

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN EL ESTABLECIMIENTO DE
CONTROLES ANTE LOS RIESGOS POR FRAUDE EN LA ADMINISTRACIÓN DE
DEPÓSITOS DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

GUSTAVO ADOLFO MOLINA SEGURA

PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, Junio de 2007

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

| | |
|---|----------------------|
| Lic. José Rolando Secaida Morales | Decano |
| Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales | Secretario |
| Lic. Canton Lee Villela | Vocal Primero |
| Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero | Vocal Segundo |
| Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso | Vocal Tercero |
| P.C. Efrén Arturo Rosales Alvarez | Vocal Cuarto |
| P.C. Deiby Boanerges Ramírez Valenzuela | Vocal Quinto |

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN GENERAL
PRIVADO**

| | |
|--------------------------|-------------------|
| Lic. Julio A. Meneses B. | Presidente |
| Lic. Lisandro Alvarado | Secretario |
| Lic. Marco E. Monterroso | Examinador |
| Lic. Rudy Rony Ríos | Examinador |
| Lic. Eduardo González | Examinador |

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE
TESIS**

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| Lic. Albaro Joel Girón Barahona | Presidente |
| Lic. Jorge Luis Reyna Pineda | Examinador |
| Lic. Erick Roberto Flores López | Examinador |

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DIECIOCHO DE MAYO DE DOS MIL SIETE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.5 del Acta 9-2007 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 10 de mayo de 2007, se conoció el Acta AUDITORIA 32-2007 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 8 de marzo de 2007 y el trabajo de Tesis denominado: "LA PARTICIPACION DE LA AUDITORIA INTERNA EN EL ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES ANTE LOS RIESGOS POR FRAUDE EN LA ADMINISTRACION DE DEPOSITOS DE UNA INSTITUCION BANCARIA", que para su graduación profesional presentó el estudiante GUSTAVO ADOLFO MOLINA SEGURA, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Smp.

Lic. Carlos Gabriel Mazariegos Turcios
Contador Público y Auditor - Colegiado No. 4387
6a. Calle 33-41, Zona 11 Res. V. Tel. 24395150

Guatemala,
30 de mayo de 2006

Señor Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Lic. Eduardo Antonio Velásquez Carrera
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad

Señor Decano:

En atención a la honrosa designación de que fui objeto, conforme a oficio número DIC. AUD. CAMASE 02-2006 de fecha ocho de mayo de dos mil seis, de ese Decanato, he procedido a asesorar al señor **Gustavo Adolfo Molina Segura** en la elaboración de su trabajo de tesis intitulado **“LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN EL ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES ANTE LOS RIESGOS POR FRAUDE EN LA ADMINISTRACIÓN DE DEPÓSITOS DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA”**.

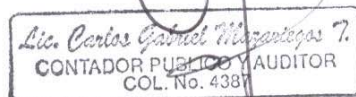
Por tratarse de un tema de actualidad, dado el riesgo existente en el sector bancario, dicho trabajo ha sido cuidadosamente elaborado y supervisado para garantizar la calidad y actualidad del mismo, por lo que a mi juicio constituirá un aporte muy importante como material técnico, tanto a nivel académico como profesional.

En virtud de lo anteriormente expuesto, me permito recomendar el mencionado trabajo de tesis del señor Molina Segura, para que pueda sustentar su examen privado de tesis, previo a obtener el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

Finalmente, deseo expresar mi sincero agradecimiento al señor Decano, por el honor de haberme nombrado asesor en tan importante trabajo y colaborar en esta forma con tan prestigiosa facultad.

Atentamente,


Lic. Carlos Gabriel Mazariegos Turcios



DEDICATORIA

A DIOS

A MIS PADRES: Teresa Alicia de Molina (+)
Miguel Angel Molina Ortiz

A MI ESPOSA: Ana Ordóñez de Molina

A MIS HIJOS: Ana Lucia, Gustavo Adolfo, y José Andrés

A MIS HERMANOS: Blanca, María Elena , Alcira , Edgar, Rodolfo,
Jorge y Sergio

AGRADECIMIENTO ESPECIAL

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ÍNDICE

Introducción

CAPÍTULO I

1 INSTITUCIONES BANCARIAS

| | | |
|---------|--|----|
| 1.1 | Definición | 1 |
| 1.2 | El Banco Central | 3 |
| 1.3 | Clasificación de los bancos | 4 |
| 1.3.1 | Por el origen de su capital | 4 |
| 1.3.1.1 | Privados | 4 |
| 1.3.1.2 | Estatales | 5 |
| 1.3.1.3 | Mixtos..... | 5 |
| 1.3.2 | Por las actividades que desarrollan | 6 |
| 1.3.2.1 | Comerciales e hipotecarios | 6 |
| 1.3.2.2 | De desarrollo del área rural | 6 |
| 1.3.2.3 | De ahorro y préstamo para vivienda familiar | 6 |
| 1.3.2.4 | De inversión | 7 |
| 1.4 | Legislación que regula su funcionamiento | 7 |
| 1.4.1 | Constitución Política de la República de Guatemala..... | 7 |
| 1.4.2 | Ley Orgánica del Banco de Guatemala | 8 |
| 1.4.3 | Ley Monetaria..... | 9 |
| 1.4.4 | Ley de Supervisión Financiera..... | 9 |
| 1.4.5 | Ley de Bancos y Grupos Financieros | 9 |
| 1.4.6 | Ley de Sociedades Financieras Privadas..... | 10 |
| 1.4.7 | Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos | 11 |
| 1.4.8 | Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo..... | 12 |
| 1.4.9 | Ley de Libre Negociación de Divisas | 12 |
| 1.4.10 | Otras leyes y disposiciones legales | 13 |
| 1.5 | Organismo de supervisión | 13 |
| 1.6 | Estructura organizacional de una institución bancaria | 14 |

| | | |
|-----|---|----|
| 1.7 | Servicios que prestan las instituciones bancarias | 16 |
|-----|---|----|

CAPÍTULO II

2. DEPÓSITOS BANCARIOS

| | | |
|---------|---|----|
| 2.1 | Definición | 18 |
| 2.2 | Su importancia como fuente de financiamiento | 19 |
| 2.3 | Clasificación y presentación en los estados financieros..... | 19 |
| 2.3.1 | Depósitos a la vista | 24 |
| 2.3.2 | Depósitos de ahorro | 24 |
| 2.3.3 | Depósitos a plazo | 24 |
| 2.3.4 | Otros depósitos | 24 |
| 2.4 | Regulaciones que norman su operatoria..... | 24 |
| 2.4.1 | Ley Orgánica del Banco de Guatemala | 25 |
| 2.4.1.1 | Encaje bancario | 25 |
| 2.4.1.2 | Compensación bancaria | 27 |
| 2.4.2 | Ley de Bancos y Grupos Financieros | 28 |
| 2.4.2.1 | Intermediación financiera bancaria | 28 |
| 2.4.2.2 | Tasa de interés | 29 |
| 2.4.2.3 | Confidencialidad de operaciones | 29 |
| 2.4.2.4 | Fondo para la protección del ahorro | 29 |
| 2.4.3 | Código de Comercio | 30 |
| 2.4.4 | Ley del Impuesto sobre Productos Financieros | 30 |
| 2.4.5 | Departamento de depósitos | 31 |
| 2.5.1 | Organización | 31 |
| 2.5.2 | Actividades relacionadas con los depósitos | 31 |
| 2.5.2.1 | Apertura de cuentas | 31 |
| 2.5.2.2 | Investigación de referencias | 32 |
| 2.5.2.3 | Registro de firmas autorizadas | 32 |
| 2.5.2.4 | Entrega y custodia de chequeras, libretas de ahorro | 33 |
| 2.5.2.5 | Entrega y custodia de tarjetas de débito | 33 |
| 2.5.2.6 | Recepción de depósitos | 34 |
| 2.5.2.7 | Cancelación y renovación de certificados de depósito a plazo..... | 34 |

| | | |
|----------|--|----|
| 2.5.2.8 | Pago de cheques y retiros de ahorro | 34 |
| 2.5.2.9 | Transacciones en banca virtual, cajeros automáticos y puntos de venta | 35 |
| 2.5.2.10 | Compensación de cheques | 35 |
| 2.5.2.11 | Liberación de reserva y sobregiros | 36 |
| 2.5.2.12 | Control de operaciones | 36 |

CAPÍTULO III

| | | |
|----------|--|----|
| 3 | RIESGOS Y FRAUDES BANCARIOS EN EL ÁREA DE DEPÓSITOS | |
| 3.1 | Definición de riesgo bancario | 38 |
| 3.2 | Definición de fraude bancario | 38 |
| 3.3 | El fraude en las operaciones de depósito | 38 |
| 3.4 | Indicadores de alerta | 38 |
| 3.5 | Fraude interno | 43 |
| 3.6 | Fraude externo | 45 |
| 3.7 | Fraude informático | 50 |
| 3.8 | El Departamento de Seguridad ante los fraudes | 54 |

CAPÍTULO IV

| | | |
|----------|---|----|
| 4 | EL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE DEPÓSITOS | |
| 4.1 | Definición | 58 |
| 4.2 | Importancia | 58 |
| 4.3 | Control interno administrativo | 58 |
| 4.3.1 | Selección de personal | 59 |
| 4.3.2 | Segregación de funciones | 60 |
| 4.3.3 | Capacitación | 60 |
| 4.3.4 | Investigación y seguimiento | 61 |
| 4.4 | Control interno de las áreas operativas | 62 |
| 4.5 | Control interno en el área de informática | 63 |

CAPÍTULO V

| | | |
|----------|---|-----|
| 5 | LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN EL ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES EN LAS OPERACIONES DE DEPÓSITO | |
| 5.1 | Auditoría Interna | 67 |
| 5.2 | Objetivos de la Auditoría Interna..... | 67 |
| 5.3 | Importancia de la Auditoría Interna en el establecimiento de controles en las operaciones de depósito..... | 68 |
| 5.4 | Exposición de casos de fraudes relacionados con depósitos bancarios | 69 |
| 5.5 | La Auditoría ante los fraudes bancarios | 74 |
| 5.6 | Importancia del examen de las operaciones de depósitos | 75 |
| 5.7 | Técnicas y herramientas de auditoría | 75 |
| 5.8 | Programa de auditoría de depósitos | 78 |
| 5.8.1 | Cuestionarios de control interno para una auditoría de depósitos. | 81 |
| 5.8.2 | Procedimientos para la ejecución de la auditoría de depósitos monetarios y de ahorros..... | 89 |
| 5.8.3 | Procedimientos para la ejecución de la auditoría de depósitos a plazo | 95 |
| 5.8.4 | Procedimientos para la ejecución de la auditoría de otros depósitos | 97 |
| | Conclusiones | 99 |
| | Recomendaciones | 101 |
| | Referencias bibliográficas..... | 103 |

INTRODUCCIÓN

La creciente liberalización y modernización de los mercados financieros mundiales, ha llevado a la banca guatemalteca a la búsqueda de su desarrollo, por lo que en los últimos años, a través de la aplicación de una nueva legislación financiera, se ha transformado y permitido entre otros, la formación de grupos financieros y el desarrollo de fusiones bancarias y ha efectuado a la vez, importantes inversiones en la aplicación de nuevas tecnologías para el proceso de sus operaciones así como una mejor atención de servicio para sus usuarios.

La aplicación de la banca electrónica, ha permitido la rapidez en la transferencia de dinero y operaciones en las cuentas de depósitos y ha venido a transformar al sistema financiero, lo que permite que cada vez más moderno y competitivo, pero a la vez también lo ha hecho vulnerable a diversos y nuevos actos delictivos.

El presente trabajo de tesis tiene por objeto analizar la importancia de los depósitos bancarios como fuentes de financiamiento, el estudiar las diversas formas de exposición de fraude de las que pueden ser objeto, tanto por personas ajenas a las instituciones bancarias, como del personal interno, el establecer la necesidad de contar con controles internos eficientes en sus diferentes procesos y sistemas de alerta preventivos, así como resaltar la importancia de la participación de la Auditoría Interna en el establecimiento de estos controles, lo cual redundará en la disminución de riesgos por fraude que puede causar perjuicios económicos a la institución bancaria o bien a sus cuentahabientes.

El desarrollo de este trabajo se encuentra dividido en 5 capítulos, que detalla en cada uno de ellos los aspectos que se consideran importantes para la mayor comprensión del mismo.

El capítulo I describe de manera general al sistema bancario guatemalteco, y presenta una clasificación del mismo, un modelo de estructura organizacional, los servicios que presta, así como la legislación que regula su funcionamiento.

Luego el capítulo II define a los depósitos bancarios, y resalta su importancia como fuente de financiamiento, así como las disposiciones legales que se observan en la operatoria de éstos, describe además, las principales operaciones que se realizan en las áreas que tienen una relación directa con ellos.

En el capítulo III se hace una descripción de los riesgos por fraude que pueden afectar a las operaciones de depósitos, la necesidad de la implementación y observancia de los diferentes tipos de indicadores de alerta, que permitirán la detección oportuna de problemas para una institución bancaria, también se presentan los diferentes tipos de fraudes, tanto de carácter interno, como externo que pueden afectar a la misma.

Por otra parte, el capítulo IV trata sobre la importancia del establecimiento de controles internos eficientes, tanto a nivel administrativo, operativo como informático, cuya observancia y cumplimiento deben aplicarse a toda la organización ya que de esto dependerá un mejor rendimiento de la institución, así como la prevención de riesgos que pueden ocasionar pérdidas a la misma.

Finalmente, el capítulo V resalta la importancia de la participación de la Auditoría Interna en el establecimiento de controles internos en el desarrollo de nuevos programas y sistemas de operación de los depósitos bancarios, con el objeto de que éstos sean más sólidos y seguros, así como el establecimiento de alertas tempranas que permitan la identificación oportuna de errores y riesgos tanto de carácter interno y externo. Adicionalmente, se conocerán casos de fraudes que han afectado a instituciones bancarias, con el objeto de que los mismos sean analizados y puedan tomarse medidas para su control.

En las conclusiones, se establece que los fraudes, no obstante la utilización de tecnología moderna, siguen afectando a las instituciones bancarias, los que pueden disminuirse con la implementación de controles internos eficientes en los distintos procesos administrativos y operativos, así como con la participación activa de la Auditoría Interna, por medio de la evaluación de dichos controles y en sus labores de supervisión.

En las recomendaciones, se hace especial énfasis en la importancia de contar con herramientas especializadas de seguridad informática, de la importancia de contar con políticas adecuadas de selección y desarrollo del personal, de la participación de Auditoría Interna en el diseño de sistemas por medio de personal especializado así como la necesidad de implementar una política de seguridad de información para resguardar las operaciones e información de sus clientes.

CAPÍTULO I

INSTITUCIONES BANCARIAS

1.1 Definición

Las instituciones bancarias guatemaltecas son instituciones financieras que a lo largo de la historia han contribuido de manera importante en el desarrollo de la economía del país, es su objetivo primordial actuar entre la oferta y demanda del crédito, captar por medio de los depósitos y otras operaciones los fondos que la población tiene en su poder sin utilización inmediata, y trasladar por medio de créditos a empresas que los necesitan como capital de trabajo para el crecimiento de sus operaciones, así como a personas que están necesitadas de crédito para la adquisición de bienes, por lo que se constituyen en deudoras de aquellos que le proveen de fondos y en acreedoras de quienes los utilizan. Adicionalmente, los bancos prestan servicios complementarios tales como operaciones de divisas, recaudación de impuestos y servicios, cajillas de seguridad, administración, custodia de valores y otros.

La banca guatemalteca, ante la necesidad de ser fortalecida y prepararla para ser competitiva en sintonía con los mercados financieros internacionales, ha estado sometida en los últimos años a cambios profundos por medio de los programas de modernización financiera, impulsados por la Junta Monetaria, el Congreso y Gobierno de la República, que se inician con la liberación de las tasas de interés, tal proceso continuó con la emisión de leyes tales como la Ley del Mercado de Valores y Mercancías, la Ley de Libre Negociación de Divisas, la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley de Supervisión Financiera y la Ley Monetaria, las que han afectado de manera importante su operatividad, estructura y supervisión con el objetivo fundamental de hacerla más moderna, solvente, confiable y competitiva.

Derivado del efecto de este proceso de modernización financiera, las instituciones bancarias se han preparado para afrontar el mercado de mejor manera, por lo que han realizado inversiones importantes en materia de informática y electrónica, así

como adoptado políticas que les permita ser más competitivas y eficientes, por lo que algunas de ellas han efectuado procesos de fusión ante la necesidad de reducir sus costos operativos y mejorar su posicionamiento en el mercado. En otros casos los bancos han sido intervenidos o por razones políticas fueron absorbidos por otra institución.

Al 31 de enero del 2007, operan en el país 23 instituciones bancarias, las cuales cuentan con 1,377 agencias y han cerrado sus operaciones o dejado de operar en los últimos años 13 bancos, derivado de procesos de fusión, absorción, cese de operaciones o bien por intervención de las autoridades monetarias, tal como se cita a continuación:

Instituciones con cese de operaciones e intervenidas

1. Banco Metropolitano, S.A.
2. Banco Promotor, S.A.
3. Banco Empresarial, S. A.
4. Banco del Café. S.A.
5. Banco de Comercio, S.A.

Instituciones que han sido vendidas, absorbidas o tenido proceso de fusión con otros Bancos

1. Multibanco, S.A., lo absorbió el Banco del Café, S.A.
2. Banco de la Construcción, S.A. lo absorbió el Banco Reformador, S.A.
3. Banco del Nor-Oriente, S.A. lo absorbió el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
4. Banco del Ejército lo absorbió el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.
5. Banco Agrícola Mercantil, S.A. y Banco del Agro, S.A. se fusionaron y por consolidación se denomina actualmente Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
6. Banco Granai & Townson, S.A. y Banco Continental, S. A. se fusionaron y por consolidación se denomina actualmente G&T Continental, S.A.

7. Lloyds, TSB, Bank Plc, Sucursal Guatemala fue absorbido parcialmente por Banco Cuscatlán de Guatemala, S.A.
8. Banco de Occidente, S.A. fue comprado por Banco Industrial, S.A.
9. Los bancos Cuscatlán de Guatemala, S.A. y Uno, S.A., fueron comprados por Citibank aunque a la fecha trabajan con operaciones separadas.
10. Los bancos SCI, S.A., Banco de Exportación, S.A., y Corporativo, S.A., han sido adquiridos por otras instituciones bancarias guatemaltecas; actualmente se encuentra en proceso la aprobación de dichas ventas por parte de las autoridades monetarias.

Además funcionan en el país 17 Sociedades Financieras, reconocidas legalmente como bancos de Inversión.

La conformación de grupos financieros, así como la regulación de los mismos, ha permitido a los bancos posicionarse en el mercado con mayor solidez y enfrentar los retos de la globalización de los servicios financieros de mejor manera.

1.2 El Banco Central

El Banco Central, representado por el Banco de Guatemala, es una institución estatal, descentralizada y autónoma que actúa como rectora del sistema financiero, que de acuerdo con la ley “tiene como objetivo fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios” (7:Art 3), es a la vez el agente financiero del Estado y su funcionamiento está regulado por medio de su Ley Orgánica, contenida en el Decreto 16-2002 del Congreso de la República.

Dentro de las principales funciones que desempeña el Banco de Guatemala, están:

- **La función monetaria:** por ser el banco responsable de la emisión de moneda nacional y velar por el nivel adecuado de liquidez del sistema bancario.

- **La función bancaria:** por tener a su cargo la custodia y administración de los depósitos por encaje bancario de los bancos del sistema y depósito legal de otras instituciones, asimismo por tener a su cargo la dirección general de la cámara de compensación de cheques, habiendo delegado su administración a la Asociación Bancaria de Guatemala, de conformidad con el reglamento de la Cámara de Compensación Bancaria contenido en la resolución de Junta Monetaria JM-51-2003.
- **La función cambiaria:** por tener a su cargo la administración de las reservas monetarias internacionales del país.
- **La función financiera:** al considerársele el agente financiero del Estado.

La Junta Monetaria tiene a su cargo la dirección suprema del Banco de Guatemala, es responsable de la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país así como velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional.

1.3 Clasificación de los Bancos

1.3.1 Por el origen de su capital

1.3.1.1 Privados

Son aquellos que se encuentran organizados y administrados por el sector privado. Éstos a su vez se clasifican en nacionales y extranjeros, los primeros operan en forma de Sociedad Anónima y los segundos por medio de sucursales legalmente establecidas. Al 31 de enero del año 2007, operan en el país las siguientes instituciones bancarias:

Bancos nacionales

1. Banco Agromercantil de Guatemala, S.A.
2. Banco de Exportación, S.A.
3. Banco G&T Continental, S.A.
4. Banco Industrial, S.A.
5. Banco Inmobiliario, S.A.

6. Banco Internacional, S.A.
7. Banco del Quetzal, S.A.
8. Banco Uno, S.A.
9. Banco Reformador, S.A.
10. Banco Corporativo, S.A.
11. Banco de la República, S.A.
12. Banco SCI, S.A.
13. Primer Banco de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, S.A.
14. Banco Americano, S.A.
15. Banco Privado para el Desarrollo, S.A.
16. Banco Cuscatlán de Guatemala, S.A.
17. Banco de Antigua, S.A.
18. Banco de América Central, S, A.
19. Banco de Crédito, S.A.

Bancos extranjeros

1. Citibank, N.A., Sucursal Guatemala

1.3.1.2 Estatales

Son aquellos que pertenecen al Estado y que han sido creados con el fin de cumplir con una función económica o social. Dentro de estos bancos se encuentra El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

1.3.1.3 Mixtos

Son aquellos cuyo capital se encuentra conformado por aportes del Estado y con aportes obligatorios de personas individuales o entidades sociales. Este tipo de bancos generalmente cumplen con una función social. Dentro de éstos se encuentran los siguientes:

- Banco de los Trabajadores
- Banco de Desarrollo Rural, S. A.

1.3.2 Por las actividades que desarrollan

1.3.2.1 Comerciales e hipotecarios

Son aquellos que captan recursos del público por medio de operaciones de depósitos monetarios, de ahorro, depósitos a plazo, bonos y pagarés, así como la obtención de financiamientos tanto del Banco Central como de instituciones bancarias del país o del exterior, con el objetivo de invertir estos principalmente en operaciones de crédito, valores u otras debidamente autorizadas por la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

1.3.2.2 De desarrollo del área rural

Son aquellos cuyo fin principal es el de cumplir con una función económica o social en el país. Dentro de este marco se encuentra el Banco de Desarrollo Rural, S. A., un banco conformado por capital multisectorial que cuenta con aportaciones tanto del Estado como de otras Instituciones tales como cooperativas, organizaciones no gubernamentales y asociaciones campesinas. Éste tiene por objetivo contribuir al desarrollo de los sectores agrícola, artesanal, comercial así como del micro y pequeño empresario del país.

1.3.2.3 De ahorro y préstamo para vivienda familiar

Estos bancos, son instituciones de crédito cuyo objetivo es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vivienda en el país. Sus funciones están definidas en el Decreto No. 541 del Congreso de la República. De conformidad con el artículo 8 de la citada ley, estos bancos mediante la suscripción de un contrato de ahorro y préstamo se comprometen a otorgar préstamos destinados a la adquisición o mejoramiento de una vivienda, con el compromiso del ahorrante de entregar cuotas de ahorro periódicas de monto fijo mínimo. Asimismo, pueden financiar sus operaciones mediante la emisión de bonos de ahorro e hipotecarios, como también por la recepción de depósitos. Dentro de este tipo de bancos se encuentra autorizado Vivibanco, S, A. para operar como tal.

1.3.2.4 De inversión

Son aquellos cuya finalidad es promover la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo. Dentro de este tipo de bancos de inversión se encuentran las sociedades financieras.

1.4 Legislación que regula su funcionamiento

Las operaciones del sistema bancario guatemalteco se encuentran reguladas por las siguientes disposiciones legales:

- 1.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala
- 1.4.2 Ley Orgánica del Banco de Guatemala
- 1.4.3 Ley Monetaria
- 1.4.4 Ley de Supervisión Financiera
- 1.4.5 Ley de Bancos y Grupos financieros
- 1.4.6 Ley de Sociedades Financieras Privadas
- 1.4.7 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos
- 1.4.8 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo
- 1.4.9 Ley de Libre Negociación de Divisas
- 1.4.10 Otras leyes y disposiciones legales

1.4.1 Constitución Política de la República de Guatemala

La Constitución Política de la República de Guatemala, norma en sus artículos 132 y 133 aspectos relacionados con la moneda, la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala así como de la Superintendencia de Bancos, Entre otros se mencionan los siguientes:

- 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.
- Reconoce al Banco de Guatemala como una entidad autónoma con patrimonio propio, que se rige por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.
- Establece la forma como se integra la Junta Monetaria y sus funciones.
- Define a la Superintendencia de Bancos como el órgano que ejerce la vigilancia e inspección de bancos, financieras, empresas de seguros, fianzas así como de otras que la ley disponga.

1.4.2 Ley Orgánica del Banco de Guatemala

Esta ley se encuentra contenida en el Decreto 16-2002 del Congreso de la República, norma las funciones de la Junta Monetaria y regula los objetivos, funciones, atribuciones y operaciones propias del Banco de Guatemala.

En cuanto a la Junta Monetaria, sus atribuciones entre otras son las siguientes:

- Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país.
- Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional.
- Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal.
- Reglamentar la cámara de compensación bancaria.
- Establecer las reservas necesarias para fortalecer el patrimonio del Banco de Guatemala.
- Nombrar y remover al Gerente General y otras autoridades superiores del Banco de Guatemala.
- Aprobar las disposiciones, normas o instrumentos que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos o el Banco de Guatemala.

Respecto al Banco de Guatemala, se enumeran algunas de sus principales funciones y operaciones:

- Ser el único emisor de la moneda nacional.

- Controlar la liquidez y solvencia del sistema bancario, así como del encaje respectivo.
- Administrar las reservas monetarias internacionales.
- Administrar la Cámara de Compensación.
- Realizar operaciones de estabilización monetaria mediante la emisión de bonos así como de operaciones de mercado abierto.
- Otorgar créditos a los bancos para solventar deficiencias temporales de liquidez.

1.4.3 Ley Monetaria

El Congreso de la República aprobó esta ley mediante el Decreto 17-2002. Como parte de las principales regulaciones contenidas en la misma se encuentran la emisión y circulación monetaria, la convertibilidad externa de la moneda y la integración de las reservas monetarias internacionales. Asimismo, se regula el pago en divisas de los honorarios, sueldos, salarios, comisiones o prestación de servicios, los cuales pueden pactarse libremente por personas individuales o jurídicas, según se norma en la citada ley.

1.4.4 Ley de Supervisión Financiera

Ésta Ley, contenida en el Decreto 18-2002 del Congreso de la República, establece el marco regulatorio de la Superintendencia de Bancos como ente responsable de la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, los bancos del sistema, sociedades financieras, casas de cambio, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósitos, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que dispongan otras ley.

1.4.5 Ley de Bancos y Grupos Financieros

Esta ley se encuentra contenida en el Decreto 19-2002 del Congreso de la República, vigente desde el 1 de Junio del año 2002, que sustituyó dentro del

proceso de modernización financiera a la Ley de Bancos, contenida en el Decreto 315 del Congreso de la República. Ésta ley tiene por objetivo regular las acciones, tanto de los bancos como de grupos financieros, relativas a su organización, funcionamiento, liquidación, fusiones, así como las operaciones propias de las sucursales y oficinas de representación de bancos extranjeros.

Dentro las principales regulaciones contenidas en esta ley se citan las siguientes:

- La constitución y autorización de bancos y sucursales de bancos extranjeros.
- La fusión, absorción y liquidación de bancos.
- Determinación del patrimonio computable y deficiencias patrimoniales.
- Autorización, organización y supervisión consolidada de grupos financieros.
- Operaciones y servicios que pueden efectuar.
- La intermediación financiera y el delito de Intermediación financiera.
- La autorización para pactar libremente las comisiones así como las tasas de interés en las operaciones que realicen tanto activas como pasivas.
- La prohibición de realizar operaciones incompatibles con el negocio bancario.
- La suspensión de operaciones y quiebra.
- Fondo para la protección del ahorro.
- La autorización y funcionamiento de entidades fuera de plaza o entidades off shore.

1.4.6 Ley de Sociedades Financieras Privadas

El Decreto-Ley 208 del Jefe de Gobierno de la República, otorga vida legal a esta disposición aunque luego fue modificada en su artículo 4 por el Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en concordancia con las políticas de modernización financiera impulsada por las autoridades bancarias y organismos de Estado respectivos.

Esta ley fue emitida con el objetivo de promover el desarrollo económico del país, crea las sociedades financieras privadas y les otorga el reconocimiento de instituciones bancarias especializadas en operaciones de bancos de inversión les

autoriza a captar recursos de mediano y largo plazo con el fin de otorgar créditos para promover la organización, ampliación o de empresas productivas.

1.4.7 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Derivado de los compromisos adquiridos por el país para prevenir, controlar y sancionar las operaciones relacionadas con el lavado de dinero, se emitió la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, contenida en el decreto 67-2001 del Congreso de la República. La citada ley, entre sus principales disposiciones contempla las siguientes:

- Crea la Intendencia de Verificación Especial, como parte de la estructura de la Superintendencia de Bancos y ente responsable de velar por el cumplimiento de la ley.
- Incorpora a los bancos y grupos financieros, por ser instituciones sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Bancos, como entidades obligadas al cumplimiento de la ley y, de conformidad al artículo 19 de la misma, al establecimiento de medidas, controles internos, normas y procedimientos, capacitación al personal, así como de programas que permitan detectar operaciones de lavado de dinero en las múltiples operaciones que realiza con el público y sus clientes.
- La prohibición de mantener cuentas anónimas y cuentas con nombres ficticios o inexactos.
- La obligación a las personas obligadas de llevar registros especiales de operaciones bajo el control de la Intendencia de Verificación Especial, así como comunicar a ésta de las transacciones u operaciones sospechosas realizadas en la institución.
- El establecimiento de penas y sanciones económicas a los responsables de los delitos o por el incumplimiento de las obligaciones que impone la ley.

1.4.8 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Ésta ley, contenida en el Decreto 58-2005, del Congreso de la República, tiene por objeto adoptar medidas para prevenir el financiamiento al terrorismo, establece sanciones económicas y prisión a los culpables de dichos delitos. De conformidad con esta Ley, los bancos como personas obligadas, deben reportar a la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos toda transacción sospechosa que muestre evidencias de ser utilizadas para el financiamiento del terrorismo.

1.4.9 Ley de Libre Negociación de Divisas

Ante la necesidad del país de participar en el nuevo orden financiero internacional de una manera más eficiente y sin desventajas con otros países socios comerciales y de la región, así como facilitar las inversiones, dentro del proceso de modernización financiera, se emitió la Ley de Libre Negociación de Divisas, la cual se encuentra contenida en el Decreto 94-2000 del Congreso de la República. Entre las principales regulaciones de esta ley se citan las siguientes:

- **Libertad de operaciones en divisas.**

La citada ley, reconoce en su artículo 1, la libertad, tanto de personas individuales y jurídicas, de realizar contratos y operaciones en divisas, deja en ellas los riesgos de pérdidas que se deriven de las mismas. Corresponde a los bancos del sistema, con base a esta ley, a ampliar su oferta de servicios por medio de la apertura y manejo de cuentas y otras operaciones de captación de recursos en moneda extranjera.

- **Mercado institucional de divisas**

Este mercado está constituido por el Banco de Guatemala, los bancos del sistema, las sociedades financieras privadas, las bolsas de valores y las casas de cambio debidamente autorizadas por la Junta Monetaria.

- **Tipo de cambio de referencia**

Es el tipo de cambio, que relaciona al Quetzal con el Dólar de Estados Unidos de América, calculado y fijado diariamente por el Banco de Guatemala, es aplicable para el pago de impuestos, pagos del Estado o al Estado y sus entidades; asimismo, se utiliza para la resolución de conflictos de carácter administrativo y jurisdiccional.

1.4.10 Otras leyes y disposiciones legales

Adicionalmente a las leyes indicadas, las instituciones bancarias deben observar en el desarrollo de sus operaciones las leyes que regulan a otras instituciones y que efectúan operaciones relacionadas con la actividad bancaria, tal es el caso de la Ley de Almacenes Generales de Depósito y la Ley del Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas, (F.H.A). En las materias no previstas en las leyes citadas anteriormente, las operaciones bancarias están sujetas a la legislación general de la República, tal es el caso del Código de Comercio, Código Civil y Mercantil, Código Tributario y demás leyes fiscales aplicables.

1.5 Organismo de supervisión

Por mandato constitucional, la Superintendencia de Bancos es la institución que tiene a su cargo ejercer la vigilancia e inspección de las operaciones del sistema bancario y grupos financieros, sus funciones están reguladas en el Decreto 18-2002 del Congreso de la República, Ley de Supervisión Financiera.

La Superintendencia de Bancos, es un órgano de banca central que actúa bajo la dirección de la Junta Monetaria, desarrolla un papel muy importante, por cuanto debe de velar que las instituciones sujetas a su vigilancia e inspección realicen sus actividades dentro de las normas legales, reglamentarias, resoluciones de Junta Monetaria y otras disposiciones que las regulan, evaluándolas constantemente con respecto a su liquidez, solvencia y nivel de riesgo, dicta las medidas

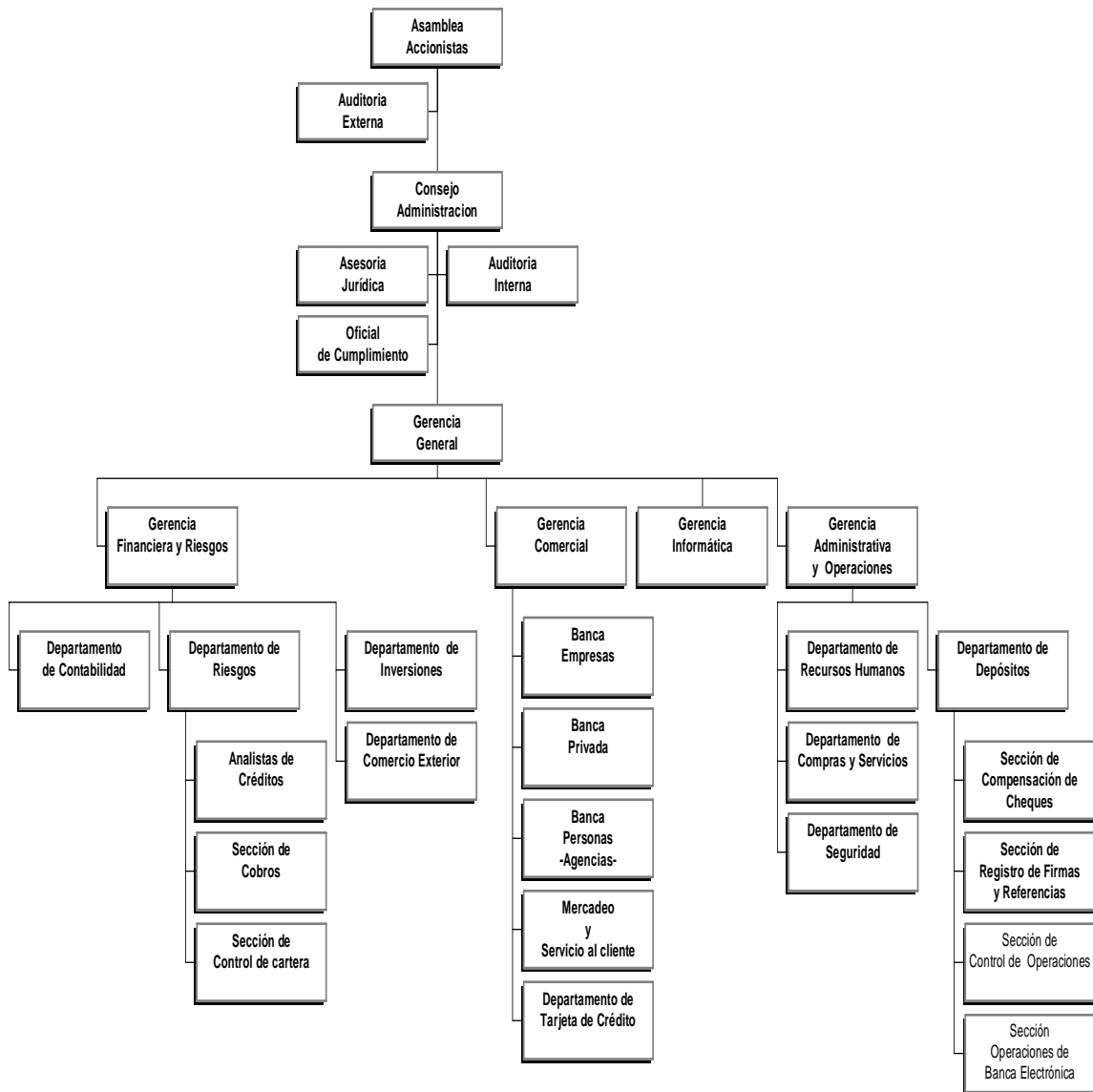
correctivas o la imposición de sanciones, con el objeto de proteger los intereses del público que le ha confiado sus operaciones.

1.6 Estructura organizacional de una institución bancaria

Ante los cambios constantes que está experimentado el mercado bancario, y la necesidad de ser cada día más eficientes y competitivas, las instituciones bancarias del país ha adoptado estrategias para buscar su consolidación y crecimiento, en algunos casos mediante los procesos de fusión y la conformación de grupos financieros, presta cada vez más nuevos servicios o innova los mismos, para lo cual utiliza el desarrollo informático como una herramienta importante así como nuevas formas de mercadeo de sus productos. Es de esta manera, que cada banco adopta la estructura organizacional que le permita cumplir con sus objetivos y la ajusta cuando lo considera necesario en función a las nuevas tendencias del mercado.

Derivado de lo anterior, se describe en la página siguiente un modelo de estructura de un banco promedio, considerando las principales áreas con las cuales debe contar para el desarrollo de sus funciones.

ORGANIGRAMA DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA



1.7 Servicios que prestan las instituciones bancarias

De conformidad al artículo 41 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, las instituciones bancarias pueden efectuar operaciones, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, así como prestar servicios.

A continuación se mencionan algunos de ellos:

Operaciones

- Recepción de depósitos monetarios, ahorros y a plazo
- Emisión y negociación de bonos y/o pagarés para lo que deben contar con la autorización de la Junta Monetaria
- Inversión en títulos valores emitidos por el estado, por bancos privados y entidades privadas. En este último caso, es necesaria la autorización previa de la Junta Monetaria
- Concesión de préstamos.
- Descuento de documentos.
- Emisión de tarjetas de crédito.
- Operaciones de factoraje.
- Emitir o confirmar cartas de crédito.
- Anticipos de exportación.
- Cobros pagos por cuenta ajena.
- Prestar avales y otorgar fianzas.

Servicios

- Compra y venta de moneda extranjera.
- Recepción de impuestos.
- Arrendamiento de cajillas de seguridad.
- Efectuar operaciones de cobranza.
- Transferencia de fondos.
- Recepción de pago de servicios de agua, luz, teléfono, colegiaturas, planillas y otros.

Para el manejo de algunas de sus operaciones y prestación de servicios, los bancos han incorporado, facilidades tecnológicas y puestas a disposición de su clientela, tal es el caso de la banca electrónica, banca por teléfono, manejo de depósitos, retiros de efectivo o pago de servicios por medio de cajeros automáticos y tarjetas de débito.

CAPÍTULO II

DEPÓSITOS BANCARIOS

2.1 Definición

Los depósitos bancarios de dinero, son operaciones pasivas, por medio de las cuales y mediante un contrato, los bancos obtienen capitales de distintas personas o instituciones para su guarda y custodia, con el objeto de disponer de ellos, obligándose a devolver los mismos a la vista, o bien dentro de un plazo determinado. Se indica que son operaciones pasivas, por cuanto representan deudas de las instituciones bancarias.

La misión fundamental de las instituciones bancarias, es actuar como intermediarias en el crédito, centraliza primero los capitales dispersos que se encuentran disponibles y los redistribuye luego en operaciones de crédito en favor de quienes necesitan el auxilio del capital para producir. La mayor parte de esta centralización, la efectúan por medio de los depósitos bancarios, y por la emisión de obligaciones financieras.

En algunos casos, el depósito de dinero lo hace una persona en una institución bancaria no con el propósito de realizar pagos, sino con la intención de invertir en ahorros o a plazo fijo, ya sea porque el capital devengue una tasa de interés, o bien porque se quiere esperar una ocasión más favorable para invertir el dinero en otros negocios.

En el caso de depósitos a la vista, éstos se constituyen con la finalidad de atender pagos corrientes.

En la operación del depósito intervienen:

- El depositante: Es quien entrega el dinero en depósito.
- El depositario: Es el banco, o sea quien recibe el dinero en custodia y que está obligado a restituirlo cuando lo solicite el depositante.

- Dinero depositado: Es el que el depositante entrega al depositario para su custodia.

Una de las características más acusadas del depósito bancario de dinero, consiste en su doble disponibilidad, es decir a favor del banco y a favor del cliente.

La primera, le permitirá al banco colocar el dinero en operaciones de crédito e inversiones y la segunda, le permitirá al cliente hacer uso del dinero a medida de sus necesidades, como si lo tuviera en casa y sin los riesgos propios de su conservación.

2.2 Su importancia como fuente de financiamiento

No obstante que conforme a la Ley de Bancos y Grupos Financieros, las instituciones bancarias tienen acceso a diversas fuentes de financiamiento, son los depósitos bancarios los que vienen a ocupar el primer lugar y son la base fundamental para el desarrollo de su política crediticia. Al 31 de diciembre del año 2006, según publicación de la Superintendencia de Bancos en su página de internet, boletín de estadísticas del sistema financiero, se establece que los depósitos constituían un 81.1% del total de las operaciones pasivas del sistema bancario, lo que demuestra su importancia como fuente de financiamiento.

Las instituciones bancarias para la utilización de los recursos captados, deben cuidar de mantener los encajes respectivos.

Desde el punto de vista económico, el beneficio que obtienen los bancos es la diferencia existente entre el interés que paga en la operación pasiva y el interés que cobra en la operación activa. El interés de la tasa activa es más alto que el de la pasiva. Estas dos formas de crédito son inseparables y reaccionan una sobre la otra.

2.3 Clasificación y presentación en los estados financieros

La Superintendencia de Bancos, como organismo supervisor de las instituciones bancarias, emitió con la autorización de la Junta Monetaria, el manual de instrucciones contables que utilizan actualmente las mismas para el registro de

sus operaciones. Según lo normado por la propia Junta Monetaria en resolución JM-48-2006, se reconoce que en lo no regulado específicamente por la Superintendencia de Bancos, deben de aplicarse las Normas Internacionales de Contabilidad emitidas por el Comité de Estándares Internacionales de Contabilidad que hayan sido adoptadas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.

No obstante lo citado, por medio de la resolución de Junta Monetaria JM-150-2006, que dispone la vigencia de un nuevo manual de instrucciones contables a partir de enero del año 2008, se establece que se apliquen en el mismo, en lo no regulado específicamente por la Superintendencia de Bancos, las Normas Internacionales de Contabilidad y/o las Normas Internacionales de Información Financiera, que sean adoptadas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.

De conformidad al manual vigente los depósitos bancarios se clasifican en la siguiente forma:

Depósitos

En Moneda Nacional

- ◆ Depósitos a la vista
- ◆ Depósitos de ahorro
- ◆ Depósitos a plazo
- ◆ Otros depósitos

En Moneda Extranjera

- ◆ Depósitos la vista
- ◆ Depósitos de ahorro
- ◆ Depósitos a plazo
- ◆ Otros depósitos

Estos rubros se presentan en el balance general como operaciones pasivas, por cuanto, como se citó anteriormente, representan deudas de las Instituciones bancarias.

A efecto de conocer la importancia de los depósitos, a continuación se presentan las siguientes cifras de balance que al 31 de diciembre del año 2006 presentan los bancos del sistema, a excepción del Banco Central de conformidad con la información presentada por la Superintendencia de Bancos en su página por Internet ⁽²⁵⁾.

**BALANCE GENERAL CONDENSADO, SISTEMA BANCARIO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2006**

En Miles de Quetzales

ACTIVO

| | |
|----------------------------------|-------------|
| DISPONIBILIDADES | 16,574,429 |
| INVERSIONES TEMPORALES | 8,501,514 |
| CARTERA DE CREDITOS | 50,641,854 |
| PRODUCTOS FINANCIEROS POR COBRAR | 1,021,511 |
| CUENTAS POR COBRAR | 715,688 |
| GASTOS ANTICIPADOS | 254,079 |
| ACTIVOS EXTRAORDINARIOS | 399.423 |
| INVERSIONES A LARGO PLAZO | 22,648,283 |
| OTRAS INVERSIONES | 136,477 |
| INMUEBLES Y MUEBLES | 2,692,993 |
| CARGOS DIFERIDOS | 928.908 |
| | ----- |
| TOTAL ACTIVO | 104,515,159 |
| | ===== |

PASIVO

| | |
|------------------------------|---------------------|
| DEPOSITOS | 77,817,264 |
| A la Vista | 35,060,430 |
| De Ahorro | 18,958,614 |
| A Plazo | 23,211,944 |
| Otros Depósitos | 586,276 |
| CREDITOS OBTENIDOS | 10,916,897 |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS | 3,143,966 |
| TITULOS DE CAPITALIZACION | 35,500 |
| GASTOS FINANCIEROS POR PAGAR | 309,088 |
| CUENTAS POR PAGAR | 2,838,378 |
| PROVISIONES | 158,716 |
| CREDITOS DIFERIDOS | 38,950 |
| | |
| SUBTOTAL | 95,258,759 |
| | |
| OTRAS CUENTAS ACREEDORAS | 692,156 |
| | |
| TOTAL PASIVO | 95,950,915 ===== |

CAPITAL CONTABLE

| | |
|--|-----------------------------|
| CAPITAL PRIMARIO | 6,012,653 |
| CAPITAL COMPLEMENTARIO | 2,551,591 |
| TOTAL CAPITAL CONTABLE | 8,564,244 |
| | |
| TOTAL IGUAL A LA SUMA DE ACTIVO | 104,515,159 ===== |

De estas cifras se obtienen las siguientes razones financieras:

| | |
|---|-------|
| • Total cartera de créditos / depósitos totales | 65.1% |
| • Total depósitos / total pasivo | 81.1% |
| • Depósitos a la vista / depósitos totales | 45.1% |
| • Depósitos Ahorro / depósitos totales | 24.4% |
| • Depósitos a plazo/ depósitos | 29.8% |
| • Obligaciones financieras / total pasivo | 4.0% |

Derivado del análisis de las cifras anteriores, se establecen las siguientes conclusiones:

- El dinero que las instituciones bancarias utilizan en la realización de sus operaciones de crédito, provienen en su mayor parte de los depósitos bancarios. Ésta cartera representa un 65.1% del total de los depósitos
- Que dentro de las fuentes de financiamiento de las que disponen los bancos para el desarrollo de sus operaciones, son los depósitos bancarios los que se constituyen en la fuente más importante al representar un 81.1% de las mismas.
- Que los depósitos a la vista, conformados por las cuentas manejadas por medio de cheques, representan un porcentaje importante en la composición de los depósitos bancarios (45.1%), esto constituye para los bancos una fuente importante de recursos de bajo costo, por lo que su captación es básica para el manejo de su política financiera.
- Que los depósitos de ahorro y a plazo, son recursos estables que representan en su conjunto un total del 54.2 % del total de los depósitos bancarios y se consideran importantes para el desarrollo de la cartera crediticia de largo plazo.
- Que las obligaciones financieras constituidas por la emisión de bonos, no obstante ser una fuente de captación de recursos, representan un porcentaje del 4.0 % del total de las operaciones pasivas del sistema bancario, aplicando dichos recursos para el financiamiento de operaciones de largo plazo o en inversiones de respaldo para el manejo de la solvencia y liquidez de los bancos.

2.3.1 Depósitos a la vista

Están compuestos por las sumas de dinero que los bancos reciben en calidad de depósitos y que son exigibles por medio de cheques y otros medios aprobados por el banco, tal es el caso de las tarjetas de débito, cajeros automáticos o por el sistema de banca por internet; son cuentas volátiles y de alta rotación.

2.3.2 Depósitos de ahorro

Son las sumas de dinero depositadas en un banco, en calidad de ahorros, por los cuentahabientes, a quienes se les entrega una libreta para efecto de registro de sus operaciones. La operatoria puede hacerse por medio de boletas de depósito y retiro de ahorro o mediante tarjetas de débito.

2.3.3 Depósitos a plazo

Están conformados por aquellas sumas de dinero que reciben las instituciones bancarias para ser retiradas dentro de un plazo fijo determinado, conforme los contratos que se elaboren. Estos depósitos pueden ser de plazo menor o plazo mayor, según constituyan a 30 días o más respectivamente.

2.3.4 Otros depósitos

Son los que están constituidos por instrucciones de los depositantes para su inversión en operaciones financieras, por traslados de otras cuentas o bien que han sido constituidas por disposiciones legales o especiales. Estos depósitos presentan la siguiente clasificación: Depósitos con opción de inversiones financieras; a la orden; y, con restricciones.

2.4 Regulaciones que norman su operatoria

Los depósitos bancarios se encuentran regulados por una serie de disposiciones legales contenidas en la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, resoluciones de la Junta Monetaria, así como por las disposiciones de la ley común. Dentro de los principales aspectos regulados, entre otros, están los siguientes:

2.4.1 Ley Orgánica del Banco de Guatemala

2.4.1.1 Encaje bancario

De conformidad a lo normado en el artículo 43 de la citada ley, los depósitos bancarios están sujetos a encaje, el cual se calcula como un porcentaje sobre la totalidad de dichos depósitos. El encaje, está constituido por los fondos en efectivo que los bancos deben de mantener en sus cajas, así como por los depósitos de inmediata exigibilidad que están obligados a tener en el Banco de Guatemala. Cuando las circunstancias lo ameriten, cita la ley indicada, también podrá constituirse por inversiones líquidas en títulos, documentos o valores. El encaje es inembargable y representa una reserva proporcional a las obligaciones depositarias que los bancos tienen a su cargo.

La Junta Monetaria, es responsable de reglamentar lo relativo a los encajes bancarios en lo que respecta a su composición, porcentaje, base y período de cómputo, posición, límites a la intensidad, remuneración, lo cual es obligatorio para todas las instituciones bancarias nacionales y extranjeras que operan en el país.

El encaje aplicable a los depósitos bancarios, tanto en moneda nacional como extranjera es del 14.6 %.

El encaje bancario se constituye en una reserva de protección para los depositantes y por otra parte fue utilizado como un instrumento de política monetaria, que le permitió a la Junta Monetaria ampliar o restringir el circulante en manos del público, con el consiguiente efecto en las tasas de interés de las operaciones crediticias, depósitos bancarios y tipo de cambio de las divisas.

Las cuentas que están sujetas al cálculo de encaje, son las siguientes:

- Depósitos a la Vista
- Depósitos de Ahorro
- Depósitos a Plazo
- Depósitos a la orden
- Depósitos con restricciones

- Cheques de Caja
- Cheques Certificados
- Cheques con Provisión Garantizada
- Depósitos en Garantía
- Obligaciones Financieras

A efecto de reconocer la posición de encaje de los bancos del sistema, éstos deben reportar a la Superintendencia de Bancos los saldos diarios de las diferentes cuentas que se involucran en su cálculo, y a la vez determinar su posición, la cual puede ser de encaje, de deficiencia o de exceso, esto depende si los recursos que se encuentran en las cajas de los bancos y en el Banco de Guatemala, son iguales, menores o mayores al encaje requerido. En caso de deficiencia, la cual podrán compensar en el transcurso del mes con los excesos, los bancos se encuentran sujetos a un régimen especial de sanciones, que dependen de la frecuencia de las deficiencias.

Encaje Requerido. “Es el que resulta de aplicar el porcentaje del encaje bancario al saldo diario de las cuentas pasivas sujetas a dicho encaje” (15:art.6).

Encaje Computable. Se forma de los recursos en efectivo y cheques a compensar recibidos por otros conceptos que los bancos del sistema mantienen en sus propias cajas, los cuales no pueden exceder del 25 % del encaje requerido, así como los recursos que mantienen en el Banco de Guatemala en forma de depósitos de inmediata exigibilidad.

No obstante lo anterior, a partir del 23 de enero de 2007, y con vigencia hasta el 31 de marzo del mismo año, la Junta Monetaria por medio de la Resolución JM-20-2007, resolvió que para efectos del encaje computable se podrán incluir como recursos de los bancos los Certificados de Depósito a Plazo emitidos por el Banco de Guatemala, los Bonos del Tesoro de la República de Guatemala y, en último caso las Cédulas Hipotecarias con garantía del FHA y/o cédulas hipotecarias con garantías de afianzadoras con la condición que no se utilicen estos recursos para generar excedentes de encaje. Asimismo dispone la citada resolución que, para

efectos del encaje, los fondos de efectivo que los bancos mantienen en sus cajas no deben de exceder del 75 % del encaje requerido.

Posición de encaje bancario. Es la diferencia entre el monto del encaje computable y el monto del encaje requerido.

Posición mensual de encaje bancario. Es la que resulta de sumar algebraicamente las posiciones diarias de encaje que un banco tiene en cada uno de los días del mes, dividida entre el número de días del mismo mes.

Límite a la frecuencia y a la intensidad de las deficiencias de encaje. De conformidad a lo establecido por la Junta Monetaria en el artículo 11 de la resolución JM-177-2002, un banco pueda presentar deficiencias de encaje como máximo durante 14 días del mes, sin embargo, es una condicionante que la suma de dichas deficiencias divididas entre 14 no pueden exceder del 20 % del promedio mensual del encaje diario requerido. En caso se presente la deficiencia en cualquiera de las dos situaciones indicadas anteriormente, se considerará como posición de encaje la suma de las deficiencias diarias entre el número de días de mes.

2.4.1.2 Compensación bancaria

Es el proceso por medio del cual los bancos del sistema, incluyendo el Banco de Guatemala, realizan el intercambio de cheques obtenidos en sus operaciones del día y que corresponden a otras instituciones bancarias, tomando como base para la liquidación de las mismas los fondos que tienen depositados en el Banco Central como parte del encaje bancario. De conformidad al artículo 70 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, le corresponde a la Junta Monetaria emitir los reglamentos respectivos que norman este proceso de compensación de cheques.

Derivado de la aplicación del reglamento de la Cámara de Compensación Bancaria, contenida en la resolución de Junta Monetaria JM-51-2003, el Banco de

Guatemala delegó en la Asociación Bancaria de Guatemala la administración de la citada Cámara, quién a su vez contrato a la empresa Imágenes Computarizadas de Guatemala (ICG) como responsable de coordinar el proceso de compensación de los cheques, tanto en moneda nacional como extranjera, quién utiliza moderna tecnología a base de imágenes para dicha labor. No obstante, el Banco de Guatemala como director general de la Cámara de Compensación ejerce la vigilancia y supervisión de los procesos que en ella se realizan.

2.4.2 Ley de Bancos y Grupos Financieros

Entre las principales regulaciones que se encuentran en esta Ley relativas a los depósitos se citan los siguientes:

2.4.2.1 Intermediación financiera bancaria

De conformidad a lo normado por el artículo 3 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, sólo los bancos autorizados podrán realizar operaciones de captación de dinero por medio de operaciones de depósito, emisión de bonos u obligaciones con el fin de destinarlo al financiamiento de operaciones de cualquier naturaleza. Las entidades como cooperativas, sociedades mutualistas, asociaciones comunitarias de desarrollo y otras reguladas en el artículo 4 de esta ley están exentas a lo normado por el artículo 3 citado.

Incurren en delito de intermediación financiera, aquellas personas que sin estar autorizadas para ello, realicen operaciones de captaciones de dinero con el objeto de destinarlas a la concesión de créditos o financiamientos de cualquier naturaleza. Lo anterior se encuentra regulado por el artículo 96 de la Ley indicada.

2.4.2.2 Tasa de interés

El Artículo 42 de la referida Ley, establece que los bancos pueden pactar libremente con sus clientes las tasas de interés tanto activas como pasivas así como las comisiones por los servicios que prestan.

De conformidad a dicha normativa, los bancos del sistema dentro de sus políticas financieras y de competitividad del mercado fijan sus tasas de interés para la captación de recursos, éstas dependen de la necesidad de los mismos y en gran medida de la situación de liquidez del mercado.

2.4.2.3 Confidencialidad de operaciones

Las operaciones e identidad de los depositantes, están consideradas de carácter confidencial y por lo tanto existe prohibición expresa, tanto para los funcionarios como empleados bancarios, miembros de la Junta Monetaria y Superintendencia de Bancos, de brindar información sobre los mismos, de conformidad a lo normado por el artículo 63 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Las excepciones a la norma indicada, se dan en el caso de obligaciones y deberes citados en la Ley de Lavado de Dinero u otros Activos y en los casos en que medie orden de juez competente.

2.4.2.4 Fondo para la protección del ahorro

Este fondo ha sido creado con el objetivo fundamental de garantizar al depositante, ya sea persona individual o jurídica, el recuperar sus depósitos constituidos en un banco del sistema hasta un monto de Q 20,000.00 o su equivalente en moneda extranjera.

De conformidad a los artículos 86 y 88 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, el fondo indicado se crea entre otros con el aporte mensual que deben efectuar los bancos del sistema, durante los primeros dos años de vigencia, equivalente a una doceava parte del 1 por millar del promedio mensual de la totalidad de las

obligaciones depositarias que registren los bancos al término del mes inmediato anterior. La cuota indicada, transcurrido los dos años, podrá ser modificada por la Junta Monetaria, previo informe de la Superintendencia de Bancos y con el voto favorable de las tres cuartas partes de sus miembros, sin embargo esta no podrá ser mayor a la doceava parte del 2 por millar del promedio mensual de la totalidad de las obligaciones depositarias. El Estado, también participa en dicho fondo mediante aportes para cubrir deficiencias del mismo o ampliar su cobertura. Por medio de Resolución JM-37-2007, emitida en el mes de febrero del año 2007, la Junta Monetaria modificó a 1.5 por millar, la nueva cuota a pagar por los bancos del sistema.

2.4.3 Código de Comercio

El cheque, que es conceptuado como un título de crédito por medio del cual se disponen los fondos de las cuentas de depósitos monetarios, encuentra normada su operatoria en los artículos 494 al 543 del Código de Comercio, el cual está contenido en el Decreto Ley 2-70 del Congreso de la República y regula entre otras, las operaciones concernientes a su creación y forma, presentación, pago, caducidad, prescripción, cheques cruzados, certificados, cheques de caja, etc.

2.4.4 Ley del Impuesto sobre Productos Financieros

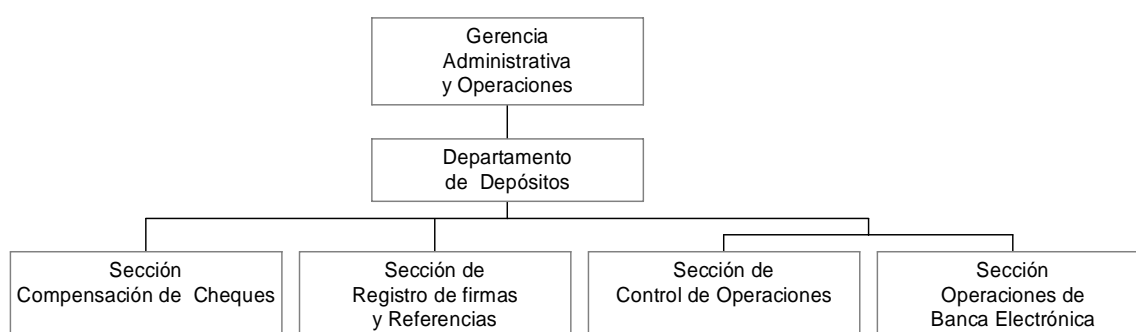
Esta ley que se encuentra contenida en el Decreto 26-95 del Congreso de la República, establece un impuesto específico del 10 % sobre los intereses de cualquier naturaleza que se paguen a personas domiciliadas en Guatemala. En función a esta ley, los intereses pagados por los bancos a las cuentas de depósitos monetarios, ahorro y plazo están sujetos al pago del citado impuesto. En el caso de los bancos y otras instituciones que están sujetas a supervisión por parte de la Superintendencia de Bancos no se les aplica dicha retención.

2.5 Departamento de depósitos

2.5.1 Organización

La organización y funciones de un área de depósitos varían en cada una de las instituciones bancarias según sus necesidades comerciales y operativas, sin embargo para efectos de este trabajo, se presenta un modelo de organización que puede ser aplicable a un banco promedio.

ORGANIGRAMA DE UN DEPARTAMENTO DE DEPOSITOS



2.5.2 Actividades relacionadas con los depósitos

2.5.2.1 Apertura de cuentas

Este es el proceso por medio del cual una persona inicia su relación con una institución bancaria, ya sea con el objeto de manejar una cuenta de depósitos monetarios, de ahorro, de depósito a plazo, u otro tipo de inversión. Para realizar esta operación el banco solicita el cumplimiento de requisitos de identificación personal, representación legal, escritura de constitución de la sociedad, patente de comercio, lo cual depende si se trata de una persona individual, comerciante o persona jurídica, referencias personales y comerciales u otros que se indican en el formulario de inicio de relaciones que para el efecto ha diseñado la Intendencia de Verificación Especial y de aplicación obligatoria para los bancos.

La apertura de una cuenta, es primordial para la seguridad en las operaciones de un banco, dado que puede representar el ingreso a la institución de personas cuyo objetivo es el desarrollo de operaciones reñidas con la ley, razón por la cual se

debe contar con todo el proceso de investigación y conocimiento del futuro cliente, por lo que empleados, funcionarios de agencias y de otras dependencias deben ser apoyados con un programa de capacitación constante. En el caso de extranjeros, cita el artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, debe exigirse la comprobación de su ingreso y estadía legal en el país y cuando no sean residentes, la identidad de la persona que los representará legalmente.

2.5.2.2 Investigación de referencias

Es el proceso por medio del cual se procede a la verificación de la información proporcionada por el cliente, en la apertura de una cuenta, para lo cual se debe contar con acceso a bases de datos de cuentas canceladas en el sistema bancario, de record crediticio o bien de referencias comerciales o jurídicas, lo cual permite en buena medida, hacer un filtro de cuentas no deseadas. Adicionalmente, se incorpora al Departamento de Seguridad para corroboración de datos de identificación personal, domicilio u otros que se consideren importantes, previa a la autorización final de la cuenta que solicita su autorización de operación.

2.5.2.3 Registro de firmas autorizadas

Este es el proceso por medio del cual se incorporan en los registros del banco, las firmas de las personas que tendrán autorización para el manejo de una cuenta. Es normal en los bancos, que estas firmas se estampen en formularios o tarjetas específicas, las cuales quedan en sus archivos y en función de la tecnología de cada institución, las firmas son grabadas e incorporadas en el sistema informático para una futura consulta de pago de cheques, retiros de ahorro u otra operación. En este proceso, por motivo de seguridad, es sumamente importante que las tarjetas de firmas autorizadas que se elaboran en las agencias de los bancos, se llenen completamente ante la presencia de los cuentahabientes y anular los espacios en blanco, principalmente los relativos a las firmas, por cuanto en algunos casos por motivo de agilizar las operaciones se solicita al nuevo

cuentahabiente que firme los formularios en blanco (cuando son varios juegos) y posteriormente serán completados. Esta práctica, puede dar lugar a futuros problemas.

2.5.2.4 Entrega y custodia de chequeras, libretas de ahorro

A solicitud del cuentahabiente, cuando ha agotado sus chequeras o libreta de ahorro en uso, o bien por ser una cuenta nueva, el banco procede a entregar los formularios respectivos para el manejo de sus operaciones.

En el caso de las chequeras, se da el caso de bancos que internamente desarrollan la elaboración de las mismas para lo cual establecen los controles necesarios para este proceso así como la entrega y custodia o bien contratan a empresas especializadas para la elaboración de éstas. En otros casos, principalmente los relacionados con las empresas, los bancos autorizan la utilización de cheques con características propias, los cuales deben de cuidar todas las medidas de seguridad en su impresión.

Para la custodia de las chequeras emitidas así como de los formularios pendientes de emitir, los bancos utilizan cajas de seguridad, para el efecto se llevan registros contables o auxiliares que controlan su movimiento.

2.5.2.5 Entrega y custodia de tarjetas de débito

Las tarjetas de débito, son aquellas tarjetas que los bancos extienden a sus cuentahabientes con el objeto de que puedan ser utilizadas para el retiro de efectivo en los cajeros automáticos, habilitados para tal fin, o bien para el pago de transacciones en sustitución de los cheques respectivos en establecimientos que estén habilitados para el efecto. Para su utilización en cajeros automáticos, el cliente, por seguridad, debe utilizar su clave personal o bien su firma en el caso de efectuar transacciones comerciales.

Para la custodia de estas tarjetas, dado el riesgo que representa, los bancos utilizan cajas de seguridad así como el control contable de las mismas en cuentas de orden, tanto para las tarjetas emitidas y no entregadas como para las que están en blanco.

2.5.2.6 Recepción de depósitos

Es la operación por medio de la cual un cuentahabiente ingresa fondos a su cuenta, llena para el efecto un formulario específico y utiliza los servicios de las agencias habilitadas por el banco. En el caso de empresas e instituciones que manejan fondos importantes y por motivos de seguridad, utilizan los servicios de unidades móviles, ya sean privadas o de su banco, para el transporte de sus valores el cual es verificado en una unidad especial de conteo que las instituciones bancarias tienen establecidas para tal fin.

2.5.2.7 Cancelación y renovación de certificados de depósito a plazo

Estas operaciones las efectúan los inversionistas llegado el momento del vencimiento del depósito que negoció con la institución bancaria. En el caso de la cancelación, ésta se produce cuando el depositante decide retirar su inversión para destinarla a otro fin, razón por la cual el banco procede a la emisión de un cheque de caja o bien a acreditar el valor a una cuenta de depósito correspondiente al inversionista. La renovación, se da cuando se decide seguir con la inversión por otro período más y bajo las condiciones contratadas con el banco.

2.5.2.8 Pago de cheques y retiros de ahorro

Esta operación se efectúa cuando el beneficiario de un cheque o el propietario de una cuenta de ahorros se presentan a efectuar las operaciones indicadas, para lo cual los receptores previo a su pago deben de verificar la validez de la firma autorizada, que tenga fondos la cuenta, la negociabilidad del cheque, así como la identificación de quien efectúa la operación.

Dado que muchas de las estafas en el sistema bancario se dan por medio de las cuentas de cheques, los bancos deben tomar medidas para minimizar estos casos, la capacitación del personal de agencias es muy importante para la detección de las mismas, independientemente a la incorporación de controles a

nivel del sistema de cómputo que permitan la detección de operaciones no autorizadas.

2.5.2.9 Transacciones en banca virtual, cajeros automáticos y puntos de venta

La modernización de la banca en los últimos años, ha permitido la incorporación de tecnologías que permiten brindar mejores servicios a la población usuaria de los servicios bancarios. Es así que actualmente la banca por internet, es una herramienta valiosa para las empresas y personas particulares, que por medio de la misma, efectúan una serie de operaciones entre las cuales pueden mencionarse: transferencias entre cuentas, pagos de nómina de empleados, pago a proveedores, consultas y pagos de tarjetas de crédito, bloqueo de cheques, consultas de estados de cuenta, pagos de impuestos y otra clase de servicios.

Asimismo la instalación de diferentes redes de cajeros automáticos, han dado la facilidad para que se puedan efectuar transacciones de retiro de efectivo o pago de servicios por medio de las tarjetas de débito. En el caso de los comercios o puntos de venta (POS) es usual efectuar transacciones y se utiliza para su pago las tarjetas indicadas.

Para la utilización de los servicios de banca por internet y tarjetas de débito se deben de elaborar los contratos respectivos con los bancos, dada la importancia de los servicios y la confiabilidad del uso de claves que permiten acceder los sistemas y efectuar las operaciones contratadas.

2.5.2.10 Compensación de cheques

Este proceso de intercambio de cheques, que reciben los bancos a diario que corresponden a otras instituciones bancarias, se realiza bajo la dirección del Banco de Guatemala y al término del mismo, con base a la liquidación final, acreditará o debitará las cuentas de encaje de los bancos, según sea el resultado de la compensación.

2.5.2.11 Liberaciones de reserva y sobregiros

Estas operaciones, tienen por objeto autorizar el pago de cheques u otras operaciones de débito, cuando la cuenta tiene un saldo integrado por cheques que están con reserva, por estar en proceso de compensación, o el caso de cheques que por no tener suficientes fondos la cuenta, el saldo no alcanza para cubrir su pago. Este tipo de operaciones, por sus riesgos inherentes, deben estar normadas en los bancos y su autorización debe de contar con estrictos controles informáticos y operativos así como de la Auditoría Interna.

2.5.2.12 Control de operaciones

Dada la importancia que reviste para un banco el asegurarse que las transacciones que a diario se dan en las operaciones de depósito, tanto a nivel de agencias, departamentos, cajeros automáticos, puntos de venta o por medio de internet, existe personal responsable de la revisión y cuadro diario de dichas operaciones, el cual se auxilia de programas y otras herramientas informáticas para cumplir con tal labor.

CAPÍTULO III

RIESGOS Y FRAUDES BANCARIOS EN EL AREA DE DEPÓSITOS

La evolución que ha tenido la banca en los últimos años, dada la globalización de los mercados financieros, también ha originado un incremento en los riesgos que, en algunos casos, no son fáciles de medir. La complejidad de nuevos productos, la rapidez y la eficacia de la transferencia de dinero por vía electrónica, la concesión de créditos, la apertura y operatoria de cuentas de depósitos y otros servicios, pueden implicar riesgos tomando en consideración que existen personas buscando la oportunidad de cometer un fraude, esperando que los funcionarios o el personal del banco responsables de negocios, análisis, control u operatoria, o bien los sistemas de control informático no puedan detectarlos. El factor riesgo, por lo tanto, es inherente en las operaciones de un banco al considerar, además, que por su alto volumen, muchas de las mismas no pueden observarse en su movimiento físico, dada la aplicación de la tecnología en el proceso de las mismas.

Una institución bancaria para su permanencia en el mercado depende, además de sus políticas de desarrollo, de su credibilidad y del grado de confianza que le brindan sus depositantes, quienes al hacer sus operaciones en la misma demuestran su apoyo y confianza en su administración, así como en el sistema de vigilancia a que están sujetos por parte de la Superintendencia de Bancos, por lo que sus administradores deben de trabajar en mantener dicha credibilidad, ya que la pérdida de ésta tiene consecuencias muy serias para la institución.

La exposición a los riesgos por fraude a que está sujeta una institución bancaria en las operaciones de depósitos del público es constante, incluso, se incrementan las posibilidades, dada la modernización de la tecnología informática que utilizan los bancos para el proceso de sus transacciones. El riesgo por fraude es mayor cuando no se tienen incorporados de manera efectiva controles internos administrativos e indicadores de alerta, lo que expone a la institución o a sus cuentahabientes a pérdidas financieras o a demandas de sus clientes que son afectados en sus intereses.

3.1 Definición de riesgo bancario

Es la probabilidad de que ocurra un evento desfavorable en las actividades y operaciones que realiza una institución bancaria y que puede afectar su patrimonio o el de su clientela.

3.2 Definición de fraude bancario

Es la acción desarrollada en perjuicio económico de un banco o su clientela, por personal del mismo o personas ajenas, mediante el engaño, abuso de confianza u otros medios ilícitos, con el objetivo de obtener un lucro o beneficio por medio de diferentes tipos de acciones u operaciones.

El fraude o intento de los mismos ha afectado en el transcurso de los años a las instituciones bancarias, algunas en mayor y menor grado, así como a sus clientes. Éste se ha desarrollado en diferentes modalidades y abarca, entre otras, a sus cuentas de depósitos, tarjetas de crédito o débito, operaciones de crédito, accesos indebidos a los sistemas informáticos, transferencias, pago de servicios, operaciones en divisas, etc.

3.3 El fraude en las operaciones de depósito

Es el cometido por terceras personas con el objeto de causar perjuicio en las cuentas monetarias, de ahorro o plazo constituidas por personas individuales o jurídicas en un banco, lo que afecta los intereses de estas o bien de las instituciones bancarias.

3.4 Indicadores de alerta

Son los controles que se establecen en los procesos administrativos o que se incorporan en los sistemas informáticos que permiten dar señales a los responsables de supervisión de las áreas de Operaciones, Informática, Auditoría Interna y Seguridad, que se han realizado operaciones no autorizadas en cuentas de depósitos o fuera de los límites autorizados, que se ha accedido a cuentas sin contar con la autorización respectiva. Es importante por medio de la medición de estos indicadores observar cambios de conducta en el personal, endeudamientos

de riesgo alto que pueden ser índices de posibles problemas para la institución. El monitoreo constante de tales indicadores permite anticipar y prevenir o resolver problemas potenciales.

Clases de indicadores:

Administrativos. Son los que miden los riesgos de personal en función a las operaciones que realiza, solvencia económica y comportamiento dentro de la institución. Dentro de éstos se pueden mencionar los siguientes:

- **Alto nivel de endeudamiento**

La alta concentración de deudas de un funcionario o empleado, es un factor de riesgo que debe de considerarse por un banco, máxime si se tiene problemas de pago con la institución u otras empresas, embargos judiciales etc. que afecten sustancialmente sus ingresos.

Las instituciones bancarias, a efecto de cubrir estos riesgos y tomar medidas oportunas, deben de contar con un programa periódico de valuación de nivel de endeudamiento de sus empleados y funcionarios.

- **Cambios bruscos en su estilo de vida asumiendo uno de mayor nivel**

Un indicio de problemas es cuando un empleado o funcionario cambia de manera repentina su nivel de vida, sin que haya obtenido por parte de la institución, mejoras económicas que justifiquen tal cambio.

Es importante que por norma interna, las instituciones bancarias periódicamente efectúen revisiones y visitas domiciliarias de sus empleados con el objeto de establecer cambios en su nivel de vida y que puedan ser un índice de riesgos para las mismas.

- **Comportamiento inusual**

La atención excesiva de un cliente, regalos fuera de lo común, atención de negocios u operaciones fuera de las directrices de la institución, son

indicadores de riesgo que deben ser evaluados de forma oportuna ya que evidencian que algo no marcha correctamente.

- **Acumulación de Vacaciones**

Las políticas administrativas deben contemplar la obligatoriedad de tomar vacaciones anuales, lo que debe aplicarse a todos los niveles de la institución.

La renuencia a tomar vacaciones, puede ser un indicio de que el empleado o funcionario que ha cometido un fraude trate el evitar ser descubierto por la persona que lo reemplace.

- **Moral baja**

La desmotivación del personal, ya sea por políticas administrativas inadecuadas, malos tratos, problemas internos de su área de trabajo pueden conducir a errores o acciones encaminadas a cometer fraudes, los cuales pueden darse a nivel operativo, financiero o informático.

- **Concentración excesiva de operaciones**

La falta de descentralización de funciones en un área de trabajo, puede considerarse como campo fértil para llevar a cabo acciones que pueden afectar los intereses de la institución o de sus clientes. La concentración excesiva de operaciones en una sola persona, es una deficiencia importante en las medidas de control interno que debe evaluarse y corregirse. El Departamento de Auditoria Interna debe velar por el cumplimiento de tales requisitos de control.

- **Estilo autoritario**

No obstante que el estilo autoritario de un funcionario de alto nivel puede considerarse normal dentro de una institución, debe causar preocupación cuando existen señales de atropellos frecuentes a otros funcionarios de menor jerarquía, instrucciones de realizar operaciones sin dejar constancia de su autorización, control exclusivo de operaciones, decisiones incuestionables y temor de sus subalternos de no realizar las operaciones dictadas.

- **Personal de baja calidad**

El desempeño deficiente del personal, relaciones o comportamientos dudosos en su actividad laboral son factores que deben considerarse por los jefes inmediatos superiores, Auditoría Interna o Seguridad, ya que pueden ser indicios de problemas para la institución. Debe considerarse que la adecuada selección de personal por parte del Departamento de Recursos Humanos complementada con una adecuada investigación antes de su ingreso, es el primer filtro para evitar fraudes internos dentro de una institución bancaria.

Tecnológicos. Son los indicadores que se instalan en los sistemas informáticos por medio de programas especializados existentes en el mercado, con el objetivo de detectar operaciones como las siguientes:

- Transacciones en línea no autorizadas.
- Consultas de firmas de cuentas especiales sin efectuar operaciones en un tiempo estipulado.
- Sobregiros y liberaciones de reservas no autorizados.
- Acceso a cuentas especiales y control de operaciones sobre montos importantes.
- Transacciones inusuales.
- Comportamientos inusuales u operaciones repetitivas por medio de tarjetas de debito que afectan de manera directa las cuentas depósitos.
- Pago de cheques por valores sujetos a control o por numeración ya operada.
- Control de lavado de dinero.
- Operaciones desde terminales no autorizadas.
- Transacciones fuera de horarios autorizados de atención al público.
- Controles sobre cuentas de empleados.
- Rechazos constantes de cheques o de valores importantes de una cuenta de reciente apertura o con saldos menores.
- Retiros realizados en cajeros automáticos o pagos en puntos de venta por valores sujetos a control o repetitivos.

- Operaciones que no están de acuerdo con la capacidad económica del cliente.
- Operaciones fraccionadas para eludir normas legales.
- Operaciones constantes de valor significativo efectuadas a nombre de terceras personas, sin movimientos importantes en sus cuentas que no tengan justificación.
- Operaciones del exterior con instrucciones de operación en cuentas de depósitos, sin justificación o relación con la actividad del cliente.
- Depósitos constantes en efectivo, ya sea en moneda nacional o extranjera a una cuenta de manera constante y desde diferentes agencias de la institución bancaria y transferencias de estos a otras cuentas, ya sea de bancos locales o del exterior.
- Movimiento de cuentas que han estado inactivas por largo tiempo y que presentan solicitudes de retiros importantes o bien movimientos inesperados de depósitos.
- Cuentas que reciben gran número de operaciones de depósitos significativos sin aparente justificación.
- Otras operaciones que se realicen y que están sujetas a control o restricciones.
- Utilización indebida de la cuenta de cheques sin poder justificar el movimiento de los depósitos que se les efectúan y que no van acordes con el nivel económico de la persona.

Los indicadores pueden ser de diversa índole, de conformidad a las necesidades de control del área de seguridad informática y auditoría de una institución, aunque también son utilizados para controles financieros y contables.

En todo caso, el éxito de los indicadores dependerá de la identificación del punto correcto en el sistema informático, donde se pueden detectar oportunamente los problemas potenciales.

3.5 Fraude Interno

Este tipo de fraude tiene la participación de funcionarios o personal interno de la institución, quienes utilizan para el efecto su posición jerárquica o bien diferentes mecanismos para eludir los controles internos existentes.

Entre las operaciones que están sujetas a este tipo de riesgos se pueden mencionar los siguientes:

- **Sobregiro de cuenta.** Se origina cuando se efectúa el pago de cheques o debito de operaciones de una cuenta sin contar con fondos suficientes para su pago. El sobregiro puede originarse por autorización concedida por medio de un funcionario que para el efecto está habilitado en el sistema informático, o bien por operaciones de diario, dependiendo de los controles de la institución bancaria.
- **Cuentas Inactivas.** Las cuentas, tanto de depósitos monetarios como de ahorro que han estado sin movimiento durante un largo período de tiempo, son susceptibles a fraudes, razón por la cual deben existir normas internas para el manejo de las mismas, así como deben incorporarse controles a nivel informático y de Auditoría Interna para autorizar, detectar y revisar cualquier movimiento que se realice sobre ellas. En principio, cualquier movimiento de estas cuentas solamente pueden darse con autorización mediante clave de seguridad de un funcionario.
- **Notas de debito / crédito**
Por medio de estas notas de carácter interno las cuentas de depósito son afectadas en sus saldos, por cargos o acreditamientos de diversidad de operaciones, tal es el caso de comisiones, gastos, transferencias, créditos otorgados, reintegros, pago de préstamos, pagos por servicios, etc. De no existir un control y supervisión adecuada sobre la emisión de dichas notas pueden derivarse operaciones que afecten los intereses de la institución.

- **Correcciones.**

Derivado de errores en operaciones diarias en las cuentas de depósitos, se originan correcciones que tienden a solucionar los problemas indicados. Sin embargo, es preciso que exista una adecuada supervisión sobre este tipo de operaciones, máxime si se realizan en línea, puesto que por medio de las mismas pueden realizarse operaciones no autorizadas y afectar el saldo de cuentas en beneficio de otras. La rutina diaria de estas correcciones menoscaba la importancia de su control.

- **Accesos a operaciones del sistema con uso de claves de otros usuarios**

Dentro de los errores importantes que se dan frecuentemente en las diversas áreas, está el que, tanto funcionarios como empleados, abandonan temporalmente sus puestos de trabajo dejando habilitada su terminal o computadora personal, lo que da lugar a que otras personas puedan efectuar operaciones anómalas, que al momento de detectarse, recaerán bajo la responsabilidad del responsable del puesto. Asimismo, la utilización de claves de identificación personal que se han obtenido de otros usuarios con el fin de efectuar operaciones desde otras terminales, también son causa de fraudes internos, máxime si dichas claves tienen autorización para operaciones de modificación de saldos de cuentas.

Estos riesgos tienden a disminuir con la adopción de medidas de seguridad en los equipos de cómputo, normativos sobre la responsabilidad del uso del equipo y por medio de indicadores de alerta que permitan detectar en el momento operaciones en terminales no autorizadas o sujetas a control.

- **Recepción de boletas con el sello del receptor no operadas en el sistema**

En el caso de operaciones de caja, puede darse el caso de la recepción de depósitos en efectivo, pagos de servicios o impuestos cuyas boletas sólo son selladas por el receptor, en otros por reversión de certificaciones, por lo cual la operación no ingresa formalmente al banco.

- **Retiros en depósitos de ahorro**

Dado que estas cuentas por su naturaleza son de poco movimiento, pueden ser susceptibles a operaciones no autorizadas por los titulares de las cuentas, para lo cual el conocimiento del saldo de la cuenta por parte de un receptor puede dar origen a dichas operaciones.

- **Falta de control en listados de saldos de clientes.**

Es común que en diferentes dependencias de algunos bancos se manejen listados de cuentas de sus respectivas áreas; sin embargo, la falta de control, así como el descuido en la utilización, resguardo y destrucción oportuna de los mismos, máxime si estos contienen información de clientes y saldos de cuentas puede ocasionar, cuando existan personas interesadas de causar perjuicio a la institución, fuga de información a través de la sustracción de estos.

3.6 Fraude externo

Este tipo de fraude es ocasionado por personas ajenas a la institución bancaria y que por medio de diferentes métodos cometen el delito en contra de los intereses de los depositantes o del banco.

Entre las diferentes formas de fraudes pueden mencionarse las siguientes:

- **Apertura de cuentas con documentación falsa**

Uno de los fraudes que normalmente se detectan en el sistema bancario, es la apertura de cuentas de depósitos que se solicitan con documentación e información falsa, por lo que al no hacerse el seguimiento correspondiente por medio de una investigación adecuada, tanto de referencias obtenidas de bases de datos especializadas y verificación de los documentos de identidad en los registros municipales, puede dar inicio a operaciones ilegales.

- **La falsificación de chequeras**

La impresión ilegal de cheques vouchers de empresas o chequeras de los bancos, utilizando papel seguridad e impresión con características similares a

los cheques originales, ha sido una de las diversas formas de cometer estafas en perjuicio de los bancos o de sus cuentahabientes. De los sistemas de control interno, de seguridad documental, informática, como operativos que tengan establecidos los bancos, dependerá el grado de exposición de riesgo a que están sujetos por estas acciones.

- **El robo de cheques originales y cobro de los mismos mediante la falsificación de las firmas**

La sustracción de cheques que están bajo custodia de cuentahabientes individuales como de las propias empresas, que previo a su cobro se falsifican las firmas autorizadas, ha sido otra de las maneras de sustraer fondos de las cuentas de depósitos, con los consiguientes daños financieros a sus titulares. Algunos bancos, por medidas de seguridad y a efecto de cubrir cualquier contingencia de este tipo, solicitan previo a la entrega de chequeras la verificación del contenido de las mismas por parte de los cuentahabientes. Para el efecto, debe considerarse lo estipulado en el código de comercio en su artículo 516 que literalmente dice: “**Formulario extraviado.** Cuando el cheque aparezca extendido en formularios de los que el librado hubiere dado o aprobado al librador, este sólo podrá objetar el pago si la alteración o falsificación fueren notorias o si hubiese dado aviso oportuno al librado. Todo convenio contrario a lo dispuesto en este artículo es nulo”.

- **Alteración de cheques**

Consiste en la modificación de los valores con que fue emitido un cheque originalmente.

Sobre este tipo de fraude, el Código de Comercio regula en el artículo 515, que el librador del cheque no puede objetar a un banco el pago del mismo, ya sea porque la firma haya sido falsificada o por alteración de la cantidad con que se expidió, si el librador, representantes o empleados por su culpa dieron lugar a ello.

Algunos bancos del sistema, para cubrir riesgos han incorporado medidas de seguridad informáticas para garantizar a las empresas y cuentahabientes individuales, que utilizan dicho servicio, el pago de sus cheques emitidos, y aplican para el efecto códigos de seguridad para cada uno de ellos, los cuales previo a su pago son cotejados por el sistema informático del banco.

- **La falsificación de las tarjetas de crédito o débito, mediante el copiado de la banda magnética,**

No obstante, el cheque es el medio de pago más utilizado, las tarjetas de débito y crédito han tomado un gran auge en los últimos años y con ello el desarrollo a nivel mundial de nuevas formas de estafa, de las cuales el país no ha quedado libre.

Los fraudes que se generan en este tipo de instrumentos de pago, por medio de consumos ilícitos en establecimientos comerciales, se efectúa mediante la falsificación de las tarjetas, así como el copiado de las bandas magnéticas, las cuales contienen la información confidencial que debe de reconocer el sistema de seguridad informático previo a efectuar una transacción. A este tipo de fraudes también se les conoce como clonación o *skimming*.

En el caso de las tarjetas de débito, el efecto de un fraude redundante de inmediato en el saldo de la cuenta de depósito del titular de la misma.

Los puntos de venta o lugares en donde se efectúa el consumo y pago por medio de las tarjetas, dado que la autorización de la transacción se opera en equipos instalados fuera de la vista del tarjetahabiente, han sido en algunas ocasiones los sitios en donde por medio de equipos especiales, se copia la información contenida en las bandas magnéticas y con base en ello preparar la clonación de la tarjeta.

- **Fraude por retiros de fondos en cajeros automáticos.**

Este tipo de fraudes se efectúa en los cajeros automáticos dispuestos para el retiro de efectivo por los clientes de los bancos. De los más conocidos se pueden mencionar los siguientes

- Mediante la clonación de tarjetas. Es un procedimiento que se realiza mientras los usuarios visitan los cajeros automáticos. En este caso los delincuentes logran su objetivo al insertar en el cajero un lector de banda magnética que es capaz de capturar la información contenida en la tarjeta del propietario. Adicionalmente, instalan cámaras en miniatura que permiten que el delincuente pueda leer la clave que el usuario digita. Las cámaras se encuentran ocultas en lugares en los que es casi imposible que los visitantes las descubran. Por lo general se encuentran tras una caja falsa con folletos o papeles y las personas responsables del fraude esperan desde afuera del cajero electrónico. La información les es transmitida por medio de un sistema de comunicación inalámbrica a sus portátiles observando la digitación de la clave y con base a la misma, podrán acceder posteriormente a la información de los clientes que visitan los cajeros para consultar su saldo o realizar transacciones.
- Mediante la inserción de pequeños plásticos en la ranura del cajero dispuesto para ingresar la tarjeta de débito o crédito, con el objetivo de que sea retenida al momento de ingresarse la misma y dejar habilitado el cajero, ya luego de haberse ingresado el pin o clave personal. En este caso, al retirarse la persona y dejar la tarjeta en el cajero automático el delincuente ingresará al área del mismo retirando la tarjeta y disponiendo del efectivo de la cuenta. Este método se conoce con el nombre de “Gancho libanés “
- **Liberaciones de reservas de cheques o sobregiros autorizados luego de crear una imagen de buen cliente**

No obstante ser una práctica antigua, aún sigue vigente el caso del cliente que crea una imagen de excelencia, al manejar su cuenta con movimientos importantes, por lo que alcanza con el tiempo la confianza de ejecutivos de negocios y funcionarios del banco, pero llegado el momento, solicita operaciones restringidas, tal es el caso de liberaciones de reservas. Luego de

presentar un comportamiento adecuado, llega la oportunidad de cometer el ilícito y dejar el saldo con carácter de incobrable.

- **Falsificación de boletas de depósitos con certificaciones falsas.**

Uno de los tipos de fraude cometidos por personas ajenas a los bancos en cuentas de depósitos, son aquellos en los cuales utilizando boletas de depósito originales de los bancos falsifican las certificaciones, entregando a las empresas la copia o el codo de las mismas como constancia de haber efectuado los depósitos en las agencias bancarias. Este tipo de fraude es cometido por empleados de las empresas, responsables de efectuar dichas transacciones en los bancos, que considerando la falta de controles existentes, cometen tales actos. Asimismo, se han visto afectadas las empresas que han establecido como requisito previo a la entrega del producto vendido, el recibir del supuesto comprador copia de la constancia del depósito bancario como constancia del abono a su cuenta. En ambos casos, si la empresa no cuenta con el servicio de banca por internet, para verificar tales transacciones, se verá afectada por dichas operaciones.

- **Solicitud de operaciones por fax**

En atención a la calidad del servicio que brindan a sus clientes, algunos bancos pueden recibir instrucciones de los mismos, vía fax, para efectuar diversos tipos de transacciones, tales como emisión de giros en moneda extranjera, cheques de caja, pago de operaciones etc., para lo cual autorizan el débito de sus cuentas de depósito. Este tipo de operaciones pueden ocasionar problemas en determinado momento por no contar con el original de las instrucciones y de las firmas, acompañados de intereses internos dentro de la empresa que solicita la transacción, que puede complicarse con la confirmación vía telefónica de la operación, dan como resultado pérdidas económicas para cualquiera de las partes involucradas banco / empresa.

- **Intervención de líneas telefónicas en confirmación de cheques**

Como medida de seguridad algunos bancos acostumbran a confirmar vía teléfono con el cliente, previo a su pago de cheques, cuando estos son girados por valores importantes. No obstante lo anterior, es conocido que en diferentes circunstancias la intervención de las líneas telefónicas por parte de las personas que cometen los fraudes, es parte de su estrategia para realizar el mismo, dado el conocimiento de este tipo de confirmación. La incorporación de medidas de seguridad en la impresión de los cheques, códigos de seguridad y sistemas de control interno informático que han incorporado algunas instituciones bancarias procuran disminuir este tipo de fraudes.

3.7 Fraude informático

El fraude informático, consiste en la manipulación ilícita de los programas, datos o procesos contenidos en los sistemas informáticos, en cualquiera de las fases de su procesamiento, con el objeto de obtener beneficios indebidos en perjuicio de una institución o cliente de la misma. El Dr. Santiago Acurio Del Pino define que el fraude informático es: "EL CONJUNTO DE CONDUCTAS MALICIOSAS, QUE VALIÉNDOSE DE CUALQUIER MANIPULACIÓN FRAUDULENTO, MODIFIQUEN O INTERFIERAN EL FUNCIONAMIENTO DE UN PROGRAMA INFORMÁTICO, SISTEMA INFORMÁTICO, SISTEMA TELEMÁTICO O ALGUNA DE SUS PARTES COMPONENTES, PARA PRODUCIR UN PERJUICIO ECONÓMICO DE CUALQUIER ÍNDOLE".(1:2)

No obstante que las áreas responsables de la administración de los centros informáticos utilizan políticas de seguridad, así como técnicas y herramientas para prevenir fraudes, tales como claves de acceso, encriptamiento y codificación de mensajes, entre otros, estos se vuelven cada día más complejos, dado el desarrollo de la tecnología informática, la cual no tiene límites previsibles, incluyendo los sistemas modernos de comunicación remota que permiten el acceso desde cualquier ordenador, sin importar su ubicación física, a los sistemas

informáticos de los bancos que ofrecen diferentes servicios a sus clientes para facilitarles sus consultas, pagos, transferencias, etc.

Dentro de los diferentes tipos de fraudes informáticos se pueden mencionar los siguientes:

- **Piratería.** Es la sustracción indebida de programas, archivos o información de cuentas, ya sea mediante listados, medios magnéticos o internet con el objetivo de venderlos o darle otro uso para beneficio de quien ejecuta la acción.
- **Fraude en compras por Internet.** Utilizando como medio de pago las tarjetas de crédito, se constituyen en operaciones de riesgo, máxime cuando estas se efectúan en establecimientos que no cuentan con sistemas de seguridad, para procesar tales transacciones, también denominados sitios no seguros, por lo que se puede estar expuesto al robo de la información de la tarjeta por medio de los hackers o piratas informáticos, y con ello consumos fraudulentos que afectarán el saldo de las cuentas. Para disminuir los riesgos en las compras por internet, algunas instituciones han diseñado tarjetas secundarias, asociadas a la principal, que permite efectuar transacciones comerciales y asignan los fondos necesarios para realizar la misma sin exponer el límite autorizado de la titular.

En adición a lo indicado, tanto los bancos, como las empresas emisoras de tarjetas, han incorporado en sus sistemas informáticos medidas de seguridad que les permita minimizar los riesgos por lo que evalúan el comportamiento de consumo de sus clientes, consumos diversos en un solo establecimiento, montos de compra, lugares remotos de consumos, etc., sin embargo, las personas responsables de este tipo de delitos continúan vigentes para lo cual utilizan sistemas sofisticados y debilidades de control o seguridad para continuar con tales prácticas.

- **Pishing o Ir de Pesca.** Es otro tipo de fraude que los piratas por Internet, emplean mediante programas especialmente diseñados y obtienen toda la

información que necesitan de los clientes de banca por Internet, para realizar sus acciones fraudulentas. En este tipo de fraude, se hace creer a las víctimas que están en la página web del banco, cuando en realidad están en una página duplicada (clonada). Por medio del envío de correos electrónicos, que aparentemente vienen de la entidad bancaria, obtienen la información de cuentas bancarias y números de tarjetas de crédito. Desde allí le solicitan a los usuarios ingresar y actualizar todos sus datos. La información obtenida es utilizada para fines fraudulentos.

- **Ket loggers o registradores de teclas.** Este tipo de estafa consiste en infiltrar en las computadoras de las personas o empresas, programas especiales, que por medio de un diskete almacenan lo que la persona escribe, mientras ingresa a su banco por internet. Al ser ejecutados, permite un control en línea de los computadores de los usuarios, se logran así las contraseñas bancarias y, por consiguiente, el acceso a cuentas, desde donde se transfieren los fondos a otras cuentas habilitadas para el efecto.

En Brasil, “los fraudes bancarios a través de Internet, aumentaron un 688 por ciento entre enero y septiembre del 2005, en comparación con el mismo período de 2004, reportó un estudio especializado en seguridad informática denominado Centro de Estudios, Respuesta y Tratamiento de Incidentes de Seguridad del Comité Gestor de Internet de Brasil. En los primeros nueve meses del año 2005, comparado con el mismo período de 2004, las denuncias de fraudes bancarios pasaron de 2,340 a 18,443, con 8,288 casos en el tercer trimestre.”⁽¹⁸⁾

Por su parte el director general de la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios de España, citó en el Congreso Internacional de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios Financieros, que los fraudes cibernéticos se cuantifican en 105 mil millones de dólares según noticia publicada en México el 23 de febrero del presente año. ⁽²²⁾

- **Claves Secretas.** La apropiación indebida de las claves secretas (número de identificación personal), tanto del personal o funcionarios como de clientes, permitirá el acceso ilícito y manipulación de información o datos de las cuentas, bases de datos, programas, etc.
- **Intercepción.** Consiste en la intervención de los circuitos de comunicación, fibra óptica, cable físico o satélite, en cualquier punto con el fin de ingresar al sistema informático. Esta intercepción puede darse entre terminales y computadoras, entre computadores y computadores, etc.
- **Alteración de información.** Consiste en cambiar la información durante la entrada al sistema o la salida del mismo, afectando la información de las bases de datos.
- **Alteración de programas.** Consiste en el diseño de instrucciones, procesos u otras formas con el fin de engañar al sistema y de manera ilícita obtener beneficios. Dentro de los fraudes más conocidos se pueden mencionar los siguientes:

Caballo de Troya. Consiste en colocar instrucciones adicionales y/o modificar las existentes, en un programa, para que además de las funciones propias, efectúe una función no autorizada. Este fraude se esconde entre los cientos de instrucciones de un programa.

Técnica del Salami. Consiste en el robo de pequeñas cantidades desde un gran número de registros, alterando el programa. Los fondos obtenidos se aplican a una cuenta especial. Los totales de control no cambian.

Bomba lógica. En este tipo de fraude se diseña un proceso que permite que un programa funcione normalmente, hasta que se presente una condición que provocará realizar una acción no autorizada.

Superzapping o llave no autorizada. Abre cualquier archivo del ordenador por muy protegido que esté, con el fin de alterar, borrar, copiar, insertar o utilizar, en cualquier forma no permitida, datos almacenados en el ordenador.

Virus. Son programas diseñados intencionalmente con el objetivo de causar daños a la información o archivos en el momento de ejecutarse.

Como ya se indicó, la vulnerabilidad a la que están expuestos los sistemas informáticos de los bancos, se incrementa cada día, dado el interés de los mismos de contar con tecnología moderna, enfrentar la globalización, la cual está disponible al público usuario. Esto conlleva el incremento de las inversiones en seguridad para proteger sus sistemas, debido los riesgos que conllevan las nuevas facilidades de acceso remoto a los mismos.

3.8 El Departamento de Seguridad ante los fraudes

El Departamento de Seguridad viene a constituirse como un área muy importante para las instituciones bancarias, por cuanto las necesidades de protección a sus bienes, la seguridad interna y la seguridad a terceros que utilizan sus servicios, vienen a ser el soporte de protección de las mismas. Este departamento desempeña una función muy importante en materia de prevención e investigación de fraudes o delitos que afecten o que pueden estar expuestos los bancos.

Dentro de las principales clases de seguridad que pueden ser atendidas por este departamento están las siguientes:

- **Seguridad humana**

La adecuada selección del personal que ingresará a laborar a la institución bancaria, es una de las más importantes medidas de seguridad que se debe implementar en la misma, ya que no basta con una selección técnica del personal si no se cubren otros aspectos complementarios como es la investigación de este y entrevistas socioeconómicas que permitan determinar entre otros: la honradez, responsabilidad, referencias laborales y comerciales, antecedentes educativos, penales y laborales, vicios, endeudamiento, salud

física y otros puntos que se consideren importantes previos a su reclutamiento. Asimismo, la inducción adecuada y capacitación posterior a su selección, garantizará en parte los resultados que se esperan para el cumplimiento de sus labores en las áreas asignadas de trabajo y, por otra parte, un personal que transmita confianza en el manejo de las operaciones que tendrá a su cargo.

- **Seguridad física**

Se basa en la implementación de sistemas de protección en las oficinas bancarias, con el fin de controlar el ingreso de personas que harán gestiones en las diferentes oficinas o agencias de la institución bancaria o bien restringir el acceso a áreas no autorizadas.

Asimismo, es parte importante en esta materia de seguridad el papel que debe desempeñar el jefe de esta área al momento de diseñarse nuevas oficinas o agencias para que en las mismas queden implementadas recomendaciones en su construcción adecuadas, de conformidad al riesgo del área en que estará ubicada. Dentro de éstas se menciona: seguridad en los muros internos y externos, ubicación de la bóveda, salidas de emergencia, garitas de control, tipos de bóveda y cerraduras, áreas de carga y descarga de valores, medidas sobre áreas restringidas, ubicación del área de centro cómputo, ubicación de equipos contra incendio, de emergencia y aire acondicionado.

- **Seguridad industrial**

Consiste en las normas de control que deben de observarse dentro de las oficinas bancarias con el fin de minimizar los riesgos y accidentes. Dentro de éstas se mencionan las siguientes:

- Normas de higiene y limpieza.
- Mantenimiento preventivo de equipo de plantas eléctricas o inversores, equipo contra incendios, lámparas de emergencia y capacitación para su uso adecuado.
- Señalización de salidas de emergencia y programación de simulacros de emergencia y la conformación de equipos en el personal.

- Divulgación adecuada de material didáctico sobre las normas de seguridad y prevención.

- **Seguridad electrónica.**

La instalación y utilización de dispositivos electrónicos en las diferentes áreas de riesgo del banco, tanto en oficinas centrales como en sus agencias, en las cuales se manejan y custodian valores, documentos importantes y área de cómputo, permiten a las mismas tener sistemas de prevención que dificultarán la comisión de un delito o en todo caso, serán elementos para una futura investigación.

Entre estos dispositivos se pueden mencionar entre otros:

- Alarmas. Dentro de éstas se encuentran los detectores o sensores de movimiento, sensores de golpe en los muros perimetrales, botones de alarma ubicados en áreas estratégicas.
- Cerraduras electrónicas con clave de apertura de agencias e ingreso a las áreas restringidas.
- Mecanismos de retardo de apertura de bóvedas.
- Monitoreo por video o remoto de las áreas de riesgo.
- Arcos y detectores manuales de metales.
- Detectores de billetes falsos.

- **Seguridad operacional**

Aunque la seguridad operacional es una materia que involucra a todas las áreas de una institución bancaria, dados los controles internos que deben de implementarse en las diversas operaciones que se llevan a cabo en cada una de ellas, también el Departamento de Seguridad debe jugar un papel muy importante en este punto, en función de proteger los intereses de la institución.

Entre los aspectos importantes en que participa éste departamento pueden mencionarse, entre otros:

- Control en el traslado de valores por medio de unidades blindadas, si éstas son propias de la institución y la implementación de controles cuando el traslado se efectúa mediante empresas contratadas.
 - Investigación de documentos y referencias en apertura de cuentas a través de visitas físicas o por medio de bases de datos específicas.
 - Participa en la elaboración de chequeras y otros documentos de valor analizando el papel de seguridad a emplear en las mismas, así como una investigación de las empresas que son contratadas para el efecto.
 - Preparación de programas de capacitación al personal de las diferentes áreas de la institución, especialmente el personal de agencias en temas referentes a documentos de identificación, comportamiento en el momento de asaltos, activación de alarmas, medidas a considerar en la apertura de agencias, controles en las cajas de seguridad.
- **Investigación de delitos**

El Departamento de Seguridad, debe contar con personal especializado para la investigación de casos de estafas u otros delitos que puedan ser cometidos, que pueden afectar los intereses de la institución o de sus clientes y que por su importancia son hechos de su conocimiento por las diferentes áreas del banco. En lo que corresponda se debe actuar de manera coordinada con el Departamento de Auditoría Interna y Asesoría Jurídica.

CAPÍTULO IV

EL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE DEPOSITOS

4.1 Definición

“El sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.” ⁽⁵⁾

4.2 Importancia

El control interno en un banco es de vital importancia, por cuanto de la adecuada implementación del mismo dependerá que se pueda obtener la información financiera exacta y oportuna para la toma de decisiones que a diario deben considerarse, que exista la eficiencia operativa en cada una de sus áreas, que será importante para el manejo de su rentabilidad, mejorar su rendimiento y ante todo, prevenir riesgos de pérdidas. Claro está, que no importa qué tan bien haya sido diseñado y operado el sistema de control interno, si en su observancia y cumplimiento no están comprometidos todos sus miembros, especialmente su Consejo de Administración, la alta gerencia, funcionarios y de manera muy importante su Auditoría Interna.

4.3 Control Interno administrativo

El control interno administrativo se refiere al plan de organización, los métodos procedimientos y registros que se tienen establecidos en un banco relacionados con la toma de decisiones, el cumplimiento de las políticas dictadas por el Consejo de Administración, con el fin de lograr la eficiencia de las operaciones y cumplir con los objetivos trazados por la institución.

4.3.1 Selección de personal

Por sólida que sea la organización de un banco y que los procedimientos que se hayan implementado sean los adecuados, el control interno no puede cumplir con su objetivo si el personal que se ha contratado para el desarrollo de las actividades diarias no es el indicado. Debe de tenerse presente, que parte de los fraudes internos cometidos en operaciones de depósitos en las instituciones bancarias, son originados por personal que no fue examinado o investigado adecuadamente en su proceso de reclutamiento o bien por personal que no se encuentra estimulado por la falta de reconocimientos e incentivos. Por lo tanto, la adopción de políticas adecuadas de reclutamiento y dirección de personal, deben incluir, entre otras, las siguientes medidas:

- Evaluaciones psicológicas.
- Investigaciones socio-económicas.
- Identificación de fuentes ideales para reclutamiento de personal.
- Contar con perfiles de puestos para contratar al personal adecuado para cada plaza.
- Promoción de personal por méritos, capacidad, eficiencia y buen desempeño.
- Moral y ética, ya que éstos son unos de los puntos importantes del control interno.
- Retribución. Un personal remunerado adecuadamente y con planes de incentivos realiza su trabajo con entusiasmo y desarrolla sus actividades con mayor eficiencia.

Las pruebas e investigaciones también deben extenderse al personal temporal, ya que éstos también eventualmente tendrán acceso a información y registros contables.

La evaluación permanente del personal es importante, por cuanto permitirá vigilar su rendimiento en el área asignada dentro del entorno social en el cual se desenvuelve y otros aspectos que pueden dar índices de problemas personales o internos de trabajo.

4.3.2 Segregación de funciones

La segregación de funciones es uno de los elementos importantes en el control interno de una institución bancaria, ya que por medio de la misma, se evitará que un funcionario o empleado tenga el control absoluto de una operación y restringe además el acceso a operaciones que no le estén autorizadas, tomando en consideración su rango administrativo.

En el caso del área de depósitos, debe considerarse para el efecto:

- Una adecuada descentralización de funciones que no permita que una dependencia o persona tenga el control absoluto de una operación.
- Que existan normas y procedimientos, tanto de operación como de seguridad, que se observen y evalúen periódicamente.
- Que exista una supervisión adecuada, tanto de los responsables del Departamento como de la Auditoría Interna, por las operaciones realizadas en las diferentes dependencias del banco, para evitar errores y prevenir operaciones no autorizadas a través de los registros informáticos.

4.3.3 Capacitación

La política sobre el recurso humano debe comprender, además de una adecuada selección, métodos de remuneración, promoción e incentivos, la orientación y capacitación constante en las áreas en las que habrá de desenvolverse, así como en las áreas de moral y ética que vienen a constituir materias importantes en el desempeño de las labores, máxime en áreas de atención de clientes, en las cuales el conocimiento de las operaciones de los mismos requiere el manejo de dichos valores.

Una capacitación adecuada y constante para el personal que atiende operaciones en las áreas de atención al público, así como operativas, permitirá una mejor atención y evitará errores importantes, máxime en períodos de alta presión, a la vez permitirá detectar operaciones anormales o ilícitas que puedan afectar los intereses de la institución bancaria. Los bancos han sido afectados en el transcurso de los años por personas, que mediante operaciones ilícitas, han

estafado a clientes mediante el cobro de cheques falsos, sustracción de chequeras, apertura de cuentas y cobro de cheques por medio de documentación alterada, u otras operaciones. Además, debe considerarse que la legislación bancaria actual requiere de controles y capacitación específica del personal para detectar operaciones de lavado de dinero.

En los programas de capacitación al personal de las áreas de caja y depósitos, deben involucrarse, con la coordinación de Recursos Humanos, los departamentos de Seguridad, Auditoría y Asesoría Jurídica, con el fin de preparar adecuadamente al personal de las áreas indicadas, en el conocimiento de documentación legal, técnicas de detección de irregularidades en documentos presentados para su cobro, tipos de estafas frecuentes, características legales y seguridad de los cheques, reconocimiento de operaciones irregulares, estudio de comportamiento de usuarios de servicios y otros puntos importantes, que deben considerarse en las actividades diarias en la atención de sus operaciones y que permitirán detectar irregularidades que puedan presentarse.

4.3.4 Investigación y seguimiento

Ante las alertas de anomalías que puedan generarse en las operaciones de depósitos, derivado de los controles internos establecidos, o fraudes ya cometidos en perjuicio de la institución bancaria o de sus clientes, deberá procederse de inmediato a su investigación, para lo cual debe existir una coordinación adecuada entre las áreas de Operaciones, Auditoría Interna, Seguridad y, en lo que corresponda, con la intervención de la Asesoría Jurídica.

Los fraudes que llegan a materializarse permiten detectar luego de su evaluación, las deficiencias existentes en el control interno de la operación realizada, para lo cual deben determinarse las responsabilidades correspondientes y las correcciones que procedan.

4.4 Control Interno en las áreas operativas

El objetivo básico de implementar controles internos en las áreas operativas de un banco, es disminuir los riesgos críticos a niveles razonables o tolerables, ya que éstos difícilmente pueden eliminarse en su totalidad.

En el área de depósitos bancarios es necesario contar con controles eficientes en las operaciones que a continuación se detallan, por cuanto cualquier debilidad en las mismas pueden dar origen riesgos de fraudes.

- Recepción de depósitos y pago de cheques o retiros a través de ventanillas de agencias.
- Emisión de notas de débito y crédito las cuales son emitidas por diferentes dependencias del banco.
- La solicitud y entrega de chequeras, efectuadas por medio de formularios autorizados y, en algunos casos, por solicitudes por escrito de empresas.
- Impresión de chequeras, las cuales pueden elaborarse en la misma institución bancaria o empresas especializadas contratadas para el efecto.
- La entrega de chequeras.
- La compensación de cheques.
- La contabilización de operaciones relacionadas con cuentas de depósitos efectuadas por las distintas dependencias del banco.
- La liberación de reservas y sobregiros en cuentas.
- Cheques rechazados en compensación.
- Compra de giros y cheques de caja con cargo a cuentas de depósitos.
- Transacciones inusuales en cuentas de depósitos.
- Correcciones a efectuar en los registros de informática.
- El acceso a las cuentas, por medio de las distintas terminales de informática instaladas en las diferentes dependencias del banco, estableciéndose para el efecto niveles de autorización y claves de seguridad para las mismas.
- Cuentas inactivas.

- Operaciones de traslado de cuentas, pagos de servicios u otras, efectuadas por los cuentahabientes autorizados por medio del sistema de banca electrónica.
- Modificaciones a programas informáticos que afecten las operaciones de depósitos.
- Operaciones a través de tarjetas de débito, ya sea por medio de cajeros automáticos o bien por pagos en establecimientos comerciales.

4.5 Control interno en el área de informática

Comprende el conjunto de medidas y acciones que se implementan, ya sean manuales o automáticas, con el objetivo de prevenir, corregir errores o irregularidades, detectar operaciones y accesos no autorizados que puedan afectar el funcionamiento de un sistema o cometer un delito en perjuicio de la institución.

Las altas autoridades de un banco deben tomar conciencia que la globalización, la utilización de la banca virtual, la incorporación de nuevos productos como respuesta a la competencia, la utilización de empresas de servicios para ejecutar los procesos de operación, las fusiones o alianzas estratégicas, así como la constante evolución de los sistemas informáticos que cada día son más complejos, requieren la implementación de controles internos adecuados que permitan detectar oportunamente problemas o evitar fallas significativas, por lo que deben ser revisados constantemente, para constatar su adecuado funcionamiento.

El control interno informático, debe ejercer control diario y constante de las diferentes operaciones que se realizan por medio de los sistemas y es su función que las operaciones realizadas por medio de los mismos sean correctas y válidas.

Los controles internos en el área de informática se clasifican en tres categorías:

Preventivos. Son los que tienen por objeto evitar un hecho, tal es el caso de un programa de seguridad que impida los accesos no autorizados al sistema.

Detectivos. Son aquellos que se incorporan cuando fallan los preventivos, para conocer los eventos en el momento que suceden. Por ejemplo, el registro de intentos de acceso no autorizados, el registro de la actividad diaria para detectar errores u omisiones, correcciones o cambios en la información de archivos maestros.

Correctivos. Son los que facilitan la vuelta a la normalidad cuando se han producido incidencias. Por ejemplo, la recuperación de un archivo dañado a partir de las copias de seguridad.

El control interno informático debe ser implementado en las diferentes actividades operativas. Se mencionan entre éstas las siguientes:

- **Controles en la entrada de datos.** Tienen por objeto que los usuarios que ingresen al sistema estén autorizados, que los datos que ingresen al sistema no se pierdan, se alteren o dupliquen. Dentro de estos podemos mencionar el uso del dígito verificador, el uso de claves de acceso de los usuarios autorizados de conformidad a la estructura administrativa y tipo de operación
- **Controles de transmisión de datos.** Tienen por objeto asegurar la calidad e integridad de la transmisión, con el objeto de evitar errores que puedan afectar una operación y, en todo caso, identificar el origen de la misma. Dentro de éstos se pueden mencionar:
 - Identificación de los usuarios y Terminal. Permiten identificar el origen de una operación.

- Tablas de usuarios que permiten identificar a los usuarios autorizados y sus niveles de operación.
 - Encriptación de la información. Utiliza un programa especial y por medio de llaves o contraseñas se codifica o cifra la información que se desea proteger. Este sistema tiene por objeto reducir los riesgos y alteración de la información.
 - Respaldo de la red. Su objetivo es contar con una línea alterna, si en determinado momento llega a fallar la línea principal que comunica con la red.
- **Controles de procesamiento.** Tienen por objeto establecer que la producción diaria sea efectiva y de conformidad a las operaciones enviadas por los usuarios autorizados. Entre éstos se pueden mencionar los siguientes:
 - Los totales de control. Estos tienen por objeto establecer que los totales de valores enviados fueron procesados correctamente, comparándoles contra los totales procesados reportados por el sistema.
 - Validación de la razonabilidad de la operación. Tiene por objeto establecer que la información procesada se encuentre dentro de un grado razonable.
- **Controles de almacenamiento:** Estos controles tienen por objeto garantizar al banco que la información procesada está debidamente resguardada y respaldada. Entre éstos podemos citar:
 - Archivos de respaldo (back ups). Comprende la copia de los archivos que permitirán en un momento dado que la información pueda ser recuperada.
 - Manuales de procedimientos. Comprende el resguardo, en un lugar seguro, de los manuales de programación, biblioteca de documentación y archivos, así como los manuales de otros procedimientos que permitan la adecuada consulta de otras operaciones del sistema informático en cualquier momento.
 - Copia de los programas. El programa, tanto del sistema operativo como de las aplicaciones, debe estar respaldado por medio de copias de los mismos, que garantizarán en un momento dado la continuidad de las operaciones en

caso de daño del que está en uso. Es importante que los programas originales estén debidamente resguardados en un lugar seguro.

- **Controles de Salida.** Estos controles tienen por objeto establecer que la información procesada es correcta, que se emitan las copias autorizadas de los listados y que las mismas sean entregadas al personal responsable del control de las operaciones y funcionarios que harán uso de las mismas.

CAPÍTULO V

LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN EL ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES EN LAS OPERACIONES DE DEPÓSITOS

5.1 Auditoría Interna

La auditoría interna es una actividad independiente de gestión, que tiene como función principal apoyar a la alta dirección de un banco, en la revisión de operaciones que se efectúan en las diferentes áreas de la organización para detectar oportunamente errores, irregularidades y desviaciones, para luego recomendar las medidas de corrección que procedan. Asimismo, califica y evalúa la eficiencia de los sistemas administrativos, el grado de eficiencia y transparencia con que se manejan los recursos financieros, así como el cumplimiento de las normas legales y los lineamientos de política y planes de acción, para de esta manera coadyuvar al logro de los propósitos fundamentales de la organización.

5.2 Objetivos de la Auditoría Interna

Dentro de los objetivos que tiene a su cargo la Auditoría Interna están los siguientes:

- Estudiar, evaluar y vigilar la efectividad del sistema de control interno establecido.
- Garantizar, con base a la efectividad del sistema del control interno que la información financiera del banco, básica para la toma de decisiones, sea confiable y oportuna. Asimismo, es importante para la presentación razonable de sus estados financieros.
- Determinar la propiedad de los activos de la institución así como la salvaguarda contra los diferentes tipos de riesgos.
- Identificar los diferentes tipos de riesgos, administrativos, operativos, financieros, informáticos etc., y recomendar los controles sobre los mismos.

- Asesorar a la alta dirección del banco en materia financiera, fiscal y administrativa.
- Promover la eficiencia de las operaciones que se realizan en las diferentes áreas de la organización.
- Velar por el efectivo cumplimiento de los objetivos, planes, políticas, procedimientos, disposiciones internas, leyes y reglamentos que regulen las operaciones de la institución.
- Prestar asesoría en el diseño de programas o sistemas nuevos, con el objetivo de establecer los controles apropiados para evitar errores y determinar alertas tempranas ante riesgos que puedan afectar las operaciones del banco.

5.3 Importancia de la Auditoría Interna en el establecimiento de controles de las operaciones de depósito

Los depósitos bancarios son la principal fuente de captación de recursos de una institución bancaria y se constituyen en una área muy sensible para la comisión de acciones que pueden afectar el patrimonio de los bancos, por lo que el Departamento de Auditoría Interna debe jugar un papel muy importante y colaborar de manera activa en los diferentes procesos operativos, administrativos e informáticos en la elaboración e implementación de controles internos, modelos de medición de riesgos y determinación de alertas tempranas, con el objeto de reducir los errores y riesgos de fraudes, tanto de carácter interno como externo, además de proteger a la institución y cuentahabientes de operaciones que pueden afectar su patrimonio. Implementados los controles respectivos, la Auditoría Interna deberá velar por el efectivo cumplimiento de los mismos y, dictará las medidas correctivas que en su caso procedan, al identificar oportunamente errores, desviaciones, irregularidades o riesgos que se detecten con base a sus revisiones.

Debe considerarse que la modernización de la banca y la utilización cada vez más de nuevas herramientas informáticas, obligan a una participación más activa del Departamento de Auditoría Interna en el establecimiento de controles en las diferentes etapas del desarrollo de nuevos programas y sistemas, para que éstos sean más sólidos y seguros, sin que esto signifique la pérdida de la independencia que debe mantener para supervisar posteriormente las operaciones. La especialización del personal de Auditoría Interna en el área de sistemas y el uso de herramientas computacionales especializadas para la revisión y monitoreo de las operaciones se hace imperativa.

5.4 Exposición de casos de fraudes relacionados con depósitos bancarios

No obstante que la banca efectúa constantemente inversiones importantes para aplicar nueva tecnología en el manejo de sus operaciones, así como en la seguridad en el manejo y resguardo de su información, el fraude en las cuentas de depósitos también va acompañado de dicha tecnología, para atentar contra intereses de personas, empresas y bancos.

A continuación y con fines didácticos, se presentan algunos casos de fraudes bancarios, para lo cual se han cambiado los nombres de las instituciones afectadas.

- **Falsificación de cheques**

Caso 1. La empresa Arrendamientos, S.A., elaboró con una imprenta especializada sus cheques para su uso normal. Poco tiempo después de haber recibido los cheques indicados, fue consultada por el banco sobre la presentación de un cheque para su pago por valor de Q 50,000.00, cuya numeración correspondía a la nueva impresión aún no emitida, el cual se presentó para su cobro.

Luego de la consulta respectiva, por parte de la empresa se dio la alerta al banco de que el cheque se encontraba físicamente en la misma, por lo que se denegó su pago, dándose a la fuga la persona que presentó el cheque para su cobro, al verse descubierta.

- **Falsificación de cheques con intervención de línea telefónica**

Caso 2. Una persona se presentó a la agencia del banco, ubicada en el oriente del país, con el objeto de cobrar un cheque supuestamente emitido por una empresa radicada en la capital, por valor de Q.250,000.00; para el efecto, solicitó que el pago del mismo se hiciera una parte en efectivo y la emisión de cheques de caja por la diferencia. El jefe de la agencia, al seguir las instrucciones del manual de procedimientos respectivo, dado el monto del cheque, procedió a consultarlo vía teléfono, con la empresa propietaria de la cuenta y supuesta emisora del mismo, así como cotejar las firmas respectivas, recibiendo la autorización para el pago correspondiente.

Días después a la empresa cliente del banco se le rechazan varios cheques por falta de fondos, lo que motivó el reclamo de la empresa. Luego de efectuar la investigación respectiva, se estableció que el cheque que se pagó no había sido emitido por la empresa, ya que el original del mismo estaba en su poder y la consulta telefónica nunca había sido efectuada, dado que se había intervenido la línea telefónica por parte de las personas que cometieron el fraude.

- **Solicitud de chequeras por medio de papel con membrete de una empresa**

Caso 3. La empresa Medicinas al Instante, S.A., solicitó al banco dos chequeras de 50 hojas por medio de una carta, que presentaba las firmas autorizadas en la cuenta, tanto del representante legal como del director administrativo. El banco con base a la nota citada, elaboró las chequeras y procedió a su entrega en la fecha correspondiente.

Con base a las nuevas chequeras, se giraron varios cheques por valores importantes, algunos se cobraron en efectivo y en otros se solicitó la emisión de cheques de caja a favor de terceras personas. La empresa Medicinas al Instante, S.A., se dio cuenta del faltante cuando elaboró su conciliación bancaria y determinó que varios cheques pagados no habían sido solicitados por la misma. El banco responsable de la entrega de las chequeras argumentó en su defensa que las firmas eran las autorizadas y el papel, por medio del cual se solicitaron las chequeras sí correspondía a la empresa indicada. La empresa afectada indicó en su defensa que las firmas así como la documentación utilizada para solicitar las chequeras no eran las autorizadas, no obstante su similitud. El caso en cuestión sigue en proceso judicial.

Fraude por alteración de valores en cheques originales

Caso 4. El representante legal de la empresa Viveros, S.A., se presentó a su banco para indicar su desacuerdo en la falta de saldo de su cuenta, según los registros del banco, ya que de conformidad a su chequera su empresa tenía suficientes fondos.

Al efectuarse la investigación correspondiente, se determinó que varios de los cheques que el representante legal había emitido, de conformidad a los registros de su chequera, no coincidían con los valores y nombres de los cheques pagados por el banco. Luego de una amplia investigación, se determinó que los cheques ya firmados por el representante legal eran entregados a su secretaria, quién se las ingenió para cambiar la información y valores de los mismos y por medio de terceras personas efectuar el cobro correspondiente. La secretaria indicada, renunció a sus labores días después de cometidos los cobros irregulares.

- **Fraude por depósitos en cuentas con boletas falsificadas**

Caso 5. El Gerente Financiero de la empresa Mercantiles, S.A., se presentó al banco para protestar por la falta de operación en los registros del banco, de varias boletas de depósitos monetarios que su empresa ya había operado contablemente y según su conciliación bancaria, el banco había obviado registrarlas en el estado de cuenta. Las boletas indicadas, fueron presentadas con las certificaciones correspondientes.

Al proceder al análisis respectivo, se determinó por parte del banco que las boletas, si bien correspondían a formularios impresos de su entidad, las mismas habían sido falsificadas en la impresión de las máquinas certificadoras, todas presentaban el mismo número correlativo de control, horas y fechas, no obstante que los supuestos depósitos eran emitidos en fechas diferentes. Por otro lado, se estableció que las boletas indicadas presentaban sellos de varias agencias, cuando en realidad los depósitos se efectuaban en una sola agencia bancaria que estaba cerca a la empresa afectada. De la investigación efectuada, se estableció finalmente que el contador de la empresa se había apropiado de los fondos, y en conjunto con el programador de la misma, habían falsificado los depósitos y elaborado por medio de un programa la certificación de las boletas de depósitos bancarios. En el escritorio del contador se encontraron los sellos falsificados de las agencias bancarias.

Caso 6. La empresa Velas, S.A. vendía a sus clientes mayoristas fardos de su producto, la copia de la boleta de depósito bancario era su comprobante de pago para entregar la mercadería sin cerciorarse de la veracidad de tales depósitos.

El procedimiento indicado, ocasionó pérdidas importantes para la empresa, por cuanto había sido objeto de estafa, al haber entregado a varias personas, quienes sabían de la debilidad de los controles, mercadería con boletas bancarias falsificadas. De haber contado con el sistema de banca por

internet, se habría confirmado la información bancaria y evitado las pérdidas financieras.

- **Fraude por retiro de fondos de cuentas de depósitos inactivas.**

Caso 7. El jefe de la agencia del banco, procedió a habilitar la terminal de trabajo a cargo del receptor que se había retirado temporalmente de sus labores, para el efecto utilizó la clave del mismo, que de alguna manera era de su conocimiento. En la terminal citada, operó un retiro de ahorro de una cuenta inactiva, para lo cual ingresó el saldo de la cuenta y falsificó la firma de la boleta respectiva. Para su infortunio, una semana más tarde se presentó el cuentahabiente a efectuar una operación en su libreta en otra agencia y advirtió que le faltaban fondos por lo que puso la denuncia correspondiente. Luego de la investigación respectiva, se dedujeron las responsabilidades del caso y se dio de baja al funcionario involucrado

- **Fraude por falta de medidas de seguridad en el uso de la terminal de trabajo**

Caso 8. El gerente de la agencia bancaria, se retiró de su puesto de trabajo para atender a un cliente que requería sus servicios en el mostrador de ventanilla de receptor, pero dejó habilitada su terminal de cómputo. En el momento de retirarse, un empleado se acercó a la misma e ingresó al sistema una nota de crédito por valor de Q 100,000.00, pero fue descubierto en el momento por otro empleado. Se procedió a la reversión de la operación y despido de la persona indicada.

Caso 9. El Asistente de Gerencia de un banco, acostumbraba ingresar a las reuniones de trabajo, y para no perder la atención a clientes, delegaba en su secretaria sus claves de autorización de liberaciones de reservas y sobregiros que normalmente le solicitaban los mismos, con lo que violaba las medidas de control interno establecidas en la institución. Derivado de tales procedimientos, se ocasionaron sobregiros en algunas cuentas de depósitos

monetarios que se dieron sin su autorización personal, aunque sí con la utilización de su clave, lo que tuvo que reconocer y proceder a su recuperación.

- **Fraude por clonación de tarjeta de débito**

Caso 10. El señor Armando Paz, ha presentado a su banco el reclamo de que, en el estado de cuenta de depósitos se presentan consumos por pagos con su tarjeta de débito en varios establecimientos comerciales por valor de Q 5,000.00. Luego de las investigaciones del caso, efectivamente se establece el fraude en mención y se reconoce que se falsificó la tarjeta de débito así como la información de la banda magnética.

5.5 La Auditoría Interna ante los fraudes bancarios

No obstante, la existencia de controles que pueden estar incorporados en una institución bancaria, los fraudes o intentos de los mismos se continúan manifestando, por lo que las acciones de la Auditoría Interna al descubrirse una acción anómala, ya sea por la revisión de esta área o por denuncia de otros departamentos, deben encaminarse a evaluar:

- La forma en que se desarrolló o intentó efectuarse el mismo.
- La existencia de controles internos administrativos, operativos o informáticos y causas de la falta de cumplimiento o de detección.
- Si se presta atención a los indicadores de alerta temprana, tanto operativos, administrativos, como informáticos.
- La participación interna/externa en dicha operación.
- Determinación de responsabilidades.

En el caso de que el fraude se estableciera derivado de la utilización de técnicas o uso de herramientas informáticas, el personal especializado de Auditoría debe evaluar el mismo, a efecto de determinar las deficiencias que le dieron origen y dictar las recomendaciones para la corrección de los controles internos, independientemente a las acciones legales que correspondan.

En el proceso de investigación del fraude, el trabajo en equipo con el Departamento de Seguridad y la Asesoría Jurídica es importante, por lo que deberán estudiar la forma cómo se desarrolló el mismo y que personas e instituciones estuvieron involucradas, así como considerar las acciones legales pertinentes.

5.6 Importancia del examen de las operaciones de depósitos

Dado que los depósitos bancarios son la principal fuente de financiamiento de los bancos, su amplio volumen de clientes que los conforman, la cartera de saldos, la alta volatilidad en el caso de los depósitos monetarios o la falta de movimiento de parte de las cuentas (cuentas inactivas), viene a representar para la Auditoría Interna un área que deberá estar sujeta a revisiones de carácter permanente, por cuanto las mismas son blanco de personas que por medio de nuevas estrategias operativas o informáticas intentan acceder a los fondos de los clientes para apropiarse de los mismos o bien ser utilizadas por parte de los propios clientes, para actos ilegales.

5.7 Técnicas y herramientas de auditoría

Para la revisión y evaluación de las diferentes operaciones que se desarrollan en el área de depósitos bancarios, tales como apertura de cuentas, depósitos, retiros, operaciones por banca electrónica, movimientos de cuentas sujetas a control, correcciones, asignación y cambios en las tasas de interés, cancelación de cuentas, cálculo y capitalización de intereses, modificación de información en los datos del archivo maestro y otras, la Auditoría Interna puede hacer uso de diferentes técnicas y herramientas que le permitan cerciorarse de la validez de las operaciones que se han realizado o se realicen y determinar alertas, cuando las operaciones se efectúan dentro de ciertos parámetros establecidos a nivel informático. Asimismo, es importante aplicar estas técnicas y controles en el proceso de implementación de nuevos programas o sistemas informáticos, en los cuales la Auditoría Interna deberá efectuar pruebas con el fin de evaluar el diseño

de los mismos para determinar su confiabilidad. A continuación se citan algunas de ellas:

▪ **Las pruebas de proceso.**

Éstas se efectúan en el caso de nuevos programas que se desarrollen, consisten en proporcionar información con datos ficticios y resultados predeterminados para que sean procesados y luego cotejar los mismos con los resultados obtenidos luego de la aplicación del nuevo programa. Este tipo de pruebas son aplicables, por ejemplo, para los cálculos de intereses, vencimientos de depósitos a plazo, pruebas sobre retiros, depósitos, determinación de saldos, liberaciones de reservas y otros casos más.

▪ **Utilización de software o programas especializados para la revisión y monitoreo de operaciones.**

Actualmente, existen en el mercado herramientas especializadas para el monitoreo de las operaciones que se desarrollan en línea o tiempo real, las cuales facilitan la detección de transacciones en cualquier agencia, terminal administrativa u operación por internet, que se encuentran dentro de los parámetros previamente determinados o que están sujetas a controles al manifestarse una alerta..

La utilización de estas herramientas traen consigo los siguientes beneficios:

- Reducen el riesgo operacional y pérdidas, detectan fraudes y otras actividades maliciosas, en tiempo real.
- Desalienta a otras personas que desean efectuar acciones fraudulentas, al conocerse del uso de estas herramientas.
- Mejora la efectividad de la auditoría, al detectarse oportunamente un comportamiento sospechoso en una operación.
- Refuerza la seguridad de la institución y su red informática, al detectarse por medio de la misma, desviaciones y alteraciones de seguridad.

Existen otros tipos de herramientas especializadas de las que puede hacer uso la Auditoría Interna para efectuar revisiones, análisis de operaciones realizadas mediante las diferentes aplicaciones que controlan los programas de depósitos, detectar desviaciones o seguimiento de investigaciones y que permiten trabajar con bases de datos y los archivos del sistema de cómputo, por medio de las copias de los mismos.

En estos casos, es importante que el personal de Auditoría Interna reciba la capacitación para el manejo de las herramientas indicadas, dado que es importante que en el departamento indicado se tenga personal especializado en el área informática, para facilitar y aprovechar el uso tecnológico de las mismas.

- **Elaboración de programas incorporados en el sistema informático**

Estos programas, que pueden ser diseñados para el uso específico de la Auditoría Interna bajo parámetros previamente determinados por este departamento, tienen por objeto que diariamente, mensualmente o eventualmente se emitan reportes que darán alertas luego del proceso de las transacciones; se citan como ejemplo algunos casos:

- Reportes de cheques rechazados en la compensación, correspondiente a cuentas nuevas o existentes por valores importantes, que identifican los valores promedios de los últimos tres meses, para establecer el comportamiento de las cuentas.
- Reportes de cuentas inactivas que tuvieron movimiento el día anterior o el mismo día, con el fin de establecer la validez de la operación y la autorización respectiva.
- Reportes de movimientos de depósitos en efectivo o retiros de cuentas por valores sujetos a control.
- Reportes de operaciones de modificación de tasas de interés o de información del archivo maestro, para verificar la autorización de las mismas.

- Reporte por variaciones en el cálculo de intereses de determinadas cuentas.
- Descuadres en la compensación diaria de cheques.
- Saldos incorrectos de cuentas, por utilización de archivos incorrectos.

- **Confirmaciones de saldos**

La confirmación de saldos es un técnica importante que debe efectuarse, ya que por medio de la misma, la Auditoría Interna podrá estar en contacto con los cuentahabientes y determinar diferencias en los saldos de las cuentas, en virtud de las inconformidades que manifiesten los clientes en sus respuestas.

- **Evaluaciones**

Estas técnicas son importantes aplicarlas mediante cuestionarios, entrevistas con el personal, flujogramas que permitirán establecer, el funcionamiento adecuado del control interno, la falta de aplicación de procedimientos o disposiciones internas en el área auditada así como errores importante en el manejo operativo de transacciones.

5.8 Programa de auditoría de depósitos

La revisión de las operaciones de depósitos bancarios por parte del Departamento de Auditoría Interna, se efectúa de conformidad a una planeación previa y de acuerdo a un programa anual de trabajo. En casos especiales, ante el surgimiento de un evento que amerite intervención inmediata, se llevan a cabo auditorías especiales. Dicha planeación de la auditoría de depósitos debe estructurarse convenientemente, con el objeto de verificar el cumplimiento de los siguientes puntos:

- Si las operaciones que se efectúan por medio de las diversas áreas cumplen con las políticas internas, normas legales, así como con los procedimientos de operación establecidos.
- Si el control interno en el Departamento de Depósitos, Informática y áreas que tienen acceso a operaciones de depósitos es adecuado.
- Verificar la legitimidad de las operaciones realizadas en las cuentas.
- Verificar la adecuada capacitación del personal en el conocimiento de la normativa financiera, relativa al lavado de dinero u otros activos.
- Comprobar la exactitud de los saldos y registros contables correspondientes a las cuentas de depósitos.
- Comprobar su correcta presentación en los estados financieros de la institución.
- La deficiencia del personal y oportunidades para cometer errores e irregularidades.
- La seguridad de los sistemas informáticos, en cuanto a la calidad de la información, medidas de protección y seguridad de los archivos.
- Existencia de planes de recuperación de información o contingencias.

En la planeación anual de la auditoría de depósitos, deben contemplarse las metas, los alcances de los programas, que pueden cubrir revisiones permanentes, mensuales, trimestrales, semestrales o específicos, los procedimientos que se aplicarán según las circunstancias, el personal que se designará en la ejecución de los mismos, los antecedentes del área sujeta a revisión y control así como la elaboración de los informes respectivos.

Los programas diseñados servirán de guía para no obviar algún paso o revisión necesaria, de conformidad con los alcances determinados en cada caso. Dichos programas deberán ser flexibles, por cuanto han de revisarse periódicamente para efectuar las modificaciones que correspondan conforme a las necesidades, por cambios que se incorporen en los procesos internos o bien en la aplicación de nuevas técnicas que se incorporen.

El esquema de un programa de auditoría de depósitos deberá incluir lo siguiente:

- **Ambito de la auditoría**

Identificación del área que será auditada, que puede ser el Departamento de Depósitos, Compensación, Informática u otra que se determine.

- **Objetivo de la auditoría**

Es el motivo o conjunto de motivos por los cuales se desarrollará el trabajo de auditoría, entre los que se encuentran: la revisión de cuentas que se han abierto en un período de tiempo, determinación de la veracidad de los saldos de las cuentas de depósitos, exactitud en el cálculo de intereses provisionados o pagados, evaluación de operaciones de banca por Internet, evaluación de la seguridad informática, evaluación de cuentas inactivas u otros.

- **Alcance de la auditoría**

Comprende el trabajo a realizar y qué áreas serán sujetas de revisión y/o evaluación y, en función del riesgo, la profundidad de dicha revisión que estará determinada por el tamaño de la muestra.

- **Personal**

Identificación del personal de auditoría que participará en la labor asignada el cual deberá de seleccionarse según su experiencia y disciplinas necesarias para realizar la labor encomendada.

- **Técnicas y procedimientos a utilizar**

De conformidad con el objetivo de la auditoría, se debe determinar las técnicas y procedimientos a utilizar por parte del personal asignado. La utilización de programas y modelos informáticos, facilita de manera importante la labor de auditoría en el cumplimiento de las tareas asignadas en los programas respectivos.

- **Evaluación del control interno**

En los programas de trabajo debe considerarse la evaluación del control interno administrativo, operativo e informático, en el momento en que se planifique una revisión integral del departamento de depósitos, con el objeto de establecer entre otros puntos, si el mismo es efectivo y eficiente, a efecto de determinar los riesgos a que puede estar expuesta la institución por debilidades que presenten dichos controles.

- **Cumplimiento de normas legales e internas**

Tiene por objeto establecer que en las diferentes fases de operación de las cuentas, ya sea por aperturas de las mismas, transacciones de depósitos, transferencias, o bien asignación de tasas de interés, se cumplen con las normas internas de la institución y leyes que la regulan; tal es el caso de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Ley de Bancos y Grupos Financieros, Código de Comercio u otras.

5.8.1 Cuestionarios de control interno para una auditoría de depósitos

Como parte de la preparación del examen de las operaciones de depósitos, el auditor debe elaborar el cuestionario de comprobación sobre el control interno. Este documento, está constituido por una serie de preguntas las cuales deben de ser contestadas por funcionarios o empleados del área sujeta a revisión, en algunos casos las preguntas las contestará el mismo auditor durante el proceso de la auditoría basado en sus observaciones.

La aplicación de los cuestionarios ayudará en el proceso de la auditoría a determinar las áreas críticas

A continuación, se presentan modelos de cuestionarios de control interno que pueden ser aplicables en el desarrollo de una auditoría en las áreas de depósitos.

| Cuestionario de control interno de depósitos monetarios y de ahorros | | Aplica | |
|--|---|--------|----|
| | | Si | No |
| 1 | Apertura de cuentas | | |
| 1.1 | ¿Los expedientes de las cuentas nuevas cumplen con la documentación legal requerida por el Banco, conforme las normas internas? | | |
| 1.2 | ¿Se han efectuado confirmaciones a las bases de datos de las Asociación Bancaria u otras para obtener referencias de las cuentas aperturadas ? | | |
| 1.3 | ¿Se han efectuado investigaciones de las referencias y documentos legales presentados para aperturar las cuentas? | | |
| 1.4 | ¿Las aperturas se hacen con el depósito mínimo exigido por el reglamento respectivo? | | |
| 1.5 | ¿Las aperturas de las cuentas se encuentran debidamente revisadas y autorizada por un funcionario ? | | |
| 1.6 | ¿Las tarjetas de registro de firmas se encuentran debidamente llenas en su información y los espacios de firmas no utilizados se encuentran anulados? | | |
| | | | |
| 2 | Control de chequeras | | |
| 2.2 | ¿Se cumple con los requisitos de verificación previo a la entrega de chequeras solicitadas por los cuentahabientes? | | |
| 2.3 | ¿Se ingresa al sistema informático la numeración de las chequeras entregadas a los clientes? | | |
| 2.4 | ¿Se controlan adecuadamente las autorizaciones de cheques | | |
| 2.5 | ¿La entrega de chequeras a terceras personas se efectúa mediante solicitud escrita del cliente?. | | |
| 2.6 | ¿ Se confirma con el cliente dicha autorización previo a la entrega de la chequera? | | |
| 2.7 | ¿ Se lleva un control específico sobre las chequeras entregadas? | | |
| 2.8 | ¿ Si la chequera es solicitada a través de banca electrónica se confirma con el cliente previo a su entrega? | | |
| 2.9 | ¿Se verifica el proceso de seguridad en la emisión de chequeras y resguardo del papel de seguridad utilizado por la empresa contratada? | | |
| 2.10 | Participan los Departamentos de Seguridad y Auditoría Interna en el análisis del proveedor de chequeras y calidad del papel de seguridad a utilizar en el proceso de impresión? | | |
| | | | |
| 3 | Entrega y control de libretas | | |
| 3.1 | ¿Se tiene control adecuado sobre las existencias de libretas de ahorro en blanco y control contable de las mismas, tanto en oficinas centrales como en agencias? | | |
| 3.2 | ¿Están debidamente numeradas las libretas ? | | |
| 3.3 | ¿Se ingresa al sistema informático la numeración de las libretas entregadas a los clientes? | | |
| 3.4 | ¿ Son firmadas las libretas por un funcionario previo a su entrega | | |

| Cuestionario de control interno de depósitos monetarios y de ahorros | | Aplica | |
|--|--|--------|----|
| | | Si | No |
| 3.5 | ¿Participan los Departamentos de Seguridad y Auditoría Interna en el análisis del proveedor de libretas y calidad del papel de seguridad a utilizar en su elaboración? | | |
| 4 | Tarjetas de firmas autorizadas | | |
| 4.1 | ¿Las tarjetas de firmas se encuentran custodiadas con la seguridad del caso? | | |
| 4.2 | ¿Las solicitudes de modificaciones a los registros de firmas son debidamente autorizadas y revisadas por un funcionario? | | |
| 4.3 | ¿Se escanean e ingresan oportunamente las firmas autorizadas y sus modificaciones a los registros de informática para su consulta en línea por las agencias del banco? | | |
| 4.4 | ¿Se da de baja oportunamente del sistema de firmas a las cuentas que han sido canceladas? | | |
| 4.5 | ¿Sólo tienen acceso al sistema de consulta de registro de firmas funcionarios y personal debidamente autorizado por la Gerencia General? | | |
| 5 | Cuentas canceladas | | |
| 5.1 | ¿Se revisan las causas de cancelación de las cuentas? | | |
| 5.2 | ¿Si la cuenta es cancelada por mal manejo se incorpora esta a un registro de cuentas malas? | | |
| 5.3 | ¿Se requieren a los clientes cuyas cuentas se cancelan las chequeras pendientes de utilizar? | | |
| 5.4 | ¿Se destruyen las chequeras indicadas y se deja constancia en acta? | | |
| 5.5 | ¿Se recogen a los clientes las libretas de las cuentas de ahorro canceladas? | | |
| 5.6 | ¿Son debidamente anuladas las libretas de ahorro indicadas anteriormente? | | |
| 5.7 | ¿Se da de baja oportunamente en el sistema de firmas a las cuentas que han sido canceladas y con autorización de un funcionario? | | |
| 5.8 | ¿Son separadas de los archivos las tarjetas de firmas autorizadas de las cuentas canceladas? | | |
| 6 | Cuentas inactivas | | |
| 6.1 | ¿Se tiene definido por parte de Gerencia General el período para considerar a una cuenta como inactiva? | | |
| 6.2 | ¿Se cumple en informática con esta instrucción para bloquear el movimiento de estas cuentas? | | |

| Cuestionario de control interno de depósitos monetarios y de ahorros | | Aplica | |
|--|---|--------|----|
| | | Si | No |
| 6.3 | ¿ Se tiene establecido el proceso de autorización por parte de funcionarios para cuentas inactivas, que presenten cheques o retiros de ahorro para su cobro? | | |
| 6.4 | ¿Se generan listados especiales que sean trasladados a Auditoría sobre cuentas inactivas que presenten movimientos en su saldo? | | |
| 7 | Operaciones y control | | |
| 7.1 | ¿Se lleva control de las operaciones diarias y cuadro de saldos de contabilidad con los registros de informática? | | |
| 7.2 | ¿ Es una unidad independiente la que efectúa la revisión y cuadro de dichas operaciones? | | |
| 7.3 | ¿ Los registros contables son efectuados por personas distintas a los receptores/pagadores? | | |
| 7.4 | ¿Las operaciones de depósitos, notas de débito y crédito son respaldadas adecuadamente por la documentación respectiva? | | |
| 7.5 | ¿ Las notas de débito y crédito sólo pueden ser emitidas por funcionarios debidamente autorizados? | | |
| 7.6 | ¿ Las liberaciones de reservas y sobregiro de cuentas están delimitados y sólo pueden ser efectuadas por funcionarios debidamente autorizados? | | |
| 7.7 | ¿Se emiten reportes para Auditoría Interna que identifiquen las operaciones de liberación de reservas y sobregiros con la indicación de los funcionarios que autorizaron? | | |
| 7.8 | ¿ Las correcciones a los registros de informática son debidamente autorizados por un funcionario? | | |
| 7.9 | ¿Son cubiertos oportunamente los sobregiros? | | |
| 7.10 | ¿ Existe un reporte que muestre la antigüedad de los sobregiros? | | |
| 7.11 | ¿Se tienen establecidos parámetros a los receptores para pagar cheques y retiros de ahorros ? | | |
| 7.12 | ¿ Autorizan los funcionarios de agencias los cheques o retiros de ahorro presentados para su pago por montos que requieren autorización conforme las normas internas? | | |
| 7.13 | Se efectúan revisiones mensuales sobre los intereses provisionados mensualmente y capitalizaciones? | | |
| 7.14 | ¿Son revisados por Auditoría los cambios en las tasas de interés y asignaciones de tasas fuera de escala autorizada? | | |
| 7.15 | ¿Se remiten a los cuentahabientes mensualmente estados de cuenta? | | |

| | Cuestionario de control interno de depósitos monetarios y de ahorros | Aplica | |
|----------|--|--------|----|
| | | Si | No |
| | | | |
| 7.16 | ¿ Se requiere autorización por escrito de los clientes por los estados de cuenta retenidos para entrega personal en las agencias? | | |
| 7.17 | ¿ Firman los clientes algún registro por los estados de cuenta recibidos en las agencias? | | |
| 7.18 | ¿ Tienen capacitación los receptores de agencias sobre la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, que les permitan detectar operaciones anómalas o fraudulentas? | | |
| 7.19 | ¿Se evalúa el riesgo de las cuentas que tienen rechazos constantes de cheques por montos importantes? | | |
| 7.20 | ¿Se envía copia de estos reportes a Auditoría Interna? | | |
| 7.21 | ¿En la emisión y envío de las tarjetas de débito se guardan las medidas de seguridad establecidas ? | | |
| 7.22 | ¿Los plásticos vírgenes son custodiados en cajas de seguridad y con control contable? | | |
| 7.23 | ¿Se revisan y cuadran diariamente las operaciones generadas mediante puntos de venta y cajeros automáticos? | | |
| | | | |
| 8 | Controles en informática | | |
| 8.1 | ¿Se tiene parametrizados los accesos a los registros de informática de todos los funcionarios y empleados que les permitan acceder a los mismos según su nivel jerárquico y responsabilidad? | | |
| 8.2 | ¿Se tiene debidamente identificada a nivel de informática la terminal de cada empleado y funcionario ? | | |
| 8.3 | ¿Se tienen incorporadas medidas de seguridad mediante el uso de códigos de seguridad de todas las terminales, que permitan bloquear el acceso a personas no autorizadas, tanto en el inicio de operaciones como en descansapantallas? | | |
| 8.4 | ¿El sistema informático permite a los receptores visualizar el saldo de las cuentas de depósito? | | |
| 8.5 | ¿Se requiere por parte del sistema informático el cambio de claves a los usuarios cada cierto período de tiempo? | | |
| 8.6 | ¿ Se tienen incorporados sistemas de seguridad en informática, que permitan alertar, tanto a Auditoría Interna como a funcionarios responsables del área de depósitos, sobre el acceso no autorizado a cuentas con acceso restringido? | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | Cuestionario de control interno de depósitos monetarios y de ahorros | Aplica | |
|-----|---|--------|----|
| | | Si | No |
| 9 | Banca electrónica | | |
| 9.1 | ¿Tienen las cuentas autorizadas para uso de banca electrónica debidamente firmados y autorizados los contratos respectivos? | | |
| 9.2 | ¿Se revisan y cuadran diariamente las operaciones generadas por medio de este sistema? | | |
| 9.3 | ¿Se tienen controles de seguridad que permitan detectar operaciones no autorizadas por medio de banca electrónica? | | |
| 9.4 | ¿Existe una supervisión adecuada sobre los cambios y modificaciones de acceso según los contratos respectivos? | | |
| | Elaborado por: _____ Revisado por: _____ | | |

| | Cuestionario de Control Interno Depósitos a Plazo | Aplica | |
|-----|--|--------|----|
| | | Si | No |
| 1 | Apertura de depósitos a plazo | | |
| 1.1 | ¿Las inversiones nuevas cumplen con la documentación legal requerida por el Banco para su apertura, conforme las normas internas? | | |
| 1.2 | ¿Se han efectuado confirmaciones a las bases de datos de la Asociación Bancaria u otras contratadas para obtener referencias de los depósitos a plazo aperturados? | | |
| 1.3 | ¿Se han efectuado investigaciones de las referencias y documentos legales presentados en su apertura ? | | |
| 1.4 | ¿Se requiere en la constitución de un nuevo depósito la inversión mínima según el reglamento respectivo? | | |
| 1.5 | ¿Las aperturas de los nuevos certificados se encuentran debidamente revisadas y autorizadas por un funcionario? | | |
| 1.6 | ¿Las tarjetas de registro de firmas se encuentran debidamente llenas en su información, los espacios de firmas no utilizados se encuentran anulados? | | |
| 1.7 | ¿Se entrega al inversionista el certificado original y queda en el expediente copia del mismo? | | |
| 2 | Emisión y custodia de certificados de depósito | | |
| 2.1 | ¿Se tiene control adecuado sobre las existencias de los formula- | | |

| | Cuestionario de control interno Depósitos a Plazo | Aplica | |
|----------|---|--------|----|
| | | Si | No |
| | rios pendientes de emitir? | | |
| 2.2 | ¿Se utiliza papel seguridad en los formularios de depósitos? | | |
| 2.3 | ¿Se ingresan al sistema informático las numeraciones de los certificados entregados a los inversionistas? | | |
| 2.4 | ¿Es verificado el proceso de seguridad en la impresión de los certificados en blanco utilizado por la empresa contratada? | | |
| 2.5 | ¿Participan los Departamentos de Seguridad y Auditoría Interna en el análisis de la empresa que hará la impresión de los certificados y de la calidad de seguridad a utilizar en el proceso? | | |
| | | | |
| 3 | Depósitos a plazo cancelados | | |
| 3.1 | ¿Se recoge el certificado cuando se cancela la inversión? | | |
| 3.2 | ¿Se adjunta a los registros contables el certificado debidamente cancelado? | | |
| 3.3 | ¿Se revisa el cálculo de intereses que generó la inversión, previo a la cancelación de la misma? | | |
| 3.4 | ¿Queda constancia en el expediente de la inversión, tanto de la inversión inicial como de la cancelación de la misma? | | |
| | | | |
| 4 | Operaciones y control | | |
| 4.1 | ¿Se lleva control de las operaciones diarias y cuadre de saldos de contabilidad con los registros en informática? | | |
| 4.2 | ¿Es una unidad independiente la que efectúa la revisión y cuadre de dichas operaciones? | | |
| 4.3 | ¿Las correcciones a los registros de informática son debidamente autorizados por algún funcionario? | | |
| 4.4 | ¿Se efectúan revisiones mensuales sobre los intereses provisionados? | | |
| | | | |
| 5 | Controles en informática | | |
| 5.1 | ¿Se tienen parametrizados los accesos a los registros de informática de todos los funcionarios y empleados, que les permitan acceder a los mismos según su nivel jerárquico y responsabilidad? | | |
| 5.2 | ¿Se tienen incorporados en informática, sistemas de seguridad que permitan alertar, tanto a Auditoría Interna como a funcionarios responsables del área de depósitos, sobre el acceso no autorizado a las inversiones en depósitos a plazo? | | |
| | | | |
| | Elaborado por: _____ Revisado por: _____ | | |

| | Cuestionario de control interno Otros Depósitos | Aplica | |
|----------|--|--------|----|
| | | Si | No |
| 1 | Depósitos con Opción de Inversiones Financieras | | |
| 1.1 | ¿Se tienen invertidos depósitos por cuenta de depositantes? | | |
| 1.2 | ¿Se lleva control contable de estos depósitos e inversiones? | | |
| 1.3 | ¿Son autorizadas dichas operaciones por funcionarios del Departamento de Depósitos o Gerencia? | | |
| 1.4 | ¿Se llevan registros de informática para el control de las inversiones realizadas? | | |
| 1.5 | ¿Las desinversiones son debidamente autorizadas por un funcionario del área de depósitos? | | |
| | | | |
| 2 | Depósitos a la Orden | | |
| 2.1 | ¿Son autorizados por un funcionario los registros de valores que se contabilizan en esta cuenta? | | |
| 2.2 | ¿Son autorizados por un funcionario las notas de crédito o emisión de cheques de caja por devoluciones de fondos? | | |
| 2.3 | ¿Es una unidad independiente de depósitos la que efectúa la operatoria y control de este tipo de depósitos? | | |
| 2.4 | ¿Se tiene control contable y se emiten relaciones de saldos mensuales para el control de los saldos de esta cuenta? | | |
| | | | |
| 3 | Depósitos con Restricciones | | |
| 3.1 | ¿Se lleva control contable e informático sobre esta clase de depósitos? | | |
| 3.2 | ¿Son revisados por Asesoría Jurídica los oficios de los tribunales mediante los cuales se ordena un embargo o congelar saldos de cuentas de depósitos? | | |
| 3.3 | ¿Se marcan las cuentas de depósitos en los registros de informática cuando se embargan o congelan las cuentas? | | |
| 3.4 | ¿Se autoriza por medio de un funcionario cualquier pago de estos depósitos previa revisión de Asesoría Jurídica? | | |
| | | | |
| | Elaborado por : _____ Revisado por: _____ | | |

5.8.2 Procedimientos para la ejecución de la auditoría de depósitos monetarios y de ahorros

Al considerar la información obtenida en la evaluación del control interno, se procederá a la revisión de las diferentes áreas y operaciones relacionadas con los depósitos y se aplicarán los procedimientos necesarios para un mejor desarrollo de dicha labor, los cuales se describen a continuación:

Documentación a solicitar:

- Integración de saldos de las cuentas de depósitos, al último día del mes que se revisa, la conciliación de los saldos respectiva y el balance de saldos de contabilidad.
- Organigrama de la estructura organizativa del Departamento de Depósitos.
- Manuales de normas y procedimientos de operación del área de depósitos.
- Catálogo de firmas autorizadas de los funcionarios que pueden firmar cheques de caja, notas de débito, de crédito u otros documentos de valor.
- Listado de funcionarios y empleados que al momento de la auditoría estén habilitados para acceder a los registros de depósitos y el nivel de acceso autorizado. Dicho listado deberá ser proporcionado por el Departamento de Informática de la institución.

Procedimientos de revisión a aplicar:

Organización

- Con base a la estructura organizativa del Departamento de Depósitos y desempeño del personal asignado, verifique: el funcionamiento integral del mismo, la descentralización de funciones, la calidad del elemento humano en cuanto a la responsabilidad de las tareas asignadas, conflictos de interés, deficiencias de operación o supervisión, capacitación al personal en materia de control, seguridad y lavado de dinero.

Apertura de cuentas

- Seleccione la muestra de cuentas que serán objeto de revisión y análisis y solicite los expedientes de cada una de ellas:
- Con base a la muestra seleccionada de los expedientes y el cuestionario de control interno llenado para el efecto, proceda a revisar el cumplimiento de las normas internas y legales, en cuanto a los requisitos que son necesarios para la apertura de las cuentas, según sea para personas individuales o jurídicas.
- Verifique que los contratos de depósito, así como de las tarjetas de registro de firmas, fueron elaborados correctamente, que sus espacios en blanco se encuentren inhabilitados, así como la adecuada seguridad en la custodia de los mismos.
- Revise, con base a los contratos respectivos, que las firmas autorizadas para girar sobre las cuentas correspondan a las grabadas en el sistema informático de consulta de firmas.

Entrega y custodia de chequeras

- Con base en la muestra seleccionada, proceda a efectuar una revisión de los registros y controles existentes para las chequeras que son entregadas a los clientes. Verifique la existencia de las solicitudes respectivas, y con base a los registros informáticos, revise las firmas con el objeto de comprobar que corresponden a las autorizadas para girar sobre las cuentas.
- Verifique por medio de pruebas en el sistema informático, que la numeración de las chequeras entregadas, así como los cheques vouchers autorizados a clientes especiales, estén habilitadas a las cuentas que correspondan.
- En el caso de que las chequeras fueren solicitadas por medio de cartas emitidas por las propias empresas, compruebe que se haya verificado directamente con la empresa dicha solicitud y que las mismas tengan las firmas autorizadas según el contrato respectivo.
- Verifique si se cumple con la utilización del sistema de código de seguridad, como medida de control adicional en la impresión de chequeras o en la emisión de los cheques por parte de los cuentahabientes.

- Con base en la muestra seleccionada, revise si el papel de seguridad autorizado a la empresa designada es el que se utiliza en la elaboración de las chequeras al momento de la revisión. Programe una visita a dicha empresa para verificar el proceso de seguridad en la impresión y custodia de las chequeras.

Entrega y custodia de libretas de ahorro

- Proceda a efectuar el arqueo de libretas de ahorro en custodia y efectúe el cuadro con los registros contables.
- Revise los controles existentes para la entrega de libretas de ahorro, verifique, conforme la muestra seleccionada, la incorporación de su numeración en los registros informáticos.
- Confirme el cumplimiento que toda libreta nueva entregada a cuentahabientes sea autorizada por el jefe de la agencia.

Registro de firmas autorizadas

- Revise la seguridad y adecuada custodia de las tarjetas de registro de firmas, compruebe que todo cambio a las mismas esté debidamente documentado y autorizado por un funcionario responsable.
- Compruebe, con base a los registros de informática, que los empleados y funcionarios que tienen acceso al registro de firmas de los cuentahabientes, estén debidamente autorizados según sus funciones.
- Con base en la muestra seleccionada, verifique en los sistemas informáticos que las firmas autorizadas para girar sobre las cuentas son las que corresponden según las tarjetas y contratos respectivos.
- Confirme en los registros informáticos, así como en el catálogo de firmas autorizadas, que las firmas de los funcionarios estén actualizadas.

Cuentas canceladas

- Seleccione para efectos de esta revisión, una muestra de las cuentas canceladas en el último mes.

- Revise que en la cancelación de la cuenta se tenga la aprobación de un funcionario responsable.
- Verifique y coteje las firmas del cheque o retiro de ahorro que sirvió de base para cancelar la cuenta.
- Confirme que se haya dado de baja a éstas cuentas de los registros informáticos y sean trasladadas a un archivo especial con las causas de su cancelación.
- Confirme que las tarjetas de registro de firmas hayan sido separadas de los registros de tarjetas vigentes y trasladadas a un archivo especial de cuentas canceladas.
- Verifique si se tiene establecido por medio de un programa informático, el control histórico de las cuentas que giran cheques sin fondos. Si esto es así, confirme la existencia de un sistema de alerta que proporcione tal información.

Cuentas inactivas

- Con base en los movimientos de los registros informáticos en el último mes, proceda a revisar la validez de las operaciones de depósitos, pagos de cheques, retiros de ahorro o notas de débito que se han efectuado en las cuentas inactivas. Para el efecto, debe solicitarse un listado específico de control de movimiento de este tipo de cuentas.
- Revise el cumplimiento de las normas internas de autorización de movimiento de dichas cuentas por parte de los funcionarios designados.
- Verifique con base a pruebas de auditoría, que en el sistema de informática se cumple con inmovilizar aquellas cuentas que han llegado al período de tiempo sin movimiento, de conformidad a las normas internas del banco.
- Verificar las firmas de los cheques pagados o retiros de ahorro conforme las firmas autorizadas, según las tarjetas respectivas en custodia.
- Si el monto del cheque pagado o retiro de ahorro es importante, verifique, mediante el proceso de confirmación de saldos, directamente con el cuentahabiente.

Revisión de operaciones

Como complemento a la evaluación efectuada por medio del cuestionario de control interno, proceda a efectuar el examen de las operaciones de depósitos, y cumpla con los siguientes procedimientos:

- Con base en la relación de saldos de las cuentas de depósitos monetarios o de ahorros y la conciliación presentada por el departamento de depósitos al último día del mes tomado como muestra para el examen, proceda a verificar el cuadro correspondiente con el saldo contable, efectuando un análisis sobre las operaciones pendientes de conciliar, tanto en registros informáticos como contables, así como la antigüedad de las mismas.
- Solicite los reportes de cuentas a las cuales se le ha liberado la reserva de saldos, así como de cuentas sobregiradas, en el caso de depósitos monetarios al último día del mes objeto de revisión, con el objeto de establecer: la autorización de funcionario competente, antigüedad del sobregiro, proceso de recuperación, si existe evidencia de beneficios dirigidos a personas específicas.
- Seleccione una muestra, tanto de operaciones de depósito, retiros de ahorro o de cheques pagados, preferiblemente de montos importantes y proceda a verificar, si se cumple en la recepción de depósitos en efectivo con la normativa de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; si están debidamente certificados y operados en las cuentas que correspondan; que se ha cumplido con las medidas de seguridad, tal es el caso de la observancia del código de seguridad en el pago de cheques, así como la firma del gerente de la agencia para autorizar el pago de dichos documentos.
- En el área de rectoría y cuentas nuevas, confirme que los empleados no tengan acceso a los registros de saldos de las cuentas de depósitos.
- Con base a los programas diseñados por auditoría, proceda a efectuar el cálculo de intereses acreditados a las cuentas de ahorro en el mes objeto de revisión y de manera particular a las cuentas tomadas como muestra.

- Con base en la muestra seleccionada, efectúe una confirmación de saldos, con el objeto de verificar la exactitud de los mismos. Efectúe las pruebas y gestiones necesarias para satisfacerse de las respuestas no obtenidas.
- Solicite al Departamento de Informática un listado de las personas de las diferentes áreas del banco que tienen acceso a consultas y operaciones en las cuentas de depósitos, con el fin de determinar: el nivel de acceso, la autorización para efectuar tales operaciones de conformidad a sus atribuciones, políticas en el manejo de códigos de seguridad de acceso y sistema de alerta por accesos no autorizados.

Operaciones de banca electrónica

Para el examen de operaciones de cuentas que tienen acceso a banca por Internet, efectúe los procedimientos siguientes:

- Verifique las medidas de seguridad en el área de banca electrónica, con el objeto de establecer el adecuado resguardo de los contratos suscritos, el acceso de asignación de claves a los usuarios del sistema, los límites de operación de las personas responsables del manejo del sistema.
- Que las firmas que suscriben el contrato respectivo, con base a la muestra seleccionada, correspondan a las autorizadas según las tarjetas de firmas de las cuentas y que dichos contratos estén debidamente autorizados por el funcionario correspondiente.
- Que las cuentas de acceso y operación correspondan a la persona o empresa revisada.
- Que las cuentas de terceros, con las cuales se efectuarán operaciones de pago, se encuentren debidamente autorizadas y documentadas en el expediente respectivo.
- Efectúe, con base a la muestra seleccionada, una revisión de las operaciones realizadas por medio del sistema de banca electrónica, para verificar la validez de sus movimientos tanto en transferencias, pagos de impuestos, pagos a terceros, solicitud de chequeras u otras operaciones.

5.8.3 Procedimientos para la ejecución de la auditoría de depósitos a plazo

Luego de efectuada la evaluación del control interno, se procederá a la revisión de las diferentes áreas y operaciones relacionadas con los depósitos a plazo, se aplicarán los procedimientos necesarios para un mejor desarrollo de dicha labor, los cuales se describen a continuación:

Documentación a solicitar

- Integración de saldos de la cuenta de depósitos a plazo al último día del mes objeto de revisión, la conciliación de saldos respectiva y el balance de saldos de contabilidad.
- Organigrama de la estructura organizativa del Departamento de Depósitos.
- Manual de normas y procedimientos de operación del área de depósitos a plazo.
- Catálogo de firmas de los funcionarios autorizados para firmar cheques de caja, notas de débito, de crédito, certificados de depósitos a plazo u otros documentos de valor.

Procedimientos a aplicar para la revisión de depósitos a plazo

- Obtenga de informática una relación de funcionarios y empleados, que al momento de la auditoría estén habilitados para acceder a los registros de depósitos a plazo y el nivel de acceso autorizado.
- Determine la muestra de los depósitos que serán objeto de revisión y análisis y solicite los expedientes de cada uno de ellos.
- Con base a la estructura organizativa del Departamento de Depósitos y del personal asignado para la atención de depósitos a plazo, verifique: el funcionamiento integral del mismo, la descentralización de funciones, deficiencias de operación o supervisión, capacitación al personal en materia de control, seguridad y lavado de dinero.

- Con base en la relación de saldos de la cuenta de depósitos a plazo y la conciliación presentada por el departamento de depósitos al último día del mes tomado como muestra para el examen, proceda a verificar el cuadro correspondiente con el saldo contable, efectuando un análisis sobre las operaciones pendientes de conciliar, tanto en registros informáticos como contables, así como la antigüedad de las mismas.
- Verifique el cuadro de los intereses acumulados por pagar.
- Con base en la muestra seleccionada de los expedientes, proceda a revisar el cumplimiento de las normas internas y legales en cuanto a los requisitos que son necesarios para la apertura de este tipo de depósitos.
- Verifique que los certificados de depósito, se encuentren debidamente firmados por funcionarios autorizados y emitidos conforme la numeración correspondiente.
- En la cancelación de depósitos verifique: la existencia de los certificados originales debidamente sellados de cancelados, el cumplimiento de los plazos para los cuales fueron contratados y el pago de la tasa de interés que fue autorizada.
- Con base en los listados de control respectivos, realice pruebas sobre el cálculo correcto de los intereses mensuales y la provisión acumulada correspondiente.
- Proceda a confirmar los saldos de la muestra seleccionada.
- En el pago de intereses mensuales o cancelación de los depósitos, confirme con base en la muestra seleccionada, que los mismos fueron acreditados a la cuenta de depósito monetario o de ahorro autorizada por el depositante, o en su defecto, se haya emitido a su nombre el cheque de caja respectivo.
- Confirme con base en los registros de informática, que únicamente los funcionarios y personal autorizados pueden acceder a la información de depósitos a plazo.

5.8.4 Procedimientos para la ejecución de la auditoría de otros depósitos

Luego de efectuada la evaluación del control interno, se procederá a la revisión de las operaciones relacionadas con esta clase depósitos y se aplicarán los procedimientos necesarios para un mejor desarrollo de dicha labor, los cuales se describen a continuación:

Documentación a solicitar

- Integraciones de saldos de las cuentas de depósitos que forman parte de esta categoría, referidas al último día mes objeto de revisión así como el balance de saldos de contabilidad.
- Manual de normas y procedimientos de operación del Departamento de Depósitos.
- Organigrama de la estructura organizativa del Departamento de Depósitos

Procedimientos a aplicar para la revisión de otros depósitos

- Con base en la estructura organizativa del Departamento de Depósitos, así como del personal asignado a la atención de esta clase de operaciones, verifique: el efectivo cumplimiento de las funciones del personal, la descentralización de funciones, las deficiencias de operación y supervisión, la capacitación del personal en materia de control, seguridad y lo referente al cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- Con base en las relaciones de saldos de las cuentas de depósitos con opción de inversiones financieras, a la orden, embargados y congelados, al último día del mes tomado como muestra para el examen, proceda a verificar el cuadro correspondiente con el saldo contable.
- En el caso de los depósitos con opción de inversiones financieras, seleccione una muestra y solicite los expedientes respectivos. Proceda a revisar el cumplimiento de las normas internas y legales para la recepción de dichos

depósitos, así como su aplicación a las inversiones por las cuales se constituyeron.

- En lo referente a los depósitos a la orden, proceda a revisar la relación de saldos respectiva y con base a la misma seleccione los saldos más importantes con el objeto de verificar su origen, antigüedad y falta de depuración de los mismos. Asimismo efectúe, con base a una muestra seleccionada, pruebas sobre la correcta aplicación de los depósitos que se han depurado de la cuenta contable respectiva.
- En el caso de los depósitos embargados y congelados, solicite con base en las relaciones de saldos, una muestra de los casos que las integran, con el objeto de verificar:
 - La existencia de la correspondiente orden de un juzgado para embargar o congelar los saldos de la cuenta de depósitos, ya sea de manera parcial o total, así como su estricto cumplimiento.
 - La participación de Asesoría Jurídica en la revisión de los oficios que instruyen sobre el embargo o congelamiento de cuentas, así como de cualquier otra disposición sobre el destino de dichos saldos.
 - Debe verificarse que en los registros de informática las cuentas objeto de embargo o congelamiento de saldos estén controladas adecuadamente.
 - Verificar que toda operación de cargo o abono a las cuentas de depósitos esté autorizada por un funcionario del departamento respectivo.

CONCLUSIONES

1. Los bancos están sujetos a leyes específicas y normativas internas que regulan su funcionamiento y supervisión, razón por la cual su cumplimiento por parte de las autoridades y personal de las diferentes áreas que los conforman, así como el manejo de una cultura de servicio al cliente, manejo confidencial de la información y una organización adecuada, son factores importantes para un mejor desarrollo y crecimiento de los mismos.
2. No obstante que los bancos del sistema cuentan con diversas fuentes de captación de recursos, tal es el caso de la emisión de obligaciones financieras y créditos del exterior, son los depósitos bancarios los que se constituyen como la más importante para el desarrollo de su política crediticia, ya que representan al 31 de diciembre del año 2006 el 81.1 % del total de las operaciones pasivas del sistema bancario.
3. Los bancos, debido a su modernización en tecnología informática, han incorporado nuevos productos y servicios, tales como banca por internet, banca telefónica, cajeros automáticos y pagos a través de puntos de venta por medio de tarjetas de débito, lo cual los expone a nuevas formas de fraudes por parte de personas que desarrollan cada día nuevas técnicas, métodos o programas informáticos para obtener beneficios ilícitos, en perjuicio de los intereses de los bancos y sus cuentahabientes.
4. La deficiencia en los controles internos establecidos, así como la ausencia de los mismos en los procesos administrativos, operativos o informáticos, son factores determinantes que permiten el desarrollo de fraudes, en detrimento de los intereses de los bancos o de sus cuentahabientes. El fraude, como riesgo

del negocio bancario, difícilmente puede eliminarse, pero sí puede disminuirse mediante la incorporación de controles internos adecuados.

5. La Auditoría Interna desempeña una función muy importante, por cuanto su labor en la revisión de operaciones, el estudio y evaluación del control interno de los diferentes procesos administrativos, operativos e informáticos, permite identificar errores, prevenir fraudes o riesgos que pueden afectar de manera importante a las instituciones bancarias o su clientes; y, en función a sus resultados, recomienda las correcciones del caso de acuerdo a las circunstancias.

RECOMENDACIONES

1. Con el objeto de dotar de mayor seguridad a sus sistemas informáticos en el manejo de las operaciones de depósitos y disminuir los fraudes, se considera necesario que los bancos incorporen en los mismos programas de seguridad, así como herramientas especializadas para el monitoreo de operaciones en línea, las cuales permitirán detectar oportunamente transacciones no autorizadas, transacciones sospechosas u otras sujetas a control.

2. Para resguardar la confidencialidad y seguridad de las cuentas de depósitos, las instituciones bancarias deberán implementar una política de seguridad de información, la cual podrá contener como mínimo lo siguiente:
 - La responsabilidad que en el manejo de información ha delegado en el personal.
 - El manejo y custodia de listados de clientes.
 - Accesos a registros de clientes y delimitación de funciones, según la categoría del empleado.
 - Medidas de contingencia ante problemas operativos e informáticos.
 - Manejo de respaldos de información de sistemas y custodia de los mismos.
 - Seguridad de los archivos informáticos.
 - Limitación de accesos a internet únicamente a personal debidamente autorizado.
 - Eliminación de disketeras o lectoras de discos al personal no autorizado, para evitar la propagación de virus informáticos y fuga de información confidencial.
 - Autorización por escrito y por autoridad competente de todo cambio a programas informáticos.

3. Las autoridades superiores de la institución bancaria, deberán apoyar el establecimiento de controles internos fuertes en las áreas de selección de personal, decisión, captación, operación, seguridad y procesamiento

informático de los depósitos bancarios, así como velar estrictamente por su cumplimiento. Esta medida contribuirá en buen grado a la disminución de fraudes y errores.

4. Como una medida de control interno eficiente, se considera de particular importancia que las instituciones bancarias implementen un modelo de código de conducta que fomente una cultura de organización con altos estándares de integridad y ética en todos los niveles y velar por la efectiva aplicación del mismo.

5. El Departamento de Auditoría Interna, para el mejor desarrollo de sus funciones deberá contar con personal especializado en informática. A la vez, es importante que dicho personal participe como asesor en el diseño de los sistemas y programas informáticos, con el fin de evaluar y recomendar los controles necesarios y señales de alerta que permitan la detección de errores, la disminución de riesgos por fraude y proporcionar mayor seguridad a las operaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Acurio Del pino Santiago. **El fraude y los daños informáticos**. www.delitosinformaticos.com/trabajos/fraudes5.htm.. 7p.
2. Asesor de México. Semanario de negocios No. 273 Junio 9-15 año 2003.
3. Asociación de Bancos de la República de Argentina. **Indicadores de Alerta**. Octubre 1996 .6 p.
4. Asociación de Banqueros de Guatemala. **Reingeniería en Auditoría Interna**. Seminario preparado por Manuel Carreño. Guatemala Mayo 1995. 75 p.
5. Comité de Prácticas Internacionales de Auditoría. IAPC, **Normas Internacionales de Auditoría, NIA 400, Evaluaciones de Riesgo y Control Interno**. Numeral 8
6. Congreso de la República de Guatemala. **Código de Comercio**. Decreto 2-70.
7. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Orgánica del Banco de Guatemala**. Decreto Número 16-2002.
8. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Bancos y Grupos Financieros**. Decreto Número 19-2002.
9. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Monetaria**. Decreto 17-2002.
10. Congreso de la República de Guatemala **Ley de Supervisión Financiera**. Decreto 18-2002.
11. Congreso de la República de Guatemala. **Ley contra el Lavado de Dinero u otros Activos**. Decreto No. 67-2001.
12. Dávila Alvarez Erick Alfonso. **El Control Interno en el manejo de las operaciones de las cuentas de depósito realizadas a través de redes electrónicas**. Guatemala Noviembre de 1998. Tesis Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. 131 p.
13. Desarrollo Profesional Avanzado. **Auditoria del fraude**. Segundo Congreso Latinoamericano de Super Estrategias de Auditoría. Guatemala, Junio de 1998. 32 p.

14. Escobar Alquijay Julio Rolando. **El Auditor y la Transferencia Electrónica de fondos.** Guatemala, Abril 1991. Tesis. Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala. 73 p.
15. Junta Monetaria. Reglamento del encaje bancario , anexo a la Resolución JM 177-2002.
16. KPMG. Debera Alcaraz Cabrera Vásquez. Contadores Públicos. **Fraude en Bancos.** Editada por KPMG Caracas Venezuela Mayo 1994. 100 p.
17. KPMG. Ian Huntington y David Davies. **Como Prevenir el Fraude en los Negocios.** Editada por KPMF Miami Florida Marzo 1997. 315 p.
18. El Universal. **Brasil líder en fraudes bancarios en Internet.** Noticia del 28/11/2005 por Internet.
www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticia.html?id_nota=48590&tabla=finanzas
19. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. **Guías de Auditoría Interna No. 2 y 3.** Comisión de Auditoría Interna. 42 p.
20. Piattini Mario G. y Del Peso Emilio. **Auditoría Informática. Un enfoque práctico.** Alfa Omega Grupo editor. Febrero 2003 660 p.
21. Reyes Calderón José Adolfo. **Seguridad Bancaria.** Editada por Banco de Guatemala Diciembre 1990.
22. El Porvenir.com. Aumentan los fraudes cibernéticos a nivel mundial. Noticias del día Jueves 15 de Febrero de 2007 por internet.
www.elporvenir.com.mx/notas.asp?nota_id=53526
23. Superintendencia de Bancos de Guatemala. **Manual de Instrucciones Contables para Bancos y Sociedades Financieras.**
24. Superintendencia de Bancos de Guatemala. **La administración y Supervisión de Riesgos. Gestión Bancaria y Administración de Riesgos.** Segundo Congreso sobre Supervisión Financiera Agosto 1997. 32 p.
25. Superintendencia de Bancos de Guatemala. Página de Internet www.sib.gob.gt **Información Financiera de las Entidades Supervisadas.**
26. Valdivieso Valenzuela Carlos. **El Modelo de Control Asociativo.** II Congreso Latinoamericano de Auditores Internos. CLAIN. Santa Fé de Bogota Julio 1998. 20 p.
27. XIX Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria, Lima Perú. **El fraude interno y medidas para contrarrestarlo. 45p**

