

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

**“AUDITORÍA INTERNA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE UN
GRUPO FINANCIERO”**

TESIS:

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

POR

OSCAR ARMANDO DEL CID MAYÉN

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2008

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

DECANO	Lic. José Rolando Secaida Morales
SECRETARIO	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL 1º.	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
VOCAL 2º.	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
VOCAL 3º.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4º.	SB. Roselyn Janette Salgado Ico
VOCAL 5º.	P.C. José Abraham González Lemus

EXONERADO DE EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 6.8 del punto Sexto, del Acta 27-2006 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 24 de agosto de 2006.

PROFESIONALES QUE PRACTICARON EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Licda. Esperanza Roldán de Morales
EXAMINADOR	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
EXAMINADOR	Lic. Juan Hilmar Orozco Avila

Guatemala, 13 de mayo de 2008

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho

Señor Decano:

Atentamente me dirijo a usted, para manifestarle que en atención a la designación que la Decanatura a su cargo me hiciera, mediante oficio de fecha 23 de febrero de 2007, he asesorado al señor OSCAR ARMANDO DEL CID MAYEN, en su trabajo de tesis titulado "AUDITORIA INTERNA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE UN GRUPO FINANCIERO".

Sobre el particular, el referido trabajo en mi opinión merece ser aceptado para su discusión académica en el Examen Privado de Tesis, previo a otorgársele al señor del Cid, el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

Atentamente,

Lic. Mynor René Suruy Contreras
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 5461

ORDEN DE IMPRESIÓN

DEDICATORIA

A Dios Fuente de sabiduría y amor que guía mi camino

A mis padres Victoriano del Cid Rodríguez
María Rita Mayén Muralles
Por su amor, esfuerzo y apoyo

A mis hermanos Por su apoyo incondicional

A mis sobrinos Para que éste sirva como un ejemplo a seguir

A mi asesor Lic. Mynor René Suruy

A la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad De San Carlos de Guatemala

ÍNDICE

Introducción		i
CAPÍTULO I		
GRUPO FINANCIERO		
1.1	Generalidades	01
1.1.1	Definición	01
1.1.2	Principales características operativas de los grupos financieros	01
1.1.3	Ventajas de los grupos financieros	01
1.1.4	Desventajas de los grupos financieros	02
1.2	Actividades de un grupo financiero	02
1.3	Organización y estructura de un grupo financiero	03
1.3.1	Organización	03
1.3.2	Estructura	03
1.3.2.1	Empresa controladora	03
1.3.2.2	Bancos	03
1.3.2.3	Sociedades financieras	04
1.3.2.4	Casas de cambio	04
1.3.2.5	Almacenes generales de depósito	04
1.3.2.6	Compañías aseguradoras y afianzadoras	04
1.3.2.7	Empresas especializadas en emisión y administración de tarjetas de crédito	05
1.3.2.8	Empresas de arrendamiento financiero	05
1.3.2.9	Empresas de factoraje	05
1.3.2.10	Casas de bolsa	05
1.3.2.11	Entidades off shore	05
1.4	Entidades reguladoras	05
1.4.1	Junta Monetaria	06
1.4.2	Banco de Guatemala	06
1.4.3	Superintendencia de Bancos	06
1.5	Importancia de los grupos financieros para la economía nacional	07

CAPÍTULO II

RECURSOS HUMANOS

2.1	Generalidades	08
2.1.1	Definición	08
2.1.2	Origen del término recursos humanos	08
2.1.3	Características de los recursos humanos	09
2.2	Administración de recursos humanos	10
2.3	Departamento de recursos humanos	10
2.4	Objetivo del departamento de recursos humanos	10
2.5	Funciones del departamento de recursos humanos	11
2.5.1	Planeación del personal	11
2.5.2	Descripción y análisis de puestos	12
2.5.3	Reclutamiento	14
2.5.4	Selección de personal	14
2.5.4.1	Formulación de la solicitud de empleo	15
2.5.4.2	Entrevista previa de selección	15
2.5.4.3	Pruebas	15
2.5.4.4	Investigación de antecedentes	15
2.5.4.5	Entrevista profunda de selección	15
2.5.4.6	Examen médico	15
2.5.4.7	Oferta de empleo	16
2.5.5	Contratación de personal	16
2.5.6	Inducción	17
2.5.7	Formación	17
2.5.8	Capacitación	17
2.5.9	Desarrollo	19
2.5.10	Evaluación del desempeño	19
2.5.11	Evaluación del clima organizacional	20
2.5.12	Administración de sueldos y salarios	20
2.5.13	Remuneración	20
2.5.14	Control de descuentos	21
2.5.15	Prestaciones y servicio de personal	21

2.5.16	Ascensos	22
2.5.17	Transferencias o traslados	22
2.5.18	Bajas	22
2.5.19	Cumplimiento de leyes y reglamentos relacionados con el ámbito laboral	22
2.5.20	Otras funciones	23
2.6	Estructura del departamento de recursos humanos	23
2.6.1	Gerencia	24
2.6.2	Área de reclutamiento y selección de personal	24
2.6.3	Área de capacitación y desarrollo	24
2.6.4	Área de compensación y beneficios	24

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1	Definición	25
3.2	Importancia de la auditoría interna	25
3.2.1	Importancia de la auditoría interna para un grupo financiero	26
3.3	Responsabilidad de la auditoría interna	26
3.4	Objetivos	26
3.5	Independencia y objetividad	27
3.6	Pericia y cuidado profesional	28
3.7	Alcance	28
3.8	Administración de la actividad de auditoría interna	29
3.9	Naturaleza del trabajo de auditoría interna	30
3.10	Gestión de riesgos	30
3.11	Control	30
3.12	Gobierno	31
3.13	Realización y metodología del trabajo de auditoría interna	31
3.13.1	Conocimiento del área a auditar	31
3.13.2	Evaluación del control interno	31
3.13.3	Planificación del trabajo de auditoría interna	32
3.13.4	Ejecución del trabajo	33
3.13.5	Supervisión	33

3.13.6	Comunicación de los resultados	34
3.13.7	Seguimiento	34
3.14	Métodos para la evaluación de las funciones a auditar	35
3.14.1	Narrativa	35
3.14.2	Cuestionario	35
3.14.3	Flujograma	35
3.15	Pruebas aplicadas por auditoría interna para la ejecución del trabajo	36
3.15.1	Pruebas de cumplimiento	36
3.15.2	Pruebas sustantivas	36
3.15.3	Pruebas de doble propósito	36
3.16	Papeles de trabajo de auditoría interna	36
3.17	Base técnica para la realización del trabajo de auditoría interna	37

CAPÍTULO IV

CONTROL INTERNO

4.1	Definición de control interno	38
4.2	Importancia del control interno	38
4.3	Características del control interno	39
4.4	Control interno y dirección	40
4.5	Evaluación del control interno	41
4.5.1	Objetivos de la evaluación del control interno	41
4.5.2	Importancia de la auditoría interna en la evaluación del control interno	42
4.6	Modelos de evaluación del control interno	42
4.6.1	COSO (Modelo americano)	42
4.6.2	CADBURY (Modelo inglés)	43
4.6.3	COCO (Modelo canadiense)	43
4.6.4	COBIT	43
4.7	Modelo COSO	43
4.7.1	Informe COSO	45
4.7.2	Control interno según criterios COSO	45

4.7.3	Elementos del control interno según criterios COSO	46
4.7.3.1	Ambiente interno	46
4.7.3.2	Establecimiento de objetivos	48
4.7.3.3	Identificación de los eventos	49
4.7.3.4	Evaluación de riesgos	50
4.7.3.5	Respuesta a los riesgos	50
4.7.3.6	Actividades de control	51
4.7.3.7	Información y comunicación	51
4.7.3.8	Supervisión	53

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO

AUDITORÍA INTERNA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE UN GRUPO FINANCIERO

5.1	Generalidades	54
5.1.1	Conocimiento de la entidad a evaluar	55
5.1.2	Planificación del departamento de auditoría	57
5.1.2.1	Matriz de riesgos	57
5.1.2.2	Plan anual de trabajo	58
5.1.2.3	Criterios del departamento de auditoría interna para la evaluación de riesgos	61
5.2	Desarrollo del trabajo de auditoría interna al departamento de recursos humanos de un grupo financiero	62
5.2.1	Planificación administrativa	62
5.2.1.1	Asignación de recursos humanos	62
5.2.1.2	Asignación de recursos físicos y tecnológicos	63
5.2.1.3	Memorando de nombramiento	64
5.2.1.4	Carta de anuncio de auditoría	65
5.2.2	Índice de papeles de trabajo	66
5.2.3	Planificación técnica	68
5.2.3.1	Conocimiento del área a auditar	68
5.2.3.2	Evaluación del control interno	87
5.2.3.3	Planificación para la ejecución de la auditoría	131

5.2.4	Ejecución del trabajo de auditoría	142
5.2.5	Comunicación de los resultados	196
5.2.6	Seguimiento	208
CONCLUSIONES		212
RECOMENDACIONES		214
BIBLIOGRAFÍA		216

INTRODUCCIÓN

El recurso humano constituye uno de los elementos más importantes para cualquier organización, y un grupo financiero no es la excepción. Por tal razón es de suma importancia que exista un departamento que vele por la adecuada selección, capacitación y remuneración del personal.

La importancia del departamento de recursos humanos, radica en que el éxito o el fracaso de una organización dependerán de las acciones de cada uno de los colaboradores previamente seleccionados y capacitados para la realización de las distintas actividades que conforman los procesos productivos y administrativos indispensables para el buen funcionamiento de la institución.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores, es indispensable que en todo grupo financiero exista un departamento de recursos humanos que cuente con políticas, procedimientos y controles internos eficaces y suficientes para mitigar los riesgos existentes en el proceso de administración del personal desde su reclutamiento hasta su remuneración o terminación laboral. Derivado de esta importancia, es necesario que la eficacia de las políticas, procedimientos y controles internos implementados sean evaluados por un departamento de auditoría interna con personal altamente profesional, adecuadamente independiente y objetivo, que deberá establecer una metodología que permita la correcta evaluación del control interno establecido.

Por las razones anteriores, el problema planteado en esta investigación, consiste en determinar ¿Cuáles son los riesgos que debe afrontar un grupo financiero por la inexistencia de políticas, procedimientos y controles internos adecuados que contribuyan al correcto proceso de selección, capacitación y remuneración del recurso humano y cuáles son los pasos y métodos a seguir para la ejecución de una auditoría encaminada a evaluar el correcto proceso de selección, capacitación y remuneración del personal dentro un grupo financiero ubicado en la República de Guatemala?

En relación a la hipótesis planteada, la misma se confirmó, ya que con el desarrollo de la investigación, se identificaron riesgos tales como contratación de personal no recomendable, alta rotación de personal, pagos no adecuados, multas por incumplimiento

de leyes y riesgo de imagen entre los más significativos, los cuales podrían afectar al departamento de recursos humanos en la adecuada administración de personal. Asimismo, se concluyó que una adecuada metodología para planificar y ejecutar una auditoría interna encaminada a evaluar la correcta gestión del departamento de recursos humanos de un grupo financiero, deberá desarrollarse planificando la auditoría tanto administrativa como técnicamente, evaluando el control interno a través de los componentes básicos del modelo COSO II y aplicando pruebas sustantivas y de cumplimiento considerando los siguientes pasos a seguir: Conocimiento del área a evaluar, evaluación del control interno, planificación de la ejecución de la auditoría, ejecución del trabajo de auditoría, supervisión del trabajo y comunicación de los resultados.

Los objetivos que se lograron con la investigación son: dar a conocer la estructura y funciones de un grupo financiero, la importancia que representan estas entidades para el país, demostrar la importancia del departamento de recursos humanos para un grupo financiero, dar a conocer la importancia de la auditoría interna para el proceso de administración del personal dentro de un grupo financiero, comprobar las ventajas del enfoque COSO II para la evaluación del control interno y proporcionar una adecuada metodología para la planificación y ejecución de una auditoría interna a las funciones ejecutadas por el departamento de recursos humanos de un grupo financiero.

Para la realización de la presente investigación se utilizó el método deductivo, empleando técnicas de observación, estudio general, recopilación de información, análisis de información y entrevistas.

El marco teórico que fundamenta la investigación se ha dividido en cinco capítulos, el primero da a conocer todas las generalidades de los grupos financieros tales como sus características, ventajas y desventajas, sus principales actividades, la organización, estructura, que entidad debe supervisar estas organizaciones y la importancia de éstos dentro de la economía nacional.

En el segundo capítulo se presentan las generalidades más significativas acerca del recurso humano, cuales son las características de éstos, la administración del mismo, cual es el departamento que deberá velar por su adecuada administración, los objetivos más significativos que persigue este departamento, sus funciones y la estructura del mismo.

El capítulo tercero está orientado al conocimiento de la auditoría interna, la importancia y los objetivos de ésta, el alcance, responsabilidad y naturaleza del trabajo de auditoría interna. Además este capítulo hace énfasis en la realización y la metodología de la auditoría interna, así como las pruebas y técnicas que deberán ser utilizadas para la realización de este tipo de auditorías.

El cuarto capítulo nos da a conocer los conceptos básicos del control interno, los distintos métodos de evaluación del mismo y básicamente se enfoca en dar a conocer las ventajas que representa el modelo COSO II para la evaluación del control interno implementado.

El último capítulo, el capítulo quinto está orientado al desarrollo del caso práctico de una auditoría interna al departamento de recursos humanos de un grupo financiero, el cual se planificó y ejecutó con base a la metodología propuesta, evaluando el control interno por medio del enfoque COSO II y aplicando pruebas sustantivas y de cumplimiento por su ejecución.

Es importante mencionar que para el desarrollo del caso práctico se consideró la aplicación de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, las cuales no son de observancia obligatoria dentro del territorio nacional, pero si constituyen una práctica moderna de auditoría interna.

Por último, sobre la base de la investigación realizada, se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía consultada. Por lo tanto, se espera que el documento sirva de apoyo para futuras investigaciones y un modelo para ejecuciones de auditorías internas.

CAPÍTULO I

GRUPO FINANCIERO

1.1 GENERALIDADES:

1.1.1 Definición:

“Grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común” (12:22).

“Es un conjunto de empresas dedicadas a suministrar servicio en ese sector que tienen vínculos de control, por ejemplo participación en el capital y gestión común en directorios de juntas directivas.” (19:1).

1.1.2 Principales características operativas de los grupos financieros:

- a) Comparten canales de distribución
- b) Comparten sistemas de operación y administración.
- c) Comparten la administración de las empresas que los conforman.
- d) Comparten infraestructura.

1.1.3 Ventajas de los grupos financieros:

Entre las principales ventajas de los grupos financieros, podemos indicar que permite a las empresas integrantes del grupo, aprovechar la solidez financiera del mismo, la cual se cristaliza a través del convenio de responsabilidades. El grupo es una entidad con un capital mayor que cualquiera de sus empresas, por lo tanto, cada una de las empresas del grupo tiene un respaldo mayor que el monto de su capital.

Otra ventaja importante, es la mayor eficiencia en la operación de los elementos operativos: especialidad en productos, sistema de líneas operativas de crédito, ingresos por volúmenes propios del banco, mejora de sus márgenes operativos, facilitación de la operación, disminución de riesgo, reducción de costos, incremento de ingresos.

Así también al existir un grupo financiero, se conforman áreas corporativas que apoyan a todas las empresas del grupo permitiendo la maximización de los recursos en áreas como:

Recursos humanos, jurídico, auditoría, servicios generales, tesorería, seguridad, entre otras.

Por otra parte, la constitución de los grupos financieros permite ofrecer toda la gama de servicios financieros bajo una misma denominación y bajo un solo techo, generando economías de escala, abatiendo costos de operación y administración al mismo tiempo que se proporciona un mejor servicio al público y se fortalecen todos y cada uno de los miembros del grupo financiero.

1.1.4 Desventajas de los grupos financieros:

Como se observa en los párrafos anteriores los grupos financieros ofrecen un número significativo de ventajas, sin embargo, encontramos algunas desventajas en la dificultad para dividir adecuadamente las funciones, así como el lograr la integración y sinergia operativa en un gran tramo de control.

Siempre que se tiene diversas empresas y productos que ofrecer, se presenta un gran reto en lograr que las mismas trabajen conjuntamente de manera eficiente y maximizando los resultados del grupo.

1.2 ACTIVIDADES DE UN GRUPO FINANCIERO

La actividad primordial de un grupo financiero, es la de prestar servicios de naturaleza financiera. Entre las actividades principales que pueden realizar las empresas integrantes de un grupo financiero está la prestación de los siguientes servicios:

- Emitir y administrar tarjetas de crédito
- Realizar operaciones de arrendamiento financiero
- Realizar operaciones de factoraje
- Servicios prestados por entidades bancarias tales como recibir depósitos monetarios, a plazo, de ahorros, otorgar créditos y todos los servicios para los cuales el banco esté autorizado a prestar según la Ley de Bancos y Grupos Financieros Decreto 19-2002.
- Actividades relacionadas con seguros y fianzas
- Otras que por la naturaleza del grupo financiera permiten aprovechar las ventajas de una venta cruzada de servicios.

1.3 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE UN GRUPO FINANCIERO

1.3.1 Organización:

“Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala específicamente para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco, en este último caso conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con la solicitud fundamentada que para el efecto presenten a ésta los interesados” (12:23)

1.3.2 Estructura

Los grupos financieros estarán integrados por una empresa controladora y por dos o más de las siguientes empresas: Bancos, Sociedades Financieras, Casas de Cambio, Almacenes Generales de Depósito, Compañías Aseguradoras, Compañías Afianzadoras, Empresas Especializadas en Emisión y Administración de Tarjetas de Crédito, Empresas de Arrendamiento Financiero, Empresas de Factoraje, Casas de Bolsa, Entidades Off Shore entre otras.

Las empresas integrantes de un grupo financiero, podrán actuar de manera conjunta ante el público, usar denominaciones iguales o semejantes así como usar en su denominación o nombre comercial la expresión “Grupo Financiero”.

1.3.2.1 Empresa controladora:

Todo grupo financiero deberá contar con una empresa controladora, la cual estará constituida en forma de sociedad anónima. El objeto social de la misma será la dirección, control y representación del grupo financiero, así mismo deberá velar porque las otras empresas integrantes del grupo financiero cumplan con las disposiciones establecidas por el Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros.

“Cuando la estructura organizativa del grupo financiero no incluya la constitución de una empresa controladora, el banco como empresa responsable del grupo tendrá las mismas atribuciones y obligaciones de la empresa controladora”. (12:25).

1.3.2.2 Bancos:

Los bancos son entidades dedicadas a la intermediación financiera, que no sólo ofrecen el servicio de la apertura de una cuenta corriente o de ahorros sino también la concesión de

créditos y otros servicios tales como emisión de tarjetas de crédito, operación con divisas, pago de impuestos, etc., la siguiente definición podrá darnos una mejor idea de lo que es una entidad bancaria:

“Bancos, entidades jurídicas que desarrollan el negocio de la banca aceptando depósitos de dinero que a continuación prestan. El objetivo de los bancos consiste en obtener un beneficio pagando un tipo de interés por los depósitos que reciben, inferior al tipo de interés que cobran por las cantidades de dinero que prestan. En términos contables, los depósitos constituyen el pasivo de los bancos, puesto que éstos tendrán que devolver el dinero depositado, mientras que los préstamos son activos. La actividad desempeñada por los bancos suele ser sometida al control de un banco central” (2:1)

1.3.2.3 Sociedades financieras:

“Las sociedades financieras son instituciones bancarias que actúan como intermediarios financieros especializados en operaciones de banco de inversión, promueven la creación de empresas productivas mediante la captación y canalización de recursos internos y externos de mediano y largo plazo; los invierten en empresas, ya sea en forma directa, otorgándoles créditos para su organización, ampliación y desarrollo, modificación, transformación o fusión siempre que promuevan el desarrollo y diversificación de la producción.”(5:2)

1.3.2.4 Casas de cambio:

Su principal actividad es operar en el Mercado Institucional de Divisas en la compra y venta de divisas, por cuenta y riesgo propio de acuerdo a la Ley y lo determinado por la Junta Monetaria conforme a las disposiciones de política cambiaria y el mecanismo operativo establecido.

1.3.2.5 Almacenes generales de depósito:

Para este tipo de entidades, sus principales actividades son: el depósito, la conservación, custodia, manejo, distribución, compra y venta por cuenta ajena de mercadería y productos nacionales o extranjeros y la emisión de títulos-valor o títulos de crédito.

1.3.2.6 Compañías aseguradoras y afianzadoras:

Su principal actividad es el negocio en el ramo de vida, daños, reaseguro y reafianzamiento, desarrollando una actividad de seguridad y captadora de capitales, que posteriormente son trasladadas a actividades productivas.

1.3.2.7 Empresas especializadas en emisión y administración de tarjetas de crédito:

Su principal actividad es el otorgamiento de créditos de tipo personal permanente y rotativo con amortización mensual variable, este tipo de créditos es considerado como de consumo.

1.3.2.8 Empresas de arrendamiento financiero:

“Su principal actividad es entregar en calidad de arrendamiento un bien mueble a una entidad, en el que se transfieren sustancialmente todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo. La titularidad del mismo puede o no ser eventualmente transferible.” (22:6)

1.3.2.9 Empresas de factoraje:

Su principal actividad consiste en efectuar cobros por cuenta ajena ejecutados mediante un contrato de venta de cuentas por cobrar. La actividad de factoraje consiste en el adelanto de efectivo contra facturas originadas por operaciones comerciales, e incluye la cesión al factor de los derechos de cobro para que éste realice la cobranza a cuenta y representación del cliente.

1.3.2.10 Casas de bolsa:

Su actividad principal es la intermediación en la compra y venta de diversos tipos de títulos mercantiles tales como bonos, valores, acciones y cualquier otro tipo de instrumentos financieros.

1.3.2.11 Entidades off shore:

Las off shore o entidades fuera de plaza son entidades que realizan de forma preponderante transacciones bancarias, constituidas o registradas bajo leyes de un país extranjero, cuyas operaciones se perfecciona, consuman y surten efectos fuera de dicho país. Este tipo de entidades pueden operar en Guatemala previa autorización de la Junta Monetaria.

1.4 ENTIDADES REGULADORAS:

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala, “Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, la cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación y a la deuda pública. Dirigirá este sistema la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de

Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la ley Monetaria” (13:132)

1.4.1 Junta Monetaria:

La Junta Monetaria, tiene a cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y vela por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegura la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

La Junta Monetaria se integra por los siguientes miembros:

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

1.4.2 Banco de Guatemala

El Banco de Guatemala es una entidad descentralizada, autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio. El objetivo fundamental del Banco de Guatemala es contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para la cual propicia las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promueven la estabilidad en el nivel general de los precios.

1.4.3 Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos efectuará una vigilancia e inspección a los grupos financieros bajo una supervisión consolidada, con el objetivo de que las entidades que conforman los mismos adecuen sus actividades y funcionamiento a las normas legales, reglamentarias y demás disposiciones que les apliquen, así como también sean valuados y

controlados los riesgos asumidos por las empresas del grupo sobre una base por empresa y global.

1.5 IMPORTANCIA DE LOS GRUPOS FINANCIEROS PARA LA ECONOMÍA NACIONAL:

En la actualidad, los grupos financieros se han convertido en un elemento importante para la economía del país, ya que debido a su solidez financiera contribuyen a la estabilidad económica, financiera y social, proporcionando a sus clientes una seguridad mayor que la que podría ofrecer una entidad individual. Esta seguridad promueve la inversión y el ahorro de las personas, permitiendo la circulación del dinero y las ventajas de una venta cruzada, ofreciendo también una diversidad de productos en un mismo lugar. Por otra parte, un grupo financiero al contar con empresas que ofrecen diversos servicios, proporciona una cantidad significativa de fuentes de trabajo, contribuyendo así con el bienestar económico de una población.

CAPÍTULO II

RECURSOS HUMANOS

2.1 GENERALIDADES:

2.1.1 Definición:

“En la gestión de organizaciones, se llama recursos humanos al conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de adquirir, desarrollar, emplear y retener a los colaboradores de la organización” (17:1).

Es importante mencionar que no sólo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en el grupo de recursos humanos, sino también los factores que dan diversas modalidades a la actividad, tales como los conocimientos, experiencias, motivación, vacaciones, aptitudes, actitudes, habilidades, salud, etc.

2.1.2 Origen del término recursos humanos:

El término recursos humanos se originó en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, también conocido como trabajo. Como tales, durante muchos años se consideraba como un recurso más: predecible y poco diferenciable.

El concepto moderno de recursos humanos surge en la década de 1920, en reacción al enfoque de "eficiencia" de Taylor. Los psicólogos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos, que comenzó a ver a los trabajadores en términos de su psicología y adecuación a la organización, más que como partes intercambiables. Este movimiento creció a lo largo del siglo XX, poniendo cada día mayor énfasis en cómo el liderazgo, la cohesión y la lealtad jugaban un papel importante en el éxito de la organización.

Derivado de lo anterior, surge el concepto de capital humano, que nace a medida que el mundo empresarial se da cuenta que un empleado es mucho más que trabajo, y puede aportar más que eso a la empresa.

Es importante mencionar que cuando se utiliza en singular, "el recurso humano", generalmente se refiere a las personas empleadas en una empresa u organización. Es sinónimo de "personal".

Cuando hablamos en plural, "recursos humanos", suele referirse al área de la administración que se ocupa de gerenciar al personal de la empresa. Esto incluye contratar, desarrollar, adiestrar y despedir, entre otras funciones.

A finales del siglo XX y principios del XXI, el conocimiento y las habilidades del "recurso humano" han cobrado una gran relevancia, siendo cada día más importantes en comparación con otros activos tangibles. De allí que el área de recursos humanos se haya convertido en un área vital para el éxito de las organizaciones.

2.1.3 Características de los recursos humanos:

Como los demás factores en el proceso de producción, los recursos humanos también tienen sus características propias, entre las más importantes que podemos mencionar están las siguientes:

- No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc., son parte del patrimonio personal.
- Las actividades de las personas en las organizaciones son, voluntarias, pero no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros; por lo contrario, solamente contará con él, si la persona percibe que esa actitud va a ser provechosa en alguna forma.
- Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., intangibles, se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva.
- El total de recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento.
- Los recursos humanos son escasos; no todo mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc. Por ejemplo, no cualquier persona es un buen bailarín, un buen auditor o un buen químico.
- Es importante mencionar que los recursos humanos deben contar con las características que la empresa necesita, es decir, deben estar acorde a la actividad a

la cual se dedica la empresa, por ejemplo si la empresa es fabril, ésta debe contar con personal especializado en la rama fabril, si la empresa es de servicios financieros, ésta debe contar con personas especializadas en esta rama, por citar algunos casos.

2.2 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Se le llama administración de recursos humanos al proceso administrativo aplicado al acercamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Por otra parte, la administración de recursos humanos incluye la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas necesarias para promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

La importancia de la administración de recursos humanos radica en que su propósito primordial es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que estos sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social.

2.3 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El departamento de recursos humanos, es el departamento encargado de desempeñar las tareas que conllevan la administración de personal, manteniendo a la organización provista del personal indicado en los puestos convenientes, cuando éstos se necesiten. Así también, el departamento de recursos humanos se encarga de desarrollar los procesos que relacionan a todas las personas que integran la organización. Es importante mencionar que el departamento de recursos humanos es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes.

2.4 OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Los objetivos del departamento de recursos humanos se derivan de las metas de la empresa completa, las cuales, en toda organización, son la creación o distribución de algún producto o servicio.

El objetivo del departamento de recursos humanos consiste en mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista ético y social. Por lo tanto, el objetivo básico que persigue el departamento de recursos humanos con estas tareas es alinear sus políticas con la estrategia de la organización, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas.

El gerente y las áreas de recursos humanos logran sus metas cuando se proponen fines claros y cuantificables. Estos objetivos equivalen a parámetros que permiten evaluar las acciones que se llevan a cabo. En ocasiones los objetivos se consignan por escrito, en documentos cuidadosamente preparados. En otras no se expresan de manera explícita, sino que forman parte de la “cultura de la organización”.

2.5 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Como hemos visto en los párrafos anteriores, la función primordial del departamento de recursos humanos se puede resumir en mantener a la organización provista de personal indicado, administrando el mismo de una manera correcta, sin embargo es necesario ser más específico en cada una de las funciones que son necesarias para lograr una correcta administración personal.

A continuación se dará una mejor idea de las funciones que el departamento de recursos humanos realiza para poder cumplir con sus objetivos.

2.5.1 Planeación del personal

Esta función consiste en determinar las necesidades de personal en la empresa, así como los objetivos, políticas, procedimientos y programas de administración de personal dentro de la empresa, realizando estudios que van encaminados a la proyección de la estructura de la organización en el futuro, incluyendo análisis de puestos proyectados y estudio de la posibilidades de desarrollo de los trabajadores para ocupar estos puestos, con el objetivo de determinar programas de reclutamiento y selección, así como capacitación y desarrollo. La importancia de la planeación de personal radica en que la misma ayudará a la organización en el cumplimiento de sus metas generales satisfaciendo sus requisitos de personal de una manera adecuada. De no existir una adecuada planeación de personal, podría ocasionar insuficiencia de personal en la organización, ó por el contrario contratación de personal superior al necesario para la realización de las actividades. Por otra parte, una

mala planeación de personal afectará los procesos de empleo, capacitación y remuneración del personal.

Mantener la rotación de personas a un nivel aceptable, es otra de las tareas importantes de la función de planeación del personal, ya que una alta rotación del personal da la pauta de retribuciones y prestaciones sociales inferiores a las ofrecidas por otras empresas, o bien los empleados pueden pensar que sus esfuerzos no son tenidos en cuenta o no son apreciados.

Debido a lo anterior, el departamento de recursos humanos debe revisar y evaluar regularmente las retribuciones y prestaciones sociales, así mismo comparar la retribución y las prestaciones con las ofrecidas por otras compañías del sector. Por otra parte, es importante que el departamento de recursos humanos obtenga de los empleados información sobre sus necesidades y establezca programas de retribuciones que reflejen el rendimiento anterior y las posibilidades de desarrollo futuro.

2.5.2 Descripción y análisis de puestos

“Es la especificación del contenido, métodos y las relaciones con los otros puestos de trabajo para satisfacer requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales del ocupante del cargo.” (24:5)

El análisis de puestos es el procedimiento por el cual se determinan deberes y naturaleza de los puestos y los tipos de personas que deberán ocuparlos, asimismo estudia y determina los requisitos, responsabilidades y las condiciones exigidas para el cargo. Por otra parte, este procedimiento proporciona datos sobre los requerimientos, que más tarde se utilizarán para desarrollar las especificaciones del puesto.

Aunque la descripción y el análisis de puestos están estrechamente relacionados en sus finalidades y en el proceso de obtención de datos, se diferencian entre sí: la descripción se orienta al contenido del cargo (qué hace el ocupante, cuándo lo hace, cómo lo hace y porqué lo hace), en tanto el análisis pretende estudiar y determinar los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuada. El análisis es la base para evaluar y clasificar los puestos, con el propósito de compararlos. La descripción del puesto es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás

puestos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del puesto, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas y los objetivos de puesto. Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del puesto y de los deberes y las responsabilidades que comprende.

Entre los objetivos más importantes que persigue la función de descripción y análisis de puestos podemos enumerar los siguientes:

- Ayudar a la elaboración de los anuncios, demarcación del mercado de mano de obra donde debe reclutarse, etc., como base para el reclutamiento de personal.
- Determinar el perfil del ocupante del puesto, de acuerdo con el cual se aplicarán las pruebas adecuadas, como base para la selección del personal.
- Suministrar el material necesario, según el contenido de los programas de capacitación, como base para la capacitación de personal.
- Determinar las escalas salariales mediante la evaluación y clasificación de puestos, según la posición de los puestos en la empresa y el nivel de los salarios en el mercado de trabajo, como base para la administración de salarios.
- Estimular la motivación del personal para facilitar la evaluación del desempeño y el mérito funcional.
- Servir de guía del supervisor en el trabajo con sus subordinados, y guía del empleado para el desempeño de sus funciones.
- Suministrar a la sección higiene y seguridad industrial los datos relacionados para minimizar la insalubridad y peligrosidad de ciertos puestos.

El riesgo para una organización al no existir controles adecuados para el cumplimiento de la función de descripción y análisis de puestos, radica en que el área encargada del reclutamiento de personal no tenga un conocimiento adecuado de las características que debe considerar para atraer candidatos potencialmente capacitados para la plaza que se pretende cubrir.

2.5.3 Reclutamiento:

“Es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.” (30:43)

El reclutamiento es el conjunto de esfuerzos realizados por la organización para atraer y convocar al personal pero no únicamente para llenar una vacante, sino al personal que esté mejor calificado, con mayores oportunidades de integración al estilo de gestión de una organización para alcanzar los objetivos establecidos. En otras palabras, el propósito de la función de reclutamiento es formar un grupo de candidatos lo bastante grande como para que los gerentes puedan elegir a los empleados calificados que necesitan.

El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Los métodos de reclutamiento son muy variados y en la mayoría de los países no se encuentran sujetos a limitaciones legales, salvo las obvias restricciones que obligan a actuar en forma ética y veraz.

Es importante mencionar que al no existir controles y procedimientos adecuados para el cumplimiento de esta función, la organización corre el riesgo de no contar con candidatos al puesto, ó se atraiga personal no calificado sin capacidad de integración al estilo de gestión, dejando a la gerencia solicitante sin la opción de contar con un grupo de candidatos calificados del cuál poder elegir al empleado que necesita.

2.5.4 Selección de personal:

Esta función trata no solamente de aceptar o rechazar candidatos, sino en analizar las habilidades y capacidades de los solicitantes a fin de decidir, sobre bases objetivas, cuáles tienen el mayor potencial para el desempeño de un puesto y posibilidades de un desarrollo futuro, tanto personal como en la organización. Es importante mencionar que un pobre desempeño del departamento de recursos humanos en la función de selección de personal podría incidir en el poco conocimiento del candidato seleccionado, como resultado de no aplicar los procedimientos adecuados para seleccionar al candidato que mejor responda a las necesidades de la organización. En otras palabras la función de selección de personal es la tarea que tiene como objetivo principal escoger entre los candidatos que se han

reclutado, a aquellos que se adecuen a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener la eficiencia y el desempeño del personal.

Los procedimientos llevados a cabo durante la selección de personal con el objetivo de conocer mejor al posible candidato, son los siguientes:

2.5.4.1 Formulación de la solicitud de empleo:

Indica el puesto que quiere el solicitante, proporciona información para las entrevistas, es importante mencionar que sólo debe solicitarse información que pronostica éxito en el trabajo.

2.5.4.2 Entrevista previa de selección:

Tipo de comunicación interpersonal, cuyo fin es intercambiar información valiosa entre el solicitante y la organización, proporciona una evaluación rápida de la idoneidad del solicitante.

2.5.4.3 Pruebas:

Mide las habilidades laborales del solicitante y su capacidad para aprender el trabajo. Las pruebas pueden ser de programas de software, análisis escrito y capacidad médica y física.

2.5.4.4 Investigación de antecedentes:

Constata la veracidad del currículum o la solicitud del solicitante, en esta fase suele hacer contactos con supervisor o jefes anteriores del solicitante y confirma la información proporcionada por éste.

2.5.4.5 Entrevista profunda de selección:

Averigua más del solicitante como persona, esta fase generalmente es llevada a cabo por el gerente con el que se reportará el solicitante.

2.5.4.6 Examen médico:

Asegura el desempeño eficaz del solicitante; protege a otros empleados contra enfermedades; establece el registro de salud del solicitante protegiendo a la empresa contra reclamos injustos de compensación por parte de los empleados. Con frecuencia es realizado por el médico de la empresa, sin embargo en la mayoría de empresas se omite este proceso requiriendo una certificación de salud al solicitante.

2.5.4.7 Oferta de empleo:

Etapa en la cual se ofrece un sueldo y un paquete de prestaciones.

2.5.5 Contratación de personal

“Es formalizar con apego a la ley, la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes tanto del trabajador como de la empresa.” (30:54)

La contratación se llevará a cabo entre la organización y el trabajador. Durante esta fase es importante integrar los expedientes de trabajo cuando las partes han aceptado las condiciones estipuladas en el contrato, la duración del contrato será por tiempo indeterminado y deberá ser firmado por el representante legal de la organización y el trabajador.

Una buena contratación de personal, es el resultado del trabajo efectuado en las funciones de análisis y descripción de puestos, reclutamiento y selección de personal. De no existir controles y procedimientos adecuados para la contratación de personal, puede contratarse personal no recomendable o susceptible de cometer fraudes, así también existe la posibilidad de contratar personal con perfil inadecuado para el puesto.

Es importante considerar el cumplimiento de leyes para el desarrollo de esta función, por ejemplo, las empresas guatemaltecas, sin importar la actividad a la que se dediquen deberán celebrar un contrato por escrito entre el patrono y el empleado contratado, dicho contrato deberá presentarse al Ministerio de Trabajo en los plazos estipulados según el Código de Trabajo Decreto 1441, de no realizarse podría sancionarse con multas de acuerdo a lo estipulado en el Código antes mencionado.

En Guatemala, todas las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos están obligadas al cumplimiento de la Ley Contra Lavado de Dinero y Otros Activos Decreto 67-2001, de acuerdo al artículo 19 de ésta Ley, “Toda persona obligada, deberá adoptar, desarrollar y ejecutar programas y controles internos que eviten el uso indebido de sus servicios....estos programas deberán contener como mínimo, procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales”. Debido a lo anterior, durante el proceso de contratación de personal, deberá formarse un expediente el cuál contará con toda la documentación necesaria para conocer a la persona que se contrata, ya que de no

hacerlo se estará sujeto a sanciones impuestas de acuerdo a lo estipulado a la Ley antes mencionada en este párrafo.

2.5.6 Inducción:

Dar toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades pertinentes, estableciendo planes y programas para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la organización y viceversa.

La función de inducción también es conocida como de orientación o socialización, la cuál se debe diseñar para ofrecer a los nuevos empleados la información necesaria para funcionar de forma adecuada dentro de la organización, esta información debe ser de tres tipos: 1) Información general sobre la rutina laboral diaria; 2) Un resumen de la historia, propósito, las operaciones y los productos o servicios de la organización y cómo el empleado contribuye en cumplir los objetivos de la organización, y 3) Una presentación detallada de las políticas, reglas laborales y prestaciones para empleados de la organización. Deficiencias en el cumplimiento de esta función podrían afectar el desempeño de la persona contratada como resultado del desconocimiento de la rutina laboral diaria, de la empresa y de las políticas, reglas laborales y procedimientos establecidos por la administración de la organización.

2.5.7 Formación:

Es la primera etapa de desarrollo de un individuo o grupo de individuos que se caracteriza por una programación curricular en alguna disciplina y que permite a quien la obtiene alcanzar niveles educativos cada vez más elevados. En general son programas a mediano y largo plazo.

Uno de los objetivos planteados por el departamento de recursos humanos debería ser la de garantizar que los empleados reciban una formación adecuada para cumplir eficaz y eficientemente con sus responsabilidades. Para lograr este objetivo, se deben identificar adecuadamente las necesidades de formación.

2.5.8 Capacitación:

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo,

mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación se logra que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo. En otras palabras, capacitación significa hacer alguien apto o habilitarlo para algo.

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues con la capacitación se pretende actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa.

Otro factor importante en las organizaciones con respecto a la capacitación, es que de no existir una adecuada capacitación de personal exista el riesgo para la organización de no beneficiarse con el desarrollo de personal y profesional que incide en un trabajo más eficiente y calificado por parte del individuo.

En las empresas bajo la vigilancia de la Superintendencia de Bancos, durante el proceso de capacitación de personal es importante la observancia del cumplimiento del Decreto 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, ya que de acuerdo a lo estipulado en el artículo 19 de esta Ley, las empresas obligadas deberán desarrollar y ejecutar programas de capacitación permanente al personal de la institución en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de la ley, la capacitación también deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permita a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero u otros activos y las maneras de proceder en

tales casos. Las empresas que no cumplan con lo anterior estarán sujetas a sanciones y multas impuestas de acuerdo a la ley mencionada en este párrafo.

2.5.9 Desarrollo

El desarrollo se refiere a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar. Está orientado fundamentalmente a ejecutivos.

La diferencia con respecto a la capacitación es que ésta es para los puestos actuales y la formación o desarrollo es para los puestos futuros. La capacitación y el desarrollo con frecuencia se confunden, puesto que la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y de la intensidad de los procesos. Ambas son actividades educativas.

La capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional de la persona y pueden ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras. El desarrollo, por otro lado, ayuda al individuo a manejar las responsabilidades futuras con poca preocupación porque lo prepara para ello o más largo plazo y a partir de obligaciones que puede estar ejecutando en la actualidad.

2.5.10 Evaluación del desempeño:

Es un sistema de aplicación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial desarrollo. Es una herramienta, un instrumento para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

La evaluación del desempeño consiste en comparar el desempeño real de cada empleado con el del rendimiento deseado. Con frecuencia es mediante el análisis de puesto que los ingenieros industriales y otros expertos determinan los criterios que se deben alcanzar y las partidas específicas que realizar. La evaluación del desempeño es la forma de medir los resultados para mejora del desempeño del personal incorporado a la empresa, con el fin de clasificar o capacitar a dicho personal y sirve de base para la toma de decisiones.

Entre los objetivos principales que persigue la función de evaluación del desempeño están los siguientes: Medir el potencial humano, mejorar el desempeño y estimular la productividad, oportunidad de crecimiento y participación de los miembros de la

organización y definir la contribución de los empleados, así mismo garantizar que el personal recibe información adecuada sobre su rendimiento y el desarrollo de su carrera.

Es de suma importancia para una organización que el personal sea evaluado de manera regular y puntual.

2.5.11 Evaluación del clima organizacional

La evaluación del clima organizacional es otra de las funciones llevadas a cabo por el departamento de recursos humanos, tal función es de suma importancia para la organización ya que permite identificar oportunidades de mejoras en el proceso de administración de personal.

Clima organizacional se define como un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, entre otros.

2.5.12 Administración de sueldos y salarios:

Esta función consiste en estudiar los principios o técnicas para lograr que todos los trabajadores sean justos y equitativamente compensados mediante sistemas de remuneración racional del trabajo y de acuerdo a la importancia de su puesto, al esfuerzo, a su eficiencia personal, a sus necesidades y a las posibilidades de la empresa. Consiste en asignar valores monetarios a los puestos, en tal forma que sean justos y equitativos en relación a otras posiciones de la organización y a puestos similares en el mercado de trabajo.

2.5.13 Remuneración

La remuneración es la forma en que la organización retribuye al personal por su trabajo. Esta función, también denominada administración de nóminas, se enfoca básicamente en llevar un correcto control de pagos realizados a los trabajadores de la organización por concepto de sueldos, salarios, comisiones, bonificaciones y otras formas de remuneración. Dicho control también debe enfocarse en que las remuneraciones se realicen en el tiempo estipulado.

Entre los objetivos principales que persigue el proceso de nóminas es pagar a los empleados de acuerdo con los contratos laborales y las demás normas establecidas, así

mismo calcular y registrar las nóminas con exactitud y en su totalidad para todos los servicios efectivamente realizados por los empleados y aprobados por el personal correspondiente.

Por otra parte, debemos tener en cuenta la existencia de riesgos que impiden el cumplimiento de objetivos en el proceso de nóminas, estos riesgos pueden variar de acuerdo a la naturaleza de la organización, sin embargo los más comunes que surgen durante este proceso pueden ir desde pagos a empleados inexistentes, remuneraciones y tiempos de trabajo inexactos ó no autorizados adecuadamente, hasta sistemas no diseñados para reflejar el plan de retribuciones salariales incluido en los convenios o contratos celebrados entre la organización y el empleado.

En el párrafo anterior se mencionaron los riesgos más comunes que se deben afrontar durante el proceso de nóminas, sin embargo para evitar éstos y cualquier otro tipo de riesgos, es de suma importancia restringir el acceso a la información sobre datos de la nómina únicamente a aquellos empleados autorizados para ello.

2.5.14 Control de descuentos:

Esta función consiste en llevar un control adecuado de los descuentos en nóminas efectuados a cada uno de los empleados por diferentes conceptos. Los descuentos pueden realizarse por concepto de pago al seguro social, descuento judicial ordenado por juez competente, préstamos otorgados a los empleados, pago de uniformes, entre otros. Es importante que las tarifas o deducciones hayan sido adecuadamente autorizadas por personal autorizado y las mismas se realicen de manera correcta.

2.5.15 Prestaciones y servicio de personal:

Son todas aquellas actividades que realiza la empresa enfocadas a proporcionar al trabajador un beneficio, ya sea en dinero o en especie. Esta función está enfocada a satisfacer las necesidades de los trabajadores que laboran en la organización y tratar de ayudarles en los problemas relacionados a su seguridad y bienestar personal. Estos beneficios pueden ser los siguientes: cobertura de salud y gastos médicos, vacaciones anuales, seguro de vida, seguro de retiro o jubilación, facilidades y subvención de estudios, préstamos, descuentos y financiación en productos de la empresa, inscripción y pagos al seguro social, uniformes, entre otros.

2.5.16 Ascensos

El departamento de recursos humanos es el encargado de velar porque existan programas de ascensos adecuados, basados en méritos y que no estén manchados por el favoritismo. Así mismo deberá llevar un control adecuado de todo el personal ascendido.

2.5.17 Transferencias o traslados

Las transferencias tienen varios propósitos. Se usan para que las personas adquieran más experiencias laborales, como parte de su desarrollo, y para ocupar los puestos vacantes cuando se presentan. Asimismo, las transferencias se usan para mantener abiertos los grados de los ascensos y para mantener a las personas interesadas en su trabajo. Es importante que el departamento de recursos humanos cuente con programas y procedimientos que permitan el correcto control del personal trasladado, asimismo deberá velar porque los traslados sean autorizados previamente por los niveles adecuados.

2.5.18 Bajas

El departamento de recursos humanos deberá llevar un correcto control del personal dado de baja de la organización, ya sea ésta por despido o renuncia. Es importante que se lleve un historial completo de las razones que motivaron la salida del personal de una organización. En casos de despido será el jefe inmediato quien proporcionará al departamento de recursos humanos las causas justificadas que soporten la decisión de despido. Por otra parte, en casos de renuncia podrá obtenerse esta información implementando un sistema de entrevista de salida, lo cual ayudará a la organización a conocer las causas que motivan la salida del personal.

2.5.19 Cumplimiento de leyes y reglamentos relacionados con el ámbito laboral

Generalmente esta función es cumplida por el departamento de recursos humanos, sin embargo la misma puede ser realizada por otros departamentos dependiendo de la organización. En Guatemala, esta función consiste entre otras, en el cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 1441, Código de Trabajo y Acuerdos emitidos principalmente por el Seguro Social, sin embargo, también debe velar por el cumplimiento de otro tipo de leyes tales como el Decreto 26-92, Ley del Impuesto sobre la Renta, en lo que respecta a descuentos por concepto de este impuesto así como también lo relativo al cumplimiento del Decreto 67-2001, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, esta última, función que

respecta generalmente al departamento de recursos humanos de entidades bancarias y empresas que son parte de un grupo financiero.

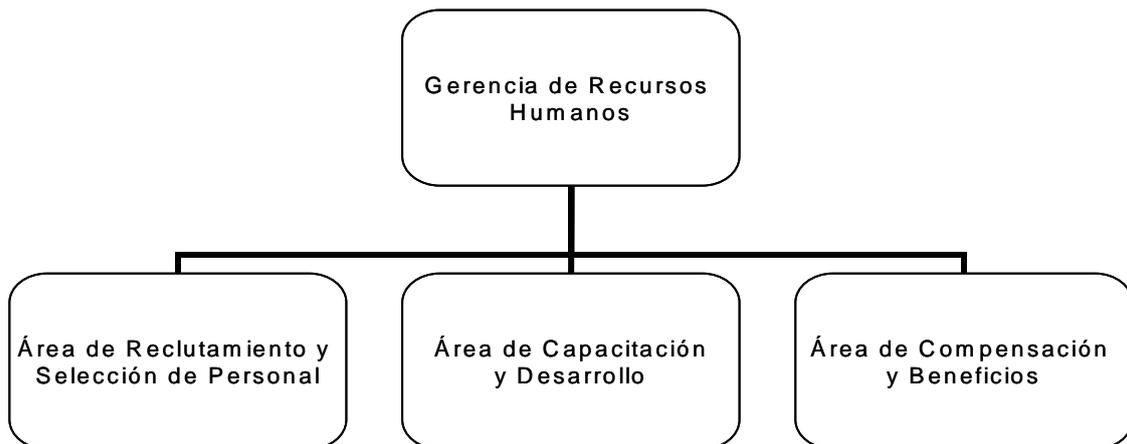
2.5.20 Otras funciones

En los párrafos anteriores, se han descrito las principales funciones que un departamento de recursos humanos debe cumplir, sin embargo, existen otro tipo de funciones que pueden ser realizadas por este departamento, las mismas pueden ser las siguientes: custodia de expedientes de personal, preparación de información para pago del seguro social, organización de eventos de ámbito social (celebración de cumpleaños, día de la madre, convivios, etc.) y otras funciones que dependiendo del tipo de organización, puedan ser realizados por el departamento encargado de la administración del personal.

No está de más indicar que para cada una de las funciones efectuadas por el departamento de recursos humanos, se debe mantener la confidencialidad de la información, ya que de no hacerlo, existe el riesgo que la misma sea utilizada para fines que afecten a toda la organización.

2.6 ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Aunque la estructura de un departamento de recursos humanos puede variar significativamente dependiendo de la naturaleza y actividad de cada organización, básicamente este departamento debe contar con la siguiente estructura:



Fuente: Elaboración propia

2.6.1 Gerencia:

Entre otras funciones, esta área es la encargada de velar por el buen funcionamiento del departamento, ya que de la misma depende el logro de los objetivos. Entre las funciones que debe desempeñar se encuentran la administración del departamento propiamente dicho, la planeación de personal, así como la autorización de la descripción y análisis de puestos. Es importante mencionar que la gerencia del departamento de recursos humanos, deberá supervisar y autorizar la actividad de cada uno de los jefes de área que conforman este departamento, asimismo, deberá autorizar los costos y gastos que considere necesarios para el correcto proceso de selección, capacitación y remuneración del personal de una organización.

2.6.2 Área de reclutamiento y selección de personal:

Esta área está a cargo del proceso de empleo, el cual comprende las funciones de reclutamiento, selección de personal, contratación e inducción. El número de personal que comprende el área variará de acuerdo al tamaño y naturaleza de la empresa aunque generalmente deberá contar con un jefe de área quien será responsable de este proceso y delegará las actividades que considere necesarias para alcanzar los objetivos de cada función.

2.6.3 Área de capacitación y desarrollo:

Esta área tiene a cargo las funciones de formación, capacitación y desarrollo. El jefe de área deberá ser el responsable de la planificación para el debido proceso de las funciones desempeñadas y el cumplimiento de los objetivos planteados.

2.6.4 Área de compensación y beneficios:

Esta área tiene a cargo dos procesos importantes: la compensación del personal que cubre las funciones de administración de sueldos y salarios, remuneración y control de descuentos; y beneficios que tendrá a cargo las funciones de prestaciones y servicios al personal, ascensos, traslados, bajas, cumplimiento de leyes y reglamentos y otras funciones existentes en la organización cuyo objetivo sea otorgar beneficios al personal. Para esta área deberá existir un jefe, quien será el responsable del correcto cumplimiento de las funciones desempeñadas y el cumplimiento de los objetivos planteados.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1 DEFINICIÓN:

“Es la denominación de una serie de procesos y técnicas, a través de las cuales se da una seguridad de primera mano a la dirección respecto a los empleados de su propia organización, a partir de la observación en el trabajo respecto a: si los controles establecidos por la dirección son mantenidos adecuada y efectivamente; si los registros e informes reflejan las operaciones actuales y los resultados adecuada y rápidamente en cada división, departamento u otra unidad, y si éstos se están llevando fuera de los planes, políticas o procedimientos de los cuales la auditoría es responsable”. (26:167)

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (31:13)

Se debe tener claro que la auditoría interna examina y evalúa los proceso de planeación, organización y de dirección para determinar si existe garantía razonable de que se lograrán los objetivos y las metas. De ahí que todos los sistemas, procesos, operaciones, funciones y actividades dentro de la organización, son sujetos de evaluaciones de auditoría interna.

3.2 IMPORTANCIA DE LA AUDITORÍA INTERNA:

La importancia de la auditoría interna, radica en que la actividad de ésta, básicamente es un control de los controles e instrumento de medición y evaluación de la efectiva estructura del control interno en una organización, contribuyendo al logro de los objetivos planteados. Asimismo, se orienta hacia aquellos aspectos de tipo financiero concentrándose en la corrección de los registros contables y verificando la confiabilidad de la información. Gracias a su posición y autoridad, así como a la objetividad en el desarrollo de sus actividades, la auditoría interna desempeña, a menudo, un papel muy importante dentro de cualquier organización.

3.2.1 Importancia de la auditoría interna para un grupo financiero:

Para un grupo financiero como para cualquier tipo de empresas la auditoría interna es de suma importancia, ya que forma parte del sistema de monitoreo dinámico, de los sistemas de control interno y de los procedimientos internos de medición de capital. Por lo anterior, cada grupo financiero debería tener una función de auditoría interna permanente e independiente del proceso de control diario.

Por otra parte, cada organización debe contar con un estatuto de auditoría interna que establezca la posición y la autoridad de la función de auditoría interna en el interior de la entidad financiera.

3.3 RESPONSABILIDAD DE LA AUDITORÍA INTERNA:

Todas las actividades dentro de una organización caen potencialmente dentro del ámbito de responsabilidad de los auditores internos. La auditoría interna es responsable de velar por la organización de una manera congruente con las normas profesionales de conducta. Esta responsabilidad incluye la coordinación de las actividades de auditoría interna con terceros, así como el mejor logro de los objetivos de auditoría y de los objetivos de la organización.

Es importante que exista un documento donde se establezca claramente los propósitos de auditoría interna especificando el alcance no restringido de su trabajo y declarando que los auditores internos no tienen autoridad o responsabilidad sobre las actividades que auditan.

3.4 OBJETIVOS:

Los objetivos del trabajo son declaraciones amplias desarrolladas por los auditores internos que definen los logros que se pretenden conseguir en el trabajo.

A nivel general, el objetivo primordial que persigue la auditoría interna es asistir a los miembros de la organización. Con lo anterior, se trata de explicar que la auditoría interna debe proporcionar análisis, valoraciones, recomendaciones y toda la información concerniente a las actividades revisadas. En consecuencia, podemos indicar que la auditoría interna persigue entre otros, cuatro objetivos principales:

- **Garantizar información financiera confiable y oportuna:**

La auditoría interna deberá evaluar la efectividad de los controles internos existentes en la organización, ya que permitirá garantizar la autenticidad del registro de las

transacciones, y por lo tanto la presentación razonable de los estados financieros de una manera oportuna y confiable.

- **Salvuarda de los activos:**

La auditoría interna deberá examinar de manera adecuada y oportuna los activos de la organización con el objetivo de determinar la propiedad de los activos, la adecuada salvuarda contra riesgos y la existencia física de los mismos.

- **Promover la eficiencia operativa de la entidad:**

La auditoría interna deberá evaluar las actividades relacionadas con el uso adecuado y eficiente de los recursos de la organización, con el fin de promover la eficiencia de las operaciones de la entidad.

- **Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos:**

La auditoría interna deberá conocer los objetivos, políticas, planes, procedimientos y reglamentos establecidos por la organización, así como leyes de carácter general aplicables, con el fin de verificar su cumplimiento y detectar mejoras que puedan ayudar a la organización a alcanzar los objetivos planteados.

De acuerdo a lo estipulado en el Marco para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos, cada objetivo del auditor interno debe ser establecido. Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos pertinentes a la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación. Asimismo, el auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, irregularidades, incumplimientos y otras exposiciones materiales al desarrollar los objetivos del trabajo.

3.5 INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD:

“La actividad de auditoría debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo”. (31:29)

El Instituto de Auditores Internos define la Independencia como “La libertad de condicionamientos que amenazan la objetividad o la apariencia de objetividad. Tales amenazas deben ser vigiladas para asegurar que se mantenga la objetividad a nivel del auditor individual, trabajo, función y organización”.

Asimismo el Instituto antes mencionado, define la objetividad como “Una actitud mental independiente, que permite que los auditores internos lleven a cabo sus trabajos con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer de manera significativa su calidad. La objetividad requiere que los auditores internos no subordinen sus juicio al de otros sobre temas de auditoría”.

En resumen, los auditores internos son independientes cuando pueden realizar su trabajo libre y objetivamente. La independencia permite a los auditores internos emitir juicios imparciales y equilibrados, lo cual es esencial para realizar el trabajo, lo que se consigue con objetividad y con la existencia de un nivel jerárquico determinado dentro de la organización.

Debido a lo anterior, el director de auditoría interna debe depender en la organización, de una persona con suficiente autoridad par promover la independencia y garantizar una amplia cobertura de la auditoría. Asimismo, los auditores internos deben tener el apoyo de la Dirección y del Consejo, de tal manera que se pueda obtener la cooperación de sus clientes y realizar el trabajo sin interferencias.

3.6 PERICIA Y CUIDADO PROFESIONAL:

Cada auditor interno debe reunir los conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con las responsabilidades individuales y colectivas. Asimismo deben poseer cualidades para tratar con las personas y comunicarse de forma oral y por escrito, de modo que puedan transmitir eficazmente los objetivos, las evaluaciones, las conclusiones y las recomendaciones del trabajo.

Es importante que los auditores internos cumplan con su trabajo con el cuidado y la pericia que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente.

3.7 ALCANCE:

El alcance de auditoría interna debe abarcar el examen y evaluación de lo adecuado y efectivo del sistema de control interno de la organización y de la calidad en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

La auditoría interna debería:

- Evaluar la fiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa, así como los procedimientos empleados para identificar, medir, clasificar y difundir la información.
- Revisar los sistemas establecidos que aseguren el cumplimiento de aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y normas susceptibles de afectar importantemente las operaciones e informes, así como determinar si la organización cumple con los mismos.
- Evaluar los medios utilizados para la salvaguarda de activos, verificando su existencia.
- Evaluar la eficiencia en el empleo de los recursos de la organización.
- Revisar las operaciones y programas para cerciorarse que los resultados sean coherentes con los objetivos y las metas establecidas y si se han realizado de acuerdo a lo previsto.

Es importante que el alcance de la auditoría interna sea establecido en cada trabajo que se realiza.

3.8 ADMINISTRACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

El auditor interno debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna con el objetivo de asegurar que se agregue valor a la organización. El auditor interno debe establecer planes basados en riesgos, con el objetivo de determinar prioridades de la actividad de auditoría interna.

El plan de trabajo de auditoría interna debe estar basado en la evaluación de riesgos, el mismo debe ser realizado por lo menos una vez al año. Los planes y requerimientos de la actividad de auditoría interna, deben ser comunicados al Consejo de Administración y a la Alta Dirección para la adecuada revisión y aprobación.

El auditor interno debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean adecuados, suficientes y debidamente asignados para cumplir con el plan de trabajo aprobado, para lo cual, también deberá establecer políticas y procedimientos para dirigir adecuadamente el trabajo de auditoría interna.

3.9 NATURALEZA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA:

De acuerdo al Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna en la Norma de Desempeño 2100 Naturaleza del Trabajo, “La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado”.

Es importante mencionar que la naturaleza del trabajo de la auditoría interna al evaluar los procesos de gestión de riesgos y control, deberá cerciorarse que estos procesos vayan encaminados al logro de cuatro objetivos principales: Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, eficacia y eficiencia de las operaciones, protección de los activos y cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.

3.10 GESTIÓN DE RIESGOS:

Riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y que tendría un impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos. El riesgo debe ser medido en términos de impacto y probabilidad. El riesgo si no es mitigado, debe ser administrado, lo que quiere decir que se debe identificar, evaluar, gestionar y controlar eventos potenciales o situaciones para proveer una seguridad razonable respecto al cumplimiento de los objetivos de la organización.

La auditoría interna deberá contribuir con la organización por medio de la identificación y evaluación de las exposiciones significativas a los riesgos, y la contribución a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y el control.

Con base a lo anterior, podemos decir que es responsabilidad de la auditoría interna supervisar y evaluar la eficacia del sistema de gestión de riesgos, referido a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización.

3.11 CONTROL:

La auditoría interna deberá contribuir con la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos promoviendo su mejora continua.

Los auditores internos deben revisar las operaciones y programas establecidos por la administración para cerciorarse que los resultados sean consistentes con los objetivos

propuestos y los planes establecidos, y que los mismos sean implantados o desempeñados tal y como fueron planteados.

3.12 GOBIERNO

De acuerdo al Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos, la auditoría interna debe evaluar y recomendar apropiadamente para mejorar el proceso de gobierno para el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización.
- Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización.
- Comunicar eficazmente la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización.
- Coordinar eficazmente las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos y la dirección.

3.13 REALIZACIÓN Y METODOLOGÍA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA

El total de las etapas pueden variar dependiendo de la metodología utilizada según lo estipulado por el director de auditoría interna de cada organización. Una buena realización del trabajo de auditoría interna puede efectuarse a través de las siguientes etapas:

3.13.1 Conocimiento del área a auditar

En esta sección se incluyen los documentos informativos, por ejemplo: notas, diagramas, agendas, otros documentos relacionados con la actividad del área auditada que resulten de las reuniones previas de planificación, asimismo los objetivos preliminares de la auditoría.

3.13.2 Evaluación del control interno:

En este bloque se documenta la revisión exhaustiva de la operación, función o actividad a evaluar, del cual se extrae una conclusión preliminar sobre la efectividad del sistema de control interno y de los riesgos existentes. En esta parte se utilizan técnicas tradicionales para captar información y evaluarla, es decir, cuestionarios, entrevistas, comprobaciones, etc. El objetivo de esta etapa es adquirir un conocimiento profundo de la operativa a analizar y sus problemas o limitaciones, requisito indispensable para poder llevar a cabo una eficiente coordinación en las reuniones de evaluación propiamente dicha.

Para esta sección se debe establecer el método de evaluación del control interno, uno de los métodos más aconsejables es la Metodología COSO II, el cual consiste en evaluar cada factor del entorno de control para determinar si este es positivo o negativo.

Es importante mencionar que el tema de la Metodología COSO II será ampliada en el capítulo cuarto de este trabajo.

3.13.3 Planificación del trabajo de auditoría interna:

De acuerdo al Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos, "Los auditores internos deben elaborar y registrar un plan para cada trabajo, que incluya alcance, los objetivos, el plazo y la asignación de recursos". (31:38)

Durante la planificación de auditoría se debe considerar los objetivos de la actividad del área auditada y los medios para controlar su desempeño, los riesgos significativos de la actividad, recursos y operaciones y los medios por los cuales el impacto potencial del riesgo es controlable. Los auditores internos deben identificar oportunidades de introducir mejoras en los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad.

Como se mencionó en párrafos anteriores, los objetivos de la auditoría se deben establecer por cada trabajo a realizar. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de la evaluación preliminar de los riesgos pertinentes a la revisión de la actividad del área auditada.

Por otra parte, durante la etapa de planificación es importante establecer el alcance de la auditoría, este alcance debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo, tomando en consideración los sistemas, registros, personal y propiedades físicas relevantes.

Asimismo, la asignación del recurso para el trabajo debe realizarse con base a los objetivos planteados y el alcance determinado. El personal debe estar basado en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada tarea.

Por último durante la etapa de planificación, es importante que los auditores internos preparen programas que cumplan con los objetivos del trabajo. En el programa de trabajo deben establecerse los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y registrar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado antes de su implementación y cualquier cambio debe ser autorizado oportunamente.

3.13.4 Ejecución del trabajo:

Es indispensable para la actividad de auditoría interna identificar, analizar, evaluar y registrar información suficiente, fiable, relevante y útil de tal manera que le permita cumplir con los objetivos planteados y apoyar los resultados logrados. Todo auditor interno debe basar sus conclusiones y resultados del trabajo en adecuados análisis y evaluaciones.

Es importante para el logro de los objetivos de la auditoría interna, que las técnicas y procedimientos de auditoría sean elegidas con anterioridad, las cuales deberán ampliarse y modificar cuando las circunstancias lo ameriten.

Durante la ejecución del trabajo de auditoría, es importante que se lleven a cabo procedimientos analíticos. Los procedimientos analíticos se llevan a cabo estudiando y comparando las relaciones existentes entre la información financiera y la de otro tipo. Estos procedimientos son útiles para identificar entre otras cosas, diferencias no esperadas, ausencia de diferencias cuando eran de esperar, errores potenciales, irregularidades o actos ilegales y otros hechos o transacciones no habituales o no recurrentes. Sin embargo, para lograr la identificación de las situaciones anteriores, la información debe ser suficientemente competente, relevante y útil para proporcionar una base sólida a las observaciones y recomendaciones del trabajo.

Los procedimientos analíticos pueden incluir comparaciones de información del período actual con información similar de períodos anteriores o con los presupuestos y provisiones, estudio de las relaciones entre la información financiera con la adecuada información no financiera, estudio de las relaciones entre los elementos de información, comparación de información de un área con otra área de la misma organización y comparación de información con información similar del sector en el que opera la organización.

3.13.5 Supervisión:

Es importante para la actividad de auditoría interna que los trabajos sean supervisados adecuadamente para asegurar el logro de los objetivos planteados, mantener la calidad del trabajo y promover el desarrollo profesional del personal.

La responsabilidad de una adecuada supervisión compete al director de auditoría interna, la supervisión es un proceso que inicia con la planificación y continúa a través de la ejecución, comunicación y seguimiento de la auditoría. La supervisión debe documentarse

y conservarse como evidencia adecuada. El director de auditoría interna puede delegar la supervisión a miembros adecuadamente experimentados en la actividad a realizar.

Todos los papeles de trabajo deben ser revisados para asegurar que soportan adecuadamente el trabajo realizado. La supervisión se puede evidenciar colocando las iniciales del supervisor y la fecha en el papel de trabajo una vez revisado. En esta etapa, para documentar la supervisión, puede agregarse a los papeles de trabajo, notas de revisión del trabajo en curso y notas para el futuro trabajo.

3.13.6 Comunicación de los resultados:

Es importante que la comunicación de los resultados incluyan los objetivos y alcance del trabajo, las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y planes de acción, así también la comunicación final de resultados deberá incluir las conclusiones del auditor interno. Se debe tener en cuenta que la comunicación de los resultados debe ser precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva y oportuna. La comunicación de resultados debe realizarse por medio de un informe. “Un informe de auditoría es un documento que oficializa los criterios del auditor interno sobre las deficiencias detectadas en un examen determinado”. (16:457)

Debe emitirse un informe firmado una vez concluido el trabajo. El término firmado significa que la firma del auditor interno autorizado, en el informe, debe ser autógrafa. Si los informes del trabajo se distribuyen por medios electrónicos, se debe mantener una versión firmada del informe en el archivo de la actividad de auditoría interna.

Los auditores internos deben discutir las conclusiones y recomendaciones con los niveles apropiados antes de emitir las comunicaciones finales del trabajo. La discusión de las conclusiones y recomendaciones se realiza generalmente durante el transcurso del trabajo o en reuniones posteriores a su finalización.

La importancia del informe de auditoría, radica en que luego de discutidos los comentarios, la organización o departamento ha entendido lo que el auditor interno quiere expresar y está seguro de lo que debe hacer para mejorar las situaciones detectadas.

3.13.7 Seguimiento:

Para concluir con el trabajo de auditoría, es necesario que se verifique de alguna manera, si se está tomando en cuenta o no las sugerencias y recomendaciones emitidas. “El

seguimiento se define como un proceso por el cual los auditores internos determinan la adecuación, eficacia y oportunidad de las medidas tomadas por la dirección con relación a las observaciones y recomendaciones del trabajo informadas, incluso aquellas efectuadas por los auditores externos y otros". (27:314)

El auditor interno es el responsable de programar el seguimiento, como parte del trabajo a realizar. La programación debe estar basada en el riesgo y la exposición al mismo, así también el grado de dificultad y el tiempo necesario para implementar la acción correctiva.

3.14 MÉTODOS PARA LA EVALUACIÓN DE LAS FUNCIONES A AUDITAR:

Son los métodos para tener conocimiento del funcionamiento de la estructura de control interno de una organización o departamento, con el objetivo de identificar las deficiencias de dicho control. Los métodos empleados son: narrativa, cuestionario y flujograma.

3.14.1 Narrativa:

Es el método mediante el cual un auditor describe una o varias funciones de la estructura del control interno de una organización o departamento. El uso de este medio de evaluación puede ser aplicado en cualquier organización, independientemente de su tamaño. Es un excelente medio de evaluación si el auditor tiene la capacidad asimilativa suficiente. Es aconsejable cuando se evalúa el control interno a nivel de departamentos.

3.14.2 Cuestionario:

Es el método mediante el cual un auditor por medio de una serie de preguntas preestablecidas, entrevista al personal del área auditada. Es uno de los medios más utilizados, sin embargo su utilización no es una de las más adecuadas ya que las respuestas al cuestionario se obtienen directamente de las personas que realiza las funciones, aspecto que ocasiona pérdida de tiempo al personal de la organización, ya que las personas son formuladas una por una. Sin embargo, es un buen medio de entrenamiento para personal inexperto.

3.14.3 Flujograma:

Es la descripción gráfica del origen, desarrollo y fin de una o varias funciones. Es uno de los medios disponibles más adecuados para la evaluación del control interno, es la diagramación de los procedimientos en vigencia dentro de la organización, en forma adecuada, este medio permite al auditor, detectar con mayor facilidad aspectos como:

fuentes de desperdicio, falta de separación de funciones, inconsistencias en el flujo de información, entre otros. Sin embargo, este es el medio de evaluación que más experiencia requiere por parte del auditor.

En el caso práctico incluido en el quinto capítulo del presente trabajo se utiliza el método de narrativa, por considerarlo el más adecuado para fines ilustrativos.

3.15 PRUEBAS APLICADAS POR AUDITORÍA INTERNA EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO:

Las pruebas utilizadas por el auditor interno podemos definir las como el medio por el cual el auditor pretende alcanzar los objetivos planteados, a partir de la información existente, las pruebas más conocidas son las siguientes:

3.15.1 Pruebas de cumplimiento:

Son las pruebas realizadas con el objetivo de verificar la existencia y efectividad de las políticas y procedimientos que establece la administración de una organización.

3.15.2 Pruebas sustantivas:

Son las pruebas realizadas con el objetivo de verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable.

3.15.3 Pruebas de doble propósito:

Son las planeadas específicamente para proveer información directa sobre aspectos tanto de cumplimiento como sustantivos.

3.16 PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA:

Los papeles de trabajo son los registros llevados por el auditor sobre los procedimientos utilizados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las cuales se ha llegado, deben ser preparados por el auditor interno y revisados por la dirección de auditoría interna, pueden estar en forma de papel, cintas, discos, disquetes, películas u otros medios, son propiedad de la organización. Los archivos de papeles de trabajo deben permanecer bajo el control de la auditoría interna y deben ser accesibles sólo a personas autorizadas.

Los papeles de trabajo deben guardarse y controlarse en un archivo que se divide en permanente y corriente.

El archivo permanente o continuo, contiene toda la información importante que conserve su interés en el futuro organizacional de la organización o departamento, debe ser revisado periódicamente y analizado para su actualización o reemplazo en casos necesarios.

Por otra parte, el archivo corriente, contiene una exposición clara de la revisión efectuada en el período evaluado, el archivo corriente generalmente contiene: los documentos que revelan la planificación del examen, los programas de auditoría, los documentos que reflejan el trabajo efectuado y el informe de auditoría.

3.17 BASE TÉCNICA PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA

Todo trabajo de auditoría interna debe ser realizado aplicando las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, las cuales fueron emitidas por El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de América y las mismas están constituidas por normas sobre atributos, normas de desempeño y normas de implantación.

Las normas sobre atributos tratan las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna. Las normas sobre desempeño describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las normas de atributos y desempeño pueden aplicarse a todos los servicios de auditoría interna en general, en cambio las normas de implantación se aplican a determinado tipo de trabajos.

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, constituyen los criterios mediante los cuales el desempeño de un departamento de auditoría interna es calificado. Representan como debe ser la práctica de la profesión. Están diseñadas para practicarse en todo tipo de organizaciones donde se pueda encontrar un auditor interno.

Es importante mencionar que las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos -IIA-, no son de observancia obligatoria en Guatemala, sin embargo constituyen una práctica moderna de auditoría interna.

CAPÍTULO IV

CONTROL INTERNO

4.1 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO:

Podemos definir el control interno como los procesos efectuados por el consejo de administración, la dirección y el resto de la organización, diseñados con el objetivo de proporcionar una garantía razonable para el logro de tres objetivos principales: Eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas.

El control interno comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos adoptados por una empresa para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas ordenadas por la gerencia. Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.

4.2 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO:

La importancia del control interno para la administración y auditores independientes radica en varios factores tales como el alcance y tamaño de la entidad comercial o financiera, en donde se ha convertido en algo tan complejo y difundido que la administración ha tenido que descansar en numerosos reportes y análisis, para controlar las operaciones con eficiencia. Por otra parte, el chequeo y revisión inherentes en un buen sistema de control interno podrá proporcionar protección en contra de la debilidad humana y reducir la posibilidad de errores o que surjan irregularidades. Asimismo resulta impráctico para los auditores hacer auditoría de la mayor parte de las compañías dentro de restricciones económicas de honorarios sin confiar en sistemas de control interno.

Por otra parte es de suma importancia recalcar que un control interno fuerte, incluyendo la función de auditoría interna y una auditoría externa independiente, son parte de un sano gobierno corporativo que contribuye a una relación de trabajo de colaboración entre la administración de la entidad financiera y los supervisores bancarios.

En el caso de los bancos, los elementos anteriores son de suma importancia para garantizar la seguridad y la firmeza de las operaciones, ya que pueden ayudar a crear una

relación de trabajo constructiva y eficiente entre la alta gerencia del banco y los supervisores bancarios.

4.3 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO:

Es importante tener presente que el control interno puede ayudar a que una organización logre sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos, asimismo puede contribuir a la obtención de información financiera fiable, reforzar la confianza del cumplimiento de leyes y normas aplicables, en resumen puede contribuir en una organización a llegar a donde quiere ir evitando peligros y sorpresas en el camino.

Sin embargo, sin dejar por un lado lo expuesto en el párrafo anterior debemos tener presente que un control interno por si solo no puede garantizar el éxito de una organización, ni siquiera su permanencia, ya que un control interno eficaz solo puede “ayudar” a la consecución de los objetivos de una organización, partiendo de la premisa de que somos los seres humanos los que damos vigencia a las medidas que se implementen, así como somos los seres humanos los que seguimos o desviamos las rutas establecidas, por lo que podemos generar eficiencia o abrir las puertas para que se lleven a cabo actos de corrupción o de otra índole que afecten la consecución de los objetivos de una organización.

Tomando como base lo expuesto tenemos las siguientes características para un control interno:

- El control interno es un proceso y un medio para alcanzar un fin y no es un fin en si mismo.
- El control interno se lleva a cabo por las personas que actúan en todos los niveles no es solamente manuales de organización y procesos automatizados.
- El control interno puede aportar un grado razonable de seguridad no la seguridad total de la eficacia de los controles.
- El control interno no comienza con un buen juego de políticas y procedimientos, sino con un fuerte ambiente de control.
- El control interno no es asunto de finanzas, sino es parte integral de todos los aspectos del negocio, todos contribuimos a mejorarlo.

- En el diseño e implementación de controles internos, es necesario tener presente que el exceso de controles no garantiza necesariamente que los errores e irregularidades se eviten, por lo que es muy saludable definir costos frente al beneficio en el caso de implementar controles.
- Es importante mencionar que la finalidad del control interno como tal, no es garantizar nada, sino que ayudar a las operaciones a que se lleven a cabo de la mejor manera posible y bajo las políticas planes y programas de administración, evitando posibles desperdicios y pérdida de recursos.
- Los controles gerenciales más importantes son la supervisión, la auditoría interna y los reportes diseñados para hacer seguimiento de los sectores que representan riesgo y permitan tomar decisiones oportunas.
- El auditor interno deberá agregar valor al control interno, para que éste sea eficaz, lo cual se cumple cuando el control interno por sí mismo, permite hacer el seguimiento de todos los pasos que se observaron en una operación.

4.4 CONTROL INTERNO Y DIRECCIÓN:

De todos es conocido que los controles internos se implementan con el objetivo de detectar cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la organización. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Es importante para toda organización que la alta dirección efectúe una autoevaluación del sistema de control. La dirección general junto con los directores financieros y otros directivos clave, pueden centrar su atención en donde consideren que hacen falta controles.

Una autoevaluación superficial debería determinar si se requiere de una evaluación más amplia y profunda y como efectuarla, en caso que la misma fuera necesaria. Asimismo, la alta dirección deberá asegurarse que se implanten procesos de supervisión continuada.

El director general es el responsable último del sistema de control interno y debería asumir la titularidad de dicho sistema. Más que ningún otro individuo, el director general fija la pauta en las esferas más altas de una entidad, influyendo en la ética, la integridad y los

demás factores para la consecución de un entorno de control favorable. En una organización grande, el director general cumple esta función liderando y dirigiendo al equipo directivo y revisando la manera en que los miembros del equipo controlan el negocio. Los directores a su vez designan al responsable de cada función dentro de su entidad y establecen políticas y procedimientos de control interno más específicos. De gran importancia son los directores financieros y sus equipos de personas, cuyas actividades de control consideran, tanto horizontal como verticalmente, todas las unidades operativas y demás departamentos de una organización.

4.5 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO:

“La evaluación del control interno consiste en la revisión y análisis de todos los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si estos concuerdan con los objetivos institucionales, para el uso y control de los recursos, así como la determinación de la consistencia del rol que juega en el sector que se desarrolla”. (16:155)

4.5.1 Objetivos de la evaluación del control interno:

Entre los objetivos principales que se buscan con la evaluación del control interno, tenemos los siguientes:

- Obtener un conocimiento global de la organización o del área a evaluar, así como el funcionamiento de la misma, para determinar el grado de confianza depositado en los controles internos establecidos. Lo anterior representará la base para planificar la evaluación del control interno o cualquier tipo de auditoría.
- Evaluar la estructura del control interno existente en el área o actividad sujeta a revisión, y su interrelación funcional y operativa para identificar las áreas de mayor riesgo en la ejecución de las operaciones.
- Identificar las causas específicas que originan las áreas críticas con el objetivo de desarrollar los hallazgos identificados durante la evaluación, y presentar las recomendaciones que permitan el mejoramiento permanente del control interno, así como la posibilidad de agregar valor a los procesos.

- Establecer el grado de eficiencia y eficacia en las operaciones, salvaguarda de activos y la confiabilidad de la información.

4.5.2 Importancia de la auditoría interna en la evaluación del control interno:

De acuerdo a lo estipulado por las Normas para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, la actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora de los mismos.

Por tal razón el auditor interno tiene una gran responsabilidad de velar, a través de las respectivas evaluaciones, para que el control interno sea sólido y funcione en beneficio de los resultados de la organización.

4.6 MODELOS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO:

A nivel mundial existen diferentes enfoques de control y evaluación de riesgos para la administración entre los más importantes tenemos:

4.6.1 COSO (modelo americano)

Publicado en 1992 por el Committee of the Sponsoring of Treadway Commission. Orientado al análisis y examen de control desde una perspectiva de dirección orientado a resultados.

Es un proceso ampliamente definido y llevado a cabo por la gente, diseñado para proporcionar una seguridad razonable del cumplimiento de los siguientes objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de las cifras y reportes financieros y cumplimiento de leyes y obligaciones.

Los componentes de este modelo corresponden a: ambiente interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. Para el año 2004, se emite el documento Gestión de Riesgos Corporativos -Marco Integrado-, también denominado COSO II, desarrollado con colaboración de PriceWaterhouseCoopers y el Instituto de Auditores Internos de España, en donde se incluyen tres elementos más: ajuste de los objetivos, identificación de acontecimientos y respuestas al riesgo. Es importante mencionar que este modelo será utilizado en el caso práctico expuesto en la presente tesis, por lo que se ampliará en párrafos posteriores.

4.6.2 CADBURY (modelo inglés)

Orientado a la existencia de un sistema total de controles que provean la seguridad razonable de: efectividad y eficiencia de la operación incluyendo la salvaguarda de activos, confiabilidad en los reportes e información financiera protegiéndola contra ocultamientos o distorsiones, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Los elementos de este modelo corresponden a: ambiente de control enfocado al consejo de administración, identificación de riesgos, prioridades de control y objetivos, actividades de control, monitores y acciones correctivas.

4.6.3 COCO (modelo canadiense)

Orientado al proceso dinámico e integrado llevado a cabo en una organización por el consejo de administración, directores y todo el personal diseñado para proporcionar la seguridad razonable del cumplimiento de: Efectividad y eficiencia de la operación, contabilidad en los reportes financieros y de dirección y el cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas internas.

Los elementos incluidos en este elemento son: ambiente de control enfocado a las condiciones para actuar, establecimiento de objetivos y definición de riesgos, actividades de control y monitoreo y cambios.

Los aspectos relevantes de este modelo corresponden a: el control está presente prácticamente en todas las actividades y procesos, el control implica una actividad de estudio y reflexión, el control implica aprendizaje, el control está basado en valores y en ambientes para actuar, el control es responsabilidad y debe evaluarse, el control es confianza que genera confianza, el control debe implicar a todos.

4.6.4 COBIT

Es clasificado como las mejores prácticas generalmente aceptadas para el gobierno de tecnología de información, control y seguimiento.

4.7 MODELO COSO

Desde la primera definición del control interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA - en 1949 y las modificaciones incluidas en SAS No. 55 en 1978, este concepto no sufrió cambios importantes hasta 1992, cuando la

Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta en los Estados Unidos de América, conocida como la "Commission Treadway", establecida en 1985 como uno de los múltiples actos legislativos y acciones que se derivaron de las investigaciones sobre el caso Watergate, emite el documento denominado "Marco Integrado del Control Interno" (Framework Internal Control Integrated), el cual desarrolla con mayor amplitud el enfoque moderno del control interno en el documento conocido como el Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

COSO es una institución creada en Estados Unidos de América por el sector privado voluntario dedicado a mejorar la calidad de los reportes financieros a través de negocios con ética profesional, efectivo control interno y un gobierno corporativo.

Esta institución fue creada en 1985 con el patrocinio de la Comisión Nacional de Reportes Financieros Fraudulentos y un sector independiente de la iniciativa privada quienes estudiaron los factores y las causas que pudieran conducir a reportes financieros fraudulentos y entregar recomendaciones a las empresas públicas y privadas, auditores independientes e instituciones educativas.

Las cinco principales asociaciones profesionales en los Estados Unidos de América que integran este comité son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (American Accounting Association, AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos (American Institute of Certified Public Accountants, AICPA)
- Instituto de Administración y Contabilidad (Financial Executive Institute, FEI)
- Instituto de Auditores Internos (Institute of Internal Auditors, IIA)
- Instituto de Ejecutivos Financieros (Institute of Management Accountants, IMA)

En el 2001, COSO percibe la necesidad de desarrollar un marco integrado de gestión de riesgos corporativos el cual define las pautas, conceptos fundamentales y la terminología común en esta área. Para su desarrollo cuenta con PriceWaterhouseCoopers, y en septiembre de 2004, emite el informe Gestión de Riesgos Corporativos -Marco Integrado-.

4.7.1 Informe COSO

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno.

El "INFORME COSO", brinda el enfoque de una estructura común para comprender el control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas.

Debido a los requerimientos existentes para mejorar el gobierno corporativo y la gestión de riesgos a través de las nuevas legislaciones, normativas y estándares para la cotización de sociedades, se hizo necesario un marco de gestión de riesgos que facilitara los conceptos y principios más importantes y un lenguaje común, por lo que se emite el informe Gestión de Riesgos Corporativos (COSO II), el cual, se considera que cubre las necesidades de mejora al gobierno corporativo y gestión de riesgos.

4.7.2 Control interno según criterios COSO

Control interno, es una expresión que se utiliza con el objetivo de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus organizaciones.

Los sistemas de control interno no operan con iguales niveles de efectividad en todas las entidades. En forma similar, un sistema de control interno en particular puede operar en formas distintas en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser "efectivo".

Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo. Determinar si un sistema de control interno en particular es efectivo: Es un juicio subjetivo resultante de una evaluación de si los componentes, del control interno, están presentes y funcionando con efectividad. Su funcionamiento efectivo da la seguridad razonable, en cuanto al logro de los objetivos de uno o más de los logros citados.

La definición del control interno descrita en el documento Control Interno -Marco Integrado- (COSO I), ha perdurado a lo largo del tiempo y es la base para las reglas, normas y leyes existentes, por lo cual se sigue tomando en consideración en el documento Gestión de Riesgos Corporativos -Marco Integrado- (COSO II).

4.7.3 Elementos del control interno según criterios COSO II

De acuerdo al documento Gestión de Riesgos Corporativos -Marco Integrado- (COSO II), el control consta de los siguientes componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos:

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de eventos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde uno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino, es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros. Los componentes en conjunto forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

A pesar de que los criterios deben ser adecuados, esto no significa que cada componente deba funcionar idénticamente o al mismo nivel, en entidades diferentes. Pueden haber algunos ajustes entre ellos dado que los controles pueden obedecer a una variedad de propósitos, aquellos incorporados a un componente en que previenen un riesgo en particular, sin embargo en combinación con otros pueden lograr un efecto de conjunto satisfactorio.

4.7.3.1 Ambiente interno:

El núcleo de un negocio es su personal y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la organización y los elementos sobre lo que descansa todo.

El estudio del COSO II establece a este componente como el primero de los elementos y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros componentes aportando disciplina y estructura. El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

“El ambiente interno abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla sus empleados”. (24:39)

Filosofía de gestión de riesgos: Al evaluar el control interno se debe considerar la naturaleza de los riesgos empresariales aceptados, por ejemplo si participa la dirección a menudo en operaciones de alto riesgo o es prudente a la hora de aceptar riesgos.

Riesgo aceptado: Podemos definir el riesgo aceptado como el volumen de riesgo, que una entidad está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor, lo anterior refleja la filosofía de gestión de riesgo de la entidad e impacta a su vez en la cultura y estilo operativo.

Riesgo residual: El riesgo residual se define como el riesgo que permanece después de que la dirección desarrolla sus respuestas a los riesgos identificados.

Consejo de Administración o Comité de Auditoría: La independencia de los consejeros de forma que se sometan a discusión abierta incluso los temas más difíciles, ayudarán a que un control interno sea efectivo.

Integridad y valores éticos: Podemos decir que una organización se preocupa por los valores éticos de sus empleados cuando existen e implementan códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento moral y ético. Es importante mencionar que la integridad y los valores éticos del elemento humano de una organización se puede ver afectado cuando existe la presión para alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas, sobre todo en cuanto a los resultados a corto plazo y en que medida la remuneración está basada en la consecución de los objetivos.

Compromiso de competencia profesional: La existencia de descripciones de puestos formales e informales así como otras formas de definir las tareas que componen trabajos específicos dan la pauta para considerar que se tiene un elemento humano competente y profesional.

Estructura organizativa: Es importante en una organización la idoneidad organizativa y su capacidad para proporcionar el flujo de información necesario para gestionar sus actividades. La suficiencia de la definición de responsabilidades de los directivos clave y su conocimiento con las mismas.

Asignación de responsabilidad y autoridad: Se debe considerar la asignación de responsabilidad y delegación de autoridad para hacer frente a las metas y objetivos organizativos, funciones operativas y requisitos reguladores, incluyendo la responsabilidad en cuanto a los sistemas de información y la autorización de cambios.

Normas para Recursos Humanos: Para toda organización, es importante la medida en que están vigentes las políticas y procedimientos adecuados para la contratación, formación, promoción y remuneración de los empleados. La suficiencia de las acciones disciplinarias tomadas como respuesta a las desviaciones de las políticas y procedimientos aprobados darán una pauta para evaluar en qué medida el empleado está consciente de qué puede suceder en caso de no respetar las políticas establecidas.

4.7.3.2 Establecimiento de objetivos:

Dentro del contexto de la misión o visión establecida, la administración establece objetivos estratégicos, alineados y vinculados con la estrategia. Los objetivos tienen que existir antes

que la administración pueda identificar los eventos que potencialmente puedan afectar su logro.

Con la administración de riesgos se asegura que la administración tiene en funcionamiento un proceso tanto para establecer objetivos como para alinear los objetivos con la misión y visión de la organización y que sean consistentes con la cantidad de riesgo que una entidad está dispuesta a aceptar en la búsqueda de valor que tiene la entidad.

Objetivos estratégicos: Estos objetivos deben ir relacionados con la misión, visión o finalidad de la organización, es importante que la dirección con supervisión del Consejo de Administración establezca la razón de ser de la entidad en términos generales.

Objetivos relacionados: Podemos definir los objetivos relacionados como los objetivos que apoyan la estrategia relacionada, entre las categorías más importantes para este tipo de objetivos tenemos: Objetivos operativos, objetivos de información, objetivos de cumplimiento.

Los objetivos de operativos de refieren a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad, incluyen los objetivos de rendimiento y rentabilidad, así como la salvaguarda de los recursos frente a pérdidas.

Los objetivos de información, son los objetivos relativos a la fiabilidad de la información, éstos incluyen la información interna y externa, tanto financiera como no financiera.

Por otra parte, los objetivos de cumplimiento, se refieren al cumplimiento con leyes y normas relevantes, depende de factores externos y tiende a ser similares entre las organizaciones.

4.7.3.3 Identificación de los eventos:

La administración reconoce que existen incertidumbres que no puede conocer con certeza cuándo y cómo ocurrirá un evento, o si ocurrirá su resultado. Como parte de esta identificación la administración considera los factores externos e internos que afectan la ocurrencia de los eventos.

Los eventos con impacto negativo se convierten en riesgos, que requieren la evaluación y la respuesta por parte de la administración. Los eventos con impacto positivo se convierten en oportunidades, los cuales deben ser considerados para la fijación de objetivos.

Los factores a considerar para la identificación de eventos pueden ser externos e internos. Entre los factores externos más importantes podemos mencionar: Económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos.

Por otra parte, entre los factores internos más significativos tenemos: Infraestructura, personal, procesos, tecnología.

4.7.3.4 Evaluación de riesgos:

La organización debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas y otras, para que la organización funcione de forma coordinada. De igual manera debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.

“La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva, probabilidad e impacto, y normalmente una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual”.
(24:63)

Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. Evaluar el riesgo consiste en identificar y analizar los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos planteados, y con base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

4.7.3.5 Respuesta a los riesgos:

La administración debe identificar las opciones de respuesta al riesgo y considera su efecto en la probabilidad y en el impacto, en relación con las tolerancias al riesgo y costo-beneficio, y diseña e implementa las opciones de respuesta. La respuesta puede ser la de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo, entonces se selecciona la respuesta que sitúe al riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas.

4.7.3.6 Actividades de control

Las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con actividades asignadas. Estas actividades están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente.

Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de una organización.

Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos los niveles y en todas sus funciones. Comprenden una serie de actividades diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de las funciones.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, gerenciales u operacionales, general o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas estén apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como a la protección de los recursos. Las actividades de control son importantes no sólo porque en si mismas implican la forma "correcta" de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos y esto sí que tiene mayor relevancia que hacer las cosas de forma "correcta".

4.7.3.7 Información y comunicación

Las mencionadas actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación, lo cual permite que el personal de la organización capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar las operaciones. Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en concordancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones. Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. Resulta importante mantener un esquema de información acorde con la institución que, en un contexto de cambios constantes, evoluciona rápidamente. Por lo tanto debe adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos, a través de la evolución desde sistemas financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control.

Ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión, control y gobierno, la calidad de aquél resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión, control y gobierno. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales. En el caso de los informes de auditoría interna el trabajo final debe distribuirse a aquellos miembros de la organización que puedan asegurar que se presta debida atención a los resultados del trabajo.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

4.7.3.8 Supervisión:

Todo proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias.

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad y su rendimiento. El seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. La supervisión continuada se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende los controles regulares efectuados por la dirección.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinarán principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada. Las deficiencias en los sistemas de control interno, deberán ser puestas en conocimiento de la dirección y los asuntos importantes serán comunicados al consejo de administración.

CAPÍTULO V
CASO PRÁCTICO
AUDITORÍA INTERNA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE UN
GRUPO FINANCIERO

5.1 GENERALIDADES

La importancia del departamento de recursos humanos en grupo financiero, radica en la expectativa de los ejecutivos en obtener de este departamento la mayor contribución en aspectos tales como la mejora de la productividad, planificación de la sucesión y el cambio en la cultura corporativa, además de proveer a la organización del elemento humano idóneo para cubrir los puestos claves.

Es importante recalcar, que además de contribuir al objetivo de incrementar la ventaja competitiva, el departamento de recursos humanos de un grupo financiero también debe cubrir objetivos de carácter social, funcional y personal, por lo que el director de recursos humanos no puede perder la perspectiva de los objetivos de la organización como un todo y no como un departamento en particular.

Debido a lo anterior es importante que el departamento de recursos humanos de un grupo financiero cuente con procedimientos y políticas debidamente diseñadas para el buen funcionamiento del departamento, sin embargo la existencia de procedimientos y políticas implementados, no garantizan que cuanto hacen está correcto. De hecho, cabe la posibilidad de incurrir en errores y ciertas políticas y procedimientos se hacen improductivos, por lo que es necesario que exista un ente que verifique el adecuado cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos y propongan mejoras a los mismos con el objetivo de promover la productividad, es aquí en donde el trabajo del departamento de auditoría interna resulta ser necesario.

Dadas las circunstancias anteriores, existen variados beneficios que el trabajo de auditoría interna puede aportar al departamento de recursos humanos y a la organización, entre los más significativos tenemos: Identificar las contribuciones que hace el departamento de personal a la organización, mejorar la imagen profesional del departamento de recursos humanos, concientizar al director del departamento de recursos humanos del grupo financiero a asumir mayor responsabilidad y actuar a un nivel más alto de profesionalismo, esclarecer las responsabilidades y los deberes del departamento, facilitar la uniformidad de

las prácticas y las políticas, detectar problemas latentes potencialmente explosivos, garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reducir los costos de recursos humanos mediante mejores prácticas y por último pero no menos importante, promover cambios que sean necesarios en la corporación.

Considerando los aspectos anteriores, este capítulo tiene como objetivo fundamental proporcionar una guía práctica para la evaluación de las funciones de un departamento de recursos humanos de un grupo financiero, desde el punto de vista de auditoría interna.

5.1.1 Conocimiento de la entidad sujeta a evaluar

Para fines ilustrativos y didácticos, se crea el grupo financiero denominado “Grupo Financiero Universo” el cual conforme al artículo 27 del Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros está conformado por el Banco “El Universal S.A”, la Casa Emisora de Tarjetas de Crédito “Mundimatic S.A” y la Casa de Bolsa “Sol y Valores S.A”, todas las empresas constituidas con base a lo requerido por las leyes guatemaltecas.

La conformación del “Grupo Financiero Universo” fue autorizada de acuerdo a las leyes guatemaltecas, por la Junta Monetaria según Resolución No. JM 115-2003 inserta en el punto sexto correspondiente a la sesión celebrada el 11 de junio del año 2003 y notificada la Resolución el día 28 de junio del año 2003 según Providencia No. 1830-2003. De conformidad con lo indicado en la Resolución JM 115-2003 la empresa responsable del grupo financiero será el Banco “El Universal S.A.”.

Las oficinas centrales del “Grupo Financiero Universo” están ubicadas en Avenida Reforma 9-80 Zona 9 Ciudad de Guatemala (Dirección ficticia para fines ilustrativos), en esta dirección se llevan a cabo las operaciones de las tres empresas integrantes del grupo financiero. Por otra parte, el Banco “El Universal S.A”, cuenta con 20 agencias ubicadas en el perímetro de la ciudad capital y 5 agencias ubicadas en el interior del país, en las cuales se prestan servicios y realizan las operaciones pasivas y activas para las cuales el banco está autorizado según artículo 41 del Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros. Asimismo, aprovechando las ventajas que presenta un grupo financiero, en las agencias del Banco Universal S.A, los clientes de Mundimatic S.A pueden efectuar pagos de tarjetas de crédito y solicitar cualquier información acerca de los servicios prestados por la casa emisora de tarjeta y la casa de bolsa.

El Grupo Financiero Universo al 31 de diciembre de 2006 contaba con 1250 empleados distribuidos de la siguiente manera:

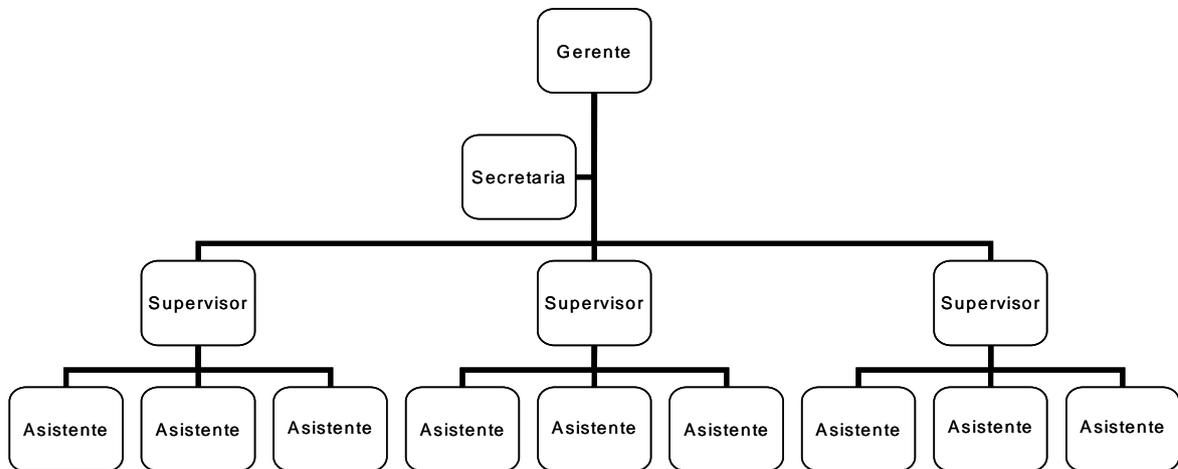
EMPRESA	No. DE EMPLEADOS	TOTAL
BANCO UNIVERSAL	700	700
MUNDIMATIC	520	520
SOL Y VALORES	30	30
TOTAL	1,250	1,250

El Grupo Financiero Universo es dirigido por una Asamblea General de Accionistas, un Consejo de Administración, una Gerencia Corporativa y un Gerente General para cada una de las empresas integrantes del grupo quienes delegan responsabilidades a los gerentes de cada una de las áreas.

Entre otros, y aprovechando las ventajas propias de un grupo financiero, el Grupo Financiero Universo cuenta con un departamento de recursos humanos, cuyo objetivo principal es desempeñar las tareas que conllevan la administración de personal, manteniendo al grupo provisto del personal indicado en los puestos convenientes, cuando éstos se necesiten. Así también, el departamento de recursos humanos se encarga de desarrollar los procesos que relacionan a todas las personas que integran el grupo. El departamento de recursos humanos del Grupo Financiero Universo, está integrado por un gerente de recursos humanos (1 asistente), un jefe de selección de personal (3 asistentes), un jefe de capacitación y desarrollo (3 asistentes) y un jefe de compensación y beneficios (3 asistentes) **(Ver PT RB-03 Pag. 71)**

Por otra parte, el Grupo Financiero Universo, también cuenta con un departamento de auditoría interna quien reporta al Consejo de Administración, el cual tiene como objetivo primordial, asistir a los miembros de la organización, proporcionando análisis, valoraciones, recomendaciones y toda la información concerniente a las actividades a revisar. Asimismo el departamento de auditoría interna, pretende evaluar la efectividad de los controles internos que garanticen información financiera confiable y oportuna así como la salvaguarda de activos, promoviendo la eficiencia operativa de la entidad y verificando el cumplimiento de procedimientos, planes, políticas, leyes y reglamentos.

El departamento de auditoría interna está integrado de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia

5.1.2 Planificación del departamento de auditoría

Con base al presupuesto aprobado por el Consejo de Administración para el año 2007, el gerente de auditoría interna del Grupo Financiero Universo, ha diseñado una matriz de riesgos en donde se incluye la evaluación de los riesgos más significativos identificados en las diferentes actividades llevadas a cabo dentro de la organización. Debido a la gran importancia del elemento humano para un grupo financiero, en la matriz se ha incluido la evaluación de los riesgos en los procesos de selección, capacitación y compensación del elemento humano.

5.1.2.1 Matriz de riesgos

La matriz de riesgos presentada a continuación muestra los principales eventos y riesgos que pueden afectar a un departamento de recursos humanos, los eventos se dividen en dos categorías, factores internos y factores externos, entre los factores internos están: Infraestructura, personal, procesos, tecnológicos; entre los factores externos se puede incluir: Económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los riesgos que pueden afectar el desempeño del departamento de recursos humanos pueden ser: Operacionales, financieros, de cumplimiento legal, imagen, salud y seguridad, higiene, integridad, capacidad, dirección, comunicación, fraudes de empleados, entre otros. Es importante que el plan de trabajo de auditoría interna, esté basado en una evaluación,

preliminar de riesgos, por tal razón en la página 59 se incluye un modelo de matriz de riesgos para el departamento de recursos humanos.

5.1.2.2 Plan anual de trabajo:

El plan anual de trabajo debe realizarse con base a la evaluación preliminar de riesgos de las áreas a evaluar, el plan de trabajo presentado a continuación, no pretende mostrar todas las actividades a evaluar por el departamento de auditoría interna en un grupo financiero, ni los tiempos necesarios para su evaluación, sino mostrar la inclusión de la evaluación de los procesos llevados a cabo por el departamento de recursos humanos, a partir de una evaluación previa de los riesgos que podrían afectar las actividades del área auditar.

RECURSOS HUMANOS					
	Selección de Personal	Capacitación y Desarrollo	Compensación y Beneficios	Otras gestiones	Cumplimiento legislación
Eventos externos	Económicos Medioambientales Políticos Sociales Tecnológicos	Económicos Medioambientales Políticos Sociales Tecnológicos	Económicos Medioambientales Políticos Sociales Tecnológicos	Económicos Medioambientales Políticos Sociales Tecnológicos	Económicos Medioambientales Políticos Sociales Tecnológicos
Eventos internos	Infraestructura Personal Procesos Tecnológicos	Infraestructura Personal Procesos Tecnológicos	Infraestructura Personal Procesos Tecnológicos	Infraestructura Personal Procesos Tecnológicos	Infraestructura Personal Procesos Tecnológicos
Riesgos	Operacionales Financieros Cumplimiento legal Imagen Salud y seguridad Integridad Capacidad Dirección Comunicación Fraude empleados/terceros				

Fuente: Elaboración propia

GRUPO FINANCIERO UNIVERSO
DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA
PLAN ANUAL DE TRABAJO AÑO 2007
PRIMER SEMESTRE

No.	DESCRIPCION	Calificación de Riesgo**	Total Anual Horas Programadas	Fecha Tentativa de Realización						Total Horas a Ejecutar	Horas Ejecutadas	Horas Pendientes
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio			
ACTIVIDADES PLANIFICADAS												
	RIESGO EMISOR / CREDITICIO		2,725	1,225	31.0	31.0	528.5	621.0	31.0	1,365		2,725
	Análisis de solicitudes	Alto	300	0.0			53.0	97.0		150		300
	Aprobación y otorgamiento de crédito	Alto	300	0.0			53.0	97.0		150		300
	Garantías	Alto	300	0.0			53.0	97.0		150		300
	Clasificación de mora	Alto	200	0.0			43.0	57.0		100		200
	Valuación de la cartera	Moderado	350	87.5			87.5			175		350
	Cobro legal	Alto	300	0.0			52.0	98.0		150		300
	Cobro administrativo	Alto	250	0.0			68.0	57.0		125		250
	Cobro domiciliario	Alto	350	0.0			88.0	87.0		175		350
	Reserva cuentas incobrables	Moderado	175	20.0	14.0	14.0	14.0	14.0	14.0	90		175
	Emisión y custodia de plásticos de tarjeta	Moderado	200	15.0	17.0	17.0	17.0	17.0	17.0	100		200
	RIESGO ADQUIRIENTE		2,500	0.0	322.0	420.0	58.0	246.0	504.0	1,550		2,500
	Afiliación de comercios	Moderado	250					125.0		125		250
	Pago a comercios	Moderado	250						250.0	250		250
	Captaciones	Alto	800			342.0	58.0			400		800
	Inclusión y mantenimiento de base de datos de afiliados	Bajo	100		22.0	78.0				100		100
	Inversiones	Moderado	350		175.0					175		350
	Transferencias	Moderado	250					121.0	4.0	125		250
	Remesas	Moderado	250		125.0					125		250
	Apertura de cuentas bancarias	Moderado	250						250.0	250		250
	RIESGO FINANCIERO		1,100	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	546		1,100
	Liquidez / presupuesto	Moderado	300	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	150		300
	Conciliaciones bancarias	Moderado	450	37.5	37.5	37.5	37.5	37.5	37.5	225		450
	Cheques caducados	Bajo	150	12.5	12.5	12.5	12.5	12.5	12.5	75		150
	Tasas de interés	Bajo	100	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	48		100
	Tipos de cambio	Bajo	100	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	48		100
	RIESGO DE RRHH		300	115.0	185.0	0.0	0.0	0.0	0.0	300		300
	Selección de personal	Alto	50	18.0	32.0					50		50
	Capacitación y desarrollo	Moderado	36	12.0	24.0					36		36
	Compensación y beneficios	Alto	160	56.0	104.0					160		160
	Otras gestiones de recursos humanos	Moderado	38	21.0	17.0					38		38
	Cumplimiento con legislación laboral guatemalteca	Alto	16	8.0	8.0					16		16
	TOTAL		6,625	329	629	542	678	968	626	3,761	-	6,625

Elaboró: _____
Gerente de Auditoría Interna

Aprobó: _____
Consejo de Administración

** Ver página 61

5.1.2.3 Criterios del departamento de auditoría interna para la evaluación de riesgos:

Probabilidad de ocurrencia del riesgo**	
Alta	Volumen alto de operaciones y con frecuencia mayor a diez veces al mes
Mediana	Volumen medio de operaciones y con frecuencia mayor a cinco pero menor a diez veces al mes
Bajo	Volumen medio de operacioenes y con frecuencia menor de cinco veces al mes

IMPACTO POR OCURRENCIA DEL RIESGO*				
FACTOR				
CALIFICACION	HUMANO	INFORMACION	FINANCIERO	IMAGEN
Bajo	No afecta la integridad física mental o social de la persona	No afecta continuidad de flujos operativos	Afecta hasta el 10% los ingresos de la organización	Afecta imagen a nivel organizacional
Medio	Afecta temporalmente la integridad física de la persona	Afecta temporalmente la continuidad de flujos operativos	Afecta hasta el 5% los ingresos de la organización	Afecta imagen a nivel local
Alto	Afecta permanentemente la integridad física de la persona	Afecta permanentemente continuidad de flujos operativos	Afecta hasta el 1% los ingresos de la organización	Afecta imagen a nivel nacional e int.

CALIFICACION DEL RIESGO*							
Area	Probabilidad de ocurrencia	Impacto por ocurrencia				Total impacto	Total riesgo
		HUMANO	INFORMACION	FINANCIERO	IMAGEN		
Selección de personal	Alto	Bajo	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto
Capacitación y desarrollo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio
Compensación y beneficios	Alto	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
Otras gestiones (Gerencia)	Bajo	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio
Cumplimiento legislación nacional	Medio	Bajo	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto

**Ver PT RC-02 páginas 94 a la 109

* Ver página 60

Fuente: Elaboración propia

5.2 DESARROLLO DEL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DE UN GRUPO FINANCIERO

5.2.1 Planificación administrativa

5.2.1.1 Asignación de recursos humanos

Para llevar a cabo este trabajo de auditoría interna y comunicar los resultados al Consejo de Administración del grupo financiero, se requiere la inversión de 300 horas hombre, para lo cual se necesita la participación del personal siguiente: Gerente de auditoría interna, un supervisor de auditoría interna y 1 asistente. Dicho tiempo será distribuido de la siguiente manera:

Descripción	Personal de auditoría interna			Total horas hombre	Fecha tentativa
	Gerente	Supervisor	Asistentes		
Planificación administrativa	3	0	0	3	08 de enero
Conocimiento del área a auditar	1	2	24	30	Del 15 al 17 de enero
Evaluación de control interno	2	4	40	46	Del 18 al 24 de enero
Planificación para la ejecución del trabajo de auditoría interna	2	4	32	38	Del 25 al 31 de enero
Ejecución de auditoría	0	30	104	130	Del 31 enero al 16 de febrero
Revisión de papeles de trabajo	0	16	0	16	Del 16 al 19 de febrero
Elaboración de borrador de informe	0	16	0	16	Del 20 al 21 de febrero
Discusión de informe con la unidad auditada	4	4	4	16	22 de febrero
Elaboración de informe final y revisión de papeles de trabajo	8	0	0	8	23 de febrero
Total horas hombre	20	76	204	300	
Costo horas hombre	83.33	41.67	20.83		
Costo total	Q1,667	Q3,167	Q4,249	Q9,083	

Las personas que intervendrán en esta auditoría son las siguientes:

Lic. Carlos Enrique Ruiz	Gerente de auditoría interna	C.R.
Sr. Juan Carlos Rivera	Supervisor de auditoría interna	J.R.
Sr. Manuel González	Asistente de auditoría interna	M.G

5.2.1.2 Asignación de recursos físicos y tecnológicos

Este trabajo se realizará en la oficina de auditoría interna, solicitando la información y documentación necesaria para el desarrollo del trabajo, tanto de gabinete como de campo, sin embargo ciertos trabajos, tales como, entrevistas, seguridad en la base de datos Maestro de Empleados, custodia adecuada de expedientes de empleados, custodia adecuada de uniformes, entre otros, serán realizados en las oficinas del departamento de recursos humanos. El equipo utilizado para este trabajo es el siguiente:

RECURSO	CANTIDAD	TOTAL
Computadoras	3	3
Impresora	1	1
Sumadoras	3	3
Lapiceros	3	3
Lápices	3	3
Hojas, cartapacios, crayones, borradores, fastener, etc.	Varios	Varios

5.2.1.3 Memorando de nombramiento

GRUPO FINANCIERO UNIVERSO
Departamento de Auditoría Interna
Memorando No. AI 02-2007

A: Juan Carlos Rivera
Supervisor de auditoría interna
Manuel González
Asistente de auditoría interna

De: Lic. Carlos Enrique Ruiz
Gerente de auditoría interna

Asunto: Evaluación del correcto proceso llevado a cabo por el departamento de recursos humanos para la selección capacitación y remuneración del personal del Grupo Financiero Universo durante el período 2006.

Fecha: Guatemala 09 de enero de 2007.

De acuerdo con la planificación anual de auditoría interna, por este medio se le designa a usted y el equipo arriba indicado, para efectuar la revisión del proceso de selección, capacitación y remuneración del personal del Grupo Financiero Universo, llevado a cabo por el departamento de recursos humanos durante el periodo 2006.

Esta auditoría tendrá una duración de 300 horas hombre, sus funciones y responsabilidades son las siguientes:

1. Conocimiento del área a auditar.
2. Evaluación del control interno
3. Identificación de riesgos para los procesos evaluados
4. Planificación de la ejecución del trabajo de auditoría
5. Ejecución del trabajo de auditoría
6. Supervisión de la ejecución de la auditoría, debiendo elaborar los papeles de trabajo correspondientes con su documentación de soporte.
7. Elaboración del informe correspondiente

Atentamente,

Lic. Carlos Enrique Ruiz
Gerente de auditoría interna

5.2.1.4 Carta de anuncio de la auditoría

Guatemala, 10 de enero de 2007

Lic. Luís Pedro López
Gerente de recursos humanos
Grupo Financiero Universo

Licenciado:

El departamento de auditoría interna estará efectuando una revisión al trabajo llevado a cabo por el departamento de recursos humanos del Grupo Financiero Universo desde el proceso de selección de personal hasta su remuneración o terminación de la relación del trabajo si fuera el caso. Dicha revisión se realizará con fecha de referencia al 31 de diciembre de 2006. El objetivo principal de la auditoría es verificar el cumplimiento de leyes, políticas y reglamentos establecidos por la administración para la correcta gestión del departamento de recursos humanos del grupo financiero.

Una vez concluidos los trabajos, se procederá a discutir los resultados obtenidos con usted y su personal involucrado antes de emitir un informe definitivo.

Así mismo le solicitamos una entrevista preliminar para el 17 de enero del presente año, con el propósito de actualizar información relacionada al tema. Sin embargo, le informamos anticipadamente que nuestro trabajo de campo iniciará el 18 de enero 2007.

El trabajo estará a cargo del Sr. Juan Carlos Rivera, supervisor de auditoría interna, que contará con la colaboración de Manuel González, asistente de auditoría interna, bajo la dirección de su atento servidor. Agradeciendo su colaboración para el desarrollo adecuado y oportuno de este trabajo.

Lic. Carlos Enrique Ruiz
Gerente de Auditoría Interna

5.2.2 Índice de papeles de trabajo

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Índice de papeles de trabajo</u> <u>Período 2006</u>	Índice 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: Feb-07 Fecha: Feb-07

<u>Descripción</u>	<u>Ref.</u>
Conocimiento del área a auditar	RB
Aspectos generales sobre el archivo permanente	RB-01
Narrativa de visita preliminar	RB-02
Organigrama del departamento de recursos humanos	RB-03
Resumen de procedimientos y políticas para el departamento de recursos humanos	RB-04
Matriz de riesgos departamento de recursos humanos	RB-05
Objetivos preliminares de auditoría interna	RB-06
Selección del medio de evaluación de control interno	RB-07
Agenda para entrevistas	RB-08
Evaluación del control interno	RC
Conclusiones sobre los componentes COSO II	RC-01
Evaluación de riesgos y actividades de control	RC-02
Narrativa de funciones gerencia de recursos humanos	RC-03
Narrativa de funciones área de reclutamiento y selección	RC-04
Narrativa de funciones área de capacitación y desarrollo	RC-05
Narrativa de funciones área de compensación y beneficios	RC-06
Narrativa de funciones asistente de gerencia	RC-07
Planificación para la ejecución de la auditoría	RD
Memorando de planificación para la ejecución de la auditoría	RD-01
Ejecución del trabajo de auditoría	RE
Existencia de actas de reunión e índices de rotación	RE-01
Revisión de documentación necesaria para conocer al empleado y capacitación contra lavado de dinero u otros activos Banco Universal	RE-02
Revisión de documentación necesaria para conocer al empleado y capacitación contra lavado de dinero u otros activos Mundimatic	RE-03
Revisión de documentación necesaria para conocer al empleado y capacitación contra lavado de dinero u otros activos Sol y Valores	RE-04

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Índice de papeles de Trabajo</u> <u>Periodo 2006</u>	Índice 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: Feb-07 Fecha: Feb-07
Revisión de asistencia a inducción		RE-05
Seguridad en la base de datos maestro de empleados		RE-06
Adecuado funcionamiento de la base de datos		RE-07
Existencia de contratos de capacitación		RE-08
Existencia de cuentas bancarias para empleados		RE-09
Autorización de sueldos de ejecutivos de alta jerarquía		RE-10
Control de descuentos		RE-11
Conciliación de retenciones ISR		RE-12
Existencia de proyecciones, declaraciones juradas ISR y Planillas del IVA		RE-13
Existencia de orden de juez competente para descuento judicial		RE-14
Conciliación de comisiones sobre ventas		RE-15
Adecuado cálculo de comisiones período 2006		RE-16
Conciliación sueldo líquido período 2006		RE-17
Conciliación sueldos, comisiones y bonificaciones período 2006		RE-18
Conciliación sueldos, comisiones y bonificaciones contra reporte enviado al Ministerio de Trabajo periodo 2006		RE-19
Prueba global de prestaciones laborales		RE-20
Lapso de tiempo en gestiones de baja y pagos no correspondientes		RE-21
Cálculo de liquidaciones		RE-22
Existencia de finiquito y voucher firmado		RE-23
Control de traslados		RE-24
Control de seguros		RE-25
Pago cuotas al IGSS		RE-26
Conciliación IGSS contra nóminas de sueldos		RE-27
Conciliación IGSS contra registros contables		RE-28
Constancia de goce de vacaciones		RE-29

5.2.3 Planificación técnica

5.2.3.1 Conocimiento del área a auditar

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Aspectos generales sobre el archivo permanente</u> <u>Período 2006</u>	RB-01	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: Feb-07 Fecha: Feb-07

Luego de haber revisado y leído los archivos permanente y corriente correspondientes a la revisión al departamento de recursos humanos de años anteriores, se llega a la conclusión que deberá verificarse la existencia de modificaciones recientes a las políticas y procedimientos establecidos por la organización, así como al organigrama del departamento de recursos humanos.

Por otra parte, se observó que no existen puntos pendientes de implementación de la auditoría anterior.

Las leyes y reglamentos que se deberán tomar en consideración durante la auditoría son los siguientes:

- Código de Trabajo Decreto 1441
- Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado Decreto 76-78
- Ley de Bonificación Incentivo Decreto 78-89
- Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público Decreto 42-92
- Ley del Impuesto Sobre la Renta Decreto 26-92
- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005
- Reglamento para el Goce del Período de Lactancia
- Acuerdo 640-2005, salarios mínimos para actividades agrícolas y no agrícolas
- Acuerdos emitidos por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de políticas de recursos humanos

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de reunión preliminar</u> <u>Período 2006</u>	RB-02 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 15-01-07 Fecha: 17-01-07

Participantes:

- Luís Pedro López - Gerente del departamento de recursos humanos
- Carlos Enrique Ruiz - Gerente del departamento de auditoría interna
- Juan Carlos Rivera - Supervisor de auditoría interna
- Manuel González - Asistente de auditoría interna

Fecha: 17 de Enero de 2007.

Asunto: Con el propósito de conocer el objetivo principal que persigue el departamento de recursos humanos del Grupo Financiero Universo, herramientas utilizadas y su estructura, el equipo de auditoría interna participante en la revisión, sostuvo una reunión con el gerente del departamento de recursos humanos con la cual se da inicio oficialmente a la revisión. En esta reunión el gerente de auditoría interna presenta al equipo de trabajo que participará en la revisión, los objetivos generales que persigue la auditoría y el alcance que tendrá la misma. Se documenta la reunión en la presente narrativa.

Puntos tratados:**Objetivo principal del departamento de recursos humanos:**

El objetivo y la función primordial del departamento de recursos humanos pueden resumirse en mantener a la organización provista de personal indicado, administrando el mismo de una manera adecuada.

Herramientas utilizadas:

Es importante indicar que el grupo financiero cuenta con el programa Maestro de Empleados en el cual se graba toda la información del personal existente en la organización. El programa cuenta con la opción de crear nuevas empresas con sus respectivas bases de datos. Actualmente existen tres empresas creadas: Banco Universal, Mundimatic y Sol y Valores. El programa permite extraer distintos tipos de reportes tales como: descripción y análisis de puestos, altas, bajas, traslados, nóminas quincenales entre

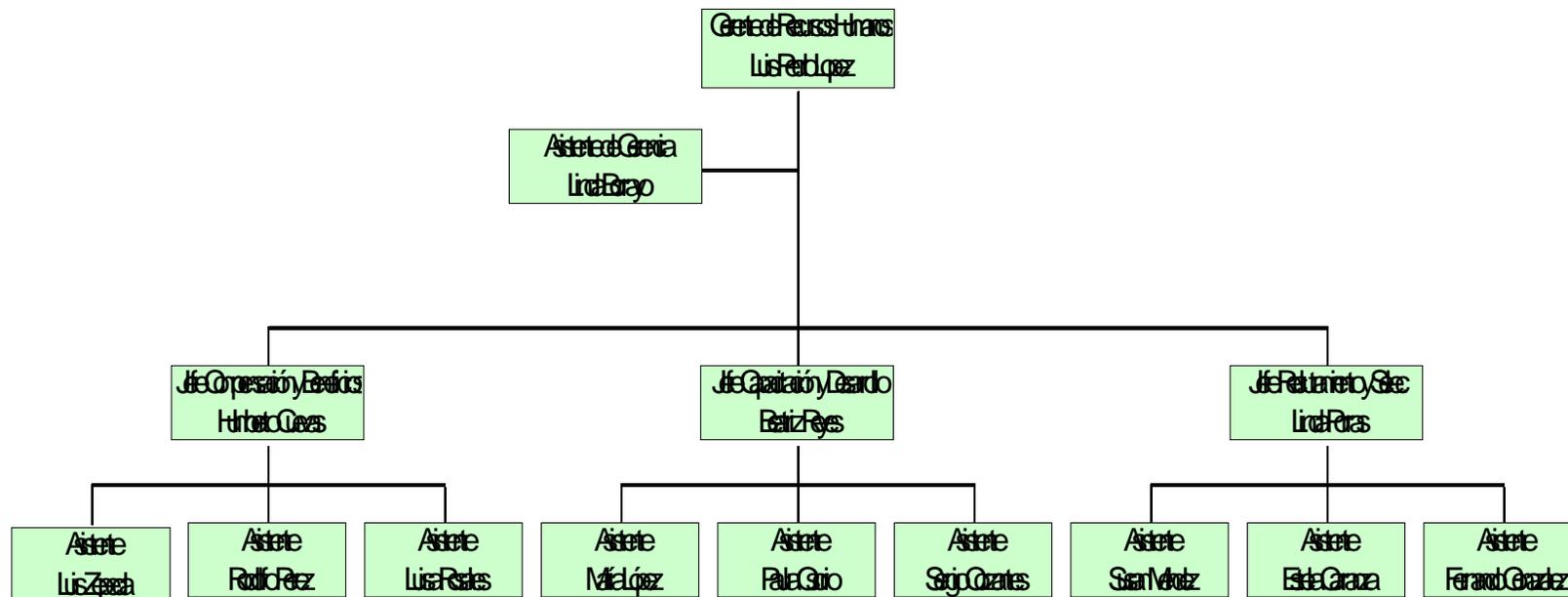
<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de reunión preliminar</u> <u>Período 2006</u>	RB-02 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 15-01-07 Fecha: 17-01-07

otros que serán mencionados en cada una de las funciones realizadas por las áreas del departamento de recursos humanos. La organización cuenta con la respectiva licencia que autoriza el uso del programa y es utilizado por todas las áreas del departamento de recursos humanos, por lo que es necesario comprobar la seguridad en el acceso y la confiabilidad de la información proporcionada por esta base de datos.

Exista un manual de políticas y procedimientos que deberá ser cumplido por el departamento de recursos humanos, el mismo fue aprobado por el Consejo de Administración.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Organigrama del departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-03	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
GRUPO FINANCIERO UNIVERSO
ACTUALIZADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2006**



Fuente: Información proporcionada por Luis Pedro López, gerente del departamento de recursos humanos

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 1/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

RESUMEN DE PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS:

Resumen de procedimientos establecidos para la gerencia de recursos humanos

Personal que debe cumplir los procedimientos: Gerente del departamento

Función: Administración del departamento

- Presentar presupuesto anual del departamento de recursos humanos al Consejo de Administración, para su respectiva aprobación, archivar este documento. **Va a PT RC-03 1/3**
- Presentar al Consejo de Administración los puntos más relevantes acerca de la administración del departamento de recursos humanos, pedir copia de acta a secretaria del Consejo. **Va a PT RC-03 1/3**
- Coordinar el trabajo de jefes de área del departamento de recursos humanos, realizar reuniones periódicamente para tratar los asuntos más relevantes, la asistente de gerencia deberá realizar actas para documentar las reuniones y los puntos más relevantes tratados. **Va a PT RC-03 2/3**
- Autorizar los gastos en los que incurra el departamento de recursos humanos. **Va a PT RC-03 2/3**

Función: Planeación del personal

- Establecer las necesidades de personal para la organización, se deben considerar las necesidades de cada una de las empresas del grupo. **Va a PT RC-03 2/3**
- Establecer programas de reclutamiento, capacitación y desarrollo del personal. **Va a PT RC-03 2/3**
- Establecer objetivos generales del departamento alineados a la estrategia de la organización, **Va a y PT RC-03 2/3**
- Actualizar políticas existentes, incluirlas al manual de políticas y procedimientos. **Va a PT RC-03 2/3**
- Verificar índices de rotación de personal de cada una de las empresas del grupo, solicitar control de altas y bajas al área de reclutamiento y selección y al área de compensación y beneficios. **Va a PT RC-03 2/3**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>Departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 2/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

- Realizar un estudio de mercado de los sueldos ofrecidos en empresas del mismo sector y compararlos contra los sueldos ofrecidos por la organización. **Va a PT RC-03 2/3**

Función: Autorización y análisis de puestos

- Solicitar a gerentes y jefes de área de cada una de las empresas de la organización, la descripción y análisis de puestos, revisar y autorizar estas descripciones, enviar al área de reclutamiento y selección para que se carguen en la base de datos Maestro de Empleados. **Va a PT RC-03 3/3**

Resumen de procedimientos establecidos para el área de reclutamiento y selección de personal

Personal que debe cumplir los procedimientos: Jefe y asistentes del área

Función: Reclutamiento

- Recibir de jefes y gerentes de área requerimientos de personal. **Va a PT RC-04 1/6**
- Verificar en la base de datos Maestro de Empleados, el análisis y descripción del puesto requerido para poder iniciar capacitación. **Va a PT RC-04 1/6**
- Convocar a interesados al puesto, efectuar reclutamiento interno, si no existen interesados, proceder a realizar reclutamiento externo, publicar la oferta de empleo en los principales diarios del país. **Va a PT RC-04 2/6**

Función: Selección de personal

- Recibir a interesados en el puesto vacante y requerir que llene solicitud de empleo, solicitar currículum vitae. **Va a PT RC-04 2/6**
- Seleccionar a los candidatos que se adecue a los requerimientos del puesto. **Va a PT RC-04 2/6**
- Efectuar entrevista previa de selección. **Va a PT RC-04 2/6**
- Confirmar referencias personales y laborales de los candidatos. **Va a PT RC-04 3/6**
- Proceder a realizar pruebas de inteligencia, vocacionales, de personalidad y específica a los candidatos al puesto. **Va a PT RC-04 3/6**
- Solicitar a candidato examen médico. **Va a PT RC-04 3/6**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 3/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

- Con base a pruebas realizadas, seleccionar a tres candidatos que más se adecuen a las necesidades del puesto. **Va a PT RC-04 3/6**
- Solicitar a empresa externa especializada, que efectúe estudio socioeconómico a los tres candidatos seleccionados. **Va a PT RC-04 3/6**
- Indicar a empleados preseleccionados que se dirijan a oficina de jefe o gerente solicitante y enviar la siguiente documentación: resultados de las pruebas y currículum vitae. **Va a PT RC-04 3/6**
- Recibir formularios de decisión de contratación por parte de jefes y gerentes solicitantes para iniciar el proceso de contratación. **Va a PT RC-04 3/6**

Función: Contratación

- Redactar el contrato de trabajo y convocar a candidato contratado para que firme el contrato de trabajo, deben existir tres ejemplares. **Va a PT RC-04 4/6**
- Solicitar a representante legal de cada una de las empresas que firme contrato de trabajo. **Va a PT RC-04 4/6**
- Enviar al Ministerio de Trabajo, los contratos debidamente firmados por empleado y representante legal. **Va a PT RC-04 4/6**
- Integrar el expediente de empleado, el cual deberá contener la siguiente documentación: Solicitud de empleo, fotocopia de cédula, antecedentes penales y policíacos, cartas de recomendación, resultados de pruebas efectuadas, contrato de trabajo debidamente firmado y sellado por parte del Ministerio de Trabajo, asignación de código de empleado, constancia de haber leído código de conducta, estado patrimonial, examen médico, y otra documentación que se considere necesaria. **Va a PT RC-04 4/6**

Función: Inducción

- Convocar a empleados contratados a inducción. **Va a PT RC-04 5/6**
- Llevar un registro de asistencia a inducción por parte de empleados, solicitar que firmen control de asistencia. **Va a PT RC-04 5/6**
- Archivar los controles de asistencia. **Va a PT RC-04 5/6**

Función: Otras funciones del área de reclutamiento y selección

- Proceder a grabar datos de empleados en la base de datos de empleados, asignar código de empleado **Va a PT RC-04 5/6**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 4/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

- Llevar un control de auxiliar de altas y enviar semanalmente al área de compensación y beneficios para la grabación de sueldos y descuentos. **Va a PT RC-04 5/6**
- Llevar control y custodia de expedientes de empleados, proceder a archivarlos en orden alfabético. **Va a PT RC-04 6/6**

Resumen de procedimientos establecidos para el área de capacitación y desarrollo:

Personal que debe cumplir los procedimientos: Jefe y asistentes del área

Función: Formación, capacitación y desarrollo

- Diseñar el programa anual de capacitación y desarrollo en coordinación con gerente de recursos humanos, tomar en consideración resultados de la evaluación del desempeño, plan estratégico de la organización y resultados del clima organizacional. **Va a PT RC-05 1/2**
- Solicitar a todos los departamentos de la organización el plan anual de capacitación específico. **Va a PT RC-05 1/2**
- Proceder a consolidar el plan anual de capacitación de todos los departamentos de la organización. **Va a PT RC-05 1/2**
- Velar por el cumplimiento del plan anual de capacitación. **Va a PT RC-05 1/2**
- Para personal de nuevo ingreso, coordinar junto con el oficial de cumplimiento, la capacitación acerca de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto 67-2001 y Ley para Prevenir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto 58-2005, solicitar que empleados firmen memorando de capacitación y control de asistencia. **Va a PT RC-05 1/2**
- Archivar en expedientes memorando de capacitación acerca de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001. **Va a PT RC-05 1/2**
- Solicitar a las distintas áreas el formulario de formación en el puesto, archivarlos en los respectivos expedientes de empleados. **Va a PT RC-05 2/2**
- Coordinar las capacitaciones ya sean éstas internas o externas, convocar a personal y solicitar que evalúen a la persona que imparte la capacitación. **Va a PT RC-05 2/2**
- Solicitar a capacitados firmen control de asistencia y llevar un control de esta actividad. **Va a PT RC-05 2/2**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 5/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

- Llevar control de los capacitados cuyo costo de capacitación es superior a Q3,000, solicitar que firmen contrato de capacitación y desarrollo y archivar estos contratos. **Va a PT RC-05 2/2**

Resumen de procedimientos establecidos para el área de compensación y beneficios

Personal que debe cumplir los procedimientos: Jefe y asistentes del área

Función: Administración de sueldos y salarios

- En coordinación con el gerente de recursos humanos, proceder a asignar valores monetarios a los puestos de cada departamento de la organización. **Va a PT RC-06 1/7**
- Grabar los sueldos y bonificaciones asignados a cada puesto de trabajo en la base de datos maestro de empleados, con base al control de altas proporcionado por área de reclutamiento y selección. **Va a PT RC-06 1/7**
- Solicitar al departamento de cuentas nuevas el reporte de cuentas abiertas para depósito de sueldos a personal de nuevo ingreso, proceder a grabar el número de cuenta monetaria en la base de datos Maestro de Empleados. **Va a PT RC-06 2/7**

Función: Control de descuentos

- Llevar un control de descuento a empleados de la organización, (uniformes, ISR, descuentos judiciales, ausencias, etc.), grabar estos descuentos en la base de datos Maestro de Empleados. **Va a PT RC-06 2/7**
- A principio de cada año se debe solicitar la proyección de ISR a todos los empleados de la organización, se deben archivar estas proyecciones. **Va a PT RC-06 2/7**
- Llevar un control de descuentos judiciales ordenados por juez competente, archivar adecuadamente estas órdenes. **Va a PT RC-06 2/7**

Función: Control de comisiones

- Solicitar mensualmente al departamento de ventas de Mundimatic, el control de cálculo de comisiones por venta de tarjetas de crédito, verificar que este control esté debidamente autorizado por jefe de ventas, proceder a grabar las comisiones en la base de datos Maestro de Empleados. **Va a PT RC-06 3/7**

Función: Remuneración

- Verificar mensualmente las tarjetas de asistencia de cada uno de los empleados para determinar los días de ausencia injustificados y las horas extra trabajadas, las que deberán ser autorizadas. **Va a PT RC-06 4/7**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 6/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

- Proceder a calcular las nóminas mensuales o quincenales de sueldos, en la base de datos Maestro de Empleados. **Va a PT RC-06 4/7**
- Realizar carta para que el gerente de recursos humanos autorice el depósito a cada cuenta, la carta debe ir dirigida al jefe de servicios bancarios del Banco Universal, para que debite de la cuenta de la empresa el monto total de sueldos, comisiones y bonificaciones, y acredite a cada una de las cuentas de los empleados las cuales se detallan en reporte que se adjunta a la carta. **Va a PT RC-06 4/7**
- Para comprobar el correcto depósito a cada una de las cuentas de los empleados, solicitar al banco un reporte detallado de los depósitos efectuados por concepto de sueldos y efectuar una conciliación contra el reporte de nómina extraído de la base de datos Maestro de Empleados para cada una de las empresas. **Va a PT RC-06 4/7**
- Imprimir las boletas de pago, en las que se incluye el total de los ingresos, menos el total de los egresos para reflejar el líquido a recibir, solicitar a cada uno de los empleados firmar esta boleta, la original debe quedar en el área de compensación y beneficios y una copia se debe entregar a el empleado. **Va a PT RC-06 4/7**
- Elaborar la gestión por cada una de las empresas del grupo, para contabilización de sueldos, bonificaciones, comisiones, seguro social y prestaciones la cual de enviarse al departamento de contabilidad para su registro, previa autorización del gerente de recursos humanos. **Va a PT RC-06 4/7**
- El área de compensación y beneficios debe llevar un libro de salarios sellado y autorizado por el Departamento Administrativo del Ministerio de Trabajo para cada una de las empresas, el libro debe estar debidamente actualizado. **Va a PT RC-06 5/7**

Función: Bajas y liquidaciones

- Cuando se reciba gestión de baja el gerente de recursos humanos deberá autorizar la baja y remitir la misma al área de compensación y beneficios. **Va a PT RC-06 5/7**
- El área de compensación y beneficios debe dar baja al empleado de la base de datos Maestro de Empleados y proceder a realizar la liquidación correspondiente. **Va a PT RC-06 5/7**
- Llevar un control mensual de bajas. **Va a PT RC-06 5/7**
- Calcular la liquidación y elaborar una gestión para emisión de cheque por liquidación. La liquidación y la gestión deben ser firmadas y autorizadas por el gerente de recursos humanos. **Va a PT RC-06 5/7**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 7/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

- Enviar al departamento de contabilidad la gestión para emisión de cheque correspondiente, el cual será remitido nuevamente al área de compensación y beneficios, proceder a la entrega de los cheques al interesado, previa identificación. **Va a PT RC-06 5/7**
- Entregar cheque de liquidación por baja y solicitar que la persona firme de recibido el voucher y el correspondiente finiquito, los que deben ser archivados y custodiados por el área de compensación y beneficios. **Va a PT RC-06 5/7**

Función: Traslados y ascensos

- Cuando se reciba solicitud de traslado o ascenso, el gerente de recursos humanos deberá autorizar la gestión y remitirla al área de compensación y beneficios para que sea operada en la base de datos Maestro de Empleados. **Va a PT RC-06 6/7**
- Llevar un control mensual de traslados y ascensos. **Va a PT RC-06 6/7**

Función: Descuentos por uniformes

- Llevar un control mensual de descuentos por uniforme. **Va a PT RC-06 6/7**
- Custodiar adecuadamente los uniformes pendientes de entrega. **Va a PT RC-06 6/7**

Función: Seguros de vida y gastos médicos

- Informar mensualmente acerca de las altas y bajas del personal a la compañía aseguradora, así también efectuar la gestión correspondiente para el pago mensual del seguro, pedir autorización al gerente de recursos humanos y remitirla al departamento de contabilidad para su registro contable. **Va a PT RC-06 6/7**

Función: Otras funciones

- Llevar un control vacaciones, gafetes, inscripción del empleado al seguro social, constancias de trabajo, inscripción al IRTRA, suspensiones de trabajo y otras funciones más que conlleven beneficios para los empleados. **Va a PT RC-06 7/7**

Función: Pagos efectuados al Seguro Social.

- Mensualmente el área de compensación y beneficios debe realizar los pagos al seguro social en tiempo estipulado (antes del 20 de cada mes) utilizando los formularios establecidos por esta institución, estos formularios deben ser revisados y firmados por el representante legal de cada una de las empresas del grupo. **Va a PT RC-06 7/7**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 8/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

Resumen de procedimientos establecidos para la asistente de gerencia

Personal que debe cumplir los procedimientos: Asistente de gerencia

Función: Evaluación del clima organizacional

- Recibir de los empleados de la organización la evaluación del clima organizacional y proceder a emitir informe final de esta actividad. **Va a PT RC-07 1/3**

Función: Evaluación del clima organizacional

- Preparar un cuestionario relacionado con el desempeño. **Va a PT RC-07 3/3**
- Recibir de todos los departamentos los resultados y se proceder a efectuar un consolidado. **Va a PT RC-07 3/3**

Función: Otras funciones

- Organizar las celebración de cumpleaños, día de la madre, convivios y otras celebraciones que sean autorizadas por la gerencia general de la organización **Va a PT RC-07 3/3**
- Velar por el cumplimiento del Código de Trabajo y otros reglamentos relacionados con las leyes laborales. **Va a PT RC-07 3/3**

RESUMEN DE PRINCIPALES POLÍTICAS:

Gerencia:

- Las reuniones del departamento de recursos humanos se realizarán los jueves de cada semana a las 7:00 AM. **Va a PT RC-03 2/3**
- La autorización de gastos para el departamento de recursos humanos se realizará únicamente si existe debida justificación de los mismos, los gastos que superen los Q5,000 deberán ser autorizados por gerencia general. La solicitud de gastos deberá ser efectuada por el jefe de área quien será el responsable de la solicitud. **Va a PT RC-03 2/3**

Reclutamiento y selección:

- Los requerimientos de personal deben realizarse a través del formulario F 7.50.5 establecido para esta actividad. **Va a PT RC-04 1/6**
- Para iniciar reclutamiento se debe efectuar primero reclutamiento interno entre los interesados al puesto dentro de la organización. **Va a PT RC-04 2/6**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 9/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

- Todo interesado en el puesto deberá llenar formulario de solicitud de empleo. **Va a PT RC-04 2/6**
- Todos los candidatos a un puesto dentro de la organización deberán efectuar pruebas de inteligencia, vocacionales, de personalidad y de conocimientos específicos. **Va a PT RC-04 3/6**
- Todos los candidatos a un puesto dentro de la organización deberán presentar examen medico con una antigüedad no mayor a 3 meses. **Va a PT RC-04 3/6**
- A todos los candidatos a un puesto dentro de la organización deberán someterse a una investigación socioeconómica, la misma será realizada por una empresa externa, la cual será seleccionada por el gerente de recursos humanos y aprobado por gerente general corporativo. **Va a PT RC-04 3/6**
- El gerente de área informará decisión de contratación por medio del formulario F 7.50.6 establecido. **Va a PT RC-04 4/6**
- Los expedientes se guardan en archivadores de metal con llave, el acceso al área sólo está permitido a personal autorizado, la llave la debe tener la persona encargada del archivo y una copia del gerente de recursos humanos. **Va a PT RC-04 6/6**

Capacitación y desarrollo:

- Los departamentos de cada una de las empresas de la organización deberán tener identificada la formación introductoria y específica para cada puesto, la cual será impartida por el supervisor o jefe de área, deberán llenar formulario 5.50.7, diseñado para ello, deberán enviar este formulario al área de capacitación y desarrollo para su archivo en expediente. **Va a PT RC-05 2/2**
- La persona que imparte capacitación, podrá ser interna o externa, esto lo determinará el gerente de recursos humanos, la persona será evaluada por los capacitados según formulario 5.50.8, diseñados para ello. **Va a PT RC-05 2/2**
- Cuando el costo de capacitación supere los Q3,000 se solicitará al capacitado firme contrato de capacitación y desarrollo, el cual deberá comprometer a la persona a permanecer en la organización como mínimo seis meses después de haber recibido capacitación, de lo contrario deberá reintegrar el costo a la organización. **Va a PT RC-05 2/2**

Compensación y beneficios:

- El valor a los puestos se asigna en tal forma que sean justos y equitativos en relación con otras posiciones de la organización y a puestos similares en el mercado de

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 10/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

trabajo, el gerente de recursos humanos aprueba los sueldos de todos los empleados, se utiliza el método de valuación por puntos. Los sueldos de ejecutivos de alta jerarquía deben ser aprobados por Consejo de Administración. **Va a PT RC-06 1/7**

- Los sueldos de los empleados de la organización serán pagados por medio de crédito a cuenta monetaria abierta exclusivamente para ello, la cuenta deberá ser abierta a través del departamento de cuentas nuevas del Banco Universal. **Va a PT RC-06 2/7**
- Las comisiones sobre ventas de tarjetas de crédito deben ser previamente calculadas por el departamento de ventas de Mundimatic, la única función del área de compensación y beneficios será el pago de comisiones. El departamento de ventas de Mundimatic, es el único departamento de la organización que paga comisiones. El personal de ventas tiene un sueldo base de Q 1,800 y una comisión de Q100 por cada tarjeta vendida. **Va a PT RC-06 3/7**
- En Grupo Financiero Universo, se pagará al personal de la organización en forma quincenal. En la primera quincena se paga el 50% del salario base más el 50% de la bonificación, sin efectuar ningún descuento, en la segunda quincena se pagará el 50% restante del sueldo y bonificación más el 100% de las comisiones y horas extra en los casos que aplique, asimismo en la segunda quincena serán aplicados los descuentos tales como seguro social, uniforme, ISR, descuento judicial y otros. La forma de pago en el Grupo Financiero Universo es acreditando a la cuenta monetaria de cada uno de los empleados. **Va a PT RC-06 3/7**
- Cuando una persona cause baja ya sea ésta por despido o renuncia el jefe inmediato deberá enviar una gestión debidamente firmada al departamento de recursos humanos, esta gestión deberá incluir el nombre del empleado, el puesto, la fecha de baja y el motivo de la misma, la gestión debe enviarse en un lapso no mayor a cinco días después que tenga efecto la baja o cinco días antes si el empleado renuncia. **Va a PT RC-06 5/7**
- La organización pagará indemnización sólo si se despide al empleado por causa injustificada. **Va a PT RC-06 5/7**
- Cuando existan traslados o ascensos cada gerente de área deberá enviar gestión al departamento de recursos humanos debidamente firmada y conteniendo todos los datos necesarios par aplicar el traslado. **Va a PT RC-06 6/7**
- Todos los empleados de la organización deberán contar con uniforme de trabajo, para lo cual, la organización es responsable de contratar una empresa para que confeccione los mismos, a los empleados se les cobrará el 25% del valor del uniforme y el 75% será pagado por la organización. El valor del uniforme será descontado a los

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Resumen de procedimientos y políticas para el</u> <u>departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-04 11/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

empleados en 6 cuotas o en menos si el interesado así lo decidiera. Debe existir un lugar adecuado para custodia de uniformes pendientes de entregar. **Va a PT RC-06 6/7**

- Es política de la organización asegurar a cada uno de los empleados, para lo cual se contrata un seguro de vida y médico. **Va a PT RC-06 6/7**

Otras áreas:

- En el Grupo Financiero Universo, anualmente se solicita que cada uno de los empleados responda un cuestionario relacionado con nueve aspectos importantes, en la encuesta se debe indicar a que departamento pertenece, el cuestionario se debe contestar y enviar electrónicamente al departamento de recursos humanos quien deberá consolidar los resultados. **Va a PT RC-07 3/3**
- Debe existir un botiquín de medicina para todos los departamentos de la organización. **Va a PT RC-07 3/3**

PRINCIPALES SANCIONES:

- Los empleados que no cumplan con sus funciones estarán sujetos a suspensión de labores sin goce de sueldos, dependiendo la gravedad de la falta.

Fuente: Información extraída del manual de procedimientos y políticas para del departamento de recursos humanos proporcionado por gerente de recursos humanos.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Matriz de riesgos del departamento de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RB-05	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

GRUPO FINANCIERO UNIVERSO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
MATRIZ DE RIESGOS PARA EL AÑO 2007

AREA	OBJETIVOS PRINCIPALES	EVENTOS/FACTORES	RIESGOS	INHERENTE	RESIDUAL
GERENCIA	Adecuada administración del área Adecuada planeación de personal Adecuada descripción de puestos Adecuado análisis de puestos Evaluación del desempeño Evaluación clima organizacional	Económicos Políticos Sociales Tecnológicos Infraestructura Personal Procesos	Imagen Cumplimiento legal Operativo Financiero Información	Medio	Bajo
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Adecuado reclutamiento de personal Adecuada selección de personal Adecuada contratación de personal Adecuada inducción de personal Adecuado registro de personal	Económicos Políticos Sociales Tecnológicos Infraestructura Personal Procesos	Imagen Cumplimiento legal Operativo Fraude Capacidad Seguridad	Alto	Medio
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Adecuada formación, capacitación y desarrollo	Económicos Políticos Sociales Tecnológicos Infraestructura Personal Procesos	Imagen Cumplimiento legal Operativo Capacidad Seguridad Fraude Información	Alto	Bajo
COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS	Adecuada administración de sueldos Adecuado control de descuentos Adecuado pago de comisiones Adecuado pago de sueldos Adecuado pago de bonificaciones Adecuado control de bajas Adecuado pago de prestaciones Adecuado control de traslados Adecuado control de uniformes Adecuado control de seguro Adecuado pago al seguro social Adecuado control de : Vacaciones, gafetes, IGSS, IRTRA, suspensiones otros beneficios	Económicos Políticos Sociales Tecnológicos Infraestructura Personal Procesos	Imagen Cumplimiento legal Operativo Capacidad Seguridad Fraude Financiero Información	Alto	Medio

Nota: La gerencia del departamento ha establecido los objetivos del departamento, ha identificado los eventos y factores tanto internos como externo que pueden afectar el logro de los objetivos, así como los riesgos, los que son medidos con doble enfoque: inherente y residual, inherente, con base al número y complejidad de las operaciones y riesgo residual medido después de haber establecido, procedimientos, políticas y controles para reducirlos, según manual de políticas y procedimientos.

Fuente: Información proporcionada por Lic. Luís Pedro López, gerente del departamento de recursos humanos.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Objetivos preliminares de la auditoría</u> <u>Período 2006</u>	RB-06	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

Con base a nuestra planificación administrativa, la evaluación de los aspectos generales del archivo permanente, y el conocimiento preliminar de los aspectos más relevantes del departamento de recursos humanos, se procede a establecer los siguientes objetivos preliminares para el desarrollo del trabajo de auditoría interna:

- Conocer y evaluar la eficiencia y eficacia del control interno establecido por la organización para el cumplimiento de las funciones llevadas a cabo por el departamento de recursos humanos.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados por el departamento de recursos humanos.
- Comprobar el cumplimiento de leyes, políticas y procedimientos establecidos por la administración en las funciones llevadas a cabo por el departamento de recursos humanos.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Selección del medio de evaluación del control interno</u> <u>Período 2006</u>	RB-07	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

Considerando que el modelo **COSO II** es un proceso ampliamente definido y llevado a cabo por la gente, diseñado para proporcionar una seguridad razonable del cumplimiento de los siguientes objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de las cifras y reportes financieros y cumplimiento de leyes y obligaciones, la evaluación del control interno en la presente auditoría, se realizará tomando como base el enfoque **COSO II**.

Durante el proceso de recopilación de información será utilizada la técnica de narrativas, en las cuales se procederá a detallar los procedimientos que se encuentran en uso en el departamento de recursos humanos. Las reuniones con cada una de las personas encargadas de las funciones realizadas, serán previamente programadas y calendarizadas en una agenda para entrevistas, el resultado de estas entrevistas será documentado en nuestras narrativas antes mencionadas.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Agenda para entrevistas</u> <u>Período 2006</u>	RB-08	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 17-01-07 Fecha: 17-01-07

Luego de haber seleccionado nuestro método para la evaluación del control interno, y nuestras técnicas de recopilación de datos, se han programado y acordado reuniones con cada una de las personas encargadas de las funciones realizadas por el departamento de recursos humanos. Las reuniones programadas han sido calendarizadas en la siguiente agenda para entrevistas:

Entrevistado	Fecha	Hora	Responsable	Lugar
Luís Pedro López, gerente de recursos humanos	18 de enero de 2007	9:00 A.M.	Manuel González	Oficina de gerente de recursos humanos
Linda Porras, jefe reclutamiento y selección	18 de enero de 2007	11:00 A.M.	Manuel González	Oficina de jefe de reclutamiento y selección
Beatriz Reyes, jefe capacitación y desarrollo	19 de enero de 2007	9:00 A.M.	Manuel González	Oficina de jefe de capacitación y desarrollo
Humberto Cuevas, jefe compensación y beneficios	19 de enero de 2007	11:00 A.M.	Manuel González	Oficina de jefe de compensación y beneficios
Linda Borrayo, asistente de gerencia	19 de enero de 2007	3:00 P.M.	Manuel González	Oficina de asistente de gerencia

5.2.3.2 Evaluación del control interno

Tal y como se mencionó en nuestra teoría, en esta etapa se documenta la revisión exhaustiva de la operación, función o actividad a evaluar, del cual se extrae una conclusión preliminar sobre la efectividad del sistema de control interno y de los riesgos existentes.

En esta etapa se evalúa el control interno del departamento a partir de los ocho componentes del COSO II, existiendo conclusiones acerca de cada uno de los componentes. A la conclusión de cada uno de los componentes del COSO II, se llega luego de haber verificado la actividad de la gerencia en cuanto a la gestión de riesgos y haber sostenido entrevistas con las personas implicadas en las funciones realizadas por el departamento de recursos humanos, como resultado de estas entrevistas, se efectúan narrativas que explican los procedimientos que se llevan a cabo para cumplir con cada una de las funciones, se verifica que las funciones sean cumplidas con base a lo estipulado en el manual de procedimientos y políticas. En cada uno de los procedimientos se verifica físicamente la existencia de formularios o indicadores establecidos que soportan controles internos idóneos que mitiguen los riesgos existentes, y se verifica que los procedimientos se lleven a cabo de acuerdo al manual de procedimientos y políticas del departamento de recursos humanos.

A continuación se presentan las conclusiones acerca del control interno existente en el departamento de recursos humanos del Grupo Financiero Universo.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conclusiones sobre los componentes COSO II</u> <u>Período 2006</u>	RC-01 1/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 23-01-07 Fecha: 24-01-07

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN DEL AMBIENTE INTERNO:

Filosofía de gestión de riesgos:

Se observó una filosofía de dirección y estilo de gestión encaminada a la gestión de riesgos, ya que la gerencia ha identificado los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de sus objetivos, existe una planificación anual del recurso humano lo cual da la pauta que las decisiones no son tomadas al azar. La filosofía de gestión de riesgos del departamento de recursos humanos está alineada con la filosofía de gestión de riesgos establecida por el Consejo de Administración. **Viene de PT RB-05**

En conclusión: Se determinó la existencia de una filosofía y un estilo de gestión, propicios para un adecuado ambiente interno.

Riesgo aceptado:

El riesgo aceptado por parte de la gerencia está alineado con la estrategia establecida por el Consejo de Administración. **Viene de PT RB-05**

En conclusión: Se determinó que el riesgo aceptado por la Gerencia de Recursos Humanos es propicio para un adecuado ambiente interno ya que es alineado a las estrategias establecidas por el Consejo de Administración.

Consejo de Administración:

Se observó la existencia de un Consejo de Administración activo y efectivo, en el cuál, si bien es cierto, el gerente de recursos humanos no forma parte del mismo, informa periódicamente sobre su desempeño. Por otra parte se observó que el Consejo examina constructivamente las decisiones tomadas por la gerencia de recursos humanos y busca explicaciones para resultados pasados (ej. rotación de personal). Así también, el gerente de recursos humanos suministra información a los miembros del Consejo de forma suficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y las estrategias de la dirección. **Viene de PT RB-03**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conclusiones sobre los componentes COSO II</u> <u>Período 2006</u>	RC-01 2/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 23-01-07 Fecha: 24-01-07

En conclusión: Se observó la existencia de un Consejo de Administración activo y efectivo, así como una comunicación periódica del gerente de recursos humanos con el mismo, lo cual es propicio para un adecuado ambiente de control.

Integridad y valores éticos:

Se observó la existencia de un código de conducta y manual de procedimientos establecidos, los cuales son de aceptación general para toda la organización incluyendo al departamento de recursos humanos. El código de conducta incluye lo relativo al conflicto de intereses y los niveles aceptables de comportamiento ético y moral. La cultura de la dirección, enfatiza la importancia de la integridad y comportamiento ético. **Viene de PT RB-04**

Se percibió la existencia de un trato adecuado con clientes internos y externos así como con los proveedores, aseguradores y auditores. Asimismo las medidas correctivas que se toman en respuesta a las desviaciones de las políticas, y procedimientos o ante las violaciones del código de conducta son adecuadas. **Viene de PT RB-04**

En conclusión: Se percibió que la integridad y valores éticos dentro del departamento de recursos humanos son adecuados y propicios para un buen ambiente de control.

Compromiso de competencia profesional:

La dirección del departamento de recursos humanos ha especificado el nivel de competencia profesional requerido para cada uno de los trabajos concretos que se desempeñan dentro del departamento, partiendo de la existencia de descripciones y análisis de puestos para toda la organización, incluyendo el departamento de recursos humanos. **Viene de PT RB-03**

En conclusión: Se percibió que el compromiso de competencia profesional dentro del departamento de recursos humanos es adecuado y propicio para un buen ambiente de control.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conclusiones sobre los componentes del COSO II</u> <u>Período 2006</u>	RC-01 3/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 23-01-07 Fecha: 24-01-07

Estructura organizativa:

La estructura organizativa es adecuada partiendo de la existencia de un organigrama para el departamento, su capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar sus actividades está bien definida. La definición de responsabilidad para cada uno de los empleados del departamento de recursos humanos es adecuada así como el conocimiento de dichas responsabilidades. Los conocimientos y la experiencia de cada uno de los jefes del área son los adecuados para cubrir las responsabilidades asignadas. Se observó la suficiencia de empleados con capacidad de dirección y supervisión. **Viene de PT RB-03**

En conclusión: La estructura organizativa del departamento de recursos humanos es adecuada y propicia para un buen ambiente de control.

Asignación de autoridad y responsabilidad:

Se observó que dentro del departamento de recursos humanos se asigna responsabilidad y se delega autoridad para tratar objetivos organizativos, funciones operativas y requisitos regulatorios, la responsabilidad para la toma de decisiones está relacionada con ambos elementos. **Viene de PT RC-03**

En conclusión: Existe una buena asignación de autoridad y responsabilidad la cual es propicia para un adecuado ambiente de control.

Normas para recursos humanos:

Se observó la existencia de políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción a los empleados aplicables a toda la organización, incluyendo el departamento de recursos humanos. Se informa a los empleados de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos. Todas las actividades realizadas por los asistentes son supervisadas por los jefes de área y la de éstos por el gerente de recursos humanos. Las políticas existentes a nivel organizacional están orientadas a la observancia de normas éticas y morales apropiadas. **Viene de PT RB-04**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conclusiones sobre los componentes COSO II</u> <u>Período 2006</u>	RC-01 4/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 23-01-07 Fecha: 24-01-07

En conclusión: Las normas en materia de recursos humanos son adecuadas y propicias para un buen ambiente de control.

CONCLUSIONES SOBRE ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS:

Los objetivos estratégicos establecidos, están debidamente alineados con la misión y visión de la organización. Los objetivos relacionados están encaminados a la debida eficacia y eficiencia de las operaciones, a la fiabilidad de la información y al cumplimiento de normas y leyes relevantes. **Viene de PT RB-05**

CONCLUSIONES SOBRE IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS:

La gerencia de recursos humanos tiene debidamente identificados los eventos que pueden afectar al departamento y a la organización. Los eventos identificados son económicos, políticos, sociales, tecnológicos, infraestructura, personal y procesos, sin embargo se considera que los más significativos son los siguientes: **Viene de PT RB-05**

Personal: Eventos como los accidentes laborales, actividades fraudulentas, las cuales pueden causar pérdidas de personal disponible o monetarias, así como daños de imagen.

Procesos: Eventos como la modificación de procesos sin adecuados protocolos para la gestión de cambios, errores en ejecución.

Tecnología: Eventos como los fallos de seguridad y la potencial caída de sistemas.

CONCLUSIONES SOBRE EVALUACIÓN DE RIESGOS:

La gerencia constantemente evalúa los riesgos con el objetivo de implementar controles eficaces que mitiguen estos riesgos. **Viene de PT RB-05**

CONCLUSIONES SOBRE RESPUESTA A LOS RIESGOS:

La gerencia de recursos humanos constantemente evalúa la implementación de nuevas políticas y procedimientos que mejoren los controles internos establecidos, como respuesta a riesgos potenciales existentes. **Viene de PT RB-04**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conclusiones sobre los componentes COSO II</u> <u>Periodo 2006</u>	RC-01 5/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 23-01-07 Fecha: 24-01-07

CONCLUSIONES SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL:

La gerencia de recursos humanos ha establecido una serie de procedimientos y políticas las cuales están documentadas en un manual de procedimientos para el departamento de recursos humanos, el manual es de cumplimiento obligatorio para el personal de este departamento. **Viene de PT RB-04**

CONCLUSIONES SOBRE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Información:

Se obtiene información externa e interna, facilitando a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento del departamento en relación con los objetivos establecidos. Asimismo, se suministra información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades de forma eficaz y eficiente. **Viene de PT RC-03**

Comunicación:

Se comunica eficazmente a los empleados acerca de las tareas y responsabilidades de control, así mismo existen políticas establecidas para los procesos llevados a cabo por el departamento de recursos humanos. Por medio de la evaluación del clima organizacional se ha establecido un canal de comunicación para que los empleados puedan informar sobre posibles irregularidades que afecten su desempeño. Asimismo, existe una comunicación adecuada entre todas las áreas del departamento. **Viene de PT RC-03**

CONCLUSIONES SOBRE SUPERVISIÓN:

El personal en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el sistema de control está funcionando, mensualmente se reúnen con el gerente de recursos humanos a quien reportan de las actividades más importantes. Se ha cumplido con las recomendaciones efectuadas por auditoría interna en revisiones anteriores. Se verifica periódicamente si el personal comprende y cumple el código de conducta de la entidad. Todas las tareas realizadas por los asistentes son supervisadas por los jefes y la de éstos por el gerente de recursos humanos. **Viene de PT RC-03**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conclusiones sobre los componentes COSO II</u> <u>Período 2006</u>	RC-01 6/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 23-01-07 Fecha: 24-01-07

CONCLUSIÓN GENERAL ACERCA DEL CONTROL INTERNO:

De acuerdo a la evaluación efectuada, el ambiente de control dentro del departamento de recursos humanos a nivel general es adecuado ya que brinda una seguridad razonable de que los controles establecidos se aplican de manera continua. El adecuado ambiente interno, el establecimiento de objetivos, la identificación de eventos, la evaluación de riesgos, la respuesta a los riesgos, las actividades de control establecidas, la información y comunicación así como la supervisión dan la pauta para que exista un ambiente de control razonablemente efectivo.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 1/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
1	Garantizar una administración adecuada y eficaz del departamento de recursos humanos	<p>(a) Insuficiencia de recursos por presupuesto inadecuado para administrar el departamento de recursos humanos (b) El Consejo de Administración no pueda tomar decisiones adecuadas y oportunas si no se informa acerca de lo más relevante sobre la actividad de recursos humanos (c) Una labor deficiente por parte de los jefes de área si sus funciones no son supervisadas por el gerente (d) Incurrir en gastos innecesarios o en exceso y dar oportunidad a fraudes si los gastos no son autorizados por parte del gerente de recursos humanos. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B)</p>	Baja	<p>(a) Existe un presupuesto anual para el funcionamiento del departamento de recursos humanos, el mismo es aprobado por el Consejo de Administración (b) El gerente de recursos humanos se reúne periódicamente con el Consejo de Administración para tratar los puntos más relevantes sobre la administración de los recursos (c) El gerente de recursos humanos se reúne mensualmente con los jefes de área para tratar los puntos más relevantes del trabajo realizado (d) El gerente de recursos humanos coordina el trabajo de cada uno de los jefes (e) El gerente de recursos humanos autoriza todos los gastos en que incurra el personal del departamento para el cumplimiento de sus funciones (f) Existe un manual de procedimientos para el departamento de recursos humanos. Viene de PT RC-03</p>	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo, se verificará la existencia de actas de reunión con el consejo, así como el acta de reunión con los jefes de área para todos los meses del año 2006. Va a programa PT RD 01 5/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 2/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
2	Garantizar una planeación efectiva de personal para la organización	(a) No satisfacer los requisitos de personal ni cumplir metas generales debidamente (b) No economizar contrataciones si el índice de rotación es demasiado elevado (c) Si la rotación no es medida no podrán investigarse las razones de tal rotación y no podrán mejorarse las condiciones que provocan la misma (d) Por otra parte si no existe una planeación adecuada, no podrán coordinarse los programas de reclutamiento y capacitación. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B)	Baja	(a) Anualmente el gerente de recursos humanos establece las necesidades de personal para la organización (b) Establece programas de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo (c) El gerente de recursos humanos establece los objetivos generales y específicos del departamento (d) Existe constancia por escrito para cada uno de éstos programas. (e) El gerente de recursos humanos elabora mensualmente un índice de rotación del personal (f) Compara las retribuciones de la organización con otras compañías del sector. Viene de PT RC-03	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, ya que se observó la existencia de políticas, objetivos, programas de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, sin embargo, aunque se mide mensualmente la rotación de personal, se observó que no existe un procedimiento para evaluar las razones que conllevan a abandonar la organización al personal que renuncia, (Va a informe) por otra parte, se verificará la existencia de índices de rotación de personal para todos los meses del año 2006, con el objetivo de verificar la eficacia y cumplimiento de los controles establecidos. Va a PT RD 01 5/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 3/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
3	Garantizar una adecuada autorización de descripción y análisis para todos los puestos de la organización	<p>(a) Si no existen personas adecuadas en el puesto adecuado, no se podrá mejorar la utilización de los recursos humanos (b) Si no existe un análisis adecuado de puestos no podrán ser determinadas las escalas salariales según la posición de los puestos en la empresa (c) No se tendrá un conocimiento adecuado de las características que debe considerar para atraer candidatos potencialmente capaces para la plaza a cubrir.</p> <p>EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B)</p>	Baja	<p>(a) El gerente de recursos humanos solicita a los gerentes de cada uno de los departamentos de la organización, la descripción y análisis de puestos existentes con el objetivo de realizar un análisis adecuado de los mismos.</p> <p>Viene de PT RC-03</p>	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo se observó que en las políticas establecidas no se ha estipulado una periodicidad de actualización de las descripciones y análisis de puestos ni una sanción para los jefes y gerentes que no actualicen la información de la descripción y análisis de puestos (Va informe)

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 4/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
4	Realizar un adecuado reclutamiento de nuevos candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos vacantes dentro de la organización.	<p>(a) No contar con candidatos potencialmente calificados para el puesto que se pretende cubrir ó se atraiga personal no calificado sin capacidad de integración al estilo de gestión</p> <p>(b) Si no se toma en cuenta el reclutamiento interno se corre el riesgo de frustrar al empleado de la organización en su potencial y ambiciones, causando diversas consecuencias como apatía, desinterés o el retiro de la organización. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA MEDIO (B).</p>	Alta	<p>(a) Existen formularios establecidos para requerimiento de personal (b) Existe la política de realizar concursos internos para todas las plazas vacantes (c) Se envía a todo el personal información sobre la plaza vacante (d) Para reclutamiento externo se realizan publicaciones en los diarios de mayor circulación.</p> <p>Viene de PT RC-04</p>	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo, no se observó la existencia de controles que muestren el lapso de tiempo entre el requerimiento de personal y la publicación de la oferta de empleo, lo cual podría incidir en un proceso de reclutamiento demasiado largo e influir en el cumplimiento de los objetivos del departamento solicitante si no se cuenta con personal para cubrir la plaza vacante (Va a informe)

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 5/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
5	Realizar una adecuada selección de personal que laborará para la organización	(a) Poco conocimiento del candidato seleccionado ó seleccionar candidatos susceptibles de cometer algún tipo de fraude. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA MEDIO (B) .	Alta	(a) Existe una solicitud de empleo que el nuevo candidato deberá llenar (b) Se solicita el currículo vitae de cada candidato (c) Se efectúan pruebas de inteligencia, vocacionales y de personalidad (d) Se solicitan pruebas de examen médico (e) Se efectúa estudio socioeconómico a los candidatos seleccionados (f) Se confirman referencias laborales y personales (g) Jefe o gerente efectúa entrevista profunda y toma decisión final de contratación informando al área de reclutamiento y selección en formulario establecido para ello. Viene de PT RC-04	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo se observó que no existen pruebas de conocimiento específicos para el puesto vacante. Por otra parte no existen entrevistas estructuradas (Va a informe)

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 6/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
6	Realizar una contratación adecuada del personal seleccionado	(a) Contratación de personal no recomendable o susceptible de cometer fraude (b) Contratación de personal con perfil inadecuado para el puesto (c) Multa de dos a nueve salarios mínimos mensuales por incumplimiento de lo estipulado en el capítulo primero del título segundo del Código de Trabajo (d) Multa de US\$10,000 por incumplimiento de lo estipulado en el inciso a) del artículo 19 del decreto 67-2001, Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos (e) Riesgo de mala imagen por incumplimiento de leyes. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B).	Alta	(a) Existe un contrato individual de trabajo el cual contiene lo necesario según artículo 29 del decreto 1441 Código de Trabajo (b) El contrato es firmado por representante legal de la empresa que contrata y la persona contratada (c) El contrato se envía en tiempo estipulado al Ministerio de Trabajo (d) Se forma el expediente de la persona con toda la documentación necesaria para su conocimiento, cumpliendo así con lo estipulado en el artículo 19 del decreto 67-2001 Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos. Viene de PT RC-04	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son suficientes para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo con base a muestra seleccionada se verificará la existencia de expedientes para las personas de nuevo ingreso, así mismo se verificará que estos expedientes cuenten con toda la documentación necesaria para conocer al empleado contratado. Va a PT RD 01 5/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 7/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
7	Garantizar una inducción adecuada al personal de nuevo ingreso	(a) Alta tasa de rotación de personal por desconocimiento de la organización y el estilo de gestión de sus gerentes. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA MEDIO (B)	Baja	(a) El área de reclutamiento y selección convoca vía correo electrónico a todo el personal de nuevo ingreso (b) Se realiza una presentación de inducción y se lleva un control de asistencia. Viene de PT RC-04	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo con base a muestra seleccionada se verificará que todo el personal de nuevo ingreso haya asistido a las inducciones impartidas, se verificarán los listados de asistencia contra el control de altas Va a PT RD-01 6/11
8	Llevar un correcto control de altas, registro de personal de nuevo ingreso en el maestro de empleados, custodia adecuada de expedientes de personal.	(a) No llevar un correcto control de altas generando información no confiable (b) Afectar los procesos de remuneración, aperturas de cuentas monetarias, inscripción al seguro médico y de vida, inscripción al seguro social, uniformes y otros procesos (c) Duplicación de datos (d) Extravío de expedientes de personal. IMPACTO MEDIO (B)	Alta	(a) Control de altas (b) Reporte mensual al gerente de RH (c) Reporte semanal al área de compensación y beneficios para el grabado de datos (d) Existe una base de datos a la cual se ingresa la información de los nuevos empleados (e) Asignación de código (f) Resguardo adecuado de expedientes (g) Registro de ingresos y egresos de expedientes. Viene de PT RC-04	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo se verificará si la base de datos cuenta con claves de acceso y si el acceso a este programa sólo lo tienen personas autorizadas, se verificará si la base de datos no permite duplicación de registros. Va a PT RD 01 6/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 8/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
9	Garantizar una adecuada formación, capacitación y desarrollo del personal de la organización.	<p>(a) Desconocimiento de las tareas a realizar por parte del nuevo empleado (b) No contar con personal capacitado y productivo (c) Desactualización de nuevas técnicas y métodos de trabajo (d) No contribuir al desarrollo personal y profesional del individuo (e) Multa de US\$10,000 por incumplimiento del inciso b) del artículo 19 del Decreto 67-2001, Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos (f) Capacitación deficiente debido al poco conocimiento del capacitador (g) Salida del empleado en un tiempo relativamente corto después de haber recibido la capacitación. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B).</p>	Baja	<p>(a) Existe un programa anual de capacitación y desarrollo. (b) Se solicita a las gerencias de área de las empresas del grupo envíen plan anual de capacitación para que el mismo sea consolidado (c) Capacitación a los empleados de nuevo ingreso acerca del cumplimiento de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos y Prevención y Represión del Financiamiento al Terrorismo. (d) El empleado firma documento que comprueba capacitación. (e) Existe formulario establecido para la formación introductoria y específica del puesto de trabajo (f) Existe formulario para evaluación de la persona que imparte capacitación. (g) Existe un control de asistencia a capacitaciones (h) Toda persona cuya capacitación o desarrollo sea mayor a Q3000 deberá firmar contrato de capacitación y desarrollo. Viene de PT RC-05</p>	<p>De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo se verificará con base a muestra seleccionada que exista en expediente de empleado documento firmado por capacitación recibida acerca de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento al Terrorismo, así también que exista formulario de formación introductoria y específica en el puesto de trabajo, y que estas personas se incluyan en el control de asistencias. Se verificará que todos los empleados cuyo costo de capacitación sea mayor a Q3000 hayan firmado contrato de capacitación y desarrollo. Va a PT RD 01 6/11</p>

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 9/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
10	Efectuar una administración adecuada de sueldos	(a) Subvalorar o sobrevalorar los sueldos de los distintos puestos, generando gastos excesivos para la organización o promover la rotación de empleados. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B).	Alta	(a) La asignación de sueldos se realiza por medio del método de valuación por puntos, la realiza el jefe de compensación y beneficios, conjuntamente con el gerente de recursos humanos (b) Los sueldos asignados a cada puesto son grabados en la base de datos (c) El departamento de recursos humanos efectúa un estudio de sueldos con respecto a otras empresas de la misma naturaleza (d) Los sueldos de ejecutivos de alta jerarquía son aprobados por el Consejo de Administración (e) Con base al control de altas se graba al empleado de nuevo ingreso el sueldo correspondiente (f) A cada empleado de nuevo ingreso se le habilita una cuenta monetaria en la cual se realizarán los depósitos correspondientes a sueldo y otros ingresos. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo se observó que no existe documentación por escrito que muestre la comparación efectuada entre los sueldos asignados a los puestos de trabajo del Grupo Financiero Universo y otras empresas similares existentes en el mercado. Se verificará: 1) La seguridad en el ingreso de información a la base de datos Maestro de Empleado 2) La seguridad en el acceso a la misma 3) Que a todos los empleados de nuevo ingreso se les haya habilitado cuenta monetaria 4) La existencia de documentación que compruebe la autorización de sueldos para ejecutivos de alta jerarquía. Va a PT RD 01 7/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 10/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
11	Realizar adecuadamente los descuentos correspondientes a los empleados de la organización.	(a) Descuentos de más o de menos a los empleados de la organización. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B) .	Alta	(a) Se lleva un control mensual de descuentos, este control sirve para alimentar la base de datos Maestro de Empleados. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo con base a muestra seleccionada y el control de descuentos se verificará que los descuentos hayan sido correctamente aplicados al pago realizado. Va a PT RD-01 7/11
12	Efectuar el correcto pago de comisiones por venta de tarjetas de crédito al personal del departamento de ventas de Mundimatic, S.A.	(a) Incorrecto pago de comisiones por venta de tarjetas de crédito. (b) Multas por parte del Ministerio de Trabajo (c) Riesgo de imagen como resultado de estas multas. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B) .	Alta	(a) Existe un control de comisiones calculadas y autorizadas por el departamento de ventas, las mismas son autorizadas por el gerente de área (b) El área de compensación y beneficios procede a grabar estas comisiones en la base de datos Maestro de Empleados para que se paguen como corresponde. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo con base a muestra seleccionada se verificará: 1) Correcto cálculo de comisiones 2) Correcto pago de comisiones 3) Que las tarjetas por las que se paga comisión, realmente hayan sido vendidas y grabadas en sistema. Va a PT RD 01 8/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 11/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
13	Pagar a los empleados de acuerdo con los contratos laborales y las demás normas establecidas, así mismo calcular y registrar las nóminas con exactitud y en su totalidad para todos los servicios efectivamente prestados por los empleados y aprobados por el personal correspondiente.	(a) Pagos incorrectos de sueldos, comisiones, bonificaciones y horas extra (b) Pago a empleados inexistentes (c) Pagos no autorizados por personas adecuadas (d) Incumplimiento de contratos (e) Multas por parte del Ministerio de Trabajo (f) Riesgo de imagen por parte de estas multas (g) Registros contables incorrectos por información errónea proporcionada por el área de compensación y beneficios. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B).	Alta	(a) Existen reportes de nóminas (b) Los reportes de nóminas son firmados y autorizados por gerente de RH (c) El pago se efectúa acreditando a la cuenta de los empleados enviando al banco reporte firmado por el gerente de RH (d) Cada uno de los empleados marca tarjeta de asistencia, las que se revisan por el área de compensación y beneficios (e) Se efectúa una conciliación entre los sueldos acreditados a cada una de las cuentas y los sueldos a pagar según reporte de nóminas (f) Los empleados firman boletas de pago (g) Se efectúa una gestión para contabilización de sueldos y otras prestaciones firman jefe de compensación y beneficios y gerente RH (h) Se lleva un registro de los sueldos en el libro de salarios firmado y autorizado por el Ministerio de Trabajo (i) El acceso a los archivos correspondientes está restringido a personal autorizado. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo con base a muestra seleccionada se verificará: 1) Que los sueldos a pagar según reporte de nóminas sean los mismos acreditados en las cuentas monetarias de los empleados 2) Existencia de tarjetas de asistencia 3) Existencia de boletas de pago firmadas por los empleados 4) Existencia de sueldos por abajo del sueldo mínimo 5) Conciliación entre los reportes de nóminas y los registros contables. 6) Prueba global de prestaciones 7) Libro de salarios se encuentre al día 8) Efectividad del maestro de empleados. Va a PT RD-01 8/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 12/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
14	Llevar un adecuado control de bajas y pago de prestaciones.	(a) Pagos incorrectos de prestaciones (b) Demandas en el Ministerio de Trabajo derivado de los pagos incorrectos (c) Riesgo de imagen como resultado de demandas (d) Proceso inadecuado de bajas en la aseguradora (e) Cálculos erróneos de prestaciones por un mal control de bajas (f) Lapso de tiempo muy largo para liquidar a un empleado. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B) .	Media	(a) Existe un control de bajas (b) El jefe inmediato envía gestión de baja para que la misma sea operada y se emita liquidación (c) La gestión deberá ser enviada en un máximo de 5 días a partir de la fecha de baja (d) Las bajas son autorizadas por gerente de recursos humanos (e) Se efectúa liquidación correspondiente y la misma es autorizada por gerente de recursos humanos (f) Se entrega cheque de liquidación contra firma de finiquito por parte del empleado de baja (g) El voucher del cheque y el finiquito son archivados por el área de compensación y beneficios. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo con base a muestra seleccionada se verificará que todas las bajas hayan sido operadas en un lapso de tiempo no prolongado, así también se verificará que los cálculos para liquidación sean correctos y exista finiquito firmado por el empleado dado de baja. Va a PT RD-01 9/11
15	Llevar un adecuado control de traslados y ascensos.	(a) Traslados o ascensos no autorizados (b) Traslados o ascensos no realizados en tiempo. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA BAJO (B) .	Baja	(a) Persona responsable envía gestión de traslado firmada (b) gerente de RH aprueba gestión (c) Compensación y beneficios aplica traslado (d) Existe control de traslados. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo, sin embargo se verificará que los traslados se apliquen en tiempo. Va a PT RD-01 9/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 13/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
16	Adecuado control de entrega de uniformes a los empleados de la organización y correcto cobro de cuotas por uniforme.	(a) Descuentos inadecuados por concepto de uniforme como resultado de un mal control de estos descuentos (b) Extravío de uniformes si no se tiene un lugar adecuado para la custodia de los uniformes pendientes de entrega. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA BAJO (B) .	Baja	(a) Existe un control por descuento de uniforme (b) Los empleados firman de recibido cuando el uniforme ha sido entregado (c) El valor de la cuota por uniforme es descontado del sueldo mensual. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo. Sin embargo se verificará: 1) Adecuado descuento por uniforme 2) Existencia de contrato con la empresa que confecciona los uniformes. 3) Correcta custodia de uniformes pendientes de entrega. Va a PT RD 01 9/11
17	Asegurar al personal que labora para la organización así como efectuar debidamente las gestiones para que la aseguradora opere las altas y bajas de personal. Correcto pago a la aseguradora por este servicio.	(a) Personal no asegurado como resultado de un mal control de seguros (b) Pago de seguros por personas que ya no laboran para la organización (c) Registro contable inadecuado por seguros pagados (d) Pagos no efectuados a la aseguradora. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA BAJO (B) .	Baja	(a) Mensualmente se informa a la aseguradora acerca del personal de alta y de baja (b) Se efectúa la gestión correspondiente para el pago a la aseguradora (c) La gestión de pagos es autorizada por el gerente de recursos humanos. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo, se verificará que los pagos efectuados a la aseguradora sean debidamente contabilizados. Va a PT RD-01 10/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 14/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
18	Efectuar los pagos al seguro social en el tiempo estipulado.	(a) Multas por no efectuar los pagos al seguro social en tiempo estipulado. (b) Riesgo de imagen como resultado de las multas. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B) .	Baja	(a) Se extraen los reportes de sueldos directamente del maestro de empleados (b) Los formularios son debidamente revisados por jefe de compensación y beneficios y firmados por representante legal de cada una de las empresas. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo. Sin embargo, se observó que no se efectúa una conciliación entre los sueldos, cuotas patronales y cuotas laborales reportadas al Seguro Social y lo registrado contablemente, se realizará una conciliación de estos rubros contra los registros contables. Va a PT RD-01 10/11
19	Llevar un control adecuado de vacaciones, gafetes, inscripción al IGSS, constancias de trabajo, IRTRA, suspensiones IGSS y otros beneficios.	(a) Control inadecuado de vacaciones (b) No proporcionar al empleado el gafete correspondiente (c) Personal no inscrito en el seguro social o en IRTRA (d) No proporcionar al empleado beneficios correspondientes. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA BAJO (B) .	Alta	(a) Existe un control para cada una de estas funciones (b) El empleado firma boleta de vacaciones como constancia de haber gozado las mismas con lo cual se cumple con lo estipulado en el Código de Trabajo Decreto 1441. Viene de PT RC-06	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado, sin embargo, con base al control de vacaciones se verificará que existan en expedientes de empleado constancias de vacaciones debidamente firmadas. Va a PT RD-01 10/11

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 15/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
20	Ubicar los puntos críticos que afectan a la organización por medio de la evaluación del clima organizacional.	(a) No detectar los puntos críticos que afecten el cumplimiento de los objetivos por parte de la organización (b) No mejorar estos puntos críticos. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA MEDIO (B) .	Baja	(a) Anualmente el departamento de recursos humanos evalúa el clima organizacional del Grupo Financiero Universo (b) Los resultados son presentados al Consejo de Administración y se toman las medidas necesarias para mejoras al mismo. Ver PT RC-07	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado.
21	Evaluar el desempeño de todos los empleados de la organización.	(a) No conocer el desempeño de los empleados de la organización (b) No detectar necesidades de capacitación o se mantenga personal ineficiente dentro de la misma. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA BAJO (B) .	Baja	(a) Anualmente el departamento de recursos humanos consolida la evaluación del desempeño de todos los empleados de la organización, los resultados servirán para capacitar a los empleados en los temas que presente más deficiencias según la evaluación. Ver PT RC-07	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son adecuados para alcanzar el objetivo planteado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Evaluación de riesgos y actividades de control</u> <u>Período 2006</u>	RC-02 16/16	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 22-01-07 Fecha: 24-01-07

No.	Objetivo (A)	Factor de riesgo (A)	Probabilidad (B)	Acciones o actividades de control	Evaluación /Conclusión
22	Cumplimiento con leyes y reglamentos.	(a) Multas y sanciones por incumplimiento de leyes y reglamentos (b) Mala imagen como resultado de estas multas. EL IMPACTO DEL RIESGO POR NO ALCANZAR EL OBJETIVO PLANTEADO SE CONSIDERA ALTO (B) .	Baja	(a) Existe una persona encargada para este tema (b) Existe reglamento interno de trabajo para cada una de las empresas del grupo (c) Se presenta información de de sueldos y salarios al Ministerio de Trabajo como lo requiere el artículo 61 del Código de Trabajo Decreto 1441 (d) Existen controles para verificar que no existan sueldos abajo del mínimo (e) Existe libro de salarios debidamente autorizado por el Ministerio de Trabajo para cada una de las empresas del grupo (f) La jornada de trabajo no excede de lo estipulado en el artículo 116 del Código de Trabajo Decreto 1441 (g) Existe un control de botiquines instalados en cada uno de los departamentos de la organización. Ver PT RC-07	De acuerdo a nuestra evaluación, concluimos que los controles son suficientes para alcanzar el objetivo planteado. Se verificará el cumplimiento del Código de Trabajo. Va a PT RD-01

(A) Viene de PT RB-05

(B) Criterio para medir probabilidad e impacto se explica en la página 61

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones de la gerencia de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RC-03 1/3	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 18-01-07 Fecha: 24-01-07

ASUNTO: Funciones gerencia de recursos humanos

PARTICIPANTES: Luís Pedro López, gerente de recursos humanos
Manuel González, asistente de auditoría interna

FECHA: 18 de enero de 2007

Objetivos:

- Conocer las funciones llevadas a cabo por la gerencia de recursos humanos así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos por la administración para el cumplimiento de estas funciones.

Datos relevantes:

- La gerencia de recursos humanos es el área encargada de velar por el buen funcionamiento del departamento, ya que de la misma depende el logro de los objetivos. Entre las funciones que debe desempeñar se encuentran la administración del departamento propiamente dicho, la planeación de personal, así como la autorización de la descripción y análisis de puestos. Es importante mencionar que el gerente de recursos humanos deberá supervisar y autorizar la actividad de cada uno de los jefes de área que conforman este departamento, asimismo, deberá autorizar los costos y gastos que considere necesarios para el correcto proceso de selección, capacitación y remuneración del personal de una organización.

Función: *Administración del departamento de recursos humanos*

Procedimientos utilizados:

- El gerente de recursos humanos presenta el presupuesto anual al Consejo de Administración para su aprobación, el documento se encuentra debidamente autorizado y firmado ✓ **Va a PT RC-02 1/16**
- El gerente de recursos humanos se reúne periódicamente con el Consejo de Administración para tratar los puntos más relevantes sobre la administración de los recursos humanos. Existen actas que comprueban estas reuniones. ✓ **Va a PT RC-02 1/16**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones de la gerencia de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RC-03 2/3	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 18-01-07 Fecha: 24-01-07

- El gerente de recursos humanos coordina el trabajo de los jefes de área del departamento, reuniéndose periódicamente para tratar los asuntos más relevantes. Existen actas debidamente firmadas que comprueban estas reuniones. ✓ **Va a PT RC-02 1/16**
- El gerente de recursos humanos autoriza todos los gastos en los que el departamento incurra en el cumplimiento de sus funciones. Se observó la existencia de gestiones debidamente autorizadas y firmadas. ✓ **Va a PT RC-02 1/16**

Función: *Planeación del personal*

Procedimientos utilizados:

- Anualmente el gerente de recursos humanos establece las necesidades de personal para la organización, tomando en cuenta las necesidades de cada una de las empresas del grupo, establece programas de reclutamiento y selección, así como de capacitación y desarrollo para el personal, además establece los objetivos generales del departamento y actualiza políticas existentes, dejando evidencia de ello por escrito. Se observó la existencia de documento que comprueba la existencia de una planeación anual de las funciones del departamento de recursos humanos. ✓ **Va a PT RC-02 2/16**
- Es parte de las actividades del gerente de recursos humanos mantener la rotación de personas a un nivel aceptable, para lo cual mensualmente deberá verificar los índices de rotación de personal de los departamentos de cada una de las empresas que conforman el grupo financiero, así como las retribuciones y prestaciones sociales y compararlas contra lo ofrecido con otras compañías del sector. Se observó documento que comprueba la existencia del análisis de la rotación del personal, no así documento que compruebe un estudio de las retribuciones y prestaciones sociales pagadas por la organización y las existentes en otras organizaciones similares. ✓ **Va a PT RC-02 2/16**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones de la gerencia de recursos humanos</u> <u>Período 2006</u>	RC-03 3/3	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 18-01-07 Fecha: 24-01-07

Función: *Autorización de descripción y análisis de puestos*

Procedimientos utilizados:

- La gerencia de recursos humanos solicita a los jefes y gerentes de los departamentos de cada una de las empresas del grupo, la descripción y análisis de los puestos existentes. Estas descripciones y análisis de puestos serán revisadas y autorizadas por la gerencia de recursos humanos, los mismos serán incluidos en una base de datos. ✓ **Va a PT RC-02 3/16**

✓= Verificado contra manual de políticas y procedimientos **PT RB-04**

Conclusión: Los procedimientos y políticas se cumplen de acuerdo al manual de procedimientos y políticas establecidos para el departamento de recursos humanos

Nota: Todos los documentos que sirven de soporte a cada uno de los procedimientos fueron verificados físicamente por el auditor a cargo.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de reclutamiento</u> <u>y selección</u> <u>Período 2006</u>	RC-04 1/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 18-01-07 Fecha: 24-01-07

ASUNTO: Funciones área de reclutamiento y selección de personal

PARTICIPANTES: Linda Porras, jefe de reclutamiento y selección de personal
Manuel González, asistente de auditoría interna

FECHA: 18 de enero de 2007

Objetivos:

- Conocer las funciones llevadas a cabo por el área de reclutamiento y selección de personal así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos por la administración para el cumplimiento de estas funciones.

Datos relevantes:

- Esta área está a cargo del proceso de empleo, el cual comprende las funciones de reclutamiento, selección, contratación e inducción. La misma está a cargo de Linda Porras, Jefe de Reclutamiento y Selección de Personal, quien delega responsabilidad a tres asistentes. Cada mes se debe reunir con el gerente de recursos humanos para exponer los puntos más importantes sobre las funciones que desempeña. Reporta directamente al gerente de recursos humanos. Es importante mencionar que para el cumplimiento de cada una de sus funciones, deberán tomarse en cuenta las necesidades de cada una de las empresas que componen el grupo financiero.

Función: *Reclutamiento*

Procedimientos utilizados:

- El jefe de reclutamiento y selección de personal recibe por parte de los jefes y gerentes de las distintas áreas, un requerimiento de personal, para lo cual existe un formulario establecido en el que se incluye el nombre de la empresa, departamento, el puesto y la prioridad de contratación, el jefe de selección de personal verifica en la base de datos el análisis y descripción de puestos para iniciar el proceso de reclutamiento. ✓ **Va a PT RC-02 4/16**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de reclutamiento</u> <u>y selección</u> <u>Período 2006</u>	RC-04 2/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 18-01-07 Fecha: 24-01-07

- El jefe de reclutamiento y selección de personal convoca a interesados. Por políticas de deberá realizar un concurso interno de la plaza para poder dar oportunidad a personal que labore para la organización. Se observó la existencia de documentación que demuestra la realización de concursos internos. ✓ **Va a PT RC-02 4/16**
- Cuando dentro de la organización no existen personas interesadas en el puesto, se procede a realizar proceso de reclutamiento externo, el cual consiste en realizar publicaciones en los diarios de mayor circulación dentro del país. Se observó documentación que comprueba la publicación realizada para el reclutamiento externo. ✓ **Va a PT RC-02 4/16**
- Es importante mencionar que el proceso de reclutamiento también puede dar inicio si dentro de la planeación de personal para cada una de las empresas del grupo, se incluyen programas de reclutamiento y selección, para lo cual no se necesita de requerimientos por parte de jefes y gerentes. ✓ **Va a PT RC-02 4/16**

Función: *Selección de personal*

Procedimientos utilizados:

- Esta etapa da inicio con la formulación de solicitud de empleo para lo cual existen formularios establecidos para cada una de las empresas del grupo. A todo el personal reclutado se le requiere que llene solicitud de empleo y presente Currículo Vitae, con base a estos dos documentos se procede a seleccionar a las personas que más se adecuen las necesidades del puesto vacante. Se observó la existencia de solicitudes debidamente llenas y analizadas. ✓ **Va a PT RC-02 5/16**
- Cuando se ha preseleccionado a los candidatos al puesto, se procede a efectuar una entrevista previa de selección, cuyo objetivo es intercambiar información valiosa entre el solicitante y la organización, generalmente en esta etapa se ofrece el sueldo y el paquete de prestaciones, si el mismo no ha sido indicado en la publicación de reclutamiento, es importante mencionar que para este procedimiento no existen

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de reclutamiento</u> <u>y selección</u> <u>Período 2006</u>	RC-04 3/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 18-01-07 Fecha: 24-01-07

formatos establecidos. En esta etapa también se procede a confirmar referencias personales y laborales de los candidatos. ✓ **Va a PT RC-02 5/16**

- Se procede a realizar las siguientes pruebas a candidatos a la plaza: ✓ **Va a PT RC-02 5/16**

Las pruebas de inteligencia: están diseñadas para medir la capacidad intelectual de los individuos y probar su memoria, agilidad mental y capacidad para identificar relaciones en situaciones de problemas complejos.

Las pruebas vocacionales: están diseñadas para indicar la ocupación más conveniente para un candidato o las áreas en las que sus intereses coinciden con los de personas que ya se desempeñan en ella.

Las pruebas de personalidad: están diseñadas para revelar las características personales de los candidatos y su capacidad para interactuar con los demás, de manera que ofrecen una medida del potencial de liderazgo.

- Asimismo se solicita al candidato que presente prueba de examen médico. Por otra parte, es importante mencionar que de acuerdo a políticas establecidas deben efectuarse pruebas de conocimientos específicos para la plaza a ocupar sin embargo las mismas no se realizan. ✓ **Va a PT RC-02 5/16**
- Obtenidas las pruebas se selecciona a tres candidatos a los cuales se efectúa un estudio socioeconómico y dependiendo de los resultados serán enviados al jefe o gerente solicitante, con los resultados de las pruebas socioeconómicas, Currículo Vitae, y otros datos relevantes que puedan servir para la contratación del candidato. Se observó documentación que comprueba la investigación socioeconómica efectuada al futuro empleado. La investigación es realizada por una empresa independiente contratada por Grupo Financiero Universo. ✓ **Va a PT RC-02 5/16**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de reclutamiento</u> <u>y selección</u> <u>Período 2006</u>	RC-04 4/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 18-01-07 Fecha: 24-01-07

- Realizado el procedimiento anterior, el jefe o gerente solicitante procede a efectuar una entrevista profunda de selección la cual servirá para tomar la decisión final de contratación. El jefe o gerente solicitante informa de la decisión de contratación al área de reclutamiento y selección por medio del formulario de contratación diseñado para ello. Se observó documentación que comprueba el informe efectuado por el jefe o gerente de área acerca de la decisión de contratación, la información se guarda en la base de datos existente para cada una de las empresas del grupo. ✓ **Va a PT RC-02 5/16**

Función: *Contratación*

Procedimientos utilizados:

- Cuando se han realizado las etapas anteriores y se ha seleccionado a la persona que se contratará para el puesto, se procede a formalizar la relación por medio de un Contrato Individual de Trabajo tal y como lo estipula el Decreto 1441 Código de Trabajo, el mismo es firmado por el empleado y el representante legal de la empresa que contrata. El contrato es extendido en tres ejemplares, uno para el empleado, uno para la empresa y el otro se envía al Departamento Administrativo de Trabajo en el lapso de quince días posteriores a celebrado el mismo, tal y como lo indica el Código de Trabajo Decreto 1441. Se observó la existencia de contratos firmados las partes interesadas y enviados el Ministerio de Trabajo. ✓ **Va a PT RC-02 6/16**
- En esta etapa, con el objetivo de contar con un registro de la persona y cumplir con lo estipulado en el decreto 67-2001 Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos, se procede a integrar el expediente del empleado el cual deberá contar como mínimo con la siguiente documentación: Solicitud de empleo, fotocopia de cédula, antecedentes penales y policíacos, cartas de recomendación, resultados de las pruebas efectuadas, contrato de trabajo debidamente firmado y con sello de recibido por parte del Ministerio de Trabajo, asignación de código de empleado, constancia de haber recibido y leído el código de conducta, estado patrimonial, al mismo se

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de reclutamiento</u> <u>y selección</u> <u>Período 2006</u>	RC-04 5/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 18-01-07 Fecha: 24-01-07

integrarán posteriormente documentos como constancia de goce de vacaciones, declaración del ISR ante el patrono, constancia de llamadas de atención, y otros documentos que sean necesarios para llevar un registro adecuado del empleado contratado. ✓ **Va a PT RC-02 6/16**

Función: *Inducción*

Procedimientos utilizados:

- Para esta función, el área de reclutamiento y selección convoca a todo el personal de nuevo ingreso a una presentación que incluye toda la información necesaria para que el nuevo trabajador se incorpore rápidamente a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la organización y viceversa. La información que contiene la presentación es la siguiente: 1) Información general sobre la rutina laboral diaria; 2) Un resumen de la historia, propósito, las operaciones y los productos o servicios de la empresa y el grupo como un todo, así también información acerca de como el empleado contribuye en cumplir los objetivos de la organización, y 3) Una presentación detallada de las políticas, reglas laborales y prestaciones para empleados de la organización. Para lo anterior se lleva un registro de asistencia a inducción para cada una de las empresas el cual es debidamente archivado por el área de reclutamiento y selección de personal. ✓ **Va a PT RC-02 7/16**

Función: *Otras funciones realizadas por el área de reclutamiento y selección de personal*

Procedimientos utilizados:

- El área de reclutamiento y selección es la encargada de llevar un control de altas y vacantes, lo cual reporta al gerente de recursos humanos, y traslada semanalmente al área de compensación y beneficios para que sean grabados los datos de sueldos y descuentos. Se verificó la existencia de documentación que respalda el control establecido. ✓ **Va a PT RC-02 7/16**
- Así también es el área responsable de dar ingreso del registro de nuevos empleados a la base de datos denominada Maestro de Empleados en el cual se

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de reclutamiento</u> <u>y selección</u> <u>Período 2006</u>	RC-04 6/6	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 18-01-07 Fecha: 24-01-07

graba la información del nuevo empleado, asignando código dentro de la empresa que corresponde. ✓ **Va a PT RC-02 7/16**

- Por otra parte es el área encargada de la custodia de los expedientes, para los cuales se asigna un lugar adecuado para ello. Los expedientes se guardan en archivadores con llave, el acceso al área sólo está permitido a personal autorizado, existe un control de ingresos y egresos de expedientes. La llave la tiene la persona encargada del archivo y una copia la tiene el gerente de recursos humanos, se observó la existencia de documentación que respalda el control establecido para las entradas y salidas de expedientes. ✓ **Va a PT RC-02 7/16**

✓= Verificado contra manual de políticas y procedimientos **PT RB-04**

Conclusión: Los procedimientos y políticas se cumplen de acuerdo al manual de procedimientos y políticas establecidos para el departamento de recursos humanos

Nota: Todos los documentos que sirven de soporte a cada uno de los procedimientos fueron verificados físicamente por el auditor a cargo.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de capacitación</u> <u>y desarrollo</u> <u>Período 2006</u>	RC-05 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

ASUNTO: Funciones área de capacitación y desarrollo

PARTICIPANTES: Beatriz Reyes, jefe de capacitación y desarrollo
Manuel González, asistente de auditoría interna

FECHA: 19 de enero de 2007

Objetivos:

- Conocer las funciones llevadas a cabo por el área de capacitación y desarrollo, así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos por la administración para el cumplimiento de estas funciones.

Datos relevantes:

Esta área tiene a cargo las funciones de formación, capacitación y desarrollo. El jefe de área deberá ser el responsable de la planificación para el debido proceso de las funciones desempeñadas y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Función: *Formación, capacitación y desarrollo*

Procedimientos utilizados:

- El jefe de capacitación y desarrollo en coordinación con el gerente de recursos humanos, es el encargado de diseñar el programa anual de capacitación y desarrollo, para lo cual se toman en cuenta los resultados de la evaluación del desempeño, plan estratégico de la organización, el resultado del clima organizacional. Asimismo cada departamento de la organización es responsable de remitir al área de capacitación un plan anual de capacitación específico por departamento el cual será consolidado con las necesidades de capacitación identificadas según aspectos antes mencionados. El área de capacitación y desarrollo es responsable por velar el avance en el cumplimiento de este plan. Se observó la existencia de plan anual consolidado aprobado ✓ **Va a PT RC-02 8/16**
- A todo empleado de nuevo ingreso deberá capacitarse acerca de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Se coordina esta capacitación con el oficial de

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de capacitación</u> <u>y desarrollo</u> <u>Período 2006</u>	RC-05 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

cumplimiento). El empleado dejará constancia de haber recibido esta capacitación firmando memorando, el cual será archivado en expediente. ✓ **Va a PT RC-02 8/16**

- Es importante mencionar que los departamentos de cada empresa de la organización deben identificar la formación introductoria y específica para cada puesto, la cuál será impartido por el supervisor, jefe o gerente de área, dejando constancia de ello llenando un formulario diseñado para ello, firmando la persona que imparte formación y la persona que lo recibe. Se observó la existencia de documentación que respalda los controles implementados para este procedimiento. ✓ **Va a PT RC-02 8/16**
- Cuando se imparte capacitación y desarrollo, el área determina si la persona encargada de impartir el curso es externa o interna, esta persona será evaluada por los capacitados en formulario establecido para ello. Se observó la existencia de evaluaciones realizadas al capacitador. ✓ **Va a PT RC-02 8/16**
- El área de capacitación y desarrollo lleva un control de asistencia a cursos en el cual el capacitado firma asistencia, estos controles son archivados y custodiados por el área de capacitación y desarrollo. ✓ **Va a PT RC-02 8/16**
- Se lleva un control del personal a quienes se imparten capacitaciones cuyo costo es superior a Q 3,000, los que deben firmar un Contrato de Capacitación y Desarrollo en el cual se comprometen a permanecer en la empresa seis meses después de haber recibido la capacitación ó reintegrar el costo de la capacitación . Se observó la existencia de contratos firmados por los empleados. ✓ **Va a PT RC-02 8/16**

✓= Verificado contra manual de políticas y procedimientos **PT RB-04**

Conclusión: Los procedimientos y políticas se cumplen de acuerdo al manual de procedimientos y políticas establecidos para el departamento de recursos humanos

Nota: Todos los documentos que sirven de soporte a cada uno de los procedimientos fueron verificados físicamente por el auditor a cargo.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de compensación</u> <u>y beneficios</u> <u>Período 2006</u>	RC-06 1/7	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

ASUNTO: Funciones área de compensación y beneficios

PARTICIPANTES: Humberto Cuevas, jefe de compensación y beneficios
Manuel González, asistente de auditoría interna

FECHA: 19 de enero de 2007

Objetivos:

- Conocer las funciones llevadas a cabo por el área de compensación y beneficios, así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos por la administración para el cumplimiento de estas funciones.

Datos relevantes:

- Esta área tiene a cargo dos procesos importantes, la compensación del personal que cubre las funciones de administración de sueldos y salarios, remuneración y control de descuentos; y beneficios que tendrá a cargo las funciones de prestaciones y servicios al personal, ascensos, traslados, bajas y otras funciones existentes en la organización cuyo objetivo sea otorgar beneficios al personal.

Función: *Administración de sueldos y salarios*

Procedimientos utilizados:

- Esta función consiste en asignar valores monetarios a los puestos, en tal forma que sean justos y equitativos en relación a otras posiciones de la organización y a puestos similares en el mercado de trabajo, esta función es realizada por el jefe de compensación y beneficios conjuntamente con el gerente de recursos humanos, quien aprueba los sueldos y salarios para cada uno de los puestos, se utiliza el método de valuación por puntos. Los sueldos de altos ejecutivos son aprobados por el Consejo de Administración. Se observó documentación que comprueba la existencia de controles implementados para este procedimiento. ✓

Va a PT RC-02 9/16

- Los sueldos y salarios asignados a cada uno de los puestos son grabados en la base de datos general (en la cual ya ha sido grabado el personal de alta). Con base a control de altas proporcionado por el área de reclutamiento y selección de

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de compensación</u> <u>y beneficios</u> <u>Período 2006</u>	RC-06 2/7	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

personal, a cada persona de nuevo ingresos ya existente en la base de datos se le asigna el sueldo correspondiente así como la Bonificación Decreto 78-89, este proceso se realiza semanalmente. ✓ **Va a PT RC-02 9/16**

- Es importante mencionar que se abre una cuenta monetaria en el Banco Universal para todo el personal de alta en la organización, la cual servirá para acreditar la remuneración correspondiente. La cuenta se abre por medio del departamento de cuentas nuevas del banco con base a reporte de altas proporcionado por el área de reclutamiento y selección. Cuando han sido abiertas las cuentas monetarias a cada una de las personas de alta, el departamento de cuentas nuevas envía reporte al área de compensación y beneficios para que el número de la cuenta sea grabado en el Maestro de Empleados. ✓ **Va a PT RC-02 9/16**

Función: *Control de descuentos*

Procedimientos utilizados:

- El área de compensación y beneficios lleva un control mensual de descuentos, los mismos pueden ser los siguientes: uniforme, ISR, descuentos judiciales, ausencias injustificadas, entre otros, con base a este control se alimenta el Maestro de Empleados. El descuento por uniforme se realiza con base al reporte realizado por la persona encargada de los uniformes, este procedimiento será explicado más adelante. El control de ISR, se efectúa con base a la proyección de ISR entregada por cada uno de los empleados a principio de año, se lleva un archivo de las declaraciones proyectadas. Por otra parte existe un reporte mensual de descuentos judiciales ordenados por juez competente. Se observó la existencia de documentación que soporta los controles implementados para este procedimiento. ✓ **Va a PT RC-02 9/16**
- Es importante mencionar que el cálculo para el descuento de seguro social se efectúa automáticamente en la base de datos del Maestro de Empleados con base al sueldo y las comisiones previamente grabados. ✓ **Va a PT RC-02 10/16**

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de compensación</u> <u>y beneficios</u> <u>Período 2006</u>	RC-06 3/7	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

Función: *Control de comisiones*

Procedimientos utilizados:

- El área de compensación y beneficios solicita al departamento de ventas de Mundimatic, S.A. el reporte mensual de comisiones por tarjetas vendidas. El jefe de ventas envía este reporte debidamente autorizado al área de compensación y beneficios, quien graba los datos de comisiones correspondientes. Las comisiones son previamente calculadas en el departamento de ventas y autorizadas por el gerente de área, la única función del área de compensación y beneficios es el pago de las mismas. El departamento de ventas de Mundimatic S.A., es el único departamento que paga comisiones. ✓ **Va a PT RC-02 10/16**
- El personal de ventas devenga un sueldo base de Q 1,800 más comisión de Q100 por cada tarjeta vendida. ✓ **Va a PT RC-02 10/16**

Función: *Remuneración*

Procedimientos utilizados:

- La remuneración es la forma en que la organización retribuye al personal por su trabajo. Entre los objetivos principales que persigue el proceso de remuneración es pagar a los empleados de acuerdo con los contratos laborales y las demás normas establecidas, así mismo calcular y registrar las nóminas con exactitud y en su totalidad para todos los servicios efectivamente realizados por los empleados y aprobados por el personal correspondiente. ✓ **Va a PT RC-02 11/16**
- Esta función, se enfoca básicamente en llevar un correcto control de pagos realizados a los trabajadores de la organización por concepto de sueldos, comisiones, bonificaciones y horas extra, de acuerdo a políticas establecidas en Grupo Financiero Universo, se pagará al personal de la organización en forma quincenal. En la primera quincena se paga el 50% del salario base más el 50% de la bonificación, sin efectuar ningún descuento, en la segunda quincena se pagará el 50% restante del sueldo y bonificación más el 100% de las comisiones y horas extra

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de compensación</u> <u>y beneficios</u> <u>Período 2006</u>	RC-06 4/7	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

en los casos que aplique, asimismo en la segunda quincena serán aplicados los descuentos tales como seguro social, uniforme, ISR, descuento judicial y otros. La forma de pago en el Grupo Financiero Universo es acreditando a la cuenta monetaria de cada uno de los empleados. ✓ **Va a PT RC-02 11/16**

- Es importante mencionar que el área de compensación y beneficios mensualmente verifica las tarjetas de asistencia de cada uno de los empleados para determinar los días de ausencia injustificados y las horas extra trabajadas, las que deberán ser autorizadas. ✓ **Va a PT RC-02 11/16**
- Con base a los reportes de nóminas antes indicados, el gerente de recursos humanos autoriza el depósito a cada cuenta firmando carta en donde se indica al banco debitar de la cuenta a la empresa el monto total de sueldos, comisiones y bonificaciones, acreditando a cada una de las cuentas de los empleados las cuales se detallan en reporte que se adjunta a la carta. Existe un reporte por cada empresa del grupo. ✓ **Va a PT RC-02 11/16**
- Para comprobar el correcto depósito a cada una de las cuentas de los empleados, el área de compensación y beneficios solicita al banco un reporte detallado de los depósitos efectuados por concepto de sueldos y efectúa una conciliación contra el reporte de nómina extraído de la base de datos Maestro de Empleados para cada una de las empresas. Por otra parte, se imprimen las boletas de pago, en las que se incluye el total de los ingresos, menos el total de los egresos para reflejar el líquido a recibir, cada uno de los empleados debe firmar esta boleta, quedando la original al área de compensación y beneficios y una copia para el empleado. Se observó la existencia de boletas de pago debidamente firmadas por los empleados. ✓ **Va a PT RC-02 11/16**
- El área de compensación elabora la gestión por cada una de las empresas del grupo, para contabilización de sueldos, bonificaciones, comisiones, seguro social y prestaciones la cual se envía al departamento de contabilidad para su registro, la gestión deberá ser firmada por el jefe de compensación y beneficios y el gerente de

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de compensación</u> <u>y beneficios</u> <u>Período 2006</u>	RC-06 5/7	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

recursos humanos. Se observó la existencia de gestión autorizada. ✓ **Va a PT RC-02 11/16**

- Por otra parte, el área de compensación y beneficios lleva un libro de salarios sellado y autorizado por el Departamento Administrativo del Ministerio de Trabajo para cada una de las empresas. De acuerdo a comentarios del Jefe de Compensación y Beneficios, los libros de las tres empresas se encuentran al día. ✓

Va a PT RC-02 11/16

Función: *Bajas y liquidaciones*

Procedimientos utilizados:

- El área de compensación y beneficios lleva un control de bajas. Cuando una persona cause baja ya sea ésta por despido o renuncia el jefe inmediato deberá enviar una gestión debidamente firmada al departamento de recursos humanos, esta gestión deberá incluir el nombre del empleado, el puesto, la fecha de baja y el motivo de la misma. El gerente de recursos humanos deberá autorizar la baja y remitir la misma al área de compensación y beneficios quien dará de baja al empleado de la base de datos Maestro de Empleados y procederá a realizar la liquidación correspondiente. Se observó la existencia de gestiones de baja debidamente autorizadas, las cuales soportan los controles implementados para este procedimiento. ✓ **Va a PT RC-02 12/16**
- La liquidación es realizada por el área de compensación y beneficios que además deberá elaborar una gestión para emisión de cheque por liquidación. La liquidación y la gestión son firmadas y autorizadas por el gerente de recursos humanos y enviadas al departamento de contabilidad para realizar los registros y emitir el cheque correspondiente, el cual será remitido nuevamente al área de compensación y beneficios para su entrega. Se observó la existencia de documentación que soporta los controles implementados ✓ **Va a PT RC-02 12/16**
- El área de compensación y beneficios entrega cheque de liquidación por baja y solicita que la persona firme de recibido el voucher y el correspondiente finiquito, los que son archivados y custodiados por el área de compensación y beneficios. Se

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de compensación y beneficios</u> <u>Período 2006</u>	RC-06 6/7	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

observó la existencia de ambos documentos ✓ **Va a PT RC-02 12/16**

Función: Traslados y ascensos

Procedimientos utilizados:

- Cuando existan traslados o ascensos cada gerente de área deberá enviar gestión al departamento de recursos humanos debidamente firmada y conteniendo todos los datos necesarios para aplicar el traslado. El gerente de recursos humanos autoriza la gestión remitiéndola al área de compensación y beneficios para que sea operada en la base de datos Maestro de Empleados, se lleva un control mensual de traslados y ascensos. Se observó la existencia de documentos que soportan los controles implementados para este procedimiento. ✓ **Va a PT RC-02 12/16**

Función: Uniformes

Procedimientos utilizados:

- De acuerdo a políticas de la organización todos los empleados deberán contar con uniforme de trabajo el cual la organización es responsable de contratar una empresa para que confeccione los mismos, a los empleados se les cobrará el 25% del valor del uniforme y el 75% será pagado por la organización. Es parte de las funciones del área de compensación y beneficios llevar un control de descuentos por uniformes para los empleados, los que firman de recibido cuando el uniforme es entregado. El valor del uniforme será descontado a los empleados en 6 cuotas o en menos si el interesado así lo decidiera. El área de compensación y beneficios lleva un control mensual de estos descuentos. Existe un lugar adecuado para la custodia de los uniformes pendientes de entrega. ✓ **Va a PT RC-02 13/16**

Función: Seguros de vida y gastos médicos

Procedimientos utilizados:

- Es política de la organización asegurar a cada uno de los empleados, para lo cual se contrata un seguro de vida y médico. Se deberá informar mensualmente acerca de las altas y bajas del personal, así también deberá efectuar la gestión correspondiente para el pago mensual del seguro, la que es autorizada por el

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del área de compensación</u> <u>y beneficios</u> <u>Período 2006</u>	RC-06 7/7	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

gerente de recursos humanos y remitida al departamento de contabilidad para su registro contable. ✓ **Va a PT RC-02 13/16**

Función: *Otras funciones*

Procedimientos utilizados:

- Son parte de las funciones del área de compensación y beneficios llevar el control de vacaciones, gafetes, inscripción del empleado al seguro social, constancias de trabajo, inscripción al IRTRA, suspensiones de trabajo y otras funciones más que conlleven beneficios para los empleados. Se observó documentación que soporta la existencia de controles para cada una de estas funciones. ✓ **Va a PT RC-02 14/16**

Función: *Pagos efectuados al Seguro Social.*

Procedimientos utilizados:

- Mensualmente el área de compensación y beneficios realiza los pagos al seguro social en tiempo estipulado utilizando los formularios establecidos por esta institución, estos formularios son revisados y firmados por el representante legal de cada una de las empresas del grupo. Se observó documentación que soporta los controles implementados para el procedimiento. ✓ **Va a PT RC-02 14/16**

✓= Verificado contra manual de políticas y procedimientos **PT RB-04**

Conclusión: Los procedimientos y políticas se cumplen de acuerdo al manual de procedimientos y políticas establecidos para el departamento de recursos humanos

Nota: Todos los documentos que sirven de soporte a cada uno de los procedimientos fueron verificados físicamente por el auditor a cargo.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del asistente de gerencia</u> <u>Período 2006</u>	RC-07 1/3	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

ASUNTO: Funciones del asistente de gerencia

PARTICIPANTES: Linda Borrayo, asistente de gerencia
Manuel González, asistente de auditoría interna

FECHA: 19 de enero de 2007

Objetivos:

- Conocer las funciones llevadas a cabo por la asistente de gerencia, así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos por la administración para el cumplimiento de estas funciones.

Datos relevantes:

- Como su puesto lo indica, la asistente de gerencia es la persona encargada de asistir al gerente de recursos humanos en el cumplimiento de sus funciones. Sin embargo, existen ciertas tareas específicas asignadas a esta persona tales como la consolidación de los resultados de la evaluación del clima organizacional, la consolidación de la evaluación del desempeño de cada una de las áreas, así como la existencia de reglamentos internos de trabajo y la coordinación para la celebración de cumpleaños y días festivos.

Función: *Evaluación del clima organizacional*

Procedimientos utilizados:

- La evaluación del clima organizacional es un elemento básico para obtener buenos resultados en la organización, el desarrollar estudios que permitan ubicar cuales son los puntos críticos que afectan al personal se convierte en un elemento clave para que los empleados tengan mejores logros en sus objetivos y se corrijan a tiempo los factores que pueden afectar su motivación o desempeño. ✓ **Va a PT RC-02 15/16**
- En el Grupo Financiero Universo, para evaluar el clima organizacional, anualmente, cada colaborador de la organización deberá responder un cuestionario relacionado con nueve aspectos importantes, en la encuesta se debe indicar a que departamento pertenece, el cuestionario es contestado y enviado electrónicamente al departamento de recursos humanos quien consolida los resultados

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del asistente de gerencia</u> <u>Período 2006</u>	RC-07 2/3	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

y emite un informe final del clima organizacional. Los aspectos a evaluar son los siguientes: ✓ **Va a PT RC-02 15/16**

1. **Estructura:** representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
2. **Responsabilidad:** es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
3. **Recompensa:** corresponde a la percepción de los miembros sobre la asignación de una recompensa por el trabajo bien realizado. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
4. **Desafío:** corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
5. **Relaciones:** es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
6. **Cooperación:** es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
7. **Estándares:** es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
8. **Conflictos:** es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Narrativa de funciones del asistente de gerencia</u> <u>Período 2006</u>	RC-07 3/3	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 19-01-07 Fecha: 24-01-07

9. **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Función: *Evaluación del desempeño*

Procedimientos utilizados:

- Cada año todos los departamentos deberán evaluar el desempeño de los colaboradores, para ello el departamento de recursos humanos prepara un cuestionario relacionado con el desempeño, todos los departamentos envían sus resultados y se procede a efectuar un consolidado, esta evaluación servirá para verificar el rendimiento de cada empleado, asignar aumentos de sueldo, establecer capacitaciones, etc. La consolidación de estos resultados está a cargo del asistente de gerencia de recursos humanos. Se observó documentación que soporta los controles implementados para este procedimiento. ✓ **Va a PT RC-02 15/16**

Función: *Otras funciones*

Procedimientos utilizados:

- Entre otras tareas asignadas, la asistente de gerencia de recursos humanos estará a cargo de la organización de celebración de cumpleaños, día de la madre, convivios y otras celebraciones que sean autorizadas por la gerencia general de la organización. Verificará que existan botiquines en todos los departamentos de la organización. Así como el resto de áreas del departamento de recursos humanos, también velará por el cumplimiento del Código de Trabajo Decreto 1441 y otros reglamentos relacionados con las leyes laborales. ✓ **Va a PT RC-02 16/16**

✓= Verificado contra manual de políticas y procedimientos **PT RB-04**

Conclusión: Los procedimientos y políticas se cumplen de acuerdo al manual de procedimientos y políticas establecidos para el departamento de recursos humanos

Nota: Todos los documentos que sirven de soporte a cada uno de los procedimientos fueron verificados físicamente por el auditor a cargo.

5.2.3.3 Planificación para la ejecución de la auditoría

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de la auditoría</u>	RD-01 1/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

Departamento: Recursos humanos
Trabajo: Auditoría al departamento de recursos humanos
Período: 2006

1. Antecedentes:

El departamento de recursos humanos es el encargado de mantener a la organización provista del personal indicado administrando el mismo de una manera adecuada, para lo cual ha implementado procedimientos que abarcan desde su reclutamiento hasta su remuneración o baja cuando es aplicable.

Para el cumplimiento de sus funciones el departamento de recursos humanos se divide en las siguientes áreas: gerencia de recursos humanos, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo y compensación y beneficios, cada una de las áreas cuenta con un jefe y 3 asistentes, así también existe una asistente de gerencia que es la encargada de asistir a la gerencia y a las demás áreas cuando sea aplicable así como del cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables al departamento de recursos humanos.

2. Conclusiones preliminares acerca del control interno:

Se observó la existencia de controles internos adecuados para reducir los riesgos existentes, un ambiente de control favorable para el buen desempeño de las funciones del departamento de recursos humanos, una supervisión y comunicación adecuados para promover el buen ambiente de control, por lo que el área es susceptible de ser auditada.

3. Objetivos específicos para la ejecución de la auditoría:

- Evaluar los procedimientos y políticas de control interno establecidos para la correcta gestión de la gerencia de recursos humanos, en las funciones de administración del departamento de recursos humanos, planeación del personal y autorización de análisis y descripción de puestos.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de</u> <u>la auditoría</u>	RD-01 2/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

- Verificar el cumplimiento de leyes y la eficacia de los procedimientos y políticas de controles internos establecidos, para la correcta contratación, inducción, registro y control de personal de nuevo ingreso a la organización.
- Comprobar el cumplimiento de leyes y la eficacia de las políticas y procedimientos de control interno establecidos para la formación, capacitación y desarrollo del personal del Grupo Financiero Universo.
- Evaluar la seguridad en el acceso y utilización del Maestro de Empleados para la grabación de sueldos autorizados por el gerente de recursos humanos, así como la correcta grabación del número de cuenta monetaria aperturada a cada empleado de la organización.
- Evaluar la eficacia de los procedimientos y políticas de control interno establecidas para el adecuado pago de sueldos, bonificación, comisiones y horas extras, así como la adecuada aplicación de descuentos para el personal de la organización.
- Verificar el correcto registro contable de sueldos, comisiones, bonificaciones, cuotas laborales, cuotas patronales y otras prestaciones laborales para los empleados de la organización.
- Evaluar la eficacia de los procedimientos y políticas de control interno establecidas para el adecuado traslado y ascenso del personal, así como para el correcto proceso de baja y pago de liquidaciones a los empleados de la organización.
- Verificar el correcto y oportuno pago al Seguro Social de cuotas laborales y patronales.
- Verificar el cumplimiento de leyes y reglamentos laborales aplicables a las funciones realizadas por el departamento de recursos humanos.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de</u> <u>la auditoría</u>	RD-01 3/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

4. Alcance:

- Evaluación de la eficacia de políticas y procedimientos establecidos por medio de la documentación que compruebe correcta gestión de la gerencia, en las funciones de administración del departamento de recursos humanos, planeación del personal y autorización de análisis y descripción de puestos durante el periodo 2006.
- Evaluación de la eficacia de políticas y procedimientos de control interno establecidos para el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal, comprobando el cumplimiento de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 y el Código de Trabajo Decreto 1441, por medio de la revisión de expedientes con la documentación necesaria para conocer al empleado y el control de asistencia a inducción, de los empleados de alta durante el período 2006 para las tres empresas de la organización.
- Evaluación de la eficacia de políticas y procedimientos de control interno establecidos para el registro de personal de nuevo ingreso, verificando para ello el correcto funcionamiento del programa utilizado para el registro de personal y la seguridad en el acceso a este programa.
- Evaluación de la eficacia de políticas y procedimientos de control interno establecidos para la formación, capacitación y desarrollo del personal, comprobando el cumplimiento de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005, por medio de la revisión de documentación que respalde la correcta ejecución de esta función durante el periodo 2006.
- Evaluación de la eficacia de políticas y procedimientos de control interno establecidos para el correcto pago de sueldos, comisiones, bonificaciones y horas extra, así como la adecuada aplicación de descuentos a los empleados de la organización, verificando para ello, la existencia de tarjetas de asistencia y de boletas de pago firmadas por los empleados, el correcto cálculo de comisiones, la

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de</u> <u>la auditoría</u>	RD-01 4/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

adecuada conciliación entre los controles auxiliares llevados por área de compensación y beneficios y las cifras incluidas en los reportes de nóminas, así como los depósitos efectuados a la cuenta monetaria de cada uno de los empleados durante el período 2006 de las tres empresas de la organización.

- Verificación del correcto registro contable de sueldos, comisiones, bonificaciones, cuotas patronales, cuotas laborales, seguros y prestaciones laborales para los empleados de la organización efectuando una conciliación entre los registros contables y los reportes de nóminas correspondientes al período 2006, de las tres empresas de la organización.
- Evaluación del correcto control de traslados, ascensos, bajas y adecuado pago de liquidaciones a los empleado que se retiran de la organización, verificando para ello el envío en tiempo de la gestión y el correcto cálculo de liquidaciones pagadas a los empleados de baja durante el período 2006, en las tres empresas de la organización.
- Conciliación de sueldos, cuotas laborales y cuotas patronales reportadas al Seguro Social contra los registros contables efectuados por estos conceptos, en las tres empresas de la organización durante el período 2006.
- Comprobación del cumplimiento del Código de Trabajo Decreto 1441, Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 , Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005, acuerdos del Seguro Social y otras leyes aplicables a la gestión del departamento de recursos humanos, no incluidas en el alcance de los párrafos anteriores.

5. Método para obtener la muestra

Para obtener la muestra a revisar se utilizará el método estadístico llamado "sistemático", que consiste en seleccionar una muestra con el mismo intervalo entre cada unidad elegida. Cuando se emplea el muestreo sistemático se escoge un punto de partida aleatorio y a

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de</u> <u>la auditoría</u>	RD-01 5/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

continuación selecciona cada unidad de muestreo N-ésima desde el punto de partida. El tamaño del intervalo se determina dividiendo el tamaño del universo entre el deseado de muestra.

6. Programa para la auditoría al departamento de recursos humanos del Grupo Financiero Universo

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho por
1. Gestión de la gerencia de recursos humanos		
1.1. Verifique la existencia de actas firmadas que comprueben la reunión mensual del gerente de recursos humanos con el Consejo de Administración, elabore una cédula que documente esta revisión.	RE-01 ↓	MG ↓
1.2. Verifique la existencia de actas firmadas que comprueben la reunión mensual del gerente de recursos humanos con sus jefes de área, elabore una cédula que documente esta revisión.	RE-01 ↓	MG ↓
1.3. Verifique la existencia de índices de rotación de personal para cada mes del período 2006, elabore una cédula que documente esta revisión.	RE-01 ↓	MG ↓
2. Contratación de personal		
2.1 Verifique el cumplimiento del artículo 19 inciso a) de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001, seleccionando una muestra significativa y compruebe la existencia de expedientes para los empleados de alta durante el período 2006, verifique que los expedientes contengan como mínimo la siguiente documentación:	RE-02 RE-03 RE-04 ↓	MG ↓
<ul style="list-style-type: none"> - Código de empleado - Solicitud de empleo - Currículo vitae - Fotografía reciente - Fotocopia de cédula - Cartas de recomendación - Antecedentes penales recientes - Antecedentes policíacos recientes - Estado patrimonial 		

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de</u> <u>la auditoría</u>	RD-01 6/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho Por
<ul style="list-style-type: none"> - Contrato Individual de Trabajo debidamente firmado y con sello de recibido en el Ministerio de Trabajo - Código de conducta firmado - Descripción y análisis del puesto elaborado por Gerente de departamento y autorizado por gerente de recursos humanos. - Pruebas psicométricas efectuadas por RRHH - Informe de investigación socioeconómica - Examen médico 	RE-02 RE-03 RE-04 ↓	MG ↓
3. Inducción de personal 3.1 Solicite los controles auxiliares de altas y las listas de asistencia a inducciones firmadas por empleados para las tres empresas del grupo durante el período 2006, y con base a muestra seleccionada verifique que todo el personal incluido en el control de altas figure en los listados de asistencia firmados por el empleado, prepare una cédula que documente esta revisión.	RE-05 ↓	MG ↓
4. Control de altas 4.1 Compruebe la seguridad en la base de datos Maestro de Empleados, para lo cual, verifique que sólo personal autorizado cuente con usuario y clave de acceso.	RE-06 ↓	MG ↓
4.2 Verifique el correcto funcionamiento del Maestro de Empleados, efectuando las pruebas que considere necesarias para comprobar que la misma no permita la duplicación de registros.	RE-07 ↓	MG ↓
5. Formación, capacitación y desarrollo 5.1 Verifique el cumplimiento del artículo 19 inciso b) de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001, para lo cual, con base a muestra determinada en procedimiento 2.1, compruebe que en expedientes de empleados exista memorando firmado que compruebe la capacitación recibida del tema de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo Decreto 58-2005, así también compruebe en estos expedientes la existencia de formulario de formación introductoria y específica para el puesto de trabajo.	RE-02 RE-03 RE-04 ↓	MG ↓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de</u> <u>la auditoría</u>	RD-01 7/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho por
5.2 Solicite los listados de asistencia a capacitación de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 y Prevención y Represión del Financiamiento al Terrorismo Decreto 58-2005, y con base a muestra seleccionada según procedimiento 3.1, verifique que todo el personal incluido en el control de altas, figure en los listados de asistencia debidamente firmados.	RE-05 ↓	MG ↓
5.3 Solicite el control de capacitaciones cuyo costo es superior a Q3,000 y compruebe que para todos los empleados incluidos en este control, exista contrato de capacitación y desarrollo debidamente firmado.	RE-08 ↓	MG ↓
6. Administración de sueldos		
6.1 Con base a muestra seleccionada según procedimiento 2.1, verifique que para cada uno de los empleados de alta exista cuenta monetaria aperturada en el Banco Universal.	RE-09 ↓	MG ↓
6.2 Solicite documentación que compruebe que los sueldos de ejecutivos de alta jerarquía sean autorizados por el Consejo de Administración.	RE-10 ↓	MG ↓
7. Descuentos		
7.1. Efectúe una conciliación entre los totales de descuentos según reporte auxiliar y los totales de descuentos incluidos en los reportes de nóminas.	RE-11 ↓	MG ↓
7.2. Con base al total de descuentos por concepto de ISR registrado en nóminas, verifique que el mismo concilie con el total de ISR retenido a los asalariados registrado en el formulario SAT 1055 de cada mes del año 2006, compruebe que el pago se realizó al fisco en tiempo estipulado.	RE-12 ↓	MG ↓
7.3. Con base a muestra seleccionada, verifique la existencia de proyecciones de ISR entregadas al patrono al principio de año.	RE-13 ↓	MG ↓
7.4 Con base a muestra seleccionada según procedimiento anterior, compruebe la existencia de declaraciones definitivas y planillas de IVA para los empleados a quienes se les retuvo ISR. Verifique si se efectuó la retención o devolución correspondiente.	RE-13 ↓	MG ↓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de</u> <u>la auditoría</u>	RD-01 8/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho por
7.5 Para los empleados a quienes se les realiza descuentos judiciales, verifique que los mismos hayan sido ordenados por juez competente, realice una cédula que compruebe esta revisión.	RE-14 ↓	MG ↓
8. Comisiones por venta de tarjetas		
8.1 Efectúe una conciliación entre el total de comisiones incluido en el control auxiliar remitido por el departamento de ventas y el total de comisiones incluido en las nóminas mensuales.	RE-15 ↓	MG ↓
8.2 Con base a muestra seleccionada, verifique el correcto cálculo de comisiones sobre ventas, cerciórese que las tarjetas por las cuales se está pagando comisión, realmente hayan sido vendidas y grabadas en sistema.	RE-16 ↓	MG ↓
9. Remuneración		
9.1 Con base a muestra seleccionada, compruebe que el sueldo líquido a pagar a los empleados según nóminas sea el mismo depositado en las cuentas bancarias de cada uno de los empleados, revise la correcta operación aritmética de los cálculos realizados en nómina y compruebe que estos datos se incluyan en las boletas de pago, cerciórese que las mismas hayan sido firmadas por los empleados.	RE-17 ↓	MG ↓
9.2 Con base a muestra seleccionada en procedimiento anterior, compruebe que existan tarjetas de asistencia para los empleados de la organización.	RE-17 ↓	MG ↓
9.3 Verifique en nóminas la existencia de sueldos abajo del mínimo establecido.	Verificado	MG
9.4 Efectúe una conciliación entre los totales por sueldos, comisiones, bonificaciones registradas en nóminas y los registros contables efectuados por estos mismos conceptos.	RE-18 ↓	MG ↓
9.5 Efectúe una conciliación entre los totales por sueldos, comisiones y bonificaciones registradas en nóminas y los registros por los mismos conceptos realizados en el reporte enviado al Ministerio de Trabajo. Verifique que este reporte contenga la información requerida.	RE-19 ↓	MG ↓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de</u> <u>la auditoría</u>	RD-01 9/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho por
9.6 Efectúe una prueba global de prestaciones (bono 14, aguinaldo e indemnización) y compare los resultados contra los saldos contables de estas cuentas al 31 de diciembre de 2006.	RE-20 ↓	MG ↓
9.7 Verifique la existencia de documentos firmados que comprueben el pago de Bono 14 y Aguinaldo.	Verificado	MG
9.8 Verifique que el libro salarios se encuentre al día.	Verificado	MG
10. Bajas y pago de prestaciones		
10.1 Seleccione una muestra significativa de los empleados de baja y compruebe que el lapso de tiempo entre la fecha de baja y la fecha de envío de gestión al departamento de recursos no sea muy prolongado.	RE-21 ↓	MG ↓
10.2 Con base a muestra seleccionada en procedimiento anterior, verifique el correcto cálculo de liquidación de prestaciones laborales, la existencia de finiquito y voucher firmado por el empleado de baja.	RE-22 RE23 ↓	MG ↓
11. Traslados y ascensos		
11.1. Solicite el control mensual de traslados y ascensos llevado por el área de compensación y beneficios, y verifique que el lapso de tiempo entre el envío de gestión por parte del gerente solicitante y la aplicación del traslado o ascenso no sea muy prolongado, asimismo verifique que las gestiones por solicitud de traslado hayan sido debidamente firmadas por gerente solicitante y gerente de recursos humanos.	RE-24 ↓	MG ↓
11.2. Con base al control mensual de traslados y ascensos, verifique que los datos de los empleados trasladados o ascendidos hayan sido actualizados en el Maestro de Empleados.	RE-24 ↓	MG ↓
12. Uniformes		
12.1. Verifique la existencia de contrato entre la empresa que confecciona uniformes y el Grupo Financiero Universo, compruebe que dicho contrato haya sido debidamente firmado por ambas partes.	Verificado ↓	MG ↓
12.2. Evalúe la correcta custodia de los uniformes pendientes de entrega a los empleados de la organización.	Verificado	MG

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de</u> <u>la auditoría</u>	RD-01 10/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

Descripción de los procedimientos	Ref. PT	Hecho por
13. Seguro para empleados		
13.1. Compruebe la existencia de póliza colectiva de seguro médico y de vida para los empleados de la organización, compruebe la vigencia y que se encuentre debidamente firmado por el representante legal para cada una de las empresas del grupo.	Verificado ↓	MG ↓
13.2. Verifique el correcto registro contable del gasto por concepto de seguro médico y de vida para los empleados de la organización.	RE-25 ↓	MG ↓
14. Seguro social		
14.1. Verifique la presentación y pago de cuotas patronales y laborales de cada una de las empresas del grupo en tiempo estipulado.	RE-26 ↓	MG ↓
14.2. Efectúe una conciliación entre el total de sueldos, cuotas laborales y patronales reportadas al Seguro Social y los sueldos, cuotas laborales y patronales registradas en nóminas.	RE-27 ↓	MG ↓
14.3. Efectúe una conciliación entre el total de sueldos, cuotas laborales y patronales reportadas al Seguro Social y los sueldos, cuotas laborales y patronales registrados contablemente.	RE-28 ↓	MG ↓
15. Control de vacaciones		
15.1. Seleccione una muestra significativa de empleados cuya antigüedad laboral sea mayor a un año, solicite los expedientes y verifique que en los mismos exista constancia de goce de vacaciones firmada por los empleados.	RE-29 ↓	MG ↓
16. Cumplimiento con Código de Trabajo Decreto 1441 y otras leyes aplicables		
16.1. Verifique que la organización cumpla con lo estipulado el Código de Trabajo Decreto 1441, reglamento interno y otras leyes aplicables para las cuales no se haya efectuado las pruebas necesarias en procedimientos anteriores.	Verificado ↓	MG ↓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Memorando de planificación para la ejecución de la auditoría</u>	RD-01 11/11	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 30-01-07 Fecha: 31-01-07

7. Cronograma de actividades

Cronograma de actividades de "campo" para ejecutarse en el mes de enero-febrero 2007																								
	E FEBRERO																							
	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V
Actividad	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Evaluación de la gestión de la gerencia de recursos humanos	■																							
Evaluación de la contratación de personal		■	■																					
Evaluación de la inducción de personal						■																		
Evaluación del control de altas																								
Evaluación de la formación, capacitación y desarrollo		■	■				■																	
Evaluación de la administración de sueldos									■															
Revisión de descuentos										■														
Revisión de comisiones por venta de tarjetas											■													
Revisión a la remuneración													■											
Revisión de bajas y pago de prestaciones													■			■								
Revisión de traslados y ascensos																	■							
Evaluación de control de uniformes																		■						
Evaluación del control de seguro de empleados																			■					
Revisión del control de seguro social																				■				
Revisión de control de vacaciones																					■			
Revisión cumplimiento Código de Trabajo y otros leyes aplicables																								
Revisión de papeles de trabajo por el supervisor de auditoría																					■			
Elaboración del informe por parte del supervisor de auditoría																						■		
Discusión del informe																							■	
Elaboración de informe final y revisión de papeles de trabajo																								■
Envío del informe																								■

Nota: Fechas estimadas para realizar cada una de las revisiones.

Realizó: _____

Revisó: _____

Aprobó: _____

5.2.4 Ejecución del trabajo de auditoría

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia de actas de reunión e índices de rotación</u> <u>Período 2006</u>	RE-01	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 31-01-07 Fecha: 16-02-07

Período 2006												
Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Reuniones con el consejo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Reuniones con el departamento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Índices de rotación de personal	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Referencias:

✓= Verificado contra documento físico que respalda la actividad

Fuente: Información extraída de actas de reunión y reportes de índices de rotación, proporcionados por gerente de recursos humanos.

Conclusión: Derivado de la revisión efectuada a los controles establecidos para la gestión de la gerencia del departamento de recursos humanos, en lo que respecta a reuniones con el consejo, reuniones con los jefes de área e índices de rotación de personal, se verificó que existe para todos los meses del año 2006, documentación que respalda cada una de las actividades realizadas por el gerente de recursos humanos para la adecuada gestión del departamento

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Prueba de cumplimiento a la documentación en expedientes de Banco Universal</u> <u>Período 2006</u>	RE-02 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 02-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre del Empleado	Puesto	Departamento	Fecha Ingreso	Solicitud de Empleo	Curriculo Vitae	Fotografía Reciente	Fotocopia de Cedula	Ant. Penales y Policiacos	Estado Patrimonial	Contrato de Trabajo	Código de Conducta	Descripción del Puesto	Pruebas de Pers. E Int.	Memo Cap. Lav. Dinero	Formación en el Puesto	Examen Médico		
34	30767	Manolo Castillo	Mensajero	Administrativo	11-Sep-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
35	30770	Luis Abril	Ej. Call Center	Call Center	18-Sep-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
36	30773	Gloria Ortega	Ej. Call Center	Call Center	25-Sep-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
37	30776	Salvador Gandara	Ej. Call Center	Call Center	02-Oct-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
38	30779	Luisa Winter	Sec.Contabilidad	Contabilidad	09-Oct-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
39	30782	Felipe Calderón	Asist. G. de Cobros	Créd. Y Cob.	16-Oct-06	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
40	30785	María Cienfuegos	Analista de Cred.	Créd. Personales	23-Oct-06	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
41	30788	Fidel Funes	Sup. de ATM	Operaciones	06-Nov-06	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
42	30791	Abimael Lorenzana	Asist. Soporte	Computo	13-Nov-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
43	30794	Juan Luna	Mensajero	Administrativo	20-Nov-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
44	30797	Jessenia Paiz	Ej. Call Center	Call Center	27-Nov-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
45	30800	Carlos Lémus	Recep. Pagador	Serv. Bancarios	04-Dic-06	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
46	30803	Ana Guzman	Recep. Pagador	Serv. Bancarios	11-Dic-06	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
47	30806	Bryan Pérez	Asist. Internacional	Operaciones	18-Dic-06	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
48	30809	Dina Chacón	Asist. SIF	Información Finan.	26-Dic-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	
49	30812	Nancy Gonzalez	Analista	Créd. Corporativos	28-Dic-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
50	30815	Diego Luna	Asist. Comp.	Operaciones	28-Dic-06	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Total Inconsistencias Detectadas						0	5	5	0	0	4	2	0	0	2	0	0	3	2	0

Referencias:

✓= Existe documento

X= No existe documento

Fuente: Información extraída de Expedientes de empleados proporcionados por jefe de reclutamiento y selección

Determinación de la muestra por el método sistemático:

Universo: 150 altas

Muestra a seleccionar: 50

Rango: 150/50

Primer código de empleado: 30,667

Primer código=30,667+1 = 30,668, segundo código = 30,668+3=30,671.....

Rango: Universo/Muestra

Alcance: 33.33%

Rango: 3

Punto de Partida # entre 1 y 3=1

*Se observó que el Contrato de Trabajo fue presentado en tiempo al Ministerio de Trabajo

Conclusión: De acuerdo a nuestra revisión efectuada, concluimos que existen oportunidades de mejora en los controles establecidos para el conocimiento del empleado contratado ya que de la revisión efectuada a 50 expedientes de empleados contratados durante el período 2006 no se observó en expedientes la siguiente documentación: Currículo Vitae=5 casos; fotografía reciente=5 casos; antecedentes penales y policiacos = 4 casos; estado patrimonial = 2 casos; memo capacitación lavado de dinero = 3 casos; formulario formación en el puesto 2 casos.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Prueba de cumplimiento a la documentación en expedientes de Mundimatic, S.A.</u> <u>Período 2006</u>	RE-03 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 02-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre del Empleado	Puesto	Departamento	Fecha Ingreso	Solicitud de Empleo	Curriculo Vitae	Fotografía Reciente	Fotocopia de Cédula	Cartas de Recomend.	Estado y Policlacos	Contrato de Trabajo	Código de Conducta	Descripción del Puesto	Pruebas de Pers. E Int.	Int. Inv. Socioeconómica	Memo Cap. Lav. Dinero	Formación en el Puesto	Examen Médico
1	20667	Luis Vargas	Ej. de Ventas	Ventas	03-Ene-06	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	20671	Carlos Gonzalez	Asist. Contabilidad	Contabilidad	10-Ene-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	20675	Karla Perez	Ej. Ventas	Ventas	17-Ene-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	20679	Manuel Villagrán	Ej. Comercios Afil.	Afilaciones	24-Ene-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓
5	20683	Ribery Tellez	Jefe de POS	Afilaciones	07-Feb-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	20687	Victoria Penedo	Ej. de Call Center	Call Center	14-Feb-06	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	20691	Rosa Pelico	Ej. de Ventas	Ventas	21-Feb-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	20695	Jennifer Peña	Ej. de Ventas	Ventas	28-Feb-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	20699	Rita de León	Asist de Cump.	Cumplimiento	07-Mar-06	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	20703	German Ruano	Cobrador Diurno	Creditos y Cobros	14-Mar-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	20707	Lucía Camacho	Cobrador Diurno	Creditos y Cobros	21-Mar-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	20711	José Escobar	Cobrador Nocturno	Creditos y Cobros	28-Mar-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓
13	20715	Reyna Donis	Troq. de Tarjetas	Em. de Tarjetas	04-Abr-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	20719	Edgar Amaya	Ej. de Ventas	Ventas	11-Abr-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	20723	Rosa Carrasco	Ej. de Ventas	Ventas	18-Abr-06	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	20727	Oscar Guerra	Digitador	Em. de Tarjetas	26-Abr-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	20731	Milvia Garrido	Digitador	Em. de Tarjetas	02-May-06	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓
18	20735	Miriam Guamuch	Cobrador Nocturno	Creditos y Cobros	09-May-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	20739	Walter de la Rosa	Analista de Créd.	Creditos y Cobros	16-May-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	20743	Juan Valle	Mensajero	Administrativo	23-May-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	20747	Luis Ramírez	Analista de Créd.	Creditos y Cobros	06-Jun-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	20751	Sergio Corzantes	Asist. RRHH	RRHH	13-Jun-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
23	20755	Victor Colom	Control de Calidad	Em. de Tarjetas	20-Jun-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	20759	Selvin Galindo	Asist. de Compras	Compras	27-Jun-06	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	20763	Maricruz Rosario	Ej. de Ventas	Ventas	04-Jul-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	20767	Laura Rosales	Sup. de Ventas	Ventas	11-Jul-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	20771	Carlos Ruiz	Ej. de Call Center	Call Center	18-Jul-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
28	20775	Horacio del Cid	Ej. Comercios Afil.	Afilaciones	25-Jul-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	20779	Griselda Revolorio	Asist. Contabilidad	Contabilidad	01-Ago-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	20783	Juana Venavides	Analista de Créd.	Creditos y Cobros	08-Ago-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	20787	Edgar Och	Asist. Mercadeo	Mercadeo	16-Ago-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓
32	20791	Fredy Rodas	Asist. Soporte	Computo	22-Ago-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	20795	Carlos Ramírez	Ej. de Ventas	Ventas	05-Sep-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Prueba de cumplimiento a la documentación en expedientes de Sol y Valores, S.A.</u> <u>Período 2006</u>				RE-04			
				Preparó: MG		Fecha: 02-02-07	
				Revisó: JR		Fecha: 16-02-07	

No.	Código	Nombre del Empleado	Puesto	Departamento	Fecha Ingreso	Solicitud de Empleo	Curriculo Vitae	Fotografía Reciente	Fotocopia de Cédula	Cartas de Recomend.	Ant. Penales y Policiacos	Estado Patrimonial	Contrato de Trabajo *	Código de Conducta	Descripción del Puesto	Pruebas de Pers. E Int.	Inf. Inv. Socioeconómica	Memo Cap. Lav. Dinero	Formación en el Puesto	Examen Médico
1	145	Karla Castillo	Recepcionista	Gerencia	04-Ene-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	146	Juan Rodas	Asist. Contabilidad	Contabilidad	03-May-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	147	Juana Rosales	Jefe de Inversiones	Inversiones	12-Oct-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	148	Rodolfo Maldonado	Asist de Inv.	Inversiones	04-Dic-06	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total Inconsistencias detectadas						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Referencias:

✓= Existe documento
X= No existe documento

Determinación de la muestra por el método sistemático:

Debido a que sólo existieron 4 personas de alta durante el período 2006, se revisó el 100% del universo.

Fuente: Información extraída de expedientes de empleados proporcionados por jefe de reclutamiento y selección.

Conclusión: De acuerdo a nuestra revisión efectuada, concluimos que los controles establecidos para el conocimiento del empleado contratado son razonablemente adecuados.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Revisión de asistencia a inducción</u> <u>Período 2006</u>	RE-05 1/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 05-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha de Ingreso	Incluido en control de Altas	Firma en listado de Asistencia a Inducción	Firma en listados de asistencia a capacitación	Contra Lavado de Dinero
1	30668	Luis Rojas	Banco el Universal	Contabilidad	Asist. Contabilidad	06-Ene-06	✓	✓	✓	
2	30671	Carlos Gonzalez	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	16-Ene-06	✓	✓	✓	
3	30674	Luisa Araujo	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	18-Ene-06	✓	✓	✓	
4	30677	Oscar Perez	Banco el Universal	Créd. Corporativos	Analista de Cred.	25-Ene-06	✓	✓	✓	
5	30680	Juan López	Banco el Universal	Créditos y Cobros	Analista de Cred.	06-Feb-06	✓	✓	✓	
6	30683	Violeta Avila	Banco el Universal	Créditos y Cobros	Analista de Cred.	20-Feb-06	✓	✓	✓	
7	30686	Melissa Tzul	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Coord. de Cajas	27-Feb-06	✓	✓	✓	
8	30689	Keneth García	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Aux. Ctas Nuevas	28-Feb-06	✓	✓	✓	
9	30692	Rosa Garrido	Banco el Universal	Operaciones	Asist. Internacional	06-Mar-06	✓	✓	✓	
10	30695	Rolando Gramajo	Banco el Universal	Banca Privada	Ej. de Negocios	13-Mar-06	✓	✓	✓	
11	30698	Carlos Salcajá	Banco el Universal	Banca Privada	Ej. de Negocios	20-Mar-06	✓	✓	✓	
12	30701	Patricio Luarca	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Coord. de Cajas	27-Mar-06	✓	✓	✓	
13	30704	Sara Pérez	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Ej. At. al Público	03-Abr-06	✓	✓	✓	
14	30707	Griselda Diaz	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Ej. At. al Público	10-Abr-06	✓	✓	✓	
15	30710	Rudy Sanchez	Banco el Universal	Operaciones	Asist. de Compe	17-Abr-06	✓	✓	✓	
16	30713	Doroteo Salvatierra	Banco el Universal	Contabilidad	Asist. Contabilidad	24-Abr-06	✓	✓	✓	
17	30716	Zandra Rivas	Banco el Universal	Banca Privada	Ej. de Negocios	08-May-06	✓	✓	✓	
18	30719	María López	Banco el Universal	RRHH	Asist. de RRHH	15-May-06	✓	✓	✓	
19	30722	Juan Rodriguez	Banco el Universal	Créd. Y Cob.	Sup. Cred y Cob	22-May-06	✓	✓	✓	
20	30725	Ana Umaña	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	29-May-06	✓	✓	✓	
21	30728	Hilda Ramírez	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	05-Jun-06	✓	✓	✓	
22	30731	Juan Lira	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	12-Jun-06	✓	✓	✓	
23	30734	Pablo Low	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	19-Jun-06	✓	✓	✓	
24	30737	Celeste Maldonado	Banco el Universal	Contabilidad	Asist. de Compras	26-Jun-06	✓	✓	✓	
25	30740	Enrique Perez	Banco el Universal	Créd. Y Cob.	Asist. Cobros	03-Jul-06	✓	✓	✓	
26	30743	Aura Asturias	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Jefe Ctas.Nuevas	10-Jul-06	✓	✓	✓	
27	30746	Dina Morales	Banco el Universal	Créd. Y Cob.	Cobrador Diurno	17-Jul-06	✓	✓	✓	
28	30749	Ana Berger	Banco el Universal	Créd. Personales	Analista de Cred.	24-Jul-06	✓	✓	✓	
29	30752	Otto Colom	Banco el Universal	Cumplimiento	Asist. de Cump.	07-Ago-06	✓	✓	✓	
30	30755	José Castillo	Banco el Universal	Administrativo	Asist. Archivo	14-Ago-06	✓	✓	✓	
31	30758	Horacio Mansilla	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	21-Ago-06	✓	✓	✓	
32	30761	Rodrigo Zaldaña	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Coord. At. Público	28-Ago-06	✓	✓	✓	
33	30764	Inés Pérez	Banco el Universal	Legal	Asist. Legal	04-Sep-06	✓	✓	✓	

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Revisión de asistencia a inducción</u> <u>Período 2006</u>	RE-05 2/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 05-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha de Ingreso	Incluido en control de Altas	Firma en listado de Asistencia a Inducción	Firma en listados de asistencia a capacitación	Contra Lavado de Dinero
34	30767	Manolo Castillo	Banco el Universal	Administrativo	Mensajero	11-Sep-06	✓	✓	✓	
35	30770	Luis Abril	Banco el Universal	Call Center	Ej. Call Center	18-Sep-06	✓	✓	✓	
36	30773	Gloria Ortega	Banco el Universal	Call Center	Ej. Call Center	25-Sep-06	✓	✓	✓	
37	30776	Salvador Gandara	Banco el Universal	Call Center	Ej. Call Center	02-Oct-06	✓	✓	✓	
38	30779	Luisa Winter	Banco el Universal	Contabilidad	Sec. Contabilidad	09-Oct-06	✓	✓	✓	
39	30782	Felipe Calderón	Banco el Universal	Créd. Y Cob.	Asist. G. de Cobros	16-Oct-06	✓	✓	✓	
40	30785	María Cienfuegos	Banco el Universal	Créd. Personales	Analista de Cred.	23-Oct-06	✓	✓	✓	
41	30788	Fidel Funes	Banco el Universal	Operaciones	Sup. de ATM	06-Nov-06	✓	✓	✓	
42	30791	Abimael Lorenzana	Banco el Universal	Computo	Asist. Soporte	13-Nov-06	✓	✓	✓	
43	30794	Juan Luna	Banco el Universal	Administrativo	Mensajero	20-Nov-06	✓	✓	✓	
44	30797	Jessenia Paiz	Banco el Universal	Call Center	Ej. Call Center	27-Nov-06	✓	✓	✓	
45	30800	Carlos Lémus	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	04-Dic-06	✓	✓	✓	
46	30803	Ana Guzman	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	11-Dic-06	✓	✓	✓	
47	30806	Bryan Pérez	Banco el Universal	Operaciones	Asist. Internacional	18-Dic-06	✓	✓	✓	
48	30809	Dina Chacón	Banco el Universal	Información Finan.	Asist. SIF	26-Dic-06	✓	✓	✓	
49	30812	Nancy Gonzalez	Banco el Universal	Créd. Corporativos	Analista	28-Dic-06	✓	✓	✓	
50	30815	Diego Luna	Banco el Universal	Operaciones	Asist. Comp.	28-Dic-06	✓	✓	✓	
51	20667	Luis Vargas	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	03-Ene-06	✓	✓	✓	
52	20671	Carlos Gonzalez	Mundimatic	Contabilidad	Asist. Contabilidad	10-Ene-06	✓	✓	✓	
53	20675	Karla Perez	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	17-Ene-06	✓	✓	✓	
54	20679	Manuel Villagrán	Mundimatic	Afiliaciones	Ej. Comercios Afil.	24-Ene-06	✓	✓	✓	
55	20683	Ribery Tellez	Mundimatic	Afiliaciones	Jefe de POS	07-Feb-06	✓	✓	✓	
56	20687	Victoria Penedo	Mundimatic	Call Center	Ej. de Call Center	14-Feb-06	✓	✓	✓	
57	20691	Rosa Pelico	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	21-Feb-06	✓	✓	✓	
58	20695	Jennifer Peña	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	28-Feb-06	✓	✓	✓	
59	20699	Rita de León	Mundimatic	Cumplimiento	Asist de Cump.	07-Mar-06	✓	✓	✓	
60	20703	German Ruano	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Diurno	14-Mar-06	✓	✓	✓	
61	20707	Lucia Camacho	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Diurno	21-Mar-06	✓	✓	✓	
62	20711	José Escobar	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Nocturno	28-Mar-06	✓	✓	✓	
63	20715	Reyna Donis	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Troq. de Tarjetas	04-Abr-06	✓	✓	✓	
64	20719	Edgar Amaya	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	11-Abr-06	✓	✓	✓	
65	20723	Rosa Carrasco	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	18-Abr-06	✓	✓	✓	
66	20727	Oscar Guerra	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	26-Abr-06	✓	✓	✓	

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Revisión de asistencia a inducción</u> <u>Período 2006</u>	RE-05 3/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 05-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha de Ingreso	Incluido en control de Altas	Firma en listado de Asistencia a Inducción	Firma en listados de asistencia a capacitación	Contra Lavado de Dinero
67	20731	Milvia Garrido	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	02-May-06	✓	✓	✓	
68	20735	Miriam Guamuch	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Nocturno	09-May-06	✓	✓	✓	
69	20739	Walter de la Rosa	Mundimatic	Creditos y Cobros	Analista de Créd.	16-May-06	✓	✓	✓	
70	20743	Juan Valle	Mundimatic	Administrativo	Mensajero	23-May-06	✓	✓	✓	
71	20747	Luis Ramírez	Mundimatic	Creditos y Cobros	Analista de Créd.	06-Jun-06	✓	✓	✓	
72	20751	Sergio Corzantes	Mundimatic	RRHH	Asist. RRHH	13-Jun-06	✓	✓	✓	
73	20755	Victor Colom	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Control de Calidad	20-Jun-06	✓	✓	✓	
74	20759	Selvin Galindo	Mundimatic	Compras	Asist. de Compras	27-Jun-06	✓	✓	✓	
75	20763	Maricruz Rosario	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	04-Jul-06	✓	✓	✓	
76	20767	Laura Rosales	Mundimatic	Ventas	Sup. de Ventas	11-Jul-06	✓	✓	✓	
77	20771	Carlos Ruiz	Mundimatic	Call Center	Ej. de Call Center	18-Jul-06	✓	✓	✓	
78	20775	Horacio del Cid	Mundimatic	Afiliaciones	Ej. Comercios Afil.	25-Jul-06	✓	✓	✓	
79	20779	Griselda Revolorio	Mundimatic	Contabilidad	Asist. Contabilidad	01-Ago-06	✓	✓	✓	
80	20783	Juana Venavides	Mundimatic	Creditos y Cobros	Analista de Créd.	08-Ago-06	✓	✓	✓	
81	20787	Edgar Och	Mundimatic	Mercadeo	Asist. Mercadeo	16-Ago-06	✓	✓	✓	
82	20791	Fredy Rodas	Mundimatic	Computo	Asist. Soporte	22-Ago-06	✓	✓	✓	
83	20795	Carlos Ramírez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	05-Sep-06	✓	✓	✓	
84	20799	Ovidio Morales	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	12-Sep-06	✓	✓	✓	
85	20803	Regina Recinos	Mundimatic	Ventas	Sup. de Ventas	19-Sep-06	✓	✓	✓	
86	20807	Fabian Muñoz	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	26-Sep-06	✓	✓	✓	
87	20811	Marlon Mendez	Mundimatic	Ventas	Sup. de Ventas	03-Oct-06	✓	✓	✓	
88	20815	Renata Retana	Mundimatic	Contabilidad	Recepcionista	10-Oct-06	✓	✓	✓	
89	20819	Jaqueline Lira	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Diurno	17-Oct-06	✓	✓	✓	
90	20823	Reyna Benítez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	24-Oct-06	✓	✓	✓	
91	20827	Francisco de Mata	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	07-Nov-06	✓	✓	✓	
92	20831	Juan Conejo	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	14-Nov-06	✓	✓	✓	
93	20835	Sandra Villalta	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Nocturno	21-Nov-06	✓	✓	✓	
94	20839	Mario Sicajá	Mundimatic	Creditos y Cobros	Jefe de Cobros	28-Nov-06	✓	✓	✓	
95	20843	Guillermo Smith	Mundimatic	Creditos y Cobros	Sup. de Cobros	05-Dic-06	✓	✓	✓	
96	20847	Claudio Ajtún	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	12-Dic-06	✓	✓	✓	
97	20851	Evelyn Diaz	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	19-Dic-06	✓	✓	✓	
98	20855	Monica Colindres	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	19-Dic-06	✓	✓	✓	
99	20859	Rolando Rendom	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	19-Dic-06	✓	✓	✓	

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Revisión de asistencia a inducción</u> <u>Período 2006</u>	RE-05 4/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 05-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha de Ingreso	Incluido en control de Altas	Firma en listado de Asistencia a Inducción	Firma en listado de asistencia a capacitación Contra Lavado de Dinero
100	20863	Ricardo Gomez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	19-Dic-06	✓	✓	✓
101	145	Karla Castillo	Sol y Valores	Gerencia	Recepcionista	04-Ene-06	✓	✓	✓
102	146	Juan Rodas	Sol y Valores	Contabilidad	Asist. Contabilidad	03-May-06	✓	✓	✓
103	147	Juana Rosales	Sol y Valores	Inversiones	Jefe de Inversiones	12-Oct-06	✓	✓	✓
104	148	Rodolfo Maldonado	Sol y Valores	Inversiones	Asist de Inv.	04-Dic-06	✓	✓	✓
							0	0	0

Referencias:

✓=Cumple con asistencia a inducción
 X= No cumple con asistencia a inducción

Total Muestra:

Banco Universal: 50
 Mundimatic: 50
 Sol y Valores: 4
Total: 104

Determinación de la muestra personal Banco Universal:

Universo: 150 altas Muestra a seleccionar: 50
 Alcance: 33.33% Rango: Universo/Muestra
 Rango: 3 Primero código de empleado: 30,667
 Punto de partida entre 1 y 3 = 1
 Primer código = 30667+1=30,668, segundo código=30,668+3 = 30,671...

Determinación de la muestra personal Mundimatic:

Universo: 200 altas Muestra a seleccionar: 50
 Alcance: 25% Rango: Universo/Muestra
 Rango: 4 Primero código de empleado: 20,665
 Punto de partida entre 1 y 4 = 2
 Primer código = 20,665+2=20,667, segundo código=20,667+4=20,671

Determinación de la muestra personal Sol y Valores:

100% del universo por existir sólo 4 altas durante el período 2006

Fuente: Información extraída de control de altas y controles de asistencia a inducción y capacitación contra lavado de dinero u otros activos, proporcionada por jefe de reclutamiento y selección y jefe de capacitación y desarrollo

Conclusión: De acuerdo a nuestra revisión efectuada, concluimos que los controles establecidos para la asistencia a inducciones y capacitación contra el lavado de dinero u otros activos, son adecuadamente razonables.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Prueba de seguridad en la base de datos Maestro de Empleados</u> <u>Período 2006</u>	RE-06	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 05-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Nombre	Puesto	Usuario	Contraseña
1	Luis Pedro López	Gerente de Recursos Humanos	USULOPLU	✓
2	Humberto Cuevas	Jefe Compensación y Ben.	USUCUEHU	✓
3	Luis Zepeda	Asistente RRHH	USUZEPLU	✓
4	Rodolfo Perez	Asistente RRHH	USUPERRO	✓
5	Luisa Rosales	Asistente RRHH	USUROSLU	✓
6	Linda Porras	Jefe Reclutamiento y Selec.	USUPORLI	✓
7	Susan Mendez	Asistente RRHH	USUMENSU	✓
8	Estela Carranza	Asistente RRHH	USUCARES	✓
9	Fernando Gonzalez	Asistente RRHH	USUGONFE	✓

Referencias:

✓=Cuenta con contraseña para uso del sistema
X= No cuenta con contraseña para uso del sistema

Fuente: Información verificada en sistema Maestro de Empleados

Conclusión:

De acuerdo a pruebas efectuadas, concluimos que los controles implementados para la seguridad en el acceso a la base de datos Maestro de Empleados son razonablemente adecuados, ya que observamos la existencia de claves y acceso restringido sólo a personal autorizado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Prueba del adecuado funcionamiento de la base de datos</u> <u>Período 2006</u>	RE-07	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 05-02-07 Fecha: 16-02-07

Procedimientos efectuados:

Con el objetivo de verificar el correcto funcionamiento de la base de datos Maestro de Empleados, en lo que se refiere al acceso de información, se procedió a efectuar pruebas para verificar si la base de datos permite el ingreso de una misma persona dos veces, el resultado fue el siguiente: se digitó el nombre de Carlos González González dos veces en una misma empresa, se comprobó que el maestro de empleados no permite el ingreso de la misma persona con el mismo código en la misma empresa, sin embargo al digitar el nombre de esta persona en empresas diferentes, (existe un código para cada una de las empresas del grupo), el sistema permite el ingreso, sin emitir ningún mensaje de alerta que la persona ya ha sido incluida en otra empresa.

Por otra parte, para comprobar el correcto despliegue de información en la base de datos Maestro de Empleados, de personas que laboran para la institución, se procedió a verificar la existencia de registros de las siguientes personas ingresadas con anterioridad:

Selvin Luis Galindo Ponciano
 Ana Patricia Guzmán
 Juan Carlos Luna Argueta
 Fidel Manuel Funes
 Dina Consuela Morales
 Juana del Carmen Venavides Tum
 Oscar Guerra España
 Walter Saúl de la Rosa
 Rosa Angélica Pelico

Se observó que los datos generales de las personas anteriores, existen en la base de datos, la velocidad del despliegue de esta información es aceptable.

Fuente: Información verificada en Sistema Maestro de Empleados

Conclusión: Se observaron deficiencias en la base de datos maestro de empleados, ya que el sistema permite el ingreso de una misma persona en dos empresas diferentes, lo cual podría ocasionar duplicación de registros en el ingreso de información.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia de contratos de capacitación</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-08	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 06-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha de Capacitación	Valor de Capacitación	Contrato Firmado
1	Pedro López	Mundimatic	Computo	Asistente de Sistemas	28-Feb-06	Q3,500.00	✓
2	Juana Paredes	Mundimatic	Contabilidad	Contador Mundimatic	01-Mar-06	Q3,700.00	✓
3	Juan Juarez	Banco Universal	Contabilidad	Asistente de Contabilidad	02-Mar-06	Q4,500.00	✓
4	Roberto Castro	Banco Universal	Computo	Gerente de Computo	03-Mar-06	Q6,500.00	✓
5	Haold Betancourt	Mundimatic	Servv Bancarios	Jefe de Agencias	27-Ago-06	Q3,500.00	✓
6	Kelvin Amador	Mundimatic	Pos	Tecnico de POS	29-Sep-06	Q3,500.00	✓
7	Victor Rosales	Banco Universal	Auditoria Interna	Asistente de Auditoria	30-Sep-06	Q4,000.00	✓
8	Celso Lara Perez	Mundimatic	Ventas	Supervisor de Ventas	29-Oct-06	Q3,500.00	✓
9	Karla Montiel	Mundimatic	Ventas	Supervisor de Ventas	29-Oct-06	Q3,500.00	✓

Referencias:

✓= Contrato de Capacitación firmado por empelado
 X= Contrato de Capacitación no firmado por empleado

Determinación de la muestra:

Debido a que durante el período 2006 sólo 9 personas recibieron capacitación cuyo costo superó los Q3,000, se revisó el total del universo

Fuente: Información extraída de contratos de capacitación firmados por los empleados, proporcionados por jefe de capacitación y desarrollo.

Conclusión: De acuerdo a nuestras pruebas efectuadas, concluimos que los controles implementados para el aprovechamiento de la capacitación impartida al personal de la organización, son razonablemente adecuados, ya que se observó la existencia de contratos físicos firmados por los empleados que recibieron capacitación cuyo costo es superior a Q. 3,000.00.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia de cuentas bancarias para empleados</u> <u>Período 2006</u>	RE-09 1/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 07-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha de Ingreso	No. De Cuenta Bancaria Monetaria+
1	30668	Luis Rojas	Banco el Universal	Contabilidad	Asist. Contabilidad	06-Ene-06	45101136
2	30671	Carlos Gonzalez	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	16-Ene-06	45101140
3	30674	Luisa Araujo	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	18-Ene-06	45101144
4	30677	Oscar Perez	Banco el Universal	Créd. Corporativos	Analista de Cred.	25-Ene-06	45101148
5	30680	Juan López	Banco el Universal	Créditos y Cobros	Analista de Cred.	06-Feb-06	45101152
6	30683	Violeta Avila	Banco el Universal	Créditos y Cobros	Analista de Cred.	20-Feb-06	45101156
7	30686	Melissa Tzul	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Coord. de Cajas	27-Feb-06	45101160
8	30689	Keneth Garcia	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Aux. Ctas Nuevas	28-Feb-06	45101164
9	30692	Rosa Garrido	Banco el Universal	Operaciones	Asist. Internacional	06-Mar-06	45101168
10	30695	Rolando Gramajo	Banco el Universal	Banca Privada	Ej. de Negocios	13-Mar-06	45101172
11	30698	Carlos Salcajá	Banco el Universal	Banca Privada	Ej. de Negocios	20-Mar-06	45101176
12	30701	Patricio Luarca	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Coord. de Cajas	27-Mar-06	45101180
13	30704	Sara Pérez	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Ej. At. al Público	03-Abr-06	45101184
14	30707	Griselda Diaz	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Ej. At. al Público	10-Abr-06	45101188
15	30710	Rudy Sanchez	Banco el Universal	Operaciones	Asist. de Compe	17-Abr-06	45101192
16	30713	Doroteo Salvatierra	Banco el Universal	Contabilidad	Asist. Contabilidad	24-Abr-06	45101196
17	30716	Zandra Rivas	Banco el Universal	Banca Privada	Ej. de Negocios	08-May-06	45101200
18	30719	María López	Banco el Universal	RRHH	Asist. de RRHH	15-May-06	45101204
19	30722	Juan Rodriguez	Banco el Universal	Créd. Y Cob.	Sup. Cred y Cob	22-May-06	45101208
20	30725	Ana Umaña	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	29-May-06	45101212
21	30728	Hilda Ramírez	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	05-Jun-06	45101216
22	30731	Juan Lira	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	12-Jun-06	45101220
23	30734	Pablo Low	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	19-Jun-06	45101224
24	30737	Celeste Maldonado	Banco el Universal	Contabilidad	Asist. de Compras	26-Jun-06	45101228
25	30740	Enrique Perez	Banco el Universal	Créd. Y Cob.	Asist. Cobros	03-Jul-06	45101232
26	30743	Aura Asturias	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Jefe Ctas.Nuevas	10-Jul-06	45101236
27	30746	Dina Morales	Banco el Universal	Créd. Y Cob.	Cobrador Diurno	17-Jul-06	45101240
28	30749	Ana Berger	Banco el Universal	Créd. Personales	Analista de Cred.	24-Jul-06	45101244
29	30752	Otto Colom	Banco el Universal	Cumplimiento	Asist. de Cump.	07-Ago-06	45101248
30	30755	José Castillo	Banco el Universal	Administrativo	Asist. Archivo	14-Ago-06	45101252
31	30758	Horacio Mansilla	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	21-Ago-06	45101256
32	30761	Rodrigo Zaldaña	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Coord. At. Público	28-Ago-06	45101260
33	30764	Inés Pérez	Banco el Universal	Legal	Asist. Legal	04-Sep-06	45101264

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia de cuentas bancarias para empleados</u> <u>Período 2006</u>	RE-09 2/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 07-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha de Ingreso	No. De Cuenta Bancaria Monetaria*
34	30767	Manolo Castillo	Banco el Universal	Administrativo	Mensajero	11-Sep-06	45101270
35	30770	Luis Abril	Banco el Universal	Call Center	Ej. Call Center	18-Sep-06	45101274
36	30773	Gloria Ortega	Banco el Universal	Call Center	Ej. Call Center	25-Sep-06	45101278
37	30776	Salvador Gandara	Banco el Universal	Call Center	Ej. Call Center	02-Oct-06	45101282
38	30779	Luisa Winter	Banco el Universal	Contabilidad	Sec. Contabilidad	09-Oct-06	45101286
39	30782	Felipe Calderón	Banco el Universal	Créd. Y Cob.	Asist. G. de Cobros	16-Oct-06	45101290
40	30785	María Cienfuegos	Banco el Universal	Créd. Personales	Analista de Cred.	23-Oct-06	45101294
41	30788	Fidel Funes	Banco el Universal	Operaciones	Sup. de ATM	06-Nov-06	45101298
42	30791	Abimael Lorenzana	Banco el Universal	Computo	Asist. Soporte	13-Nov-06	45101302
43	30794	Juan Luna	Banco el Universal	Administrativo	Mensajero	20-Nov-06	45101306
44	30797	Jessenia Paíz	Banco el Universal	Call Center	Ej. Call Center	27-Nov-06	45101310
45	30800	Carlos Lémus	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	04-Dic-06	45101314
46	30803	Ana Guzman	Banco el Universal	Serv. Bancarios	Recep. Pagador	11-Dic-06	45101318
47	30806	Bryan Pérez	Banco el Universal	Operaciones	Asist. Internacional	18-Dic-06	45101322
48	30809	Dina Chacón	Banco el Universal	Información Finan.	Asist. SIF	26-Dic-06	45101326
49	30812	Nancy Gonzalez	Banco el Universal	Créd. Corporativos	Analista	28-Dic-06	45101330
50	30815	Diego Luna	Banco el Universal	Operaciones	Asist. Comp.	28-Dic-06	45101334
51	20667	Luis Vargas	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	03-Ene-06	45101338
52	20671	Carlos Gonzalez	Mundimatic	Contabilidad	Asist. Contabilidad	10-Ene-06	45101342
53	20675	Karla Perez	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	17-Ene-06	45101346
54	20679	Manuel Villagrán	Mundimatic	Afiliaciones	Ej. Comercios Afil.	24-Ene-06	45101350
55	20683	Ribery Tellez	Mundimatic	Afiliaciones	Jefe de POS	07-Feb-06	45101354
56	20687	Victoria Penedo	Mundimatic	Call Center	Ej. de Call Center	14-Feb-06	45101358
57	20691	Rosa Pelico	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	21-Feb-06	45101362
58	20695	Jennifer Peña	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	28-Feb-06	45101366
59	20699	Rita de León	Mundimatic	Cumplimiento	Asist de Cump.	07-Mar-06	45101370
60	20703	German Ruano	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Diurno	14-Mar-06	45101374
61	20707	Lucia Camacho	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Diurno	21-Mar-06	45101378
62	20711	José Escobar	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Nocturno	28-Mar-06	45101382
63	20715	Reyna Donis	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Troq. de Tarjetas	04-Abr-06	45101386
64	20719	Edgar Amaya	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	11-Abr-06	45101390
65	20723	Rosa Carrasco	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	18-Abr-06	45101394
66	20727	Oscar Guerra	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	26-Abr-06	45101398

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia de cuentas bancarias para empleados</u> <u>Período 2006</u>	RE-09 3/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 07-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha de Ingreso	No. De Cuenta Bancaria Monetaria*
67	20731	Milvia Garrido	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	02-May-06	45101402
68	20735	Miriam Guamuch	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Nocturno	09-May-06	45101406
69	20739	Walter de la Rosa	Mundimatic	Creditos y Cobros	Analista de Créd.	16-May-06	45101410
70	20743	Juan Valle	Mundimatic	Administrativo	Mensajero	23-May-06	45101414
71	20747	Luis Ramírez	Mundimatic	Creditos y Cobros	Analista de Créd.	06-Jun-06	45101418
72	20751	Sergio Corzantes	Mundimatic	RRHH	Asist. RRHH	13-Jun-06	45101422
73	20755	Victor Colom	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Control de Calidad	20-Jun-06	45101426
74	20759	Selvin Galindo	Mundimatic	Compras	Asist. de Compras	27-Jun-06	45101430
75	20763	Maricruz Rosario	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	04-Jul-06	45101434
76	20767	Laura Rosales	Mundimatic	Ventas	Sup. de Ventas	11-Jul-06	45101438
77	20771	Carlos Ruiz	Mundimatic	Call Center	Ej. de Call Center	18-Jul-06	45101442
78	20775	Horacio del Cid	Mundimatic	Afilaciones	Ej. Comercios Afil.	25-Jul-06	45101446
79	20779	Griselda Revolorio	Mundimatic	Contabilidad	Asist. Contabilidad	01-Ago-06	45101450
80	20783	Juana Venavides	Mundimatic	Creditos y Cobros	Analista de Créd.	08-Ago-06	45101454
81	20787	Edgar Och	Mundimatic	Mercadeo	Asist. Mercadeo	16-Ago-06	45101458
82	20791	Fredy Rodas	Mundimatic	Computo	Asist. Soporte	22-Ago-06	45101462
83	20795	Carlos Ramírez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	05-Sep-06	45101466
84	20799	Ovidio Morales	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	12-Sep-06	45101470
85	20803	Regina Recinos	Mundimatic	Ventas	Sup. de Ventas	19-Sep-06	45101474
86	20807	Fabian Muñoz	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	26-Sep-06	45101478
87	20811	Marlon Mendez	Mundimatic	Ventas	Sup. de Ventas	03-Oct-06	45101482
88	20815	Renata Retana	Mundimatic	Contabilidad	Recepcionista	10-Oct-06	45101486
89	20819	Jaqueline Lira	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Diurno	17-Oct-06	45101490
90	20823	Reyna Benitez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	24-Oct-06	45101494
91	20827	Francisco de Mata	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	07-Nov-06	45101498
92	20831	Juan Conejo	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	14-Nov-06	45101502
93	20835	Sandra Villalta	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Nocturno	21-Nov-06	45101506
94	20839	Mario Sicajá	Mundimatic	Creditos y Cobros	Jefe de Cobros	28-Nov-06	45101510
95	20843	Guillermo Smith	Mundimatic	Creditos y Cobros	Sup. de Cobros	05-Dic-06	45101514
96	20847	Claudio Ajtún	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	12-Dic-06	45101518
97	20851	Evelyn Díaz	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	19-Dic-06	45101522
98	20855	Monica Colindres	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	19-Dic-06	45101526
99	20859	Rolando Rendom	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	19-Dic-06	45101530

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia de cuentas bancarias para empleados</u> <u>Período 2006</u>	RE-09 4/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 07-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha de Ingreso	No. De Cuenta Bancaria Monetaria*	
100	20863	Ricardo Gomez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	19-Dic-06	45101534	<input checked="" type="checkbox"/>
101	145	Karla Castillo	Sol y Valores	Gerencia	Recepcionista	04-Ene-06	45101538	<input type="checkbox"/>
102	146	Juan Rodas	Sol y Valores	Contabilidad	Asist. Contabilidad	03-May-06	45101542	<input type="checkbox"/>
103	147	Juana Rosales	Sol y Valores	Inversiones	Jefe de Inversiones	12-Oct-06	45101546	<input type="checkbox"/>
104	148	Rodolfo Maldonado	Sol y Valores	Inversiones	Asist de Inv.	04-Dic-06	45101550	<input type="checkbox"/>
Total Inconsistencias Detectadas							0	

Referencias:

=Cuenta bancaria verificados en sistema de cuentas del Banco Universal

Determinación de la muestra:

Muestra seleccionada de acuerdo a procedimiento explicado en **PT RE-02 y 03**

Universo: 354

Muestra: 104

Alcance: 29%

*La existencia de cuenta bancaria monetaria se verificó en sistema de cuentas del Banco Universal que es donde se abren las cuentas para empleados de acuerdo a políticas establecidas por la administración.

Fuente: Información extraída del sistema de cuentas monetarias del Banco Universal S.A.

Conclusión: De acuerdo a nuestras pruebas efectuadas, concluimos que los controles implementados para la adecuada administración de sueldos y salarios son razonablemente adecuados, ya que se observó la existencia de cuentas bancarias aperturadas para depósito de sueldos de todos los empleados considerados de acuerdo a muestra seleccionada para nuestra revisión.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Autorización para sueldos de ejecutivos de alta jerarquía</u> <u>Período 2006</u>	RE-10 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 07-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Código	Nombre	Empresa*	Departamento	Puesto	Fecha de Ingreso	Sueldo Autorizado por Consejo de Administración
1	30670	Carmen Rosales	Banco Universal	Riesgos Corporativos	Gerente de Riesgos Corporativos	17-Ene-06	✓
2	30714	Juan Carlos Toja	Banco Universal	Servicios Bancarios	Gerente de Servicios Bancarios	25-Abr-06	✓
3	20750	Nery Sagastume	Mundimatic	Créditos y Cobros	Gerente de Créditos y Cobros	20-Jun-06	✓
4	20814	Ricardo Gomez	Mundimatic	Afiliaciones	Gerente de Afiliaciones	17-Oct-06	✓
Total Inconsistencias Detectadas							0

Referencias:

✓=Sueldo autorizado por Consejo de Administración

* Para la Casa de Bolsa Sol y Valores no se contrató a ejecutivos de alta jerarquía para el período 2006 **Ver PT RE-04**

Fuente: Información extraída de certificación proporcionada por Presidente del Consejo de Administración. **Ver PT RE-10 2/2**

Conclusión: De acuerdo a nuestras pruebas efectuadas, concluimos que los controles implementados para la autorización de sueldos de ejecutivos de alta jerarquía son razonablemente adecuados, ya que se observó que para los cuatro ejecutivos contratados durante el período 2006 el Consejo de Administración autorizó el sueldo de los mismos.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Autorización para sueldos de ejecutivos de alta</u> <u>jerarquía</u> <u>Período 2006</u>	RE-10 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 07-02-07 Fecha: 16-02-07

Guatemala, febrero 05 de 2007

Lic.

Carlos Enrique Ruiz
Gerente de auditoría interna
Grupo Financiero Universo

Respetable Licenciando:

Por este medio certifico que el Consejo de Administración autorizó el sueldo de los siguientes ejecutivos contratados durante el período 2006:

Carmen Rosales, gerente de riesgos corporativos del Banco Universal
Juan Carlos Toja, gerente de servicios bancarios del Banco Universal
Nery Sagastume, gerente de créditos y cobros de Mundimatic
Ricardo Gómez, gerente de afiliaciones de Mundimatic

Sin más que agregar a la misma, atentamente,

Lic. Juan José Galvez
Presidente del Consejo de Administración
Grupo Financiero Universo

Va a PT RE-10 ½

Fuente: Información proporcionada por Lic. Juan José Galvez, Presidente del Consejo de Administración, Grupo Financiero Universo.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación de descuentos efectuados a empleados</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-11 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 08-02-07 Fecha: 16-02-07

Banco el Universal, S.A.												
Mes	ISR			Descuento Judicial			Uniforme			Otros Descuentos		
	Auxiliar	Nomima	Diferencia	Auxiliar	Nomima	Diferencia	Auxiliar	Nomima	Diferencia	Auxiliar	Nomima	Diferencia
Enero	89,136.40	89,136.40	0.00	1,585.63	1,585.63	0.00	6,345.00	6,345.00	0.00	456.00	456.00	0.00
Febrero	90,252.50	90,252.50	0.00	1,585.63	1,585.63	0.00	6,456.00	6,456.00	0.00	518.00	518.00	0.00
Marzo	87,930.18	87,930.18	0.00	1,585.63	1,585.63	0.00	6,396.00	6,396.00	0.00	678.00	678.00	0.00
Abril	88,140.15	88,140.15	0.00	1,585.63	1,585.63	0.00	6,890.00	6,890.00	0.00	493.00	493.00	0.00
Mayo	88,160.32	88,160.32	0.00	1,585.63	1,585.63	0.00	6,346.00	6,346.00	0.00	590.00	590.00	0.00
Junio	90,300.23	90,300.23	0.00	1,585.63	1,585.63	0.00	6,234.00	6,234.00	0.00	480.00	480.00	0.00
Julio	90,325.14	90,325.14	0.00	1,585.63	1,585.63	0.00	6,345.00	6,345.00	0.00	512.00	512.00	0.00
Agosto	89,240.88	89,240.90	-0.02	1,630.74	1,630.74	0.00	6,245.00	6,245.00	0.00	368.93	368.93	0.00
Septiembre	89,240.88	89,240.89	-0.01	1,630.74	1,630.74	0.00	6,302.00	6,302.00	0.00	489.85	489.85	0.00
Octubre	90,220.42	90,220.43	-0.01	1,630.74	1,630.74	0.00	6,296.00	6,296.00	0.00	403.43	403.43	0.00
Noviembre	90,220.43	90,220.43	0.00	1,630.74	1,630.74	0.00	6,304.00	6,304.00	0.00	643.00	643.00	0.00
Diciembre	90,220.43	90,220.43	0.00	1,630.74	1,630.74	0.00	6,299.00	6,299.00	0.00	599.98	599.98	0.00

Mundimatic, S.A.												
Mes	ISR			Descuento Judicial			Uniforme			Otros Descuentos		
	Auxiliar	Nomima	Diferencia	Auxiliar	Nomima	Diferencia	Auxiliar	Nomima	Diferencia	Auxiliar	Nomima	Diferencia
Enero	58,302.00	58,302.00	0.00	234.00	234.00	0.00	7,345.00	7,345.00	0.00	789.00	789.00	0.00
Febrero	46,789.00	46,789.00	0.00	234.00	234.00	0.00	7,456.00	7,456.00	0.00	654.00	654.00	0.00
Marzo	46,789.00	46,789.00	0.00	234.00	234.00	0.00	6,899.00	6,899.00	0.00	805.00	805.00	0.00
Abril	46,789.00	46,789.00	0.00	234.00	234.00	0.00	7,102.00	7,102.00	0.00	567.00	567.00	0.00
Mayo	48,394.00	48,394.00	0.00	234.00	234.00	0.00	7,004.00	7,004.00	0.00	945.00	945.00	0.00
Junio	48,394.00	48,394.00	0.00	234.00	234.00	0.00	6,994.00	6,994.00	0.00	689.00	689.00	0.00
Julio	48,394.00	48,394.00	0.00	234.00	234.00	0.00	7,004.00	7,004.00	0.00	804.00	804.00	0.00
Agosto	47,257.00	47,257.00	0.00	234.00	234.00	0.00	7,056.00	7,056.00	0.00	789.00	789.00	0.00
Septiembre	47,257.00	47,257.00	0.00	234.00	234.00	0.00	6,990.00	6,990.00	0.00	456.00	456.00	0.00
Octubre	47,257.00	47,257.00	0.00	234.00	234.00	0.00	7,050.00	7,050.00	0.00	560.00	560.00	0.00
Noviembre	47,257.00	47,257.00	0.00	234.00	234.00	0.00	7,034.00	7,034.00	0.00	520.00	520.00	0.00
Diciembre	47,257.00	47,257.00	0.00	234.00	234.00	0.00	7,009.00	7,009.00	0.00	567.00	567.00	0.00

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación de descuentos efectuados a empleados</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-11 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 08-02-07 Fecha: 16-02-07

Mes	Sol y Valores											
	ISR			Descuento Judicial			Uniforme			Otros Descuentos		
	Auxiliar	Nomima	Diferencia	Auxiliar	Nomima	Diferencia	Auxiliar	Nomima	Diferencia	Auxiliar	Nomima	Diferencia
Enero	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	150.00	150.00	0.00	67.00	67.00	0.00
Febrero	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	165.00	165.00	0.00	95.00	95.00	0.00
Marzo	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	234.00	234.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Abril	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	134.00	134.00	0.00	56.00	56.00	0.00
Mayo	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	180.00	180.00	0.00	45.00	45.00	0.00
Junio	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	165.00	165.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Julio	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	195.00	195.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Agosto	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	204.00	204.00	0.00	36.00	36.00	0.00
Septiembre	5,800.00	5,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	185.00	185.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Octubre	6,350.00	6,350.00	0.00	0.00	0.00	0.00	189.00	189.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Noviembre	6,350.00	6,350.00	0.00	0.00	0.00	0.00	187.00	187.00	0.00	34.00	34.00	0.00
Diciembre	6,250.00	6,250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	188.00	188.00	0.00	34.00	34.00	0.00

Referencias:

- ✓ = Datos verificados contra controles auxiliares
 ✗ = Datos extraídos de nóminas mensuales de sueldos

Fuente: Información extraída de control auxiliar de descuentos y nóminas mensuales de sueldos, ambos proporcionados por jefe de compensación y beneficios.

Conclusión: De acuerdo a nuestras pruebas efectuadas, concluimos que los controles implementados para el control de descuentos a empleados del Grupo Financiero Universo, por concepto de ISR, descuento judicial uniforme y otros (Teléfono, uniforme deportivo) son razonablemente adecuados, ya que no existen diferencias significativas entre los totales mensuales por concepto de descuentos incluidos en las nóminas mensuales y los totales por estos mismos conceptos incluidos en los controles auxiliares durante el período 2006.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación retenciones ISR</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-12	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 08-02-07 Fecha: 16-02-07

Mes	Banco Universal			Mundimatic			Sol y Valores			Pago a Tiempo
	Retención ISR según nómina	Retención ISR según formulario	Diferencia	Retención ISR según nómina	Retención ISR según formulario	Diferencia	Retención ISR según nómina	Retención ISR según formulario	Diferencia	
Enero	89,136.40	89,136.40	0.00	58,302.00	58,302.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	✓
Febrero	90,252.50	90,252.50	0.00	46,789.00	46,789.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	✓
Marzo	87,930.18	87,930.18	0.00	46,789.00	46,789.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	✓
Abril	88,140.15	88,140.15	0.00	46,789.00	46,789.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	✓
Mayo	88,160.32	88,160.32	0.00	48,394.00	48,394.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	✓
Junio	90,300.23	90,300.23	0.00	48,394.00	48,394.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	✓
Julio	90,325.14	90,325.14	0.00	48,394.00	48,394.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	✓
Agosto	89,240.90	89,240.90	0.00	47,257.00	47,257.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	✓
Septiembre	89,240.89	89,240.89	0.00	47,257.00	47,257.00	0.00	5,800.00	5,800.00	0.00	✓
Octubre	90,220.43	90,220.43	0.00	47,257.00	47,257.00	0.00	6,350.00	6,350.00	0.00	✓
Noviembre	90,220.43	90,220.43	0.00	47,257.00	47,257.00	0.00	6,350.00	6,350.00	0.00	✓
Diciembre	90,220.43	90,220.43	0.00	47,257.00	47,257.00	0.00	6,250.00	6,250.00	0.00	✓

Referencias:

- ✂ = Datos extraídos de nóminas mensuales de sueldos proporcionados por jefe de compensación y beneficios
- ⊗ = Datos extraídos de formularios físicos presentados a la SAT proporcionados por jefe de contabilidad
- ✓ = Documento verificado físicamente

Conclusión: De acuerdo a nuestras pruebas efectuadas, concluimos que los controles implementados para el control de descuentos y pagos al fisco del ISR retenido al empleado, son razonablemente adecuados, ya que no existen diferencias significativas entre los totales mensuales por concepto de descuentos ISR incluidos en las nóminas mensuales y los totales por estos mismos conceptos incluidos en los formularios SAT 1055 presentados en tiempo al fisco.

<u>Grupo Financiero Universo</u>		RE-13 1/2	
<u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u>			
<u>Existencia de proyecciones, declaraciones juradas ISR y planillas IVA</u>		Preparó: MG	Fecha: 09-02-07
<u>Período 2006</u>		Revisó: JR	Fecha: 16-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre del Empleado	Empresa	Departamento	Puesto	Proyección ISR	Declaración Definitiva	Planilla IVA sellada por la SAT	Devolución o retención efectuada en el 2007
1	3	9345	Juana Aroche	Banco Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	✓	✓	✓	✓
2	7	10830	Carlos Bolaños	Banco Universal	Operaciones	Sup. Operaciones	✓	✓	✓	✓
3	11	11445	Juan Estrada	Banco Universal	Contabilidad	Contador General	✓	✓	✓	✓
4	15	12854	Carmen del Aguila	Banco Universal	Operaciones	Sup. Internacional	✓	✓	✓	✓
5	19	12945	Fermin Gomez	Banco Universal	Computo	Sup. Redes	✓	✓	✓	✓
6	23	12998	Noemí Avendaño	Banco Universal	Gerencia General	Secretaria	✓	✓	✓	✓
7	27	13456	Rony Bolivar	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. Cajas	✓	✓	✓	✓
8	31	13567	Victor Arrecis	Banco Universal	Operaciones	Gerente	✓	✓	✓	✓
9	35	14589	John Smith	Banco Universal	Computo	Gerente	✓	✓	✓	✓
10	39	14678	Bernarda López	Banco Universal	Operaciones	Supervisor de Caja y	✓	✓	✓	✓
11	43	15930	Roxana de la Sierra	Banco Universal	Compras	Jefe de Compras	✓	✓	✓	✓
12	47	16003	Berta Bernardes	Banco Universal	Call Center	Sup. Call Center	✓	✓	✓	✓
13	51	20890	Juan Avendaño	Banco Universal	Créditos Corp.	Analista de Créd.	✓	✓	✓	✓
14	55	20934	Enrique Virula	Banco Universal	Créditos Corp.	Gerente	✓	✓	✓	✓
15	59	21145	Juana Pinzón	Banco Universal	Banca Privada	Ej. Negocios	✓	✓	✓	✓
16	63	22148	Rodolfo López	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. de Cajas	✓	✓	✓	✓
17	67	24768	Carlos López	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. At.Público	✓	✓	✓	✓
18	71	25893	Alfredo Gonzalez	Banco Universal	Créd. Personales	Analista de Créd.	✓	✓	✓	✓
19	75	26894	Pedro Almibar	Banco Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	✓	✓	✓	✓
20	79	27903	Luis Senada	Banco Universal	Banca Privada	Ejec. Negocios	✓	✓	✓	✓
21	83	345	Lina Rosales	Mundimatic	Créditos y Cobros	Jefe de Cobros	✓	✓	✓	✓
22	87	895	Juana Avila	Mundimatic	Afiliaciones	Sup. Afiliaciones	✓	✓	✓	✓
23	91	1012	Dionisio Perez	Mundimatic	Call Center	Sup. Call Center	✓	✓	✓	✓
24	95	2345	Sara Lemus	Mundimatic	Ventas	Sup. Ventas	✓	✓	✓	✓
25	99	4574	Blanca Morales	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	✓	✓	✓	✓
26	103	9034	Oscar Estrada	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	✓	✓	✓	✓
27	107	9778	Juan Guerra	Mundimatic	Contabilidad	Sup. Contabilidad	✓	✓	✓	✓
28	111	10234	Roberto Fuentes	Mundimatic	Finanzas	Gerente Financiero	✓	✓	✓	✓
29	115	10654	Rina Montenegro	Mundimatic	Créditos y Cobros	Cobrador Nocturno	✓	✓	✓	✓
30	119	11908	Vivian Montenegro	Mundimatic	Computo	Sup. Sistema	✓	✓	✓	✓
31	123	12003	Carlos Farfan	Mundimatic	Computo	Jefe de Digitación	✓	✓	✓	✓
32	127	12567	Carlos Castellanos	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	✓	✓	✓	✓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia de proyecciones, declaraciones juradas ISR y planillas IVA</u> <u>Período 2006</u>	RE-13 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 09-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre del Empleado	Empresa	Departamento	Puesto	Proyección ISR	Declaración Definitiva	Planilla IVA sellada por SAT	Devolución o retención efectuada en el 2007
33	131	12894	Elvira Acevedo	Mundimatic	Créditos y Cobros	Analista de Créd.	✓	✓	✓	✓
34	135	13567	Rodrigo Revolorio	Mundimatic	Afiliaciones	Sup. Afiliaciones	✓	✓	✓	✓
35	139	13897	Diego de la Vega	Mundimatic	Ventas	Jefe de Ventas	✓	✓	✓	✓
36	143	14002	Berni Ibarra	Mundimatic	Créditos y Cobros	Sup. Digitación	✓	✓	✓	✓
37	147	14689	Daniel Zaldaña	Mundimatic	Créditos y Cobros	Cobrador Diurno	✓	✓	✓	✓
38	151	14876	Rosa España	Mundimatic	Finanzas	Secretaria Gerente F	✓	✓	✓	✓
39	155	15006	Ronaldo de León	Mundimatic	Créditos y Cobros	Jefe de Créditos	✓	✓	✓	✓
40	159	15103	Zully Velasquez	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	✓	✓	✓	✓
41	163	15403	José de la Cruz	Mundimatic	Afiliaciones	Sup. Afiliaciones	✓	✓	✓	✓
42	167	16894	Napoleón Reyes	Mundimatic	Contabilidad	Sup. Contabilidad	✓	✓	✓	✓
43	171	17245	Dionel Bordon	Mundimatic	Créditos y Cobros	Cobrador Diurno	✓	✓	✓	✓
44	175	18345	Nataly Gallardo	Mundimatic	Administrativo	Secretaria	✓	✓	✓	✓
45	179	19234	Nelly Morales	Mundimatic	Compras	Asist. Compras	✓	✓	✓	✓
46	183	20034	Jennifer Peña	Mundimatic	Ventas	Sup. Ventas	✓	✓	✓	✓
47	187	20543	Victor Rodriguez	Mundimatic	Ventas	Jefe Fidelización	✓	✓	✓	✓
48	191	94	Pedro Simón	Sol y Valores	Inversiones	Asist. Inversiones	✓	✓	✓	✓
49	195	96	Roberto Diez	Sol y Valores	Tesorería	Tesorero	✓	✓	✓	✓
50	199	104	Carmen Retana	Sol y Valores	Tesorería	Asist. Cambio	✓	✓	✓	✓
Total Deficiencias Detectadas							0	0	0	0

Referencias:

✓= Documento de respaldo verificado físicamente
 X= No existe documento de respaldo

Determinación de la muestra por el método sistemático:

Universo: 200 empleados Rango: Universo/Muestra
 Muestra a seleccionar: 50 Alcance: 25%
 Rango: 200/50 Rango: 4
 Primer número aleatorio: 1 Punto de partida número entre 1 y 4 = 2
 Primer código = 1 +2=3, segundo código = 3+4=7.....

Fuente: Información extraída de declaraciones ISR (proyecciones y definitivas), Planillas IVA SAT 1111 y recibos de devolución ISR firmada por empleados, todos los documentos proporcionados por jefe de compensación y beneficios.

Conclusión: De acuerdo a nuestra revisión efectuada, concluimos que los controles implementados para la retención de ISR a empleados de la organización con razonablemente adecuados, ya que no se detectaron deficiencias que pudieran afectar el cumplimiento del objetivo planteado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia orden de juez competente para descuento judicial</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-14	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 09-02-07 Fecha: 16-02-07

Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Orden de Juez	Monto
20890	Juan Carlos Avendaño	Banco Universal	Créditos Corporativos	Analista de Créditos	✓	459.00
15930	Roxana de la Sierra	Banco Universal	Compras	Jefe de Compras	✓	781.63
22148	Rodolfo José López	Banco Universal	Servicios Bancarios	Coordinador de Cajas	✓	345.00
17245	Dionel Bordon	Mundimatic	Créditos y Cobros	Cobrador Diurno	✓	234.00
Total Inconsistencias					0	

Referencias:

✓ =Verificado contra documento físico

✗ =Datos extraídos de nóminas mensuales de sueldos

Fuente: Información extraída de orden de descuento judicial y nóminas, ambos proporcionados por jefe de compensación y beneficios.

Conclusión: De acuerdo a nuestras pruebas efectuadas, concluimos que los controles implementados para los descuentos judiciales a empleados de la organización, son razonablemente adecuados, ya que no se detectaron deficiencias que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos planteados.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación de comisiones sobre ventas tarjetas de crédito</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-15	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 08-02-07 Fecha: 16-02-07

Mes	Banco Universal			Mundimatic			Sol y Valores		
	Comisiones según nómina	Comisiones según auxiliar	Diferencia	Comisiones según nómina	Comisiones según auxiliar	Diferencia	Comisiones según nómina	Comisiones según auxiliar	Diferencia
Enero	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	896,000.00	↙ 896,000.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Febrero	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	887,454.00	↙ 887,454.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Marzo	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	903,400.00	↙ 903,400.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Abril	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	899,342.00	↙ 899,342.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Mayo	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	865,409.00	↙ 865,409.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Junio	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	904,654.00	↙ 904,654.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Julio	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	934,854.00	↙ 934,854.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Agosto	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	902,434.00	↙ 902,434.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Septiembre	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	865,468.00	↙ 865,468.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Octubre	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	898,345.00	↙ 898,345.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Noviembre	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	903,493.00	↙ 903,493.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00
Diciembre	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00	900,000.00	↙ 900,000.00 ↘	0.00	0.00	↙ 0.00 ↘	0.00

Referencias:

↙ = Datos extraídos de nóminas mensuales de sueldos proporcionadas por jefe de compensación y beneficios

↘ = Datos verificados contra controles auxiliares, proporcionados por jefe de ventas de tarjetas de crédito

Conclusión: De acuerdo a nuestras pruebas efectuadas, concluimos que los controles implementados para el control de pago de comisiones por ventas de tarjetas, para empleados del departamento de ventas, son razonablemente adecuados, ya que no existen diferencias significativas entre los totales mensuales por concepto de comisiones incluidos en las nóminas mensuales y los totales por estos mismos conceptos incluidos en los controles auxiliares, durante el período 2006.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Adecuado cálculo de comisiones periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-16 1/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 09-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Número Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Comisiones correspondientes al mes	No de Tarjetas Vendidas	Comisión por Tarjeta	Total Comisiones Según Auditoría Interna	Total comisiones según auxiliar	Diferencia	Total comisiones Según Nómina	Diferencia
1	3	985	Carlos Guerra	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	18	100.00	1,800.00	1,800.00	-	1,800.00	-
2	6	998	Jenny Conde	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-
3	9	1002	Jose Rodriguez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-
4	12	1030	Leonardo Solon	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-
5	15	1234	Robeto Avila	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-
6	18	1836	Rita Sartí	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	9	100.00	900.00	900.00	-	900.00	-
7	21	2043	Ronald McIlanon	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	12	100.00	1,200.00	1,200.00	-	1,200.00	-
8	24	2156	Rodrigo Batzún	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	40	100.00	4,000.00	4,000.00	-	4,000.00	-
9	27	2345	Walter Rax	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-
10	30	2986	Alejandra Roldan	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	42	100.00	4,200.00	4,200.00	-	4,200.00	-
11	33	3025	Roberta del Aguila	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	23	100.00	2,300.00	2,300.00	-	2,300.00	-
12	36	3453	Karla Barilas	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	37	100.00	3,700.00	3,700.00	-	3,700.00	-
13	39	3553	Rosendo Robles	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-
14	42	4034	Juan Rodas	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	19	100.00	1,900.00	1,900.00	-	1,900.00	-
15	45	4574	Blanca Morales	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	17	100.00	1,700.00	1,700.00	-	1,700.00	-
16	48	4668	Rosa Rivas	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-
17	51	4790	Benjamin Monterros	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	24	100.00	2,400.00	2,400.00	-	2,400.00	-
18	54	5003	Jessica Rosales	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	28	100.00	2,800.00	2,800.00	-	2,800.00	-
19	57	5034	Rogelio Cu	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	29	100.00	2,900.00	2,900.00	-	2,900.00	-
20	60	5190	Juana Santiago	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	36	100.00	3,600.00	3,600.00	-	3,600.00	-
21	63	5345	Maribel Guardia	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-
22	66	5470	Josefina Gomez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	27	100.00	2,700.00	2,700.00	-	2,700.00	-
23	69	5678	Camilo Sexto Blanco	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	33	100.00	3,300.00	3,300.00	-	3,300.00	-
24	72	5904	Enrique Iglesias	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-
25	75	6004	Roxana Ley	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Marzo	23	100.00	2,300.00	2,300.00	-	2,300.00	-
26	78	6087	Veronica Hernandez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	28	100.00	2,800.00	2,800.00	-	2,800.00	-
27	81	6346	Jorge Serrano	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	28	100.00	2,800.00	2,800.00	-	2,800.00	-
28	84	6390	José Hernandez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	14	100.00	1,400.00	1,400.00	-	1,400.00	-
29	87	6789	Claudia López	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	29	100.00	2,900.00	2,900.00	-	2,900.00	-
30	90	6894	Milvia Garrido	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	18	100.00	1,800.00	1,800.00	-	1,800.00	-
31	93	6997	Antonio Rax	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	28	100.00	2,800.00	2,800.00	-	2,800.00	-
32	96	7098	Ana Cano	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	39	100.00	3,900.00	3,900.00	-	3,900.00	-

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Adecuado cálculo de comisiones periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-16 2/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 09-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Número Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Comisiones correspondientes al mes	No de Tarjetas	Ventidas	Comisión por Tarjeta	Total Comisiones Según Auditoria Interna	Total comisiones según auxiliar	Diferencia	Total comisiones Según Nómina	Diferencia
33	99	7148	Carmelina Montero	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-	
34	102	7345	Luis Alegría	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	44	100.00	4,400.00	4,400.00	-	4,400.00	-	
35	105	7443	Ana Ruano	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	23	100.00	2,300.00	2,300.00	-	2,300.00	-	
36	108	7489	Rosario Rodas	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-	
37	111	7678	Hilda Ruiz	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	39	100.00	3,900.00	3,900.00	-	3,900.00	-	
38	114	7893	Jonathan Domingue	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	28	100.00	2,800.00	2,800.00	-	2,800.00	-	
39	117	7993	Rosa Rodas	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	44	100.00	4,400.00	4,400.00	-	4,400.00	-	
40	120	8345	Reyna Urrutia	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-	
41	123	8567	Ernesto Gonzalez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	44	100.00	4,400.00	4,400.00	-	4,400.00	-	
42	126	8643	Etelvina López	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	18	100.00	1,800.00	1,800.00	-	1,800.00	-	
43	129	8874	Ronald Batz	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	45	100.00	4,500.00	4,500.00	-	4,500.00	-	
44	132	9034	Oscar Estrada	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-	
45	135	9145	Daniel Escobar	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-	
46	138	9234	Berni Sol	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	64	100.00	6,400.00	6,400.00	-	6,400.00	-	
47	141	9674	Lorena Juarez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	33	100.00	3,300.00	3,300.00	-	3,300.00	-	
48	144	9867	Carlos Medina	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	76	100.00	7,600.00	7,600.00	-	7,600.00	-	
49	147	9976	Victor Jolon	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	56	100.00	5,600.00	5,600.00	-	5,600.00	-	
50	150	10434	Alma Morales	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Junio	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-	
51	153	10659	Marta Bonilla	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	44	100.00	4,400.00	4,400.00	-	4,400.00	-	
52	156	11678	Dora Bamaca	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	56	100.00	5,600.00	5,600.00	-	5,600.00	-	
53	159	11789	Miguel Reyes	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-	
54	162	11890	Elena Pleitez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	11	100.00	1,100.00	1,100.00	-	1,100.00	-	
55	165	11904	Brenda Rojas	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-	
56	168	11978	Rolando Mayén	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	35	100.00	3,500.00	3,500.00	-	3,500.00	-	
57	171	12098	German Bermudez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-	
58	174	12145	Nicolas Mayen	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	29	100.00	2,900.00	2,900.00	-	2,900.00	-	
59	177	12256	Antonio Cusx	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	44	100.00	4,400.00	4,400.00	-	4,400.00	-	
60	180	12345	Aroldo Rodriguez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	14	100.00	1,400.00	1,400.00	-	1,400.00	-	
61	183	12567	Carlos Castellanos	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	9	100.00	900.00	900.00	-	900.00	-	
62	186	12789	Marta Luna	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	11	100.00	1,100.00	1,100.00	-	1,100.00	-	
63	189	12894	Sonia del Cid	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	36	100.00	3,600.00	3,600.00	-	3,600.00	-	
64	192	12997	Dora Ohoy	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	20	100.00	2,000.00	2,000.00	-	2,000.00	-	

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Adecuado cálculo de comisiones periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-16 3/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 09-02-07 Fecha: 16-02-07

No.	Número Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Comisiones correspondientes al mes	No de Tarjetas	Vendidas	Comisión por Tarjeta	Total Comisiones Según Auditoria Interna	Total comisiones según auxiliar	Diferencia	Total comisiones Según Nomina	Diferencia
65	195	13045	Andrea Lopez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	30	100.00	3,000.00	3,000.00	-	3,000.00	-	
66	198	13089	Torbio Morales	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	25	100.00	2,500.00	2,500.00	-	2,500.00	-	
67	201	13123	Justo Escobar	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	35	100.00	3,500.00	3,500.00	-	3,500.00	-	
68	204	13456	John Aju	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	30	100.00	3,000.00	3,000.00	-	3,000.00	-	
69	207	13675	Mynor Smith	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	30	100.00	3,000.00	3,000.00	-	3,000.00	-	
70	210	13987	Rodolfo Gomez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	26	100.00	2,600.00	2,600.00	-	2,600.00	-	
71	213	14023	Jaime Baran	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-	
72	216	14056	Dionisio Lorenzana	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	43	100.00	4,300.00	4,300.00	-	4,300.00	-	
73	219	14234	Francisco Lux	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	24	100.00	2,400.00	2,400.00	-	2,400.00	-	
74	222	14456	Doroteo Perez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	26	100.00	2,600.00	2,600.00	-	2,600.00	-	
75	225	14784	Edelmira Equite	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Septiembre	33	100.00	3,300.00	3,300.00	-	3,300.00	-	
76	228	14894	Benjamín Silva	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	18	100.00	1,800.00	1,800.00	-	1,800.00	-	
77	231	15103	Zully Saavedra	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-	
78	234	15784	Ernesto Bamaca	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	23	100.00	2,300.00	2,300.00	-	2,300.00	-	
79	237	16345	Berta Mancilla	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	45	100.00	4,500.00	4,500.00	-	4,500.00	-	
80	240	16457	Sara Lemus	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	18	100.00	1,800.00	1,800.00	-	1,800.00	-	
81	243	16777	Rocio Adonai	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	16	100.00	1,600.00	1,600.00	-	1,600.00	-	
82	246	17845	Betsy Hernandez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	34	100.00	3,400.00	3,400.00	-	3,400.00	-	
83	249	18456	Agapito Roldan	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	18	100.00	1,800.00	1,800.00	-	1,800.00	-	
84	252	18789	Juan Reyes	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-	
85	255	19567	René Tobar	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	23	100.00	2,300.00	2,300.00	-	2,300.00	-	
86	258	19898	Diego Voyaguer	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	14	100.00	1,400.00	1,400.00	-	1,400.00	-	
87	261	20667	Luis Chiquitó	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	18	100.00	1,800.00	1,800.00	-	1,800.00	-	
88	264	20675	Karla Reynoso	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	11	100.00	1,100.00	1,100.00	-	1,100.00	-	
89	267	20691	Rosa Reyes	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	22	100.00	2,200.00	2,200.00	-	2,200.00	-	
90	270	20695	Jennifer Peña	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	14	100.00	1,400.00	1,400.00	-	1,400.00	-	
91	273	20719	Edgar González	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	23	100.00	2,300.00	2,300.00	-	2,300.00	-	
92	276	20723	Rosa Nieves	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	18	100.00	1,800.00	1,800.00	-	1,800.00	-	
93	279	20763	Maricruz Orozco	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	23	100.00	2,300.00	2,300.00	-	2,300.00	-	
94	282	20799	Ovidio Morales	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	14	100.00	1,400.00	1,400.00	-	1,400.00	-	
95	285	20823	Reyna Revolorio	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	9	100.00	900.00	900.00	-	900.00	-	
96	288	20847	Claudio Gramajo	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Diciembre	11	100.00	1,100.00	1,100.00	-	1,100.00	-	

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación sueldo líquido periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>		RE-17 1/4	
		Preparó: MG	Fecha: 12-02-07
		Revisó: JR	Fecha: 19-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Pago correspondientes al mes	Líquido a recibir según nómina	Depósito en cuenta monetaria	Diferencia	Boleta de pago firmada	Líquido a recibir según boleta	Diferencia	Tarjeta de Asistencia
1	7	78	Carlos Rodriguez	Sol y Valores	Inversiones	Asist. Inversiones	Septiembre	1,793.88	1,793.88	✓	✓	1,793.88	-	✓
2	19	98	Norma Bolaños	Sol y Valores	Administrativo	Recepcionista	Junio	1,568.03	1,568.03	-	✓	1,568.03	-	X
3	31	112	Marilyn Robles	Sol y Valores	Tesoreria	Sec. Tesoreria	Junio	1,568.03	1,568.03	-	✓	1,568.03	-	✓
4	43	148	Rodolfo Maldonado	Sol y Valores	Inversiones	Asistente de Inversic	Junio	1,793.88	1,793.88	-	✓	1,793.88	-	✓
5	55	895	Juana Avila	Mundimatic	Afilaciones	Sup. Afilaciones	Marzo	2,448.43	2,448.43	-	X	-	-	✓
6	67	1030	Leonardo Solon	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Marzo	3,119.73	3,119.73	-	✓	3,119.73	-	✓
7	79	2156	Rodrigo Batzún	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Marzo	4,832.79	4,832.79	-	✓	4,832.79	-	X
8	91	3453	Karla Barillas	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Marzo	4,547.28	4,547.28	-	✓	4,547.28	-	✓
9	103	4574	Blanca Morales	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Marzo	2,123.03	2,123.03	-	✓	2,123.03	-	✓
10	115	4668	Rosa Rivas	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Marzo	3,119.73	3,119.73	-	✓	3,119.73	-	✓
11	127	5190	Juana Santiago	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Marzo	4,452.11	4,452.11	-	X	-	-	✓
12	139	5904	Enrique Cubero	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Marzo	4,261.77	4,261.77	-	✓	4,261.77	-	✓
13	151	6390	José Hernandez	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Junio	2,358.37	2,358.37	-	✓	2,358.37	-	✓
14	163	7098	Ana Cano	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Junio	4,737.62	4,737.62	-	✓	4,737.62	-	X
15	175	7489	Rosario Rodas	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Junio	3,119.73	3,119.73	-	✓	3,119.73	-	✓
16	187	8345	Reyna Urrutia	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Junio	3,119.73	3,119.73	-	✓	3,119.73	-	✓
17	199	8765	Juan Toja	Banco Universal	Contabilidad	Asist. Contabilidad	Marzo	1,793.88	1,793.88	-	✓	1,793.88	-	✓
18	211	9003	Diana Aznar	Banco Universal	Gerencia	Sec Gerencia Gral	Marzo	2,019.73	2,019.73	-	✓	2,019.73	-	✓
19	223	9034	Oscar Cabrera	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Junio	3,119.73	3,119.73	-	✓	3,119.73	-	✓
20	235	9345	Juana Aroche	Banco Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	Marzo	2,382.43	2,382.43	-	✓	2,382.43	-	X
21	247	9867	Carlos Medina	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Junio	8,258.91	8,258.91	-	✓	8,258.91	-	✓
22	259	10030	Diego Luna	Banco Universal	Administrativo	Mensajero	Marzo	1,342.18	1,342.18	-	✓	1,342.18	-	✓
23	271	10234	Roberto Samayoa	Mundimatic	Finanzas	Gerente Financiero	Marzo	9,583.33	9,583.33	-	✓	9,583.33	-	✓
24	283	10646	Edna Lima	Banco Universal	Créditos y Cobros	Recepcionista	Marzo	1,342.18	1,342.18	-	✓	1,342.18	-	✓
25	295	11445	Juan Estrada	Banco Universal	Contabilidad	Contador General	Marzo	3,702.53	3,702.53	-	✓	3,702.53	-	✓
26	307	11678	Dora Bamaca	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Septiembre	6,355.51	6,355.51	-	✓	6,355.51	-	✓
27	319	11978	Rolando Mayén	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Septiembre	4,356.94	4,356.94	-	✓	4,356.94	-	X
28	331	12003	Carlos Farfan	Mundimatic	Computo	Jefe de Digitación	Marzo	3,537.53	3,537.53	-	✓	3,537.53	-	✓
29	343	12345	Aroldo Robles	Mundimatic	Ventas	Ejecutivo de Ventas	Septiembre	2,358.37	2,358.37	-	✓	2,358.37	-	✓
30	355	12578	Maximiliano Gonzalez	Banco Universal	Administrativo	Mensajero	Marzo	1,342.18	1,342.18	-	✓	1,342.18	-	✓
31	367	12945	Femín Gomez	Banco Universal	Computo	Sup. Redes	Junio	2,415.43	2,415.43	-	✓	2,415.43	-	✓
32	379	12997	Dora Ohoy	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Septiembre	2,929.39	2,929.39	-	✓	2,929.39	-	✓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación sueldo líquido periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-17 2/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 12-02-07 Fecha: 19-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Pago correspondientes al mes	Líquido a recibir según nomina	Depósito en cuenta monetaria	Diferencia	Boleta de pago firmada	Líquido a recibir según boleta	Diferencia	Tarjeta de Asistencia
33	391	13274	Juana Batres	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Junio	1,206.67	1,206.67	✓	✓	1,206.67	-	✓
34	403	13456	Rony Bolivar	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. de Cajas	Junio	2,019.73	2,019.73	-	✓	2,019.73	-	✓
35	415	13456	John Aju	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Septiembre	3,881.09	3,881.09	-	✓	3,881.09	-	✓
36	427	13567	Rodrigo Revolorio	Mundimatic	Afilaciones	Sup. Afilaciones	Marzo	2,426.43	2,426.43	-	✓	2,426.43	-	✓
37	439	13789	Bladimir del Aguila	Banco Universal	Créditos y Cobros	Cobrador Nocturno	Junio	1,342.18	1,342.18	-	✓	1,342.18	-	✓
38	451	14056	Dionisio Lorenzana	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Septiembre	5,118.30	5,118.30	-	✓	5,118.30	-	✓
39	463	14589	John Smith	Banco Universal	Computo	Gerente Cómputo	Junio	7,887.53	7,887.53	-	✓	7,887.53	-	✓
40	475	14689	Daniel Zalcaña	Mundimatic	Créditos y Cobros	Cobrador Diurno	Junio	2,404.43	2,404.43	-	✓	2,404.43	-	✓
41	487	14776	Bernardo López	Banco Universal	Mercadeo	Jefe de Mercadeo	Septiembre	4,573.93	4,573.93	-	✓	4,573.93	-	✓
42	499	14830	Walter de León	Banco Universal	Proyectos	Asist. Proyectos	Septiembre	1,793.88	1,793.88	-	✓	1,793.88	-	✓
43	511	14894	Benjamín Silva	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	2,739.05	2,739.05	-	✓	2,739.05	-	✓
44	523	15103	Zully Velasquez	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Junio	2,683.05	2,683.05	-	✓	2,683.05	-	✓
45	535	15230	Carlos Bolaños	Banco Universal	Operaciones	Asistente SIF	Septiembre	1,793.88	1,793.88	-	✓	1,793.88	-	✓
46	547	15345	Franciso López	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Septiembre	1,206.67	1,206.67	-	X	-	-	✓
47	559	15678	Roxana Miguel	Banco Universal	Contraloría	Asist. Contraloría	Septiembre	1,793.88	1,793.88	-	✓	1,793.88	-	✓
48	571	15784	Ernesto Bamaca	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	3,214.90	3,214.90	-	✓	3,214.90	-	✓
49	583	15930	Roxana de la Sierra	Banco Universal	Compras	Jefe de Compras	Junio	4,473.93	4,473.93	-	✓	4,473.93	-	X
50	595	16221	Benjamín Rosales	Banco Universal	Créditos y Cobros	Cobrador Diurno	Septiembre	1,342.18	1,342.18	-	✓	1,342.18	-	X
51	607	17240	Jose López	Mundimatic	Afilaciones	Ej. Afilaciones	Diciembre	1,346.24	1,346.24	-	X	-	-	✓
52	619	17245	Dionel Bordon	Mundimatic	Créditos y Cobros	Cobrador Diurno	Septiembre	2,382.43	2,382.43	-	✓	2,382.43	-	✓
53	631	17845	Betsy Hernandez	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	4,261.77	4,261.77	-	✓	4,261.77	-	X
54	643	17890	Ana López	Banco Universal	Créditos y Cobros	Sup. Cobros	Septiembre	2,471.43	2,471.43	-	✓	2,471.43	-	✓
55	655	18002	Brenda Revolorio	Banco Universal	Proyectos	Jefe de Proyectos	Septiembre	4,273.93	4,273.93	-	✓	4,273.93	-	✓
56	667	18367	Juan Arriaga	Mundimatic	Call Center	Sup. Call Center	Diciembre	2,471.43	2,471.43	-	✓	2,471.43	-	✓
57	679	18567	Nicolas Ambrosio	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. de Cajas	Septiembre	2,019.73	2,019.73	-	✓	2,019.73	-	✓
58	691	19432	Benedicto López	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Septiembre	1,206.67	1,206.67	-	✓	1,206.67	-	✓
59	703	19898	Diego Voyaguer	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	2,358.37	2,358.37	-	✓	2,358.37	-	✓
60	715	20034	Jennifer Peña	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Septiembre	6,076.53	6,076.53	-	✓	6,076.53	-	✓
61	727	20303	Esteban Batres	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Marzo	1,206.67	1,206.67	-	X	-	-	✓
62	739	20667	Luis Vargas	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	septiembre	2,263.20	2,263.20	-	✓	2,263.20	-	✓
63	751	20683	Ribery Tellez	Mundimatic	Afilaciones	Jefe de POS	Diciembre	2,471.43	2,471.43	-	✓	2,471.43	-	X
64	763	20695	Jennifer López	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	2,358.37	2,358.37	-	✓	2,358.37	-	✓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación sueldo líquido periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-17 3/4	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 12-02-07 Fecha: 19-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Pago correspondientes al mes	Líquido a recibir según nómina	Depósito en cuenta monetaria	Diferencia	Boleto de pago firmada	Líquido a recibir según boleto	Diferencia	Tarjeta de Asistencia
65	775	20699	Rita España	Mundimatic	Cumplimiento	Asist. Cump.	Diciembre	1,793.88	1,793.88	✓	✓	1,793.88	-	✓
66	787	20715	Reyna Doris	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Troquelador	Diciembre	1,342.18	1,342.18	-	✓	1,342.18	-	✓
67	799	20731	Milvia Garrido	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	Diciembre	1,342.18	1,342.18	-	✓	1,342.18	-	✓
68	811	20747	Luis Ramírez	Mundimatic	Creditos y Cobros	Analista de Créd.	Diciembre	2,019.73	2,019.73	-	✓	2,019.73	-	✓
69	823	20763	Maricruz Orozco	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	2,263.20	2,263.20	-	X	-	-	✓
70	835	20779	Griselda Revolorio	Mundimatic	Contabilidad	Asist. Contabilidad	Diciembre	1,793.88	1,793.88	-	✓	1,793.88	-	✓
71	847	20795	Carlos Ramírez	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	1,977.69	1,977.69	-	✓	1,977.69	-	✓
72	859	20799	Ovidio de León	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	2,358.37	2,358.37	-	X	-	-	✓
73	871	20811	Marlon Mendez	Mundimatic	Ventas	Sup. Ventas	Diciembre	6,076.53	6,076.53	-	X	-	-	✓
74	883	20827	Francisco de Mata	Mundimatic	Em. de Tarjetas	Digitador	Diciembre	1,342.18	1,342.18	-	✓	1,342.18	-	✓
75	895	20843	Guillermo Adonai	Mundimatic	Creditos y Cobros	Sup. Cobros	Diciembre	2,471.43	2,471.43	-	✓	2,471.43	-	X
76	907	20855	Monica Low	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	2,548.71	2,548.71	-	✓	2,548.71	-	✓
77	919	20859	Rolando Rendon	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Diciembre	1,406.67	1,406.67	-	✓	1,406.67	-	✓
78	931	20890	Juan Avendaño	Banco Universal	Créd. Corporativos	Analista de Créd.	Junio	2,437.43	2,437.43	-	✓	2,437.43	-	✓
79	943	21145	Juana Pinzón	Banco Universal	Banca Privada	Ej. Negocios	Junio	2,689.13	2,689.13	-	✓	2,689.13	-	✓
80	955	21456	Karla López	Banco Universal	Call Center	Ej. Call Center	Marzo	1,206.67	1,206.67	-	✓	1,206.67	-	X
81	967	22476	Victor Bolaños	Banco Universal	Operaciones	Asist. Comp.	Marzo	1,568.03	1,568.03	-	✓	1,568.03	-	✓
82	979	23789	Karla de la Rosa	Banco Universal	Serv. Bancarios	Ej. At. Al Público	Junio	1,206.67	1,206.67	-	✓	1,206.67	-	✓
83	991	24303	Julia Romero	Banco Universal	Banca Privada	Ej. Negocios	Junio	2,791.13	2,791.13	-	✓	2,791.13	-	✓
84	1003	24768	Carlos López	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord.At. Público	Junio	2,641.28	2,641.28	-	✓	2,641.28	-	✓
85	1015	25780	Victor Vasquez	Banco Universal	Call Center	Ej. Call Center	Junio	1,206.67	1,206.67	-	X	-	-	✓
86	1027	26894	Pedro Almibar	Banco Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	Marzo	2,437.43	2,437.43	-	✓	2,437.43	-	✓
87	1039	27345	Estuardo Castro	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. Cajas	Marzo	2,019.73	2,019.73	-	✓	2,019.73	-	✓
88	1051	28234	Carlos Pavón	Banco Universal	Legal	Asistente Legal	Septiembre	1,793.88	1,793.88	-	✓	1,793.88	-	✓
89	1063	29346	Bedemice Lopez	Banco Universal	Serv. Bancarios	Ej. At. Al Público	Septiembre	1,206.67	1,206.67	-	✓	1,206.67	-	✓
90	1075	29405	Joselyn Alonzo	Banco Universal	Finanzas	Subgerente Financ.	Septiembre	6,421.43	6,421.43	-	✓	6,421.43	-	✓
91	1087	30668	Luis Rojas	Banco Universal	Contabilidad	Asist. Contabilidad	Marzo	1,793.88	1,793.88	-	✓	1,793.88	-	✓
92	1099	30683	Violeta Avila	Banco Universal	Creditos y Cobros	Asist. Créditos	Marzo	1,206.67	1,206.67	-	✓	1,206.67	-	✓
93	1111	30698	Carlos Salcajá	Banco Universal	Banca Privada	Ej. Negocios	Junio	2,923.13	2,923.13	-	✓	2,923.13	-	✓
94	1123	30713	Doroteo Salvatierra	Banco Universal	Contabilidad	Asist. Contabilidad	Junio	1,793.88	1,793.88	-	✓	1,793.88	-	✓
95	1135	30728	Hilda Ramírez	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Septiembre	1,206.67	1,206.67	-	✓	1,206.67	-	✓
96	1147	30743	Aura Asturias	Banco Universal	Serv. Bancarios	Jefe Clas. Nuevas	Septiembre	3,583.53	3,583.53	-	X	-	-	✓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación sueldos, comisiones y bonificaciones periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-18 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 12-02-07 Fecha: 19-02-07

Banco el Universal, S.A.									
Mes	Sueldos			Comisiones			Bonificaciones		
	Contabilidad	Nomima	Diferencia	Contabilidad	Nomima	Diferencia	Contabilidad	Nomima	Diferencia
Enero	1,447,800.00	1,447,800.00	0.00	0.00	0.00	0.00	167,800.00	167,800.00	0.00
Febrero	1,287,967.00	1,287,967.00	0.00	0.00	0.00	0.00	165,456.00	165,456.00	0.00
Marzo	1,578,933.00	1,579,345.00	-412.00	0.00	0.00	0.00	173,455.00	173,455.00	0.00
Abril	1,567,450.00	1,567,450.00	0.00	0.00	0.00	0.00	171,387.00	171,387.00	0.00
Mayo	1,675,845.00	1,675,938.00	-93.00	0.00	0.00	0.00	172,365.00	172,365.00	0.00
Junio	1,657,894.00	1,657,894.00	0.00	0.00	0.00	0.00	171,879.00	171,897.00	-18.00
Julio	1,654,784.00	1,654,784.00	0.00	0.00	0.00	0.00	171,520.00	171,520.00	0.00
Agosto	1,678,456.00	1,678,456.00	0.00	0.00	0.00	0.00	172,567.00	172,567.00	0.00
Septiembre	1,675,298.00	1,675,298.00	0.00	0.00	0.00	0.00	172,345.00	172,345.00	0.00
Octubre	1,685,467.00	1,685,467.00	0.00	0.00	0.00	0.00	173,402.00	173,402.00	0.00
Noviembre	1,678,903.00	1,678,903.00	0.00	0.00	0.00	0.00	173,401.00	173,401.00	0.00
Diciembre	1,689,456.00	1,689,456.00	0.00	0.00	0.00	0.00	174,309.00	174,309.00	0.00
Totales ~	19,278,253.00	19,278,758.00	-505.00	0.00	0.00	0.00	2,059,886.00	2,059,904.00	-18.00

Mundimatic, S.A.									
Mes	Sueldos			Comisiones			Bonificaciones		
	Contabilidad	Nomima	Diferencia	Contabilidad	Nomima	Diferencia	Contabilidad	Nomima	Diferencia
Enero	1,156,784.00	1,156,784.00	0.00	896,000.00	896,000.00	0.00	113,890.00	113,890.00	0.00
Febrero	1,143,586.00	1,143,586.00	0.00	887,454.00	887,454.00	0.00	111,102.00	111,123.00	-21.00
Marzo	1,178,456.00	1,178,456.00	0.00	903,400.00	903,400.00	0.00	114,245.00	114,245.00	0.00
Abril	1,165,890.00	1,165,890.00	0.00	899,342.00	899,342.00	0.00	113,945.00	113,945.00	0.00
Mayo	1,168,764.00	1,168,734.00	30.00	865,409.00	865,409.00	0.00	114,034.00	114,046.00	-12.00
Junio	1,182,456.00	1,182,456.00	0.00	904,654.00	904,654.00	0.00	114,567.00	114,567.00	0.00
Julio	1,181,345.00	1,181,345.00	0.00	934,854.00	934,854.00	0.00	114,405.00	114,405.00	0.00
Agosto	1,185,890.00	1,185,800.00	90.00	902,434.00	902,434.00	0.00	115,023.00	115,023.00	0.00
Septiembre	1,193,894.00	1,193,894.00	0.00	865,468.00	865,468.00	0.00	115,234.00	115,234.00	0.00
Octubre	1,211,254.00	1,211,254.00	0.00	898,345.00	898,345.00	0.00	118,456.00	118,456.00	0.00
Noviembre	1,234,534.00	1,234,568.00	-34.00	903,493.00	903,493.00	0.00	123,401.00	123,401.00	0.00
Diciembre	1,250,000.00	1,250,000.00	0.00	900,000.00	900,000.00	0.00	125,000.00	125,000.00	0.00
Totales ~	14,252,853.00	14,252,767.00	86.00	10,760,853.00	10,760,853.00	0.00	1,393,302.00	1,393,335.00	-33.00

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación sueldos, comisiones y bonificaciones periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-18 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 12-02-07 Fecha: 19-02-07

Sol y Valores									
Mes	Sueldos			Comisiones			Bonificaciones		
	Contabilidad	Nomima	Diferencia	Contabilidad	Nomima	Diferencia	Contabilidad	Nomima	Diferencia
Enero	136,785.00	✓ 136,785.00	✗ 0.00	0.00	✓ 0.00	✗ 0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	✗ 0.00
Febrero	137,250.00	✓ 137,250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	0.00
Marzo	137,250.00	✓ 137,250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	0.00
Abril	137,250.00	✓ 137,250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	0.00
Mayo	140,750.00	✓ 140,750.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,500.00	✓ 7,500.00	0.00
Junio	137,250.00	✓ 137,250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	0.00
Julio	137,250.00	✓ 137,250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	0.00
Agosto	137,250.00	✓ 137,250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	0.00
Septiembre	137,250.00	✓ 137,250.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	0.00
Octubre	136,750.00	✓ 136,750.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	0.00
Noviembre	136,750.00	✓ 136,750.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7,250.00	✓ 7,250.00	0.00
Diciembre	140,250.00	✓ 140,250.00	0.00	0.00	✓ 0.00	✗ 0.00	7,500.00	✓ 7,500.00	✗ 0.00
Totales ~	1,652,035.00	1,652,035.00	0.00	0.00	0.00	0.00	87,500.00	87,500.00	0.00

Referencias:

- ✓ =Verificado contra diario mayor general
- ✗ =Datos extraídos de nóminas mensuales de sueldos proporcionadas por jefe de compensación y beneficios
- ~ =Sumado

Conclusión:

De acuerdo a nuestra revisión efectuada, concluimos que los controles implementados para el registro contable de sueldos, comisiones y bonificaciones, son razonablemente adecuados, ya que no se detectaron diferencias significativas que pudieran afectar el objetivo planteado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación sueldos, comisiones y bonificaciones contra reporte enviado al</u> <u>Ministerio de Trabajo periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-19	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 13-02-07 Fecha: 19-02-07

Banco el Universal, S.A.								
Total sueldos periodo 2006			Total Comisiones periodo 2006			Total Bonificaciones periodo 2006		
Reporte	Nomima	Diferencia	Reporte	Nomima	Diferencia	Reporte	Nomima	Diferencia
19,278,758.00	19,278,758.00 ✓	0.00	0.00	0.00 ✓	0.00	2,059,904.00	2,059,904.00 ✓	0.00

Mundimatic								
Total sueldos periodo 2006			Total Comisiones periodo 2006			Total Bonificaciones periodo 2006		
Reporte	Nomima	Diferencia	Reporte	Nomima	Diferencia	Reporte	Nomima	Diferencia
14,252,767.00	14,252,767.00 ✓	0.00	10,760,853.00	10,760,853.00 ✓	0.00	1,393,335.00	1,393,335.00 ✓	0.00

Sol y Valores								
Total sueldos periodo 2006			Total Comisiones periodo 2006			Total Bonificaciones periodo 2006		
Reporte	Nomima	Diferencia	Reporte	Nomima	Diferencia	Reporte	Nomima	Diferencia
1,652,035.00	1,652,035.00 ✓	0.00	0.00	0.00 ✓	0.00	87,500.00	87,500.00 ✓	0.00

Referencias:

- ✓ =Verificado contra reporte enviado al Ministerio de Trabajo, proporcionado por jefe de compensación y beneficios
 ✗ =Datos extraídos de nóminas mensuales de sueldos, proporcionadas por jefe de compensación y beneficios

Conclusión: De acuerdo a nuestra revisión efectuada, concluimos que los controles implementados para el adecuado cumplimiento del inciso a) del artículo 61 del Código de Trabajo, son razonablemente adecuados, ya que no se detectaron diferencias significativas entre los sueldos, bonificaciones y comisiones reportados al Ministerio de Trabajo y los totales por estos registros incluidos en los reportes de nóminas.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Prueba global de prestaciones laborales periodo 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-20	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 13-02-07 Fecha: 19-02-07

Banco Universal S.A.	
Aguinaldo	Total sueldos al 31-12-06 Q19,278,253 X 8.33% = 1,605,878 (1)
Bono 14	Total sueldos al 31-12-06 Q19,278,253 X 8.33% = 1,605,878 (2)
Indemnización	Total sueldos al 31-12-06 Q19,278,253 X 8.33% = 1,605,878 + Aguinaldo/12 = 133,823 + Bono 14/12 = 133,823 = Total Indemnización = 1,873,524 (3)
Mundimatic, S.A.	
Aguinaldo	Total sueldos al 31-12-06 Q14,252,853 + Comisiones Q10,760,853 = 25,013,706 X 8.33% = 2,083,642 (4)
Bono 14	Total sueldos al 31-12-06 Q14,252,853 + Comisiones Q10,760,853 = 25,013,706 X 8.33% = 2,083,642 (5)
Indemnización	Total sueldos y comisiones al 31-12-06 Q25,013,706 X 8.33% = 2,083,642 + Aguinaldo/12 = 173,637 + Bono 14/12 = 173,637 = Total Indemnización = 2,430,916 (6)
Sol y Valores, S.A.	
Aguinaldo	Total sueldos al 31-12-06 Q1,652,035 X 8.33% = 137,616 (7)
Bono 14	Total sueldos al 31-12-06 Q1,652,035 X 8.33% = 137,616 (8)
Indemnización	Total sueldos al 31-12-06 Q1,652,035 X 8.33% = 137,616 + Aguinaldo/12 = 11,468 + Bono 14/12 = 11,468 = Total Indemnización = 160,552 (9)

	Banco Universal				Mundimatic				Sol y Valores		
	Contabilidad	Auditoria	Diferencia		Contabilidad	Auditoria	Diferencia		Contabilidad	Auditoria	Diferencia
Aguinaldo	140,732.00	1,605,878.00 (1)	(1,465,146.00) A)	179,095.00	2,083,642.00 (4)	(1,904,547.00) A)	11,683.00	137,616.00 (7)	(125,933.00) A)		
Bono 14	838,195.00	1,605,878.00 (2)	(767,683.00) B)	1,054,704.00	2,083,642.00 (5)	(1,028,938.00) B)	68,764.00	137,616.00 (8)	(68,852.00) B)		
Indemnización	2,023,854.00	1,873,524.00 (3)	150,330.00 C)	2,567,890.00	2,430,916.00 (6)	136,974.00 C)	163,456.00	160,552.00 (9)	2,904.00 C)		

Referencias:

✓ = Verificado contra DMG al 31-12-06

A) = Se verificó en DMG debito a la reserva por la diferencia como parte del pago de aguinaldo correspondiente al 2006

B) = Se verificó en DMG debito a la reserva por la diferencia como parte del pago de Bono 14 correspondiente al 2005-2006

C) = Exceso de reserva

Conclusión: De acuerdo a nuestra revisión efectuada, concluimos que los controles implementados para el cálculo y registro de estimaciones para prestaciones laborales son razonablemente adecuados, ya que no se detectaron deficiencias que pudieran afectar el objetivo planteado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Lapso de tiempo en gestiones de baja y pagos no correspondientes, período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-21 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 14-02-07 Fecha: 19-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Fecha Ingreso	Fecha de Baja	Fecha Gestión	Diferencia	Deposito Posterior a Baja	Descuento en Liquidación	No Recuperado
1	3	876	Carlos Peralta	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	27-Jul-03	08-Sep-06	08-Sep-06	-4	-	-	-
2	7	917	Luida Salguero	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	29-Oct-03	27-Mar-06	08-Abr-06	-12	813.00	-	813.00
3	11	1003	Leonidas Campo	Mundimatic	Contabilidad	Asist. Contabilidad	03-Nov-03	25-Nov-06	07-Dic-06	-12	1,569.00	-	1,569.00
4	15	1160	Mathias de la Rosa	Mundimatic	Afiliaciones	Ej. Afiliaciones	02-Ene-04	18-Dic-06	22-Dic-06	-4	-	-	-
5	19	2041	Bladimir Ordoñez	Mundimatic	Call Center	Sup. Call Center	03-Mar-04	14-Oct-06	15-Oct-06	-1	-	-	-
6	23	2880	Juana de Arco	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	14-Jun-04	04-Ene-06	07-Ene-06	-3	-	-	-
7	27	3668	José Luis Azurdia	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Diurno	18-Ago-04	24-Abr-06	05-May-06	-11	1,129.00	1,129.00	-
8	31	4345	Rodolfo Salvatierra	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	31-Oct-04	04-Mar-06	08-Mar-06	-4	-	-	-
9	35	4883	Francisco Gonzalez	Mundimatic	Creditos y Cobros	Sup. Cobros	21-Dic-04	23-Ene-06	31-Ene-06	-8	-	-	-
10	39	5034	Roberto Gomez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	27-Dic-04	18-Nov-06	22-Nov-06	-4	-	-	-
11	43	6904	Rene Delgado	Mundimatic	Contabilidad	Sup. Contabilidad	03-Ene-05	27-Ene-06	04-Feb-06	-8	1,716.00	-	1,716.00
12	47	8642	Luis Guillen	Mundimatic	Call Center	Ej. Call Center	04-Feb-05	26-Jul-06	02-Ago-06	-7	1,265.00	-	1,265.00
13	51	8762	Rosa de la Rosa	Banco Universal	Serv. Bancarios	Ej. At. Al Público	30-Sep-03	14-Dic-06	15-Dic-06	-1	-	-	-
14	55	9001	Rolando Cruz	Banco Universal	Call Center	Ej. Call Center	23-Oct-03	01-Oct-06	03-Oct-06	-2	-	-	-
15	59	9344	Leonidas Revolorio	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	11-Nov-03	31-Mar-06	31-Mar-06	0	-	-	-
16	63	9866	Victor Retana	Mundimatic	Ventas	Sup. Ventas	07-May-05	27-Jul-06	31-Jul-06	-4	-	-	-
17	67	10031	Juan Dávila	Banco Universal	Bca de Personas	Ej. de Negocios	24-Nov-03	25-Abr-06	04-May-06	-9	2,891.00	-	2,891.00
18	71	10235	Jonás Rodríguez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	08-Jun-05	23-Ago-06	31-Ago-06	-8	-	-	-
19	75	10831	Percy Rodas	Banco Universal	Créditos Corp.	Analista de Créd.	26-Dic-03	18-Abr-06	19-Abr-06	-1	-	-	-
20	79	11444	Sara Agustín	Banco Universal	Operaciones	Asist.Comp.	03-Ene-04	15-Mar-06	17-Mar-06	-2	-	-	-
21	83	11788	Rita Jimenez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	14-Jul-05	27-Ago-06	09-Sep-06	-13	813.00	813.00	-
22	87	11977	Blanca Ramirez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	29-Jul-05	12-Dic-06	13-Dic-06	-1	-	-	-
23	91	12344	Bertha León	Mundimatic	Afiliaciones	Ej. Afiliaciones	22-Ago-05	23-Nov-06	18-Dic-06	-25	2,855.00	-	2,855.00
24	95	12577	Julia Valentin	Banco Universal	Operaciones	Asist.Internacional	14-Mar-04	24-Feb-06	28-Feb-06	-4	-	-	-
25	99	12893	Elvia Paiz	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Nocturno	25-Ago-05	13-Nov-06	11-Dic-06	-28	3,331.00	-	3,331.00
26	103	12944	Juana Revolorio	Mundimatic	Ventas	Sup. de Ventas	25-Ago-05	22-Dic-06	23-Dic-06	-1	-	-	-
27	107	13273	Isaac Ramírez	Banco Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	23-Jul-04	12-May-06	15-May-06	-3	-	-	-
28	111	13455	Dolores Anzueto	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	24-Ago-04	04-Ene-06	18-Ene-06	-14	994.00	994.00	-
29	115	13566	Karla Rodriguez	Mundimatic	Call Center	Ej. Call Center	28-Ago-05	14-Oct-06	14-Oct-06	0	-	-	-
30	119	13788	Aquiles Santisteban	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	23-Ago-04	22-Ago-06	31-Ago-06	-8	-	-	-
31	123	14055	Dora González	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	01-Sep-05	14-Jun-06	14-Jun-06	0	-	-	-
32	127	14588	Francisca Fajardo	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. de Cajas	13-Oct-04	12-Nov-06	12-Nov-06	0	-	-	-

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Cálculo de liquidaciones, período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-22 1/3	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 15-02-07 Fecha: 19-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Puesto	Motivo de Retiro	Fecha Ingreso	Fecha de Baja	Sueldo Promedio Últimos 6 meses	Indemnización	Vacaciones	Aginaldo	Bono 14	Total Liquidación S/Auditoría	Total Liquidación S/Compensación	Diferencia
1	3	876	Carlos Peralta	Mundimatic	Ej. de Ventas	Despido	4-27-Jul-03	23-Sep-06	2,356.00	8,539.69	157.07	1,787.98	419.56	10,904.30	10,905.00	(0.70)
2	7	917	Luida Salguero	Mundimatic	Ej. de Ventas	Despido	29-Oct-03	27-Mar-06	2,456.00	6,908.20	491.20	787.27	1,816.77	10,003.43	10,006.00	(2.57)
3	11	1003	Leonidas Campo	Mundimatic	Asist. Contabilidad	Renuncia	03-Nov-03	25-Nov-06	3,500.00	-	116.67	3,452.05	1,419.18	4,987.90	4,990.00	(2.10)
4	15	1160	Mathias de la Rosa	Mundimatic	Ej. Afiliaciones	Despido	02-Ene-04	18-Dic-06	2,500.00	8,638.13	1,166.67	123.29	1,171.23	11,099.32	11,100.00	(0.68)
5	19	2041	Bladimir Ordoñez	Mundimatic	Sup. Call Center	Renuncia	03-Mar-04	14-Oct-06	4,000.00	-	1,200.00	3,484.93	1,161.64	5,846.58	5,850.00	(3.42)
6	23	2880	Juana de Arco	Mundimatic	Ej. de Ventas	Renuncia	14-Jun-04	04-Ene-06	3,043.00	-	811.47	291.79	1,567.35	2,670.61	1,859.00	811.61 a)
7	27	3668	José Luis Azurdia	Mundimatic	Cobrador Diurno	Renuncia	18-Ago-04	24-Abr-06	2,500.00	-	833.33	993.15	2,041.10	3,867.58	3,868.00	(0.42)
8	31	4345	Rodolfo Salvatierra	Mundimatic	Ej. de Ventas	Despido	31-Oct-04	04-Mar-06	2,345.00	3,665.27	390.83	603.92	1,586.89	6,246.91	8,746.00	(2,499.09) b)
9	35	4883	Francisco Gonzalez	Mundimatic	Sup. Cobros	Renuncia	21-Dic-04	23-Ene-06	4,000.00	-	133.33	591.78	2,268.49	2,993.61	2,994.00	(0.39)
10	39	5034	Roberto Gomez	Mundimatic	Ej. de Ventas	Despido	27-Dic-04	18-Nov-06	3,456.00	7,633.18	1,497.60	3,342.38	1,335.06	13,808.22	13,809.00	(0.78)
11	43	6904	Rene Delgado	Mundimatic	Sup. Contabilidad	Renuncia	03-Ene-05	27-Ene-06	3,800.00	-	126.67	603.84	2,196.71	2,927.21	2,927.00	0.21
12	47	8642	Luis Guillen	Mundimatic	Ej. Call Center	Renuncia	04-Feb-05	26-Jul-06	2,500.00	-	583.33	1,630.14	178.08	2,391.55	6,682.65	(4,291.10) c)
13	51	8762	Rosa de la Rosa	Banco Universal	Ej. At. Al Público	Despido	30-Sep-03	14-Dic-06	2,500.00	9,357.31	250.00	95.89	1,143.84	10,847.03	10,850.00	(2.97)
14	55	9001	Rolando Cruz	Banco Universal	Ej. Call Center	Despido	23-Oct-03	01-Oct-06	2,500.00	8,582.19	1,166.67	2,089.04	636.99	12,474.89	14,750.00	(2,275.11) b)
15	59	9344	Leonidas Revolorio	Banco Universal	Receptor Pagador	Renuncia	11-Nov-03	31-Mar-06	2,500.00	-	500.00	828.77	1,876.71	3,205.48	3,205.00	0.48
16	63	9866	Victor Retana	Mundimatic	Sup. Ventas	Renuncia	07-May-05	27-Jul-06	5,000.00	-	500.00	3,273.97	369.86	4,143.84	4,144.00	(0.16)
17	67	10031	Juan Dávila	Banco Universal	Ej. de Negocios	Renuncia	24-Nov-03	25-Abr-06	6,000.00	-	1,200.00	2,400.00	4,915.07	8,515.07	8,515.00	0.07
18	71	10235	Jonás Rodriguez	Mundimatic	Ej. de Ventas	Renuncia	08-Jun-05	23-Ago-06	2,789.00	-	278.90	2,032.53	412.62	2,724.05	6,655.40	(3,931.35) c)
19	75	10831	Percy Rodas	Banco Universal	Analista de Créd.	Renuncia	26-Dic-03	18-Abr-06	4,000.00	-	666.67	1,523.29	3,200.00	5,389.95	16,180.82	(10,790.87) c)
20	79	11444	Sara Agustín	Banco Universal	Asist.Comp.	Renuncia	03-Ene-04	15-Mar-06	3,500.00	-	350.00	1,006.85	2,473.97	3,830.82	3,831.00	(0.18)
21	83	11788	Rita Jimenez	Mundimatic	Ej. de Ventas	Renuncia	14-Jul-05	27-Ago-06	1,800.00	-	120.00	1,331.51	286.03	1,737.53	1,738.00	(0.47)
22	87	11977	Blanca Ramirez	Mundimatic	Ej. de Ventas	Despido	29-Jul-05	12-Dic-06	3,056.00	4,893.79	611.20	100.47	1,381.48	6,986.94	11,617.00	(4,630.06) b)
23	91	12344	Bertha León	Mundimatic	Ej. Afiliaciones	Despido	22-Ago-05	23-Nov-06	2,500.00	3,659.82	333.33	2,452.05	1,000.00	7,445.21	7,450.00	(4.79)
24	95	12577	Julia Valentín	Banco Universal	Asist. Internacional	Despido	14-Mar-04	24-Feb-06	3,500.00	7,965.30	1,633.33	824.66	2,291.78	12,715.07	12,720.00	(4.93)
25	99	12893	Elvia Paiz	Mundimatic	Cobrador Nocturno	Renuncia	25-Ago-05	13-Nov-06	3,500.00	-	350.00	3,336.99	1,304.11	4,991.10	9,969.41	(4,978.31) c)
26	103	12944	Juana Revolorio	Mundimatic	Sup. de Ventas	Renuncia	25-Ago-05	22-Dic-06	5,000.00	-	833.33	301.37	2,397.26	3,531.96	3,532.00	(0.04)
27	107	13273	Isaac Ramirez	Banco Universal	Jefe de Agencia	Renuncia	23-Jul-04	12-May-06	5,500.00	-	2,200.00	2,456.16	4,761.64	9,417.81	7,218.00	2,199.81 a)
28	111	13455	Dolores Anzueto	Banco Universal	Receptor Pagador	Despido	24-Ago-04	04-Ene-06	2,500.00	3,979.45	416.67	239.73	1,287.67	5,923.52	5,925.00	(1.48)
29	115	13566	Karla Rodriguez	Mundimatic	Ej. Call Center	Renuncia	28-Ago-05	14-Oct-06	2,500.00	-	166.67	2,178.08	726.03	3,070.78	3,071.00	(0.22)
30	119	13788	Aquiles Santisteban	Banco Universal	Receptor Pagador	Despido	22-Ago-04	23-Ago-06	2,500.00	5,841.32	1,250.00	1,821.92	369.86	9,283.11	9,285.00	(1.89)
31	123	14055	Dora González	Mundimatic	Ej. de Ventas	Renuncia	01-Sep-05	14-Jun-06	2,895.00	-	1,158.00	1,554.58	2,268.41	4,980.99	7,627.47	(2,646.48) c)
32	127	14588	Francisca Fajardo	Banco Universal	Coord. de Cajas	Renuncia	13-Oct-04	12-Nov-06	5,000.00	-	166.67	4,753.42	1,849.32	6,769.41	6,769.00	0.41

Grupo Financiero Universo Auditoría al departamento de recursos humanos Cálculo de liquidaciones, período 2006 Valores expresados en quetzales	RE-22 2/3	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 15-02-07 Fecha: 19-02-07

Nc.	No. Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Puesto	Motivo de Retiro	Fecha Ingreso	Fecha de Baja	Sueldo Promedio Últimos 6 meses*	Indemnización	Vacaciones	Aguinaldo	Bono 14	Total Liquidación S/Auditoría	Total Liquidación S/Compensación	Diferencia	
33	131	14688	Ramiro Rabanales	Mundimatic	Mensajero	Renuncia	29-Sep-05	22-Feb-06	1,800.00	-	360.00	414.25	720.00	1,494.25	1,494.00	0.25	
34	135	14877	Clara Domingo	Mundimatic	Ej. de Ventas	Despido	01-Oct-05	18-Sep-06	1,945.00	2,188.35	907.67	1,556.00	426.30	5,078.32	5,080.00	(1.68)	
35	139	15102	Henry Dominguez	Mundimatic	Analista de Créd.	Despido	14-Oct-05	31-Jul-06	4,000.00	3,707.76	1,600.00	2,663.01	339.73	8,310.50	13,708.00	(5,397.50) b)	
36	143	15344	Brenda Tello	Banco Universal	Asist. Contabilidad	Despido	03-Dic-04	14-Ene-06	3,000.00	3,902.74	200.00	369.86	1,627.40	6,100.00	6,100.00	-	
37	147	15786	Benjamín Tiu	Mundimatic	Mensajero	Renuncia	02-Nov-05	23-Dic-06	2,000.00	-	133.33	126.03	964.38	1,223.74	1,224.00	(0.26)	
38	151	16222	Nicolas Xitumul	Banco Universal	Receptor Pagador	Despido	04-Ene-05	27-Feb-06	2,500.00	3,348.17	166.67	609.59	1,657.53	5,781.96	5,780.00	1.96	
39	155	16893	Lucero Diaz	Mundimatic	Ej. de Ventas	Renuncia	23-Nov-05	22-Oct-06	2,345.00	-	1,094.33	2,094.44	732.41	3,921.18	6,417.86	(2,496.68) c)	
40	159	17844	Victor Lemús	Mundimatic	Ej. de Ventas	Renuncia	29-Nov-05	14-Jul-06	3,045.00	-	913.50	1,885.40	116.79	2,915.69	2,916.00	(0.31)	
41	163	18566	Guadalupe Aguilar	Banco Universal	Supervisor de ATM	Renuncia	09-Abr-05	22-Dic-06	3,500.00	-	1,283.33	210.96	1,678.08	3,172.37	3,172.00	0.37	
42	167	19568	Rosa Salvatierra	Mundimatic	Cobrador Nocturno	Despido	14-Dic-05	22-Sep-06	2,500.00	2,173.52	1,000.00	1,863.01	506.85	5,543.38	3,173.52	2,369.86 d)	
43	171	20302	Ernesta Romero	Banco Universal	Ej. At. Al Público	Renuncia	12-Jun-05	04-Abr-06	2,500.00	-	1,000.00	856.16	1,904.11	3,760.27	3,760.00	0.27	
44	175	20668	Arturo Benitez	Mundimatic	Sup. Ventas	Despido	04-Ene-06	11-May-06	5,000.00	2,029.68	833.33	1,739.73	1,739.73	6,342.47	6,342.00	0.47	
45	179	20696	Piedad Partzan	Mundimatic	Ej. de Ventas	Renuncia	28-Feb-06	03-Dic-06	2,054.00	-	753.13	16.88	877.87	1,647.89	3,473.08	(1,825.19) c)	
46	183	20780	José Xiquin	Mundimatic	Asist. Contabilidad	Despido	01-Ago-06	23-Oct-06	3,000.00	795.89	300.00	682.19	682.19	2,460.27	2,460.00	0.27	
47	187	20889	Juan Peralta	Banco Universal	Receptor Pagador	Renuncia	23-Jul-05	18-Sep-06	2,500.00	-	166.67	2,000.00	547.95	2,714.61	2,715.00	(0.39)	
48	191	23788	Luis Arias	Banco Universal	Ej. Call Center	Despido	22-Ago-05	14-Jul-06	2,500.00	2,605.02	1,083.33	1,547.95	95.89	5,332.19	5,332.00	0.19	
49	195	27902	Clarita Revolorio	Banco Universal	Cobrador Diurno	Renuncia	14-Nov-05	23-Feb-06	2,500.00	-	333.33	582.19	691.78	1,607.31	1,607.00	0.31	
50	199	29404	Sandra Martinez	Banco Universal	Receptor Pagador	Renuncia	29-Nov-05	12-Ene-06	2,500.00	-	166.67	294.52	301.37	762.56	763.00	(0.44)	
									~	154,685.00	100,414.78	33,954.90	71,805.96	67,725.08	273,900.72	314,307.21	(40,406.49)

* Sueldo promedio últimos 6 meses de acuerdo al artículo 82 del Decreto 1441 Código de Trabajo

Referencias:

- ~ =Cálculos efectuados por auditoría interna
- ⊗ = Verificado contra liquidación
- ✖ = Verificado en gestión

Determinación de la muestra por el método sistemático:

- Universo: 230 Alcance: 22%
- Muestra a seleccionar: 50 Rango: 230/50
- Primer número aleatorio: 1 Rango: 4
- Punto de Partida Número entre 1 y 4 = 2
- Primer código = 1 +2=3, segundo código = 3+4=7.....

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Cálculo de liquidaciones, período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-22 3/3	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 15-02-07 Fecha: 19-02-07

- a) = Para estas personas no se pagó en liquidación las vacaciones pendientes de goce.
- b) = Para estas personas se pagó el 100% de bono 14 y aguinaldo cuando corresponde pagar proporcionalmente lo pendiente de pago.
- c) = Para estas personas el cálculo de liquidación se efectuó de manera errónea
- d) = Para estas personas no se pagó en liquidación el bono 14 y el aguinaldo que corresponden.

Fuente: Información extraída de liquidaciones a empleados proporcionadas por jefe de compensación y beneficios.

Conclusión:

Con base a nuestras pruebas realizadas, se observaron las siguientes oportunidades de mejora en el cálculo de liquidaciones a los empleados de baja: de los 50 casos revisados, se observó que para 14 casos el cálculo de prestaciones laborales fue realizado de manera incorrecta, ya que para 2 casos no se pagó en liquidación las vacaciones correspondientes, el monto no pagado asciende a Q 3,011; para 4 casos el bono 14 y el aguinaldo fue pagado completo y no de manera proporcional, el monto pagado en exceso asciende a (Q. 14,802); para 7 casos se pagó la indemnización cuando la misma no correspondía porque el colaborador presentó su renuncia, el monto pagado en exceso por éstas inconsistencias asciende a (Q 30,960) y para 1 caso no fue pagado en liquidación el bono 14 y el aguinaldo correspondiente el monto no pagado asciende a Q 2,370. Debido a lo anterior, existe el riesgo de imagen por posibles demandas a la organización por el pago incorrecto de prestaciones y multas y gastos legales como consecuencia de estas demandas. Por otra parte, existen saldos pagados en exceso los cuales no fueron recuperados por la organización y afectan el resultado de la misma, (Q 13,066 Banco Universal y Q 32,696 Mundimatic).

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia de finiquito y voucher firmado</u> <u>Período 2006</u>	RE-23 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 15-02-07 Fecha: 19-02-07

	No.	No. Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Motivo de Retiro	Voucher y Finiquito Firmado
1	3	876		Carlos Peralta	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Despido	✓
2	7	917		Luida Salguero	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Despido	✓
3	11	1003		Leonidas Campo	Mundimatic	Contabilidad	Asist. Contabilidad	Renuncia	✓
4	15	1160		Mathias de la Rosa	Mundimatic	Afiliaciones	Ej. Afiliaciones	Despido	X
5	19	2041		Bladimir Ordoñez	Mundimatic	Call Center	Sup. Call Center	Renuncia	✓
6	23	2880		Juana de Arco	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Renuncia	X
7	27	3668		José Luis Azurdia	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Diurno	Renuncia	✓
8	31	4345		Rodolfo Salvatierra	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Despido	✓
9	35	4883		Francisco Gonzalez	Mundimatic	Creditos y Cobros	Sup. Cobros	Renuncia	✓
10	39	5034		Roberto Gomez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Despido	✓
11	43	6904		Rene Delgado	Mundimatic	Contabilidad	Sup. Contabilidad	Renuncia	✓
12	47	8642		Luis Guillen	Mundimatic	Call Center	Ej. Call Center	Renuncia	✓
13	51	8762		Rosa de la Rosa	Banco Universal	Serv. Bancarios	Ej. At. Al Público	Despido	✓
14	55	9001		Rolando Cruz	Banco Universal	Call Center	Ej. Call Center	Despido	X
15	59	9344		Leonidas Revolorio	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Renuncia	✓
16	63	9866		Victor Retana	Mundimatic	Ventas	Sup. Ventas	Renuncia	✓
17	67	10031		Juan Dávila	Banco Universal	Bca de Personas	Ej. de Negocios	Renuncia	✓
18	71	10235		Jonás Rodríguez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Renuncia	✓
19	75	10831		Percy Rodas	Banco Universal	Créditos Corp.	Analista de Créd.	Despido	✓
20	79	11444		Sara Agustín	Banco Universal	Operaciones	Asist.Comp.	Renuncia	✓
21	83	11788		Rita Jimenez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Renuncia	X
22	87	11977		Blanca Ramirez	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Despido	✓
23	91	12344		Bertha León	Mundimatic	Afiliaciones	Ej. Afiliaciones	Despido	✓
24	95	12577		Julia Valentín	Banco Universal	Operaciones	Asist. Internacional	Despido	✓
25	99	12893		Elvia Paiz	Mundimatic	Creditos y Cobros	Cobrador Nocturno	Renuncia	X
26	103	12944		Juana Revolorio	Mundimatic	Ventas	Sup. de Ventas	Renuncia	X
27	107	13273		Isaac Ramírez	Banco Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	Renuncia	✓
28	111	13455		Dolores Anzuetto	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Despido	✓
29	115	13566		Karla Rodriguez	Mundimatic	Call Center	Ej. Call Center	Renuncia	✓
30	119	13788		Aquiles Santisteban	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Despido	✓
31	123	14055		Dora González	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Renuncia	✓
32	127	14588		Francisca Fajardo	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. de Cajas	Renuncia	✓
33	131	14688		Ramiro Rabanales	Mundimatic	Administrativo	Mensajero	Renuncia	✓
34	135	14877		Clara Domingo	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Despido	X
35	139	15102		Henry Dominguez	Mundimatic	Creditos y Cobros	Analista de Créd.	Despido	✓
36	143	15344		Brenda Tello	Banco Universal	Contabilidad	Asist. Contabilidad	Despido	✓

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Existencia de finiquito y voucher firmado</u> <u>Período 2006</u>	RE-23 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 15-02-07 Fecha: 19-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre	Empresa	Departamento	Puesto	Motivo de Retiro	Voucher y Finiquito Firmado
37	147	15786	Benjamín Tiu	Mundimatic	Administrativo	Mensajero	Renuncia	✚ X
38	151	16222	Nicolas Xitumul	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Despido	✓
39	155	16893	Lucero Diaz	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Renuncia	✓
40	159	17844	Victor Lemús	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Renuncia	✓
41	163	18566	Guadalupe Aguilar	Banco Universal	Operaciones	Supervisor de ATM	Renuncia	✓
42	167	19568	Rosa Salvatierra	Mundimatic	Créditos y Cobros	Cobrador Nocturno	Despido	✓
43	171	20302	Ernesta Romero	Banco Universal	Serv. Bancarios	Ej. At. Al Público	Renuncia	✓
44	175	20668	Arturo Benitez	Mundimatic	Ventas	Sup. Ventas	Despido	X
45	179	20696	Piedad Partzan	Mundimatic	Ventas	Ej. de Ventas	Renuncia	✓
46	183	20780	José Xiquin	Mundimatic	Contabilidad	Asist. Contabilidad	Despido	✓
47	187	20889	Juan Peralta	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Renuncia	✓
48	191	23788	Luis Arias	Banco Universal	Call Center	Ej. Call Center	Despido	✓
49	195	27902	Clarita Revolorio	Banco Universal	Créditos y Cobros	Cobrador Diurno	Renuncia	X
50	199	29404	Sandra Martinez	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	Renuncia	✓ X
Total Inconsistencias								11

Referencias:

- ✚ =Verificado en gestión de baja
 ✓ =Existe voucher y finiquito firmado
 X =No existe voucher y finiquito firmado

Determinación de la muestra por el método sistemático:

Universo: 230 Alcance: 22%
 Muestra a seleccionar: 50 Rango: 230/50
 Primer número aleatorio: 1 Rango: 4
 Punto de partida número entre 1 y 4 = 2
 Primer código = 1 +2=3, segundo código = 3+4=7.....

Fuente: Información extraída de gestión de baja, finiquito y voucher firmado por empleado, todos los documentos proporcionados por jefe de compensación y beneficios.

Conclusión: Con base a nuestras pruebas efectuadas, se observaron las siguientes oportunidades de mejora en la documentación de prestaciones laborales pagadas a empleados de baja en la organización: de 50 casos revisados, existen 11 casos para los cuales no existe voucher ni finiquito firmado por el empleado de baja, lo cual podría ocasionar que en un eventual reclamo por parte del empleado de baja, no se cuente con toda la documentación necesaria que soporte el correcto pago de prestaciones laborales.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Control de traslados de empleados</u> <u>Período 2006</u>	RE-24	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 15-02-07 Fecha: 19-02-07

No.	Código	Nombre del Empleado	Empresa	Departamento	Puesto Anterior	Puesto Actual	Fecha de Traslado	Fecha de aplicación Traslado	Diferencia	Firma de autorización de traslado	Cambios efectuados en Sistema
1	9345	Juana Aroche	Banco Universal	Serv. Bancarios	Sup. de Cajas	Jefe de Agencia	18-Ene-06	20-Ene-06	2	✓	✓
2	11445	Juan Estrada	Banco Universal	Contabilidad	Sup. Contabilidad	Contador General	23-Feb-06	25-Feb-06	2	✓	✓
3	14678	Bernarda López	Banco Universal	Operaciones	Asist. de Caja y D.	Sup. de Caja y D.	04-May-06	04-May-06	0	✓	✓
4	15930	Roxana de la Sierra	Banco Universal	Compras	Sup. Contabilidad	Jefe de Compras	18-Nov-06	23-Nov-06	5	✓	✓
5	345	Lina Rosales	Mundimatic	Créditos y Cobros	Sup. Cobros	Jefe de Cobros	20-Ene-06	21-Ene-06	1	✓	✓
6	895	Juana Avila	Mundimatic	Afiliaciones	Asist. Afiliaciones	Sup. Afiliaciones	19-Mar-06	20-Mar-06	1	✓	✓
7	1012	Dionisio Perez	Mundimatic	Call Center	Ej. Call Center	Sup. Call Center	24-Abr-06	25-Abr-06	1	✓	✓
8	2345	Sara María Lemus	Mundimatic	Ventas	Ej. Ventas	Sup. Ventas	27-May-06	27-May-06	0	✓	✓
9	12003	Carlos Farfan	Mundimatic	Computo	Sup. Digitación	Jefe de Digitación	24-Sep-06	26-Sep-06	2	✓	✓
10	16894	Napoleón Reyes	Mundimatic	Contabilidad	Asist. Contabilidad	Sup. Contabilidad	25-Oct-06	25-Oct-06	0	✓	✓
Total inconsistencias										-	-

Referencias:

- ✗ = Verificado en gestión de traslado
- ✓ = Traslados debidamente autorizados y operados
- X = Traslados no autorizados y operados

Fuente: Información extraída de gestión de traslados proporcionadas por jefe de compensación y beneficios.

Conclusión: Con base a nuestras pruebas efectuadas, concluimos que los controles implementados para el control de traslados son razonablemente adecuados para alcanzar el objetivo planteado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Control de seguros</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-25	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 16-02-07 Fecha: 19-02-07

Mes	Banco Universal			Mundimatic			Sol y Valores		
	Seguros S/Contabilidad	Seguros S/Auxiliar	Diferencia	Seguros S/Contabilidad	Seguros S/Auxiliar	Diferencia	Seguros S/Contabilidad	Seguros S/Auxiliar	Diferencia
Enero	48,000.00 ✓	48,000.00 ✓	0.00	29,204.00 ✓	29,204.00 ✓	0.00	1,567.00 ✓	1,567.00 ✓	0.00
Febrero	43,000.00	43,000.00	0.00	28,756.00	28,756.00	0.00	1,654.00	1,654.00	0.00
Marzo	45,600.00	45,600.00	0.00	27,845.00	27,845.00	0.00	1,654.00	1,654.00	0.00
Abril	48,200.00	48,200.00	0.00	28,256.00	28,256.00	0.00	1,654.00	1,654.00	0.00
Mayo	47,550.00	47,550.00	0.00	29,304.00	29,304.00	0.00	1,875.00	1,875.00	0.00
Junio	49,300.00	49,300.00	0.00	29,459.00	29,459.00	0.00	1,654.00	1,654.00	0.00
Julio	47,845.00	47,845.00	0.00	29,345.00	29,345.00	0.00	1,654.00	1,654.00	0.00
Agosto	48,510.00	48,510.00	0.00	29,409.00	29,409.00	0.00	1,654.00	1,654.00	0.00
Septiembre	49,256.00	49,256.00	0.00	29,045.00	29,045.00	0.00	1,654.00	1,654.00	0.00
Octubre	48,346.00	48,346.00	0.00	28,980.00	28,980.00	0.00	1,596.00	1,596.00	0.00
Noviembre	49,204.00	49,204.00	0.00	29,654.00	29,654.00	0.00	1,596.00	1,596.00	0.00
Diciembre	50,230.00	50,230.00	0.00	29,904.00	29,904.00	0.00	1,854.00	1,854.00	0.00

Referencias:

✗ = Verificado contra auxiliar del departamento de recursos humanos

✓✓ = Verificado contra DMG

Fuente: Información extraída del auxiliar del pago de seguros llevado por recursos humanos, proporcionado por jefe de compensación y beneficios.

Conclusión: Con base a nuestras pruebas realizadas, concluimos que los controles implementados para control del pago y registro del seguro para empleados son razonablemente adecuados para alcanzar el objetivo planteado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Pago cuotas al IGSS</u> <u>Período 2006</u>	RE-26	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 16-02-07 Fecha: 19-02-07

Mes	Banco Universal		Mundimatic		Sol y Valores	
	Recibo firmado por el IGSS	Fecha de Presentación	Recibo firmado por el IGSS	Fecha de Presentación	Recibo firmado por el IGSS	Fecha de Presentación
Enero	✓	16-Feb-06	✓	16-Feb-06	✓	16-Feb-06
Febrero	✓	16-Mar-06	✓	16-Mar-06	✓	16-Mar-06
Marzo	✓	17-Abr-06	✓	17-Abr-06	✓	17-Abr-06
Abril	✓	16-May-06	✓	16-May-06	✓	16-May-06
Mayo	✓	16-Jun-06	✓	16-Jun-06	✓	16-Jun-06
Junio	✓	17-Jul-06	✓	17-Jul-06	✓	17-Jul-06
Julio	✓	16-Ago-06	✓	16-Ago-06	✓	16-Ago-06
Agosto	✓	18-Sep-06	✓	18-Sep-06	✓	18-Sep-06
Septiembre	✓	16-Oct-06	✓	16-Oct-06	✓	16-Oct-06
Octubre	✓	16-Nov-06	✓	16-Nov-06	✓	16-Nov-06
Noviembre	✓	18-Dic-06	✓	18-Dic-06	✓	18-Dic-06
Diciembre	✓	16-Ene-07	✓	16-Ene-07	✓	16-Ene-07

Referencias:

✓ = verificado contra recibo de pago firmado por el IGSS

Fuente: Recibos del IGSS proporcionados por jefe de compensación y beneficios

Conclusión: Con base a nuestras pruebas realizadas, concluimos que los controles implementados para la presentación de cuotas patronales y laborales al Seguro Social en tiempo estipulado, son razonablemente adecuados para alcanzar el objetivo planteado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación IGSS contra nóminas de sueldos</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-27 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 16-02-07 Fecha: 19-02-07

Banco el Universal, S.A.									
Mes	Sueldos			Cuota Patronal			Cuota Laboral		
	Nomima	Reportado IGSS	Diferencia	Nomima	Reportado IGSS	Diferencia	Nomima	Reportado IGSS	Diferencia
Enero	1,447,800.00	1,447,800.00	0.00	183,436.26	183,436.26	0.00	69,928.74	69,928.74	0.00
Febrero	1,287,967.00	1,287,967.00	0.00	163,185.42	163,185.42	0.00	62,208.81	62,208.81	0.00
Marzo	1,579,345.00	1,579,345.00	0.00	200,103.01	200,103.01	0.00	76,282.36	76,282.36	0.00
Abril	1,567,450.00	1,567,450.00	0.00	198,595.92	198,595.92	0.00	75,707.84	75,707.84	0.00
Mayo	1,675,938.00	1,675,938.00	0.00	212,341.34	212,341.34	0.00	80,947.81	80,947.81	0.00
Junio	1,657,894.00	1,657,894.00	0.00	210,055.17	210,055.17	0.00	80,076.28	80,076.28	0.00
Julio	1,654,784.00	1,654,784.00	0.00	209,661.13	209,661.13	0.00	79,926.07	79,926.07	0.00
Agosto	1,678,456.00	1,678,456.00	0.00	212,660.38	212,660.38	0.00	81,069.42	81,069.42	0.00
Septiembre	1,675,298.00	1,675,298.00	0.00	212,260.26	212,260.26	0.00	80,916.89	80,916.89	0.00
Octubre	1,685,467.00	1,685,467.00	0.00	213,548.67	213,548.67	0.00	81,408.06	81,408.06	0.00
Noviembre	1,678,903.00	1,678,903.00	0.00	212,717.01	212,717.01	0.00	81,091.01	81,091.01	0.00
Diciembre	1,689,456.00	1,689,456.00	0.00	214,054.08	214,054.08	0.00	81,600.72	81,600.72	0.00
Totales	19,278,758.00	19,278,758.00	0.00	2,442,618.64	2,442,618.64	0.00	931,164.01	931,164.01	0.00

Mundimatic, S.A.									
Mes	Sueldos			Cuota Patronal			Cuota Laboral		
	Nomima	Reportado IGSS	Diferencia	Nomima	Reportado IGSS	Diferencia	Nomima	Reportado IGSS	Diferencia
Enero	1,156,784.00	1,156,784.00	0.00	146,564.53	146,564.53	0.00	55,872.67	55,872.67	0.00
Febrero	1,143,586.00	1,143,586.00	0.00	144,892.35	144,892.35	0.00	55,235.20	55,235.20	0.00
Marzo	1,178,456.00	1,178,456.00	0.00	149,310.38	149,310.38	0.00	56,919.42	56,919.42	0.00
Abril	1,165,890.00	1,165,890.00	0.00	147,718.26	147,718.26	0.00	56,312.49	56,312.49	0.00
Mayo	1,168,734.00	1,168,734.00	0.00	148,078.60	148,078.60	0.00	56,449.85	56,449.85	0.00
Junio	1,182,456.00	1,182,456.00	0.00	149,817.18	149,817.18	0.00	57,112.62	57,112.62	0.00
Julio	1,181,345.00	1,181,345.00	0.00	149,676.41	149,676.41	0.00	57,058.96	57,058.96	0.00
Agosto	1,185,800.00	1,185,800.00	0.00	150,240.86	150,240.86	0.00	57,274.14	57,274.14	0.00
Septiembre	1,193,894.00	1,193,894.00	0.00	151,266.37	151,266.37	0.00	57,665.08	57,665.08	0.00
Octubre	1,211,254.00	1,211,254.00	0.00	153,465.88	153,465.88	0.00	58,503.57	58,503.57	0.00
Noviembre	1,234,568.00	1,234,568.00	0.00	156,419.77	156,419.77	0.00	59,629.63	59,629.63	0.00
Diciembre	1,250,000.00	1,250,000.00	0.00	158,375.00	158,375.00	0.00	60,375.00	60,375.00	0.00
Totales	14,252,767.00	14,252,767.00	0.00	1,805,825.58	1,805,825.58	0.00	688,408.65	688,408.65	0.00

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación IGSS contra nóminas de sueldos</u> <u>Período 2006</u> Valores expresados en quetzales	RE-27 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 16-02-07 Fecha: 19-02-07

Sol y Valores									
Mes	Sueldos			Cuota Patronal			Cuota Laboral		
	Nomima	Reportado IGSS	Diferencia	Nomima	Reportado IGSS	Diferencia	Nomima	Reportado IGSS	Diferencia
Enero	136,785.00	✓ 136,785.00	0.00	17,330.66	✓ 17,330.66	0.00	6,606.72	✓ 6,606.72	0.00
Febrero	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Marzo	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Abril	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Mayo	140,750.00	140,750.00	0.00	17,833.03	17,833.03	0.00	6,798.23	6,798.23	0.00
Junio	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Julio	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Agosto	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Septiembre	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Octubre	136,750.00	136,750.00	0.00	17,326.23	17,326.23	0.00	6,605.03	6,605.03	0.00
Noviembre	136,750.00	136,750.00	0.00	17,326.23	17,326.23	0.00	6,605.03	6,605.03	0.00
Diciembre	140,250.00	✓ 140,250.00	0.00	17,769.68	✓ 17,769.68	0.00	6,774.08	✓ 6,774.08	0.00
Totales ~	1,652,035.00	1,652,035.00	0.00	209,312.83	209,312.83	0.00	79,793.29	79,793.29	0.00

- ✓ = Verificado contra nómina mensual de sueldos
⊗ = Verificado contra recibos de pago presentados al IGSS
~ = Operación aritmética

Fuente: Información extraída de nóminas de sueldos y recibos de pagos presentados al IGSS proporcionados por jefe de compensación y beneficios.

Conclusión: Con base a pruebas de auditoría realizadas, concluimos que los controles establecidos para el pago de cuotas al seguro social son razonablemente adecuados, ya que no se detectaron deficiencias que pudieran afectar el cumplimiento del objetivo planteado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación IGSS contra registros contables</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-28 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 16-02-07 Fecha: 19-02-07

Banco el Universal, S.A.									
Mes	Sueldos			Cuota Patronal			Cuota Laboral		
	Contabilidad	Reportado IGSS	Diferencia	Contabilidad	Reportado IGSS	Diferencia	Contabilidad	Reportado IGSS	Diferencia
Enero	1,447,800.00	1,447,800.00	0.00	183,436.26	183,436.26	0.00	69,928.74	69,928.74	0.00
Febrero	1,287,967.00	1,287,967.00	0.00	163,185.42	163,185.42	0.00	62,208.81	62,208.81	0.00
Marzo	1,578,933.00	1,578,933.00	0.00	200,050.81	200,050.81	0.00	76,262.46	76,262.46	0.00
Abril	1,567,450.00	1,567,450.00	0.00	198,595.92	198,595.92	0.00	75,707.84	75,707.84	0.00
Mayo	1,675,845.00	1,675,845.00	0.00	212,329.56	212,329.56	0.00	80,943.31	80,943.31	0.00
Junio	1,657,894.00	1,657,894.00	0.00	210,055.17	210,055.17	0.00	80,076.28	80,076.28	0.00
Julio	1,654,784.00	1,654,784.00	0.00	209,661.13	209,661.13	0.00	79,926.07	79,926.07	0.00
Agosto	1,678,456.00	1,678,456.00	0.00	212,660.38	212,660.38	0.00	81,069.42	81,069.42	0.00
Septiembre	1,675,298.00	1,675,298.00	0.00	212,260.26	212,260.26	0.00	80,916.89	80,916.89	0.00
Octubre	1,685,467.00	1,685,467.00	0.00	213,548.67	213,548.67	0.00	81,408.06	81,408.06	0.00
Noviembre	1,678,903.00	1,678,903.00	0.00	212,717.01	212,717.01	0.00	81,091.01	81,091.01	0.00
Diciembre	1,689,456.00	1,689,456.00	0.00	214,054.08	214,054.08	0.00	81,600.72	81,600.72	0.00
Totales	19,278,253.00	19,278,253.00	0.00	2,442,554.66	2,442,554.66	0.00	931,139.62	931,139.62	0.00

Mundimatic, S.A.									
Mes	Sueldos			Cuota Patronal			Cuota Laboral		
	Contabilidad	Reportado IGSS	Diferencia	Contabilidad	Reportado IGSS	Diferencia	Contabilidad	Reportado IGSS	Diferencia
Enero	1,156,784.00	1,156,784.00	0.00	146,564.53	146,564.53	0.00	55,872.67	55,872.67	0.00
Febrero	1,143,586.00	1,143,586.00	0.00	144,892.35	144,892.35	0.00	55,235.20	55,235.20	0.00
Marzo	1,178,456.00	1,178,456.00	0.00	149,310.38	149,310.38	0.00	56,919.42	56,919.42	0.00
Abril	1,165,890.00	1,165,890.00	0.00	147,718.26	147,718.26	0.00	56,312.49	56,312.49	0.00
Mayo	1,168,764.00	1,168,764.00	0.00	148,082.40	148,082.40	0.00	56,451.30	56,451.30	0.00
Junio	1,182,456.00	1,182,456.00	0.00	149,817.18	149,817.18	0.00	57,112.62	57,112.62	0.00
Julio	1,181,345.00	1,181,345.00	0.00	149,676.41	149,676.41	0.00	57,058.96	57,058.96	0.00
Agosto	1,185,890.00	1,185,890.00	0.00	150,252.26	150,252.26	0.00	57,278.49	57,278.49	0.00
Septiembre	1,193,894.00	1,193,894.00	0.00	151,266.37	151,266.37	0.00	57,665.08	57,665.08	0.00
Octubre	1,211,254.00	1,211,254.00	0.00	153,465.88	153,465.88	0.00	58,503.57	58,503.57	0.00
Noviembre	1,234,534.00	1,234,534.00	0.00	156,415.46	156,415.46	0.00	59,627.99	59,627.99	0.00
Diciembre	1,250,000.00	1,250,000.00	0.00	158,375.00	158,375.00	0.00	60,375.00	60,375.00	0.00
Totales	14,252,853.00	14,252,853.00	0.00	1,805,836.48	1,805,836.48	0.00	688,412.80	688,412.80	0.00

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Conciliación IGSS contra registros contables</u> <u>Período 2006</u> <u>Valores expresados en quetzales</u>	RE-28 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 16-02-07 Fecha: 19-02-07

Mes	Sol y Valores								
	Sueldos			Cuota Patronal			Cuota Laboral		
	Contabilidad	Reportado IGSS	Diferencia	Contabilidad	Reportado IGSS	Diferencia	Contabilidad	Reportado IGSS	Diferencia
Enero	136,785.00	✓ 136,785.00	⊘ 0.00	17,330.66	✓ 17,330.66	⊘ 0.00	6,606.72	✓ 6,606.72	⊘ 0.00
Febrero	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Marzo	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Abril	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Mayo	140,750.00	140,750.00	0.00	17,833.03	17,833.03	0.00	6,798.23	6,798.23	0.00
Junio	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Julio	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Agosto	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Septiembre	137,250.00	137,250.00	0.00	17,389.58	17,389.58	0.00	6,629.18	6,629.18	0.00
Octubre	136,750.00	136,750.00	0.00	17,326.23	17,326.23	0.00	6,605.03	6,605.03	0.00
Noviembre	136,750.00	136,750.00	0.00	17,326.23	17,326.23	0.00	6,605.03	6,605.03	0.00
Diciembre	140,250.00	✓ 140,250.00	⊘ 0.00	17,769.68	✓ 17,769.68	⊘ 0.00	6,774.08	✓ 6,774.08	⊘ 0.00
Totales ~	1,652,035.00	1,652,035.00	0.00	209,312.83	209,312.83	0.00	79,793.29	79,793.29	0.00

- ✓ = Verificado contra registros contables en DMG
 ⊘ = Verificado contra recibos de pago presentados al IGSS
 ~ = Operación aritmética

Fuente: Información extraída de formularios de pagos presentados al IGSS, proporcionado por jefe de compensación y beneficios.

Conclusión: Con base a pruebas de auditoría realizadas, concluimos que los controles establecidos para el pago y registro contable de cuotas del seguro social son razonablemente adecuados, ya que no se detectaron deficiencias que pudieran afectar el objetivo planteado.

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Constancia de goce de vacaciones</u> <u>Período 2006</u>	RE-29 1/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 16-02-07 Fecha: 19-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre del Empleado	Empresa	Departamento	Puesto	Constancia de Goce de Vacaciones Firmada
1	9	112	Marilyn d Robles	Sol y Valores	Tesoreria	Secretaria	✓
2	27	148	Rodolfo Maldonado	Sol y Valores	Inversiones	Asist.Inversiones	X
3	45	345	Lina Rosales	Mundimatic	Créditos y Cobros	Jefe de Cobros	✓
4	63	895	Juana Avila	Mundimatic	Afilaciones	Sup. Afilaciones	✓
5	81	899	Berta Luna	Mundimatic	Afilaciones	Ej.Afilaciones	✓
6	99	985	Carlos Guerra	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
7	117	998	Jenny Conde	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	X
8	135	1002	Jose Rodriguez	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	X
9	153	1012	Dionisio Perez	Mundimatic	Call Center	Sup. Call Center	X
10	171	1030	Leonardo Solon	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
11	189	1031	Humberto Suazo	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	X
12	207	1234	Robeto Avila	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
13	225	1836	Rita Sartí	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
14	243	2043	Ronald Mclanon	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
15	261	2156	Rodrigo Batzún	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
16	279	2158	Juan José Rios	Mundimatic	Administrativo	Mensajero	✓
17	297	2345	Walter Rax	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	X
18	315	2345	Sara Lemus	Mundimatic	Ventas	Sup. Ventas	X
19	333	2986	Alejandra Roldan	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
20	351	3025	Roberta Aguila	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
21	369	3453	Karla Rosa	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
22	387	3458	Juana Delgado	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	X
23	405	4574	Bianca Morales	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
24	423	8765	Juan Toja	Banco Universal	Contabilidad	Asist. Contabilidad	✓
25	441	9003	Diana Aznar	Banco Universal	Gerencia	Secretaria	✓
26	459	9034	Oscar Cabrera	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
27	477	9345	Juana Aroche	Banco Universal	Serv. Bancarios	Jefe de Agencia	✓
28	495	9348	Lidia Navas	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. At. Público	✓
29	513	9867	Carlos Medina	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	X
30	531	10030	Diego Luna	Banco Universal	Administrativo	Mensajero	X
31	549	10234	Roberto Samayoa	Mundimatic	Finanzas	Gerente Financiero	✓
32	567	10646	Edna Lima	Banco Universal	Créditos y Cobros	Recepcionista	✓
33	585	11445	Juan Estrada	Banco Universal	Contabilidad	Contador General	✓
34	603	11446	José Guamuch	Banco Universal	Cobros	Cobrador Nocturno	✓
35	621	11678	Dora Bamaca	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
36	639	11978	Rolando Mayén	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	X

<u>Grupo Financiero Universo</u> <u>Auditoría al departamento de recursos humanos</u> <u>Constancia de goce de vacaciones</u> <u>Período 2006</u>	RE-29 2/2	
	Preparó: MG Revisó: JR	Fecha: 16-02-07 Fecha: 19-02-07

No.	No. Aleatorio	Código	Nombre del Empleado	Empresa	Departamento	Puesto	Constancia de Goce de Vacaciones Firmada
37	657	12003	Carlos Farfan	Mundimatic	Computo	Jefe de Digitación	✓
38	675	12009	Carlos Peña	Mundimatic	Computo	Sup. Digitación	X
39	693	12345	Aroldo Robles	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
40	711	12578	Maximiliano Gonzalez	Banco Universal	Administrativo	Mensajero	✓
41	729	12945	Fermin Gomez	Banco Universal	Computo	Sup. Redes	✓
42	747	12997	Dora Ohoy	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	✓
43	765	13274	Juana Batres	Banco Universal	Serv. Bancarios	Receptor Pagador	✓
44	783	13456	Rony Bolivar	Banco Universal	Serv. Bancarios	Coord. Cajas	✓
45	801	13456	John Aju	Mundimatic	Ventas	Ej.Ventas	X
46	819	13567	Rodrigo Revolorio	Mundimatic	Afilaciones	Sup. Afilaciones	✓
47	837	14678	Bernarda López	Banco Universal	Operaciones	Sup de Caja y D.	✓
48	855	14689	Daniel Luis	Mundimatic	Créditos y Cobros	Cobrador Diurno	✓
49	873	15930	Roxana de la Sierra	Banco Universal	Compras	Jefe de Compras	✓
50	891	16894	Napoleón Reyes	Mundimatic	Contabilidad	Sup.Contabilidad	✓
Total inconsistencias							13

Referencias:

✓ =Existe constancia de vacaciones
 X =No existe constancia de vacaciones

Determinación de la muestra por el método sistemático:

Universo: 900 Alcance: 6%
 Muestra a seleccionar: 50 Rango: 900/50
 Primer número aleatorio: 1 Rango: 18
 Punto de partida número entre 1 y 18 = 9
 Primer código = 9 +18=27, segundo código = 27+18=45.....

Fuente: Información extraída de constancias de vacaciones firmadas, proporcionadas por jefe de compensación y beneficios

Conclusión: Con base a nuestras pruebas realizadas, concluimos que se necesitan mejorar los controles implementados para el control de goce de vacaciones, ya que de 50 casos revisados, para 13 casos, no existe en expediente constancia de goces de vacaciones firmada por el empleado, por lo que se está incumpliendo con lo requerido en el artículo 137 del decreto 1441 Código de Trabajo, y en una eventual revisión por parte del Ministerio de Trabajo podría imponer multas a la organización a causa de esta inconsistencia.

5.2.5 Comunicación de los resultados

-INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No. 04-2007-

Guatemala, 26 de febrero de 2007

Al

Consejo de Administración

Grupo Financiero Universo

Ciudad, Guatemala

Señores miembros del Consejo:

De acuerdo a nuestro programa anual de auditoría, hemos concluido con la revisión de las actividades del departamento de recursos humanos. La revisión cubrió el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2006. La revisión de dicha actividad fue realizada por el Lic. Carlos Enrique Ruiz y los señores Juan Carlos Rivera y Manuel González durante el período del 15 de enero al 23 de febrero de 2007.

Nuestro trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con Normas para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna y limitada al departamento de recursos humanos.

El departamento de recursos humanos es el encargado de administrar al personal de la organización desde su reclutamiento hasta su remuneración o liquidación cuando sea aplicable.

El departamento de recursos humanos está dividido en las siguientes áreas: Gerencia de recursos humanos, reclutamiento y selección de personal, capacitación y desarrollo y compensación y beneficios.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta auditoría, se concluye que los controles establecidos para la administración del personal se aplican de manera adecuada, no obstante se observaron algunas situaciones que afectan de alguna manera el proceso, los cuales se incluyen a continuación:

Gerencia de recursos humanos

1. Falta de indicadores que muestren las razones por las cuales el personal abandona la organización:

Hallazgo:

Se observó que el departamento de recursos humanos mensualmente mide la rotación del personal, sin embargo, no se identifican las razones que causan la renuncia del personal de la organización, lo cual se origina por la falta de procedimientos adecuados que permitan conocer tales causas.

Efecto:

Lo anterior podría ocasionar que existan malas prácticas en la administración de personal y no sean debidamente identificadas y corregidas.

Recomendación:

Es conveniente que el departamento de recursos humanos implemente una entrevista de salida dirigida al personal que renuncia lo cual ayudará a identificar las causas principales que conllevan a esta persona a abandonar la organización.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de recursos humanos indicó que la recomendación será tomada en consideración y se implementará una entrevista de salida para el personal que renuncia.

2. Falta de políticas para la actualización de descripciones y análisis de puestos

Hallazgo:

Actualmente existen políticas para que los gerentes y jefes de áreas remitan al gerente de recursos humanos la descripción y análisis de cada uno de los puestos de las distintas áreas, sin embargo, las políticas no indican la periodicidad con la cual los mismos deben ser actualizados.

Efecto:

Existe el riesgo que no se realice un adecuado reclutamiento de personal debido a la falta de información actualizada en los perfiles de puestos.

Recomendación:

Con el objetivo de mantener actualizadas las descripciones y análisis de cada uno de los puestos de trabajo de la organización, el departamento de recursos humanos debe incluir en las políticas existentes la periodicidad con la cual los mismos deben ser actualizados.

Comentarios de la unidad auditada

El gerente de recursos humanos indicó que las políticas serán revisadas y serán modificadas con el objetivo de incluir en las mismas la periodicidad en la actualización de descripción y análisis de puestos.

Área de reclutamiento y selección de personal**3. Hallazgos en el proceso de reclutamiento de personal****Hallazgo:**

Se observó que actualmente el departamento de recursos humanos no mide el lapso de tiempo transcurrido entre la solicitud de personal por parte de las distintas áreas y la publicación de la oferta de empleo, lo que se origina por la falta de indicadores que muestren este lapso.

Efecto:

Lo antes indicado podría incidir en un proceso de reclutamiento demasiado largo e influir en el cumplimiento de los objetivos del departamento solicitante.

Recomendación:

Es conveniente que el departamento de recursos humanos, específicamente el área de reclutamiento y selección, implementen indicadores que muestren el lapso de tiempo transcurrido entre la solicitud de personal y la publicación de la oferta de empleo, lo cual ayudará a conocer la efectividad de este proceso y mejorar las debilidades existentes.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de recursos humanos indicó que actualmente no han existido quejas acerca de este asunto por parte de las áreas que solicitan personal, sin embargo considera que es una buena recomendación por lo que será implementada.

4. Hallazgos en el proceso de selección de personal

Hallazgo:

- a) Se observó que el área de reclutamiento y selección de personal no efectúa pruebas de conocimientos específicos al personal que aplica a las plazas vacantes.

Efecto:

- a) Lo anterior podría influir en seleccionar a personas cuyo conocimiento de las tareas para el puesto no sea el adecuado.

Recomendación:

- a) Deben implementarse pruebas de conocimientos específicos con el objetivo de seleccionar a candidatos cuyos conocimientos sean acordes al puesto vacante.

Hallazgo:

- b) Por otra parte, el área de reclutamiento y selección de personal no cuenta con entrevistas estructuradas.

Efecto:

- b) Lo anterior podría ocasionar que no se realicen las mismas preguntas a todos los candidatos y se deje de obtener información valiosa.

Recomendación:

- b) Debe realizarse una estructura de entrevistas con el objetivo de uniformar las preguntas a realizar a todos los candidatos y se obtenga información importante para conocer al candidato, sin embargo, esta estructura deberá contar con un espacio de observaciones para incluir cualquier información complementaria.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de recursos humanos indicó que serán tomadas en consideración las recomendaciones y se implementaran las pruebas de conocimientos específicos y la entrevista estructurada.

5. Falta de documentación en expedientes de empleados

Hallazgo:

De acuerdo a una muestra seleccionada de 104 expedientes de empleados de alta durante el periodo 2006 (50 Banco Universal, 50 Mundimatic y 4 Sol y Valores), se estableció que

para 38 expedientes (38%) no se incluyó la documentación necesaria para conocer al empleado que se contrata, la documentación no incluida en expedientes es la siguiente

Documento	No. De Casos			Total Casos
	Banco Universal	Mundimatic	Sol y Valores	
Currículo Vitae	5	3	0	8
Fotografía reciente	5	0	0	5
Antecedentes penales y policíacos	4	3	0	7
Estado patrimonial	2	0	0	2
Descripción y análisis de puestos	2	0	0	2
Cartas de recomendación	0	5	0	5
Código de conducta firmado	0	6	0	6
Informe investigación socioeconómica	0	3	0	3
Total casos	18	20	0	38

Efecto:

Lo anterior implica que no se cumple al 100% con lo requerido en el artículo 19 de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001 y exista el riesgo que se sancione a la organización con una multa de US\$10,000 por tal incumplimiento.

Recomendación:

El departamento de recursos humanos deberá completar la documentación faltante en expedientes de empleados, así como reforzar los controles existentes para evitar este tipo de inconsistencias.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de recursos humanos indicó que la documentación faltante se solicitará a los empleados y será incluida en los expedientes, por otra parte se investigará el motivo de las inconsistencias y se reforzarán los controles existentes.

6. Hallazgos en la base de datos Maestro de Empleados

Hallazgo:

De acuerdo a pruebas efectuadas, se detectaron ciertas inconsistencias para el ingreso de datos al Maestro de Empleados, ya que actualmente, el sistema permite el ingreso de datos de una misma persona en dos empresas diferentes.

Efecto:

Existe el riesgo de duplicación de registros en el ingreso de la información y lo mismo contribuya a pagos de sueldos, bonificaciones y prestaciones no correspondientes.

Recomendación:

Efectuar las correcciones necesarias en la base de datos Maestro de Empleados con el objetivo de evitar duplicación de registros en el ingreso de información.

Comentarios de la unidad auditada

El gerente de recursos humanos indicó que no han tenido ningún inconveniente con respecto a este tema, sin embargo evaluará la factibilidad para hacer las correcciones necesarias en el sistema.

Área de formación y capacitación

7. Hallazgos en el proceso de capacitación de empleados

Hallazgo:

De acuerdo a muestra seleccionada de 104 expedientes de empleados de alta durante el periodo 2006 (50 Banco Universal, 50 Mundimatic y 4 Sol y Valores) se estableció que para 6 expedientes no se incluyó memorando de capacitación Contra Lavado de Dinero (3 Banco Universal y 3 Mundimatic), para 3 expedientes no se incluyó formulario de formación en el puesto (2 Banco Universal y 1 Mundimatic) y para un expediente no se incluyó memorando de capacitación Contra Lavado de Dinero ni formulario de capacitación en el puesto (1 Mundimatic), lo cual da la pauta que la organización no está capacitando debidamente a los colaboradores en lo que se refiere a la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67- 2001, incumpliendo así con lo requerido en el artículo 19 inciso b) de la Ley antes mencionada.

Efecto:

Existe el riesgo que en una eventual revisión por parte de la IVE (Intendencia de Verificación Especial), la organización sea sancionada con una multa de US\$10,000 por no capacitar debidamente al personal.

Recomendación:

Con el objetivo de evitar multas por parte de la IVE, debe impartirse capacitación de la Ley Contra Lavado de Dinero u Otros Activos Decreto 67-2001, a los empleados que aún no han recibido la misma, así mismo deben incluirse en expediente los memorandos de capacitación firmados. Por otra parte, deben reforzarse los controles existentes para evitar este tipo de inconsistencias en futuras ocasiones.

Comentarios de la unidad auditada

El gerente de recursos humanos indicó que la capacitación si fue impartida a todos los colaboradores, sin embargo por alguna razón los memorandos de capacitación y los formularios de formación en el puesto no se archivaron en expedientes, por lo que serán localizados y archivados. Sin embargo, los controles existentes serán revisados y se corregirán las debilidades para evitar futuras inconsistencias.

Área de compensación y beneficios**8. Hallazgos en el proceso de administración de sueldos****Hallazgo:**

De acuerdo a procedimientos establecidas, el gerente de recursos humanos y el jefe de compensación y beneficios deberán efectuar un estudio de mercado con respecto a los sueldos existentes en otras empresas de la misma naturaleza, sin embargo, se observó que no existe documentación por escrito que compruebe que se haya efectuado este estudio, lo cual da la pauta que no se ha realizado.

Efecto:

Lo antes descrito podría ocasionar que los sueldos de empleados de la organización sean sobrevalorados o subvalorados y lo mismo contribuya a una alta de rotación de personal.

Recomendación:

Efectuar el estudio de mercado con respecto a los sueldos existentes en otras organizaciones de la misma naturaleza y documentar por escrito esta actividad.

Comentarios de la unidad auditada

El gerente de recursos humanos indicó que estos estudios si se han efectuado, sin embargo no se han documentado, a partir del siguiente mes se implementará un control por escrito de estos estudios.

9. Hallazgos en el proceso para el cálculo y pago de sueldos

De acuerdo a muestra seleccionada de 100 empleados, (47 Banco Universal, 49 Mundimatic y 4 Sol y Valores) a quienes se les efectuó pago durante los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, (25 casos de cada mes) se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Hallazgo:

- a) Se determinó que para 10 casos no existe boleta de pago firmado por el empleado.

Efecto:

- a) Existe el riesgo que en un eventual reclamo por parte del empleado, no se cuenta con soporte físico firmado que compruebe el pago efectivo del sueldo.

Recomendación:

- a) Exigir que todas las boletas de pago sean firmadas por todos los empleados de la organización, archivando debidamente cada una de ellas.

Hallazgo:

- b) Por otra parte, se determinó que para 12 casos no existe tarjeta de asistencia del empleado, lo cual da la pauta que el área de compensación y beneficios no lleva un control adecuado de la asistencia del personal.

Efecto:

- b) Existe el riesgo que se paguen sueldos no correspondientes.

Recomendación:

- b) Verificar los controles establecidos con el objetivo de determinar si realmente todas las tarjetas de asistencia están siendo entregadas al área de compensación y beneficios. Asimismo reportar al gerente de área acerca de las tarjetas de empleados que no están siendo remitidas al área antes mencionada.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de recursos humanos indicó que se reforzarán los controles para que los empleados firmen debidamente las boletas de pago, sin embargo existe soporte de pago en el depósito efectuado en cuenta monetaria. Por otra parte, se incluirán en las políticas establecidas sanciones para las áreas que no envíen las tarjetas de asistencia de cada uno de los empleados.

10. Hallazgos en el proceso de baja de empleados**Hallazgo:**

De acuerdo a muestra de cincuenta (50) empleados dados de baja durante el período 2006, se determinó que para dieciocho (18) casos, el lapso de tiempo entre la fecha de baja y el envío de gestión por parte de la gerencia responsable, es superior a los cinco días que se consideran necesarios para efectuar este proceso. Derivado de lo anterior, existen dieciséis (16) casos para los cuales se efectuaron depósitos que no corresponden, realizados en fechas posteriores a la fecha de baja. El total de estos depósitos asciende a Q 23,786. Es importante mencionar que para los dieciséis (16) casos mencionados no existe tarjeta de asistencia revisada por compensación y beneficios.

Efecto:

No se recuperó un saldo por Q 16,966 correspondiente a nueve (9) casos, lo que influye en el resultado del ejercicio.

Recomendación:

La gerencia de recursos humanos deberá responsabilizar a las gerencias de áreas por las gestiones de bajas no enviadas en tiempo, incluir dentro de las políticas, sanciones para este tipo inconsistencias.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de recursos humanos indicó que responsabilizará a las gerencias que no envíen en tiempo la respectiva gestión de baja, las sanciones serán incluidas dentro de las políticas.

11. Hallazgos en el cálculo de liquidaciones para empleados de baja

Hallazgo:

De acuerdo a muestra seleccionada de cincuenta (50) empleados dados de baja durante el período 2006, se determinó que para catorce (14) casos (28%), los cálculos fueron efectuados de manera incorrecta, las inconsistencias son las siguientes:

- a) Para dos (2) casos no se pagó en liquidación las vacaciones pendientes de goce correspondientes, el monto no pagado asciende a Q 3,011.
- b) En cuatro (4) casos, el bono catorce y el aguinaldo se pagaron completos y no de manera proporcional, el monto pagado en exceso asciende a Q 14,802.
- c) Para siete (7) casos, se efectuó pago de indemnización cuando la misma no correspondía debido a que el empleado presentó su carta de renuncia, el monto pagado en exceso asciende a Q 30,960.
- d) En un (1) caso, el bono catorce y el aguinaldo correspondientes no fueron pagados en liquidación, el monto no pagado asciende a Q 2,370.

Lo antes indicado da la pauta que las inconsistencias se deben a que el jefe de compensación y beneficios no revisó los cálculos correspondientes a las liquidaciones para empleados de baja.

Efecto:

Existe el riesgo de imagen por posibles demandas a la organización derivadas el pago incorrecto de prestaciones, multas y gastos legales como consecuencia de estas demandas. Por otra parte, lo pagado en exceso no recuperado, afecta el resultado de la organización (Q 13,066 Banco Universal y Q 32,696 Mundimatic).

Recomendación:

Reforzar la supervisión por parte del jefe de compensación y beneficios con el objetivo de evitar este tipo de inconsistencias, asimismo se deben deducir responsabilidades por este tipo de situaciones.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de recursos humanos indicó que se verificarán los controles implementados ya que el jefe de compensación y beneficios debe revisar todos los cálculos de liquidaciones.

12. Hallazgos en el proceso de documentación de prestaciones laborales pagadas

Hallazgo:

Con base a pruebas efectuadas, se determinó que existen deficiencias en los controles implementados para la correcta documentación de prestaciones laborales pagadas a empleados de baja de la organización, ya que de una muestra seleccionada de cincuenta (50) casos, se observó que existen once (11) casos para los cuales no existe voucher ni finiquito laboral firmado por el empleado.

Efecto:

Existe el riesgo que en un eventual reclamo por parte del empleado de baja, la organización no cuente con toda la documentación necesaria que soporte el correcto pago de las prestaciones laborales y ésta sea demandada ante el Ministerio de Trabajo, originando riesgos de imagen, así como costos y gastos judiciales.

Recomendación:

Reforzar los controles implementados para el correcto control de voucher y finiquitos firmados por los empleados. No se deben pagar prestaciones laborales si el empleado de baja no firma el correspondiente finiquito.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de recursos humanos indicó que verificará la razón por la cual no existen estos documentos en expedientes de los empleados de baja, ya que no deberían pagarse prestaciones hasta que el mismo no firme los mismos.

13. Falta de constancias por goce de vacaciones firmadas por empleados

Hallazgo:

De una muestra seleccionada de cincuenta (50) expedientes de empleados con antigüedad mayor a un año, se observó que para trece (13) casos (26%) no existe en expediente constancia de goce de vacaciones firmada por el empleado, por lo que se incumple con lo requerido en el artículo 137 del Decreto 1441 Código de Trabajo.

Efecto:

En una eventual revisión el Ministerio de Trabajo podría imponer multas a la organización por esta causa, así mismo, el empleado podría reclamar días de vacaciones ya gozados.

Recomendación:

Exigir a todo el personal de la organización firme la boleta por las vacaciones gozadas, así mismo estas boletas deberán ser debidamente archivadas en el expediente del empleado.

Comentarios de la unidad auditada:

El gerente de recursos humanos indicó que verificará la razón por las que no existen en expedientes las boletas firmadas por goce de vacaciones, ya que todo el personal debería firmar las mismas, se reforzarán estos controles.

El departamento de auditoría interna desea expresar su agradecimiento por la cooperación recibida durante la revisión por parte del personal y funcionarios de dicho departamento.

Atentamente,

Lic. Carlos Enrique Ruiz
Gerente de auditoría interna

c.c archivo

5.2.6 Seguimiento

CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN					
	Recomendación	Fecha de implementación	Status de implementación	Responsable	Responsable de seguimiento
1.	<p>Falta de indicadores que muestren las razones por las cuales el personal abandona la organización: Es conveniente que el departamento de recursos humanos implemente una entrevista de salida dirigida al personal que renuncia lo cual ayudará a identificar las causas principales que conllevan a esta persona a abandonar la organización.</p>	Marzo 2007	Implementado	Lic. Luis Pedro López, gerente de recursos humanos	Manuel González, asistente de auditoría
2.	<p>Falta de políticas para la actualización de descripciones y análisis de puestos Con el objetivo de mantener actualizadas las descripciones y análisis de cada uno de los puestos de trabajo de la organización, el departamento de recursos humanos debe incluir en las políticas existentes la periodicidad con la cual los mismos deben ser actualizados.</p>	Abril 2007	Implementado	Lic. Luis Pedro López, gerente de recursos humanos	Manuel González, asistente de auditoría
3.	<p>Hallazgos en el proceso de reclutamiento de personal Es conveniente que el departamento de recursos humanos, específicamente el área de reclutamiento y selección, implementen indicadores que muestren el lapso de tiempo transcurrido entre la solicitud de personal y la publicación de la oferta de empleo, lo cual ayudará a conocer la efectividad de este proceso y mejorar las debilidades existentes.</p>	Marzo 2007	Implementado	Linda Porras, jefe de reclutamiento y selección	Manuel González, asistente de auditoría

	Recomendación	Fecha de implementación	Status de implementación	Responsable	Responsable de seguimiento
4.	<p>Hallazgos en el proceso de selección de personal</p> <p>a) Deben implementarse pruebas de conocimientos específicos con el objetivo de seleccionar a candidatos cuyos conocimientos sean acordes al puesto vacante.</p> <p>b) Debe realizarse una estructura de entrevistas con el objetivo de uniformar las preguntas a realizar a todos los candidatos y no se deje sin obtener información importante para conocer al candidato, sin embargo, esta estructura deberá contar con un espacio de observaciones para incluir cualquier información complementaria.</p>	Marzo 2007	Implementado	Linda Porras, jefe de reclutamiento y selección	Manuel González, asistente de auditoría
5.	<p>Falta de documentación en expedientes de empleados</p> <p>El departamento de recursos humanos deberá completar la documentación faltante en expedientes de empleados, así como reforzar los controles existentes para evitar este tipo de inconsistencias.</p>	Abril 2007	Implementado	Linda Porras, jefe de reclutamiento y selección	Manuel González, asistente de auditoría
6.	<p>Hallazgos en la base de datos Maestro de Empleados</p> <p>Efectuar las correcciones necesarias en la base de datos Maestro de Empleados con el objetivo de evitar duplicación de registros en el ingreso de información.</p>	Abril 2007	Implementado	Linda Porras, jefe de reclutamiento y selección e Ing. John Smith, gerente de computo	Manuel González, asistente de auditoría
7.	<p>Hallazgos en el proceso de capacitación de empleados</p> <p>Con el objetivo de evitar multas por parte</p>	Marzo 2007	Implementado	Beatriz Reyes, jefe de capacitación y	Manuel González, asistente de

	Recomendación	Fecha de implementación	Status de implementación	Responsable	Responsable de seguimiento
	de la IVE, debe impartirse capacitación Contra Lavado de Dinero u Otros Activos a los empleados que aún no han recibido la misma, así mismo deben incluirse en expediente los memorandos de capacitación firmados. Por otra parte, deben reforzarse los controles existentes para evitar este tipo de inconsistencias en futuras ocasiones.			desarrollo	auditoría
8.	Hallazgos en el proceso de administración de sueldos Efectuar el estudio de mercado con respecto a los sueldos existentes en otras organizaciones de la misma naturaleza y documentar por escrito esta actividad.	Abril 2007	Implementado	Lic. Luis Pedro López, gerente de recursos humanos y Humberto Cuevas, jefe de compensación y beneficios	Manuel González, asistente de auditoría
9.	Hallazgos en el proceso para el cálculo y pago de sueldos a) Exigir que todas las boletas de pago sean firmadas por todos los empleados de la organización, archivando debidamente cada una de ellas. b) Verificar los controles establecidos con el objetivo de determinar si realmente todas las tarjetas de asistencia están siendo entregadas al área de compensación y beneficios. Asimismo reportar al gerente de área acerca de las tarjetas de empleados que no están siendo remitidas al área antes mencionada.	Marzo 2007	Implementado	Humberto Cuevas, jefe de compensación y beneficios	Manuel González, asistente de auditoría

	Recomendación	Fecha de implementación	Status de implementación	Responsable	Responsable de seguimiento
10.	<p>Hallazgos en el proceso de baja de empleados</p> <p>La gerencia de recursos humanos deberá responsabilizar a las gerencias de áreas por las gestiones de bajas no enviadas en tiempo, incluir dentro de las políticas sanciones para este tipo inconsistencias.</p>	Marzo 2007	Implementado	Lic. Luis Pedro López, gerente de recursos humanos y Humberto Cuevas, jefe de compensación y beneficios	Manuel González, asistente de auditoría
11.	<p>Hallazgos en el cálculo de liquidaciones para empleados de baja</p> <p>Todas las liquidaciones deben ser revisadas por el jefe de compensación y beneficios con el objetivo de evitar este tipo de inconsistencias.</p>	Marzo 2007	Implementado	Humberto Cuevas, jefe de compensación y beneficios	Manuel González, asistente de auditoría
12.	<p>Hallazgos en el proceso de documentación de prestaciones laborales pagadas</p> <p>Reforzar los controles implementados para el correcto control de voucher y finiquitos firmados por los empleados. No se deben pagar prestaciones laborales si el empleado de baja no firma el correspondiente finiquito.</p>	Marzo 2007	Implementado	Humberto Cuevas, jefe de compensación y beneficios	Manuel González, asistente de auditoría
13.	<p>Falta de constancias por goce de vacaciones firmadas por empleados</p> <p>Exigir a todo el personal de la organización firme la boleta por las vacaciones gozadas, así mismo estas boletas deberán ser debidamente archivadas en el expediente del empleado.</p>	Marzo 2007	Implementado	Humberto Cuevas, jefe de compensación y beneficios	Manuel González, asistente de auditoría

CONCLUSIONES

1. Un grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, su principal característica es que las empresas que lo conforman comparten sistemas de operación, administración e infraestructura. Un grupo financiero deberá contar con una empresa controladora o de una empresa responsable que será el banco. La función principal de un grupo financiero es la de prestar servicios de naturaleza financiera, aprovechando su solidez, contribuyendo con la estabilidad económica del país y brindando una cantidad significativa de fuentes de trabajo dentro del territorio nacional.
2. El departamento de recursos humanos es el encargado de adquirir, desarrollar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Su importancia radica en que es el encargado de proporcionar y administrar el personal adecuado para el cumplimiento de las funciones llevadas a cabo dentro de un grupo financiero. Derivado de la adquisición, desarrollo, empleo, retención y empleo del recurso humano, todo grupo financiero debe afrontar riesgos significativos tales como: contratación de personal no recomendable, poco capacitado y calificado, alta rotación de personal, pagos no adecuados al personal, multas por incumplimiento de leyes y riesgo de imagen, entre otros.
3. La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, la cual se lleva a cabo a través de una serie de procesos y técnicas encaminados a brindar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los controles implementados por la administración para el cumplimiento de sus objetivos. La auditoría interna debe ser adecuadamente independiente y objetiva en el cumplimiento de sus funciones y los auditores internos deben reunir los conocimientos, aptitudes y competencias necesarios para efectuar correctamente el trabajo de auditoría interna.
4. El control interno es el conjunto de procesos efectuados por el consejo de administración, la dirección y el resto de la organización, diseñados con el objetivo de proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos planteados, un control interno eficaz es de suma importancia ya que puede ayudar a una relación de trabajo constructiva y eficiente entre la alta gerencia del grupo y los distintos

supervisores de la organización. La principal característica de un control interno es que el mismo no comienza con un buen juego de políticas y procedimientos, sino con un fuerte ambiente de control.

5. De acuerdo al caso práctico desarrollado, se confirmó que una adecuada metodología para planificar y ejecutar una auditoría interna encaminada a evaluar la gestión del departamento de recursos humanos de un grupo financiero, deberá desarrollarse planificando la auditoría tanto administrativa como técnicamente, evaluando el control interno a través de los componentes básicos del modelo COSO II y aplicando pruebas sustantivas y de cumplimiento para su ejecución.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que los grupos financieros cuenten con una solidez financiera aceptable y se constituyan conforme la estructura organizativa autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos. Todo grupo financiero deberá contar con personal adecuado para el cumplimiento de las actividades desarrolladas por este tipo de organizaciones.
2. La alta dirección de un grupo financiero deberá establecer políticas, procedimientos y controles internos adecuados para la adquisición desarrollo, empleo y retención del recurso humano, contando para ello con un departamento de recursos humanos debidamente estructurado que cumpla con estas funciones. Para el cumplimiento de sus funciones y con el objetivo de administrar riesgos existentes, se sugiere que el departamento de recursos humanos de un grupo financiero cuente como mínimo con las siguientes áreas: Gerencia, reclutamiento y selección de personal, capacitación y desarrollo y compensación y beneficios.
3. Se sugiere que los procesos y técnicas encaminados a brindar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los controles implementados por la administración, sean planificados y realizados con base a Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, y se establezca un método adecuado para la evaluación del control interno, aplicando las pruebas de cumplimiento y sustantivas necesarias para el adecuado desarrollo del trabajo de auditoría interna.
4. Para la evaluación del control interno establecido se sugiere la utilización del enfoque COSO II, debido a que a través de sus elementos brinda la perspectiva de una estructura adecuada para comprender el mismo, ayudando a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar informes financieros confiables y cumplir con leyes y regulaciones establecidas.
5. Para el desarrollo de una auditoría al departamento de recursos humanos de un grupo financiero, la auditoría interna debe evaluar los controles, procedimientos y políticas establecidos por la administración, para la adquisición desarrollo, empleo y retención

del recurso humano, para lo cual se sugiere la implementación de cinco pasos importantes a seguir: conocimiento del área a evaluar, evaluación del control interno, planificación de la ejecución de la auditoría, ejecución del trabajo de auditoría, supervisión del trabajo y comunicación de los resultados, sin dejar de observar la aplicación de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

BIBLIOGRAFÍA

1. Belmonte, Cosme Juan Carlos. IX CONGRESO LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA INTERNA, EL ROL DE LA AUDITORÍA INTERNA Y EL COMITÉ DE AUDITORÍA EN LA MEJORA DEL GOBIERNO CORPORATIVO EN EL SISTEMA FINANCIERO. México, Octubre de 2004. 67 p.
2. Biblioteca de consulta Microsoft Encarta 2005. MICROSOFT CORPORATION. 2 p.
3. Cervantes Flores, Fernando. IX CONGRESO LATINOAMERICANO DE AUDITORÍA INTERNA, ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN LA AUDITORÍA INTERNA. México, Octubre de 2004. 35 p.
4. Chiavenato, Adalberto. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Colombia, 2002. 474 p.
5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 208. LEY DE SOCIEDADES FINANCIERAS. Guatemala, 1964. 12p.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 1441. CÓDIGO DE TRABAJO, Guatemala, 1961. 167p.
7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 76-78. LEY REGULADORA DE LA PRESTACIÓN DEL AGUINALDO PARA LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO. Guatemala, 1978. 4p.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 78-89. LEY DE BONIFICACIÓN INCENTIVO. Guatemala, 1989. 3p.
9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 42-92. LEY DE BONIFICACIÓN ANUAL PARA TRABAJADORES DEL SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO. Guatemala, 1992. 3p.
10. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley 26-92. LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA. Guatemala, 1992. 41p.

11. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 67-2001. LEY CONTRA LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS. Guatemala, 2001. 14p.
12. Congreso de la República de Guatemala, Decreto 19-2002. LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS. Guatemala, 2002. 66 p.
13. Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala, 1985. 96p.
14. Credomatic de Guatemala. AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS. Costa Rica 2004. 20 p.
15. Escobar y Escobar, Wilian Adalberto. MUESTREO ESTADÍSTICO EN AUDITORÍA PARA PRUEBAS SUSTANTIVAS Y DE CONTROLES EN EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA EMISORA DE TARJETAS DE CRÉDITO. Guatemala, marzo de 2007. 122 p.
16. Fonseca Borje, Rene. AUDITORÍA INTERNA. Guatemala 2004. 596 p.
17. Galicia, Fernando. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Enciclopedia Wikipedia, Página en Internet <http://es.wikipedia.org/wikipedia.or/wiki/recursos humanos>. Enero 2007. 2 p.
18. Grupo Enac, LA AUTOMATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA Y DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, México, octubre de 2004. 27 p.
19. Lopez, Carlos, QUE ES UN POOL FINANCIERO O GRUPO FINANCIERO. Gestipolis.com, 2007. 1 p.
20. Martinez, Larisa G. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Monografías, Página en Internet <http://www.monografias.com/trabajos14/Recursos Humanos>. Octubre de 2003. 7 p.
21. Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Acuerdo Gubernativo 640-2005. SALARIOS MÍNIMOS PARA LAS ACTIVIDADES AGRÍCOLAS Y NO AGRÍCOLAS. Guatemala, 2005. 2p.

22. Montufar, Chirstian Ivan. LA AUDITORÍA INTERNA EN LA CONSOLIDACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS DE UN GRUPO FINANCIERO GUATEMALTECO. Guatemala, Abril de 2007. 167 p.
23. Muñoz Razo, Carlos. AUDITORÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES. México 2002. 796 p.
24. Mutal Andrea RECURSOS HUMANOS. Monografias.com. Agosto 4 de 2003. 8 p
25. Nahum Fret. GOBIERNO CORPORATIVO: NUEVO RETO PARA EL LIDERAZGO DE AUDITORÍA INTERNA. Republica Dominicana, Octubre de 2004. 28 p.
26. Océano Centrum. ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORÍA, Barcelona, España 2003. 1315 p.
27. Piloña, Gabriel Alfredo. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN. Guatemala 2001. 199 p.
28. PriceWaterhouseCoopers. GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS MARCO INTEGRADO. Costa Rica, Mayo 2005. 125 p.
29. Recinos Solorzano, Ervin Ruben. LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY CONTRA LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS, EN UN BANCO PRIVADO DE GUATEMALA. Guatemala, Noviembre de 2007. 170 p.
30. Sosa Salico, Mariano. RECURSOS HUMANOS. Trabajo publicado en www.ilustrados.com. 2007. 106 p.
31. The Institute Of Internal Auditors. MARCO PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE AUDITORÍA INTERNA. Febrero 2006. 317 p.
32. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Auditoría, Departamento de Supervisión de Tesis. MATERIAL DE APOYO PARA LAS PLÁTICAS DE ORIENTACIÓN Y ELABORACIÓN DE TESIS. Guatemala, febrero de 2002. 67 p.