar "A"	<b>FECHA:</b> 06/05/05
<b>REVISÓ:</b> Supervisor "X"	<b>FECHA:</b> 06/05/05

**EL BANCO, S. A.****AUDITORÍA DE CARTERA DE DEPÓSITOS MONETARIOS****AL 31 DE DICIEMBRE DE 2004****MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS**

<b>MARCA DE AUDITORIA</b>	<b>COLOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	Negro	Comprobación que se cumplió con lo requerido en los manuales.
<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Negro	Comprobación que no se cumplió con la autorización.
ü	Negro	Verificación que se cumple con lo autorizado.
✘	Negro	Revisión de respuestas e información.

## CONCLUSIONES

Derivado de la investigación realizada y las fuentes documentales consultadas, se arriba a las siguientes conclusiones:

- 1- El sistema bancario guatemalteco está regulado por leyes específicas, las cuales en los últimos años fueron objeto de cambios sustanciales, lo que permite al país contar con un marco legal moderno y apropiado para que los bancos puedan seguir desarrollándose, realizar eficazmente sus operaciones y prestar mejores servicios, tomando en cuenta las tendencias de globalización y el desarrollo de los mercados financieros internacionales.
- 2- Los bancos están sujetos a cinco órganos de supervisión y fiscalización, tres no estatales que son: la auditoría interna, auditoría externa y oficial de cumplimiento; y, dos estatales que están representados por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Administración Tributaria. La función general principal de estos órganos es la de medir y evaluar la confiabilidad del sistema integral de control interno, con el propósito de brindar una seguridad razonable del cumplimiento de las políticas y procedimientos dictados por la administración; y, se observen las obligaciones legales, fiscales y disposiciones normativas aplicables a los bancos.
- 3- El control interno permite a las empresas el adecuado manejo de sus bienes, funciones e información; genera seguridad en su posicionamiento en el mercado y en sus operaciones, es tal su importancia que las autoridades monetarias del país dejaron establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, que los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y

responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles, las leyes y disposiciones aplicables.

- 4- El Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, es el órgano que con la finalidad principal de fortalecer la estabilidad financiera en el mundo, dicta lineamientos en materia de supervisión y control para los bancos, es así como ha establecido para las mencionadas instituciones, objetivos, elementos y principios aplicados al control interno, con el ánimo de protegerlas hasta donde sea posible, de los diferentes riesgos a que se encuentran expuestas, evitando de esa manera que sus intereses sean afectados por no contar con una herramienta tan valiosa como lo es dicho control.
- 5- Los bancos que han sido defraudados, es porque no disponen de sistemas de control interno fortalecidos, debido principalmente a que sus procedimientos no los cumplen o en otros casos están desactualizados, permitiendo de ese modo que sus empleados, funcionarios y terceras personas aprovechen esa debilidad para sorprenderlos, con el agravante que para su propio personal no cuentan con políticas adecuadas de contratación ni se aseguran la forma de como ganarse la lealtad de los mismos para que no contribuyan a participar en hechos fraudulentos.
- 6- Las debilidades de control interno de algunas instituciones bancarias se manifiestan principalmente en una estructura organizacional sin la asignación y segregación adecuada de funciones y responsabilidades; procedimientos deficientes; inadecuada contratación del personal; así como por la falta de monitoreo permanente de dicho control, por parte de la auditoría interna y externa.

- 7- Las debilidades de control surgen principalmente por la falta de: adopción de políticas adecuadas de conocer a su cliente; una cultura de protección y responsabilidad sobre las claves de acceso a los sistemas informáticos; medios de control apropiados para la consulta de reportes impresos y documentos; comunicación a los empleados respectivos de las características de las medidas de seguridad incorporadas a los documentos que utilizan en sus operaciones; y, por no actualizar, divulgar y cumplir constantemente los manuales de organización.
- 8- Algunos bancos por temor a dañar su imagen, por los costos que representan y por la incertidumbre de los resultados, optan por no denunciar ante los tribunales competentes los fraudes cometidos por su personal, ni documentan los expedientes con los pormenores de esos actos ilícitos, lo cual contribuye a que las personas involucradas fácilmente puedan ser contratados por otras instituciones bancarias, no obstante contar con antecedentes no deseables.

## **RECOMENDACIONES**

Como consecuencia de las conclusiones anteriores, en beneficio del país, pero específicamente de la actividad económica bancaria, se sugiere tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

### **A LAS AUTORIDADES MONETARIAS:**

- 1- Velar porque el régimen legal financiero del país se mantenga modernizado, conforme las tendencias de globalización y el desarrollo de los mercados financieros internacionales, para que los bancos puedan seguirse expandiendo eficazmente en sus operaciones y en la prestación de mejores servicios.

### **A LOS BANCOS:**

- 1- Tomar conciencia de que el control interno es muy importante dentro de su organización, para lograr el adecuado manejo de los bienes, funciones e información; asimismo, generar seguridad en su posición en el mercado y en sus operaciones, dando el apoyo que sea necesario a su auditoría interna, quien es la principal responsable de velar por el correcto funcionamiento de dicho control.
- 2- Fortalecer sus sistemas de control interno con políticas estrictas y eficientes, para protegerse del riesgo que por su naturaleza involucran sus activos, que principalmente están constituidos por efectivo y valores, los cuales fácilmente pueden emplearse en usos o aplicaciones no autorizadas; al fortalecer esos sistemas se tiene una seguridad razonable de poder alcanzar los objetivos.
- 3- Requerirle a su auditoría interna evaluar constantemente sus sistemas de control, con la finalidad de comprobar que se están aplicando correctamente los métodos, políticas y

- 4- procedimientos establecidos por la administración, con el propósito de garantizar que todos los riesgos a que se encuentran expuestos están cubiertos.
- 5- Asignarle a la unidad administrativa encargada de velar porque su personal cumpla con los controles internos, leyes y disposiciones aplicables, llevar estadísticas y control de información de fraudes en general, en los que han participado funcionarios, empleados, clientes u otras personas, para que dispongan de esa información y la compartan, con el propósito de que si alguien le ha causado daños a un banco, no vuelva a ser contratado ni aceptado como usuario.
- 6- Mejorar la política de conocer a sus clientes para mantener relaciones cercanas que permitan saber sus actividades, fuentes de ingresos e identificación, de tal manera que se pueda comprobar si la información proporcionada es confiable, incrementar las relaciones comerciales y por ende combatir el fraude.
- 7- Hacer los esfuerzos necesarios para poner en práctica todos los lineamientos dictados por el Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria, en materia de control interno, beneficiando de esta forma sus procedimientos y se minimicen las posibilidades de los diferentes riesgos a que se encuentran expuestos.

## BIBLIOGRAFIA

- 1- Administración de Riesgos: Estándar Australiano.—AS/NZS 4360, 1999.—36 p.
- 2- Asamblea Nacional Constituyente.—Constitución Política de la República de Guatemala. – Guatemala: La Asamblea, 1985.—91 p.
- 3- Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria.--Marco de Referencia para los Sistemas de Control Interno en las Organizaciones Bancarias / Trad. por Efraín Gómez Samayoa.-- Basilea, Suiza: El Comité, 1998.--29 p.
- 4- Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria.--Mejorando el Gobierno Corporativo para Organizaciones Bancarias / Trad. por Efraín Gómez Samayoa.--Basilea, Suiza: El Comité, 1999.--10 p.
- 5- Comité de Basilea sobre Supervisión Bancaria.--Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Efectiva / Trad. por Efraín Gómez Samayoa.--Basilea, Suiza: El Comité, 1997.--34 p.
- 6- Congreso de la República de Guatemala.—Decreto Número 541 Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar. – Guatemala: Génesis Megaprogramas, 2003. – 11 p.
- 7- Congreso de la República de Guatemala.—Decreto Número 2-70 Código de Comercio de Guatemala.-- Guatemala: Ediciones Legales Comercio e Industria, 2001.--293 p.
- 8- Congreso de la República de Guatemala.—Decreto Número 94-2000 Ley de Libre Negociación de Divisas. – p. 1-2. – En Diario de Centro América (Guatemala) – Número 79 (miércoles 17 de enero de 2001).
- 9- Congreso de la República de Guatemala. – Decreto Número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. – p 3-5. -- En Diario de Centro América (Guatemala) – Número 12 (lunes 17 de diciembre de 2001).
- 10- Congreso de la República de Guatemala.--Decreto Número 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala. – p. 15-21. -- En Diario de Centro América (Guatemala) -- Número 12 (lunes 13 de mayo de 2002).
- 11- Congreso de la República de Guatemala.—Decreto Número 17-2002 Ley Monetaria. – p. 21-23. – En Diario de Centro América (Guatemala) – Número 12 (lunes 13 de mayo de 2002).
- 12- Congreso de la República de Guatemala.—Decreto Número 18-2002 Ley de Supervisión Financiera. – p. 23-25. – En Diario de Centro América (Guatemala) – Número 12 (lunes 13 de mayo de 2002).

- 13- Congreso de la República de Guatemala.—Decreto Número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros. – p 1-11. -- En Diario de Centro América (Guatemala) – Número 14 (miércoles 15 de mayo de 2002).
- 14- Congreso de la República de Guatemala.—Decreto Número 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. – p 2-4. -- En Diario de Centro América (Guatemala) – Número 75 (miércoles 5 de octubre de 2005).
- 15- Coopers & Lybrand e Instituto Auditores Internos de España.—Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO).—España: Ediciones Díaz de Santos, S. A., 1997.—419 p.
- 16- Estupiñán Gaitán, Rodrigo.—Control Interno y Fraudes / Rodrigo Rodrigo Estupiñán Gaitán y Miguel Antonio Cano C.—Colombia: Lito Perla Impresores, 2002.—358 p.
- 17- Federación Latinoamericana de Bancos –FELABAN-. Asociación Bancaria Costarricense. -- XVII Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria. – Costa Rica: La Asociación, 2002.
- 18- Federación Latinoamericana de Bancos –FELABAN-. Comité Latinoamericano de Auditoría Interna. Asociación Bancaria de Guatemala. -- VII Congreso Latinoamericano de Auditoría y Administración de Riesgos, CLAIN 2003. -- Guatemala: La Asociación, 2003.
- 19- Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.--Normas de Auditoría No. 1-18.-- Guatemala: El Instituto, 1999.--121 p.
- 20- Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores. – Auditoría y Principios de Contabilidad de Bancos. – México: Impresora Múltiple, 1996. –325 p.
- 21- Jefatura de Gobierno de la República de Guatemala.—Decreto Ley Número 208 Ley de Sociedades Financieras Privadas. – Guatemala: Génesis Megaprogramas, 2003. — 15 p.
- 22- Junta Monetaria.—Resolución JM-264-2002 Reglamento para el Registro de Auditores Externos.—Guatemala: La Junta.-- Actualizado a agosto 2003.-- Página de internet [http://www.sib.gob.gt/Marco Legal y Normativo/Reglamentos JM/JM-264-2002](http://www.sib.gob.gt/Marco%20Legal%20y%20Normativo/Reglamentos%20JM/JM-264-2002).
- 23- Kohler, Erick L. – Diccionario para Contadores / Trad. por R. Cárdenas C. – México: Hispano-América, 1981. – 717 p.
- 24- Kutscher Taiba, Ximena.—Modelos Cuantitativos de Control Interno. – Costa Rica. 2001.— 58 p.
- 25- Perdomo Salguero, Mario Leonel.—Contabilidad VII Contabilidad Bancaria y de Sociedades Financieras.—2da. Ed.-- Guatemala: ECA, 2002.--179 p.
- 26- Pérez Orozco, Gilberto Rolando.-- Normas y Procedimientos Auditoría II.-- Guatemala: ECAFYA, 2000.--202 p.

- 27- Seoane, Joaquín Raúl. – Diccionario de Contabilidad, Organización, Administración, Control y Ciencias Afines. – Buenos Aires, Argentina: Editorial Difusión, 1971.—241 p. (Tomo VIII).
- 28- Superintendencia de Bancos de Guatemala.-- Principales Disposiciones Relacionadas con Bancos, Sociedades Financieras, Almacenes Generales de Depósito, Casas de Cambio, Seguros y Fianzas.—Guatemala: La Superintendencia. -- Actualizado a agosto 2003.-- Página de internet [http://www.sib.gob.gt/Marco Legal y Normativo/indice. htm](http://www.sib.gob.gt/Marco%20Legal%20y%20Normativo/indice.htm).
- 29- Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Contaduría Pública y Auditoría. Departamento de Supervisión de Tesis.-- Material de Apoyo para las Pláticas de Orientación de Elaboración de Tesis/ Preparado con el apoyo del Lic. Jaime Humberto Chicas Hernández, Director de la Escuela y señora Evelyn del Aguila de Reyes, Secretaria.--El Departamento, julio de 2000.-- 67 p.
- 30- Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Contaduría Pública y Auditoría. – Fraude. – Guatemala: La Escuela, 2002. – 8 p.