

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

**“PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE  
VALORES Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS  
AGENCIAS DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL”**

**TESIS**

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

**POR**

**ELDER ORLANDO MOYA DE LOS SANTOS**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

**GUATEMALA, MARZO DE 2009**

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

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal Segundo	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	S.B. Roselyn Janette Salgado Ico
Vocal Quinto	P.C. José Abraham González Lemus

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

Matemática-Estadística	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Contabilidad	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Auditoría	Licda. Esperanza Roldán de Morales

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

Presidente	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
Examinador	Lic. Juan José Rosales
Examinador	Lic. Osbin Ottoniel González Lemus

Lic. Luis Renato Flores Salazar  
Contador Público y Auditor  
Magister Artium en Administración Financiera

Guatemala,  
16 de marzo de 2008

Señor  
Decano de la Facultad de  
Ciencias Económicas de la Universidad de  
San Carlos de Guatemala  
Lic. José Rolando Secaida Morales  
Su Despacho.

Señor Decano:

En virtud de la designación efectuada por medio de oficio del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de fecha veintisiete de marzo del dos mil seis, procedí a asesorar el trabajo de tesis del Maestro de Educación Primaria Rural Elder Orlando Moya de los Santos, titulado **"PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE VALORES Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS AGENCIAS DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL"**.

El trabajo se realizó siguiendo la metodología de tipo documental, sobre la base de la investigación y los conocimientos y experiencias propias del autor, cumpliendo con el normativo vigente para la elaboración de tesis. En opinión del suscrito, la tesis en mención presenta un estudio descriptivo cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos que el caso amerita.

En mi opinión, recomiendo se acepte el trabajo de tesis elaborado por Elder Orlando Moya de los Santos, para su discusión en el examen privado de tesis, previo a optar el título de Contador Público y Auditor, en el grado de Licenciado.

Atentamente,



Lic. Luis Renato Flores Salazar  
Colegiado No. 9,209

Casa 175 Condominio Villas de San Ángel Zona 2  
Teléfono 2478-9582

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTISIETE DE FEBRERO DE DOS MIL NUEVE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.8 Acta 3-2009 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 23 de febrero de 2009, se conoció el Acta AUDITORIA 246-2008 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 18 de noviembre de 2008 y el trabajo de Tesis denominado: "PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA EN LA REVISION DE VALORES Y EVALUACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS AGENCIAS DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó el estudiante ELDER ORLANDO MOYA DE LOS SANTOS, autorizándose su impresión.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑADA TODOS"**

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO

  
LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO

Smp.

  
REVISADO



## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por ser fuente de sabiduría y haberme iluminado para culminar mi carrera universitaria.
- A MIS PADRES:** María Desideria de los Santos y Héctor Abilio Moya.  
A mi mamá, por el amor incondicional que siempre me a dado. A mi papá, como un pequeño reconocimiento a sus múltiples esfuerzos de muchos años y constante apoyo, amor, paciencia y comprensión durante la etapa de mis estudios y mi vida personal. Gracias padres.
- A MI ESPOSA:** Lily Yudith Ramírez Maldonado.  
Con todo mi amor, por su gran apoyo y comprensión en todo momento hacia mi persona.
- A MIS HIJOS:** Kevin Orlando, Berner Sebastián y Jeremy Javier.  
Con todo mi amor, y que este triunfo sea para ellos un ejemplo a seguir.
- A MIS HERMANOS:** Angel Abilio, Ana Armida, Byron Vinicio y Claudia Lisseth.  
Con mucho cariño.
- A MIS SOBRINAS:** Claudia María y Melida Mariana.  
Con mucho cariño y aprecio.
- A MI DEMÁS FAMILIA:** Con aprecio.
- A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO:** Jorge Iván, Edgar Humberto, Juan Antonio y Fredy Oseida,  
por los momentos de estudio compartidos.
- A MIS AMIGOS:** En general con cariño.
- A MI ASESOR:** Lic. Luis Renato Flores Salazar.  
Por su paciencia y valiosas sugerencias y apoyo en general.

## ÍNDICE

## PÁGINA

### INTRODUCCIÓN

i

### CAPÍTULO I

#### AGENCIAS BANCARIAS

1.1	Definición de Banco	1
1.2	Definición de agencia bancaria	2
1.3	Estructura organizacional de una agencia bancaria	3
1.3.1	Atribuciones principales del personal de una agencia	4
1.4	Operaciones bancarias	5
1.4.1	Operaciones activas	6
1.4.2	Operaciones pasivas	6
1.4.3	Operaciones de confianza	7
1.4.4	Pasivos contingentes	7
1.4.5	Operaciones de servicio	8
1.5	Marco legal	8

### CAPÍTULO II

#### LA AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

2.1	Evolución de la auditoría interna	13
2.2	Definición de auditoría interna	13
2.3	Objetivos y alcances de la auditoría interna bancaria	14
2.3.1	Objetivos	14
2.3.2	Alcance	16
2.4	Funciones	16
2.4.1	La auditoría interna como función preventiva	16
2.4.2	Asesoría a la administración	16
2.4.3	Principios de auditoría interna	17
2.5	Normas de auditoría interna	19
2.5.1	La independencia	19

## ÍNDICE

	<b>PÁGINA</b>
2.5.2 Formación técnica y capacidad profesional	20
2.5.3 Ética profesional	22
2.5.4 Programa de trabajo	22
2.5.5 Informes de auditoría	24
2.6 Importancia de los papeles de trabajo	27
2.6.1 Definición	28
2.6.2 Contenido de los papeles de trabajo	28
2.6.3 Preparación de los papeles de trabajo	29
2.6.4 Confidencialidad	29
2.6.5 Marcas de auditoría	29
2.6.6 Archivo	29

## CAPÍTULO III

### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

3.1 Del control interno	31
3.1.1 Definición	31
3.1.2 Objetivos del control interno	32
3.1.3 Alcance del control interno	33
3.1.4 Estructura y elementos del control interno	33
3.1.5 Métodos de evaluación del control interno	35
3.1.6 Control interno bajo el concepto COSO	38
3.2 Evaluación del control interno y de seguridad en una agencia bancaria	39
3.2.1 Aspectos del control interno	39
3.2.2 Aspectos de medidas de seguridad	42

**CAPÍTULO IV**  
**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN**  
**DE VALORES Y FORMAS EN BLANCO EN UNA AGENCIA DE UN**  
**BANCO PRIVADO NACIONAL**

4.1	Definición de procedimientos de auditoría	46
4.2	Definición de técnica de auditoría	46
4.3	Clasificación de los procedimientos	48
4.3.1	Procedimientos sustantivos	48
4.3.2	Procedimientos de cumplimiento	49
4.4	Procedimientos de auditoría en la revisión de valores	50
4.4.1	Arqueo de efectivo a cajillas de receptores y bóveda	50
4.4.2	Arqueo de caja chica	52
4.4.3	CDP's en consignación	53
4.4.4	Cheques de viajero	54
4.4.5	Libretas en custodia	54
4.5	Procedimientos de auditoría en la revisión de formas en blanco	55

**CAPÍTULO V**  
**CASO PRÁCTICO**  
**AUDITORÍA EN UNA AGENCIA DE UN BANCO**  
**PRIVADO NACIONAL**

5.1	Antecedentes	57
5.2	Programa de trabajo	60
	Desarrollo del caso práctico	63
	<b>CONCLUSIONES</b>	129
	<b>RECOMENDACIONES</b>	131
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	133



## INTRODUCCIÓN

La auditoría interna juega un papel muy importante en una institución bancaria, ya que dentro de una de sus principales funciones es practicar auditorías a las agencias bancarias, con el fin de evaluar el manejo y custodia del efectivo, el control interno y medidas de seguridad así como también el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, encaminadas a disminuir en un alto porcentaje la ocurrencia de hechos o situaciones no deseadas.

La labor que realiza la auditoría interna le permite a la administración enterarse de la situación de las agencias bancarias por medio de los informes emitidos por el auditor, como producto del trabajo realizado, con lo cual conlleva a la administración a tomar las medidas pertinentes que contribuyan sustancialmente al logro de los objetivos de la institución.

La presente tesis está enfocada específicamente en dar a conocer al lector, los procedimientos de auditoría interna a utilizar por el auditor en las auditorías a las agencias bancarias, el cual tiene como objetivos, aportar conocimientos generales relacionados con el tema y dar a conocer la importancia de su realización.

Esta tesis se ha estructurado en cinco capítulos, los cuales pueden resumirse de la siguiente manera:

En el primer capítulo se dan a conocer los aspectos generales relacionados con las agencias bancarias, tales como su definición, estructura organizacional y las respectivas atribuciones del personal, los principales servicios que prestan los bancos y el marco legal aplicable al tema objeto de estudio.

El capítulo II, "La auditoría interna de un banco privado nacional", inicia con una breve explicación de la evolución de la auditoría interna, luego se señala la importancia que tiene la labor de auditoría interna dentro de una institución bancaria, así como los objetivos y alcances dentro de la misma, las normas de auditoría interna que debe tener presente y cumplir el

auditor, y la importancia de los papeles de trabajo los cuales constituyen la prueba del trabajo realizado y el soporte del contenido del informe de auditoría.

Posteriormente en el capítulo III, "Evaluación del control interno y medidas de seguridad en una agencia de un banco privado nacional", comprende desde la definición del control interno hasta los métodos de evaluación del mismo. Además presenta los aspectos de control interno y de medidas de seguridad que deben evaluarse y la manera de cómo deben ser evaluados al momento de realizar una auditoría a una agencia bancaria.

Seguidamente el capítulo IV, denominado "Procedimientos de auditoría interna en la revisión de valores y formas en blanco en una agencia de un banco privado nacional", constituye otro de los principales capítulos de esta tesis; comprende la definición y clasificación de los procedimientos, la definición de técnica y las más utilizadas por el auditor. Igualmente se describen los principales procedimientos que el auditor debe tomar en cuenta al momento de efectuar la revisión de valores y formas en blanco.

En el capítulo V, considerado como el más importante de esta tesis, se desarrolla el caso práctico sobre la aplicación de los procedimientos de auditoría interna que el auditor debe seguir al efectuar una auditoría en una agencia bancaria. Así mismo este capítulo es interesante porque se aprecian los papeles de trabajo utilizados por el auditor los cuales contienen la evidencia del trabajo realizado y constituyen la base para la elaboración del informe de auditoría.

Para el desarrollo de la presente tesis fue empleado el método de investigación deductivo; es decir, se partió de un conjunto de aspectos generales, hasta llegar a los específicos y el método analítico, en virtud de que se efectuó una auditoría a una agencia bancaria. Así mismo, para la realización de la investigación se recolectó y analizó la información aplicando las técnicas de cuestionarios y entrevistas con personas que laboran en diferentes instituciones bancarias, consulta de libros, tesis y revistas, la observación y sobre todo la experiencia laboral en el tema.

Es importante mencionar que con el caso práctico y la información recopilada se comprueba la hipótesis planteada, en cuanto que a la falta de auditorías a las agencias bancarias, el personal de la misma no tenga un adecuado manejo y control interno de los valores y otros bienes en custodia de la agencia, así como el incumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la entidad.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de los aspectos más importantes de la tesis, con base a los resultados de la investigación realizada; así como la bibliografía que sirvió de base y apoyo para sustentar el trabajo realizado.

# CAPÍTULO I

## AGENCIAS BANCARIAS

### 1.1 DEFINICIÓN DE BANCO

La Ley de Bancos y Grupos Financieros en el artículo 2 denomina el termino “banco”, a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidos en el mismo.

“Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.”(2:Arto.3)

Es importante mencionar que las instituciones bancarias se dividen en:

#### ❖ Bancos Privados Nacionales

Son aquellos cuyo capital es privado, o sea los inversionistas son personas naturales o jurídicas independientes del Estado, éstos deben constituirse en forma de sociedades anónimas con arreglo a la legislación general de la República y observar lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros. Según la publicación mensual de la Superintendencia de Bancos, a noviembre 2008, el sistema financiero comprende 14 bancos privados nacionales.

#### ❖ Bancos Extranjeros

Los bancos extranjeros pueden operar en la República mediante sucursales o agencias legalmente establecidas, autorizados por la Junta Monetaria previo dictamen de la

Superintendencia de Bancos. Actualmente en Guatemala operan como bancos extranjeros el Citibank, N.A. Sucursal Guatemala y el banco Azteca de Guatemala, S.A.

#### ❖ **Bancos de Capital Mixto**

Son aquellos bancos cuyo capital pagado ha sido aportado en parte por el Estado y por personas privadas, dentro de esta división se encuentra el Banco de Desarrollo Rural, S.A., el que antiguamente se denominaba Banco Nacional de Desarrollo Agrícola y que a partir del 7 de enero de 1998 se transformó en sociedad anónima, según Acuerdo Gubernativo número 57-97 y además también se encuentra el Banco de los Trabajadores.

#### ❖ **Bancos de Capital Estatal**

Se refieren a los bancos cuyo capital pagado proviene en su totalidad del Estado, el Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (CHN), es el único banco estatal.

## **1.2 DEFINICIÓN DE AGENCIA BANCARIA**

“Una agencia bancaria consiste en una oficina que funciona en un lugar distinto al de la casa matriz. Está atendida por un personal, cuyos sueldos, así como los gastos de carácter general (alquiler, alumbrado, etc.) van incluidos en el presupuesto del banco de quien depende.” (7:85)

Al establecer el banco sus agencias, empieza por asignarles cierta cantidad de fondos para su funcionamiento.

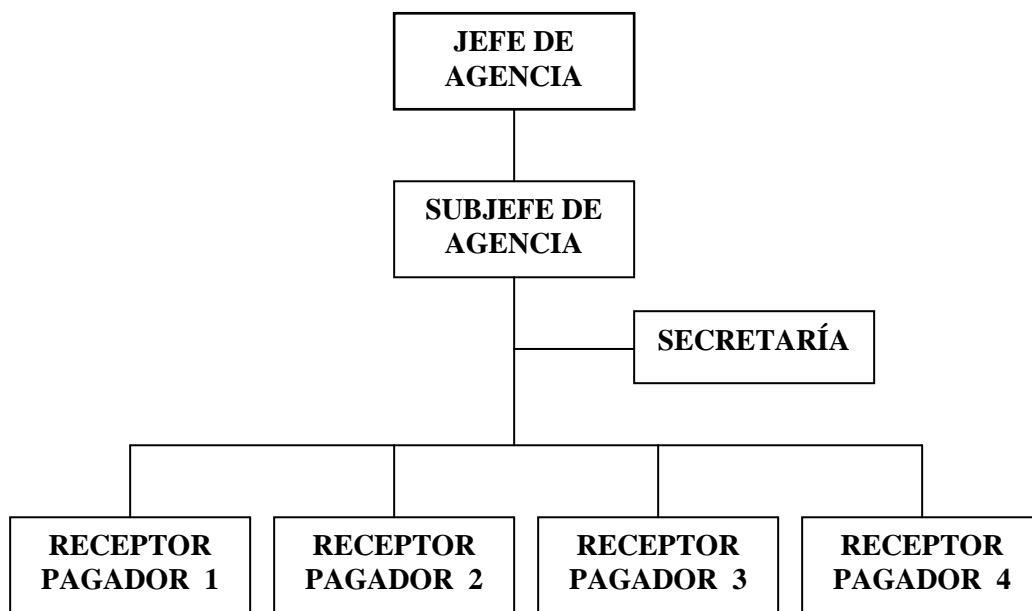
Dentro de las operaciones que practican estas agencias algunas se ven limitadas en cuanto a otorgar hasta cierto monto de préstamos y a comprar y vender moneda extranjera por montos mínimos; sin embargo, pueden emitir cheques de gerencia o de caja por valor ilimitado, así como giros, cheques de viajero, apertura de cuentas de depósitos a plazo fijo y ejecutan otras operaciones menos importantes.

### 1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNA AGENCIA BANCARIA

La estructura organizacional de una agencia bancaria puede variar dependiendo de las políticas y servicios de la institución; sin embargo, la mayoría coincide en organizar una agencia de la siguiente forma.

ORGANIGRAMA No. 1

Estructura organizacional de una agencia bancaria



Fuente: Organigrama elaborado de acuerdo a investigaciones realizadas

El Jefe de Agencia será la persona responsable de las actividades de la primera jornada y el subjefe será el encargado de la segunda jornada; sin embargo, cuando se trata de una agencia con mucho movimiento en sus operaciones y servicios, por la afluencia de clientes y por el lugar donde está ubicada generalmente se asignan dos subjefes y dos secretarías para cubrir ambas jornadas.

Las funciones en una agencia bancaria son variadas, no obstante todas persiguen un fin común, que es atender al público en sus operaciones primarias relacionadas con el manejo de cuentas de depósitos monetarios, ahorros, certificados a plazo, transacciones de compra venta de divisas, operaciones de crédito y, en general negocios del banco representado, venta de

cheques de gerencia, elaboración de planillas de los distintos clientes que solicitan este servicio, recibir depósitos en consignación, elaborar remesas, custodiar efectivo en moneda nacional y extranjera, custodiar formas en blanco, así como llevar control adecuado de los valores en custodia de la agencia por medio de registros auxiliares y contables.

El personal que labora en una agencia, desde el Jefe hasta las secretarías, deberá ser bien calificado, el cual necesita estar en constante entrenamiento y capacitado y sobre todo mantener buenas relaciones humanas tomando en cuenta que su actividad es atender al público en general.

### **1.3.1 Atribuciones principales del personal de una agencia**

- **Jefe de Agencia**

La actividad principal del Jefe de Agencia es la coordinación del trabajo, velando porque su personal aumente la rapidez y eficiencia en el servicio al cliente, velar por el buen funcionamiento de la agencia, mantener un plan de contingencia por situaciones inesperadas en el servicio al cliente, implementar controles internos para prevenir riesgos e irregularidades en el manejo del efectivo y documentos de parte de los receptores-pagadores, firmar documentos importantes en los cuales se inicie la atención al cliente, representar a la institución bancaria en negocios inherentes a su calidad de Jefe.

- **Subjefe de agencia**

Esta persona es la encargada de verificar las actividades que el Jefe por sus múltiples actividades no puede supervisar, entre las que se puede mencionar ser encargado de bóveda, supervisor del área de verificación del efectivo, control de mínimos y máximos en efectivo que debe mantener cada receptor, pedidos y entregas de efectivo a bóveda; el subjefe de agencia tiene también la función de cuadrar las operaciones del día incluyendo los saldos de efectivo que cada receptor-pagador tiene a su cargo. Así mismo tanto el Jefe como el subjefe de agencia son los responsables de la existencia física de dinero que se guarda en bóveda, más el saldo que manejen los receptores-pagadores.

- **Receptores-pagadores**

Es el personal encargado de atender al público así como el responsable de la existencia de efectivo en su caja, el cual al final de la jornada debe coincidir con el saldo que se refleje en el sistema computarizado. Los receptores-pagadores deben velar por la correcta realización de sus operaciones, las cuales siempre deberán estar respaldadas por documentos que para su aceptación han de estar firmados, sellados así como certificados por la máquina registradora.

- **Secretarias**

Las secretarias juegan un papel muy importante en una agencia bancaria por las múltiples tareas que realizan a diario. Dentro de las atribuciones se puede mencionar la de atención al público, llenar los formularios IVE y crear un expediente con los documentos necesarios en la apertura de cuentas de depósitos, así mismo tiene a su cargo la recepción de solicitud de chequeras así como la custodia y entrega de las mismas, la sustitución de libretas de ahorro, llenar los documentos (cheques de caja, giros bancarios, boletas de compra-venta de divisas entre otros), con los datos requeridos en los mismos, además llevan el control de las formas con y sin valor en los respectivos libros auxiliares y realizan cualquier otra gestión que así lo requiera el Jefe o subjefe de agencia.

#### **1.4 OPERACIONES BANCARIAS**

“La actividad bancaria y financiera satisface necesidades e intereses generales, que le dan las características y condición de servicio público, que por su importante gravitación en la comunidad requiere el control de la autoridad estatal.

Ello explica y justifica la intervención del Estado en la regulación y el control de la actividad bancaria en general. Y de allí que el régimen que regula dicha actividad sea de derecho público, donde el Estado establece normas de subordinación a que deben ajustarse las entidades y las personas físicas que actúan en el mercado financiero.” (11:42)



Las instituciones bancarias cuentan con un marco regulatorio que les permite realizar operaciones bancarias activas, pasivas, de confianza, de contingencia y de servicio, así también extienden la oferta de servicios financieros que el sistema bancario puede ofrecer al público.

Los bancos autorizados conforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros, podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

#### **1.4.1 Operaciones activas**

Son las que se realizan con el propósito de canalizar los recursos financieros u otro tipo de bienes, o aquellos mediante los cuales asumen obligaciones por cuenta de terceros, independientemente de su forma jurídica de formalización e instrumentalización o de su registro contable, entre las que están:

- Otorgar créditos;
- Realizar descuento de documentos;
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- Conceder anticipo para exportación;
- Emitir y operar tarjetas de crédito;
- Realizar arrendamiento financiero;
- Realizar factoraje;
- Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros o por entidades privadas. En el caso de las inversiones en títulos valores por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
- Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para uso, sin perjuicio de lo previsto anteriormente;
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
- Realizar operaciones de reporto como reportador.

#### **1.4.2 Operaciones pasivas**

Son las que se realizan con el propósito de captar recursos financieros, sobre los cuales dichas instituciones ofrecen, explícita o implícitamente, cualquier tipo de seguridad o garantía, ya sea

en cuanto a recuperabilidad, mantenimiento de valor, rendimiento, liquidez y otros compromisos que impliquen la restitución de fondos, independientemente de su forma jurídica de formalización e instrumentalización o de su registro contable. Entre estas operaciones se enumeran:

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

#### **1.4.3 Operaciones de confianza**

Son las que se realizan actuando como mandatarias o depositarias, con el propósito de prestar servicios que no implican intermediación financiera ni compromisos financieros para las mismas. Estos últimos aspectos deberán quedar debidamente consignados en los convenios o contratos que para el efecto se suscriban entre las partes contratantes.

Entre estas operaciones están:

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

#### **1.4.4 Pasivos contingentes**

Son garantías otorgadas por la institución financiera para garantizar obligaciones de sus clientes, a favor de terceros, y que puede tener que llegar a asumir como obligaciones propias,

en caso de incumplimiento de pago por el deudor directo. Entre estos pasivos se pueden mencionar:

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

#### **1.4.5 Operaciones de servicio**

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

La variedad de productos que ofrecen los bancos, les permite ser más dinámicos y competitivos.

### **1.5 MARCO LEGAL**

En Guatemala existe una legislación específica para el sistema financiero; no obstante, en la presente tesis se menciona aquella que se considera relacionada con el tema objeto de estudio.

#### **1) Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala**

- Artículo 9. Inicio de operaciones, apertura y traslado

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

regularización, la apertura, traslado o cierre de agencias requerirá la autorización previa de la Superintendencia de Bancos.

- **Artículo 56. Políticas Administrativas**

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

- **Artículo 57. Control Interno**

Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles, las leyes y disposiciones aplicables.

## **2) Ley Monetaria, Decreto No. 17-2002 del Congreso de la República de Guatemala**

- **Artículo 3. Circulación ilegal**

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

## **3) Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala**

Se considera importante citar la presente Ley, ya que el personal que labora en las agencias bancarias debe poseer un estricto conocimiento en materia de lavado de dinero. Así mismo las auditorías a las agencias bancarias es un mecanismo para verificar y evaluar el

cumplimiento de lo que establece la presente Ley. Los artículos que sirven de soporte para la tesis son los siguientes:

- Artículo 18 numeral 1) De las personas obligadas

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

- Artículo 19 incisos b) y c) Programas

Se refiere a que las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos. Estos programas incluirán, como mínimo la capacitación permanente del personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se deriven de esta Ley. Así mismo la capacitación deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero u otros activos y la manera de proceder en tales casos.

Los programas también deben incluir el establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.

- Artículo 21. Registros

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

Asimismo, deberán verificar fehacientemente la identidad, razón social o denominación de la persona, edad, ocupación u oficio social, estado civil, domicilio,

nacionalidad, personería, capacidad legal y personalidad de las personas a que se refiere el párrafo anterior. En caso de extranjeros, las personas obligadas deberán exigir la comprobación por medios fehacientes de su ingreso y permanencia legal en el país, así como su condición migratoria y cuando no sean residentes en el país, la identidad de la persona que los representará legalmente.

- **Artículo 23. Actualización y conservación de registros**

Se refiere a que los registros que hace mención el artículo anterior, deberán actualizarse durante la vigencia de la relación comercial, y conservarse como mínimo cinco años después de la finalización de la transacción o de que la cuenta haya sido cerrada.

#### **4) Acuerdo Gubernativo No. 118-2002, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**

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

- **Artículo 11. Programas de auditoría**

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

- **Artículo 20. Conocimiento e identificación de clientes**

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

En el caso de las transacciones a que se refiere el artículo 21 de la Ley, las personas obligadas deberán obtener de sus clientes información general, conforme a los

formularios que para el efecto diseñe la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia, los cuales podrán ser modificados por dicha institución, aspecto que deberá hacerse del conocimiento de las personas obligadas oportunamente.

Las personas obligadas deberán revisar y, en su caso, actualizar los datos del formulario indicado en este artículo, como mínimo una vez al año, dejando constancia por escrito de la fecha en que se efectuó tal revisión y/o actualización.

▪ Artículo 23. Cumplimiento de los programas, normas y procedimientos

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

## CAPÍTULO II

### LA AUDITORÍA INTERNA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

#### 2.1 EVOLUCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

“En nuestro país la Auditoría Interna nació como una necesidad de las administraciones en los años 30 para evaluar el trabajo de los tenedores de libros y se enfocó a revisar los libros y registros de contabilidad. Posteriormente en 1937 se fundó la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de San Carlos de Guatemala, de la que egresaron profesionales en el área contable y con conocimientos de economía, administración y finanzas, lo cuál significa un aporte sustancial para el apoyo de las administraciones y el desarrollo del país.

La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y eficaz dentro de la empresa y hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económica-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.”(14:00)

#### 2.2 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna es la función independiente de evaluación, establecida dentro de una organización para la revisión de sus actividades como un servicio a la dirección.

La Junta Directiva de “The Institute of Internal Auditors”, define a la auditoría interna de la siguiente manera:

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una



organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”(9:1)

La auditoría interna es el órgano administrativo que evalúa si los controles diseñados son confiables y si funcionan de tal manera que minimicen los riesgos de desfalcos, malversaciones, fraudes y errores, sin perjudicar el eficiente servicio a los usuarios y clientes.

El papel del auditor interno parte de su responsabilidad es revisar y evaluar el sistema de control interno y la eficacia de los departamentos o divisiones en la realización de las tareas asignadas a los mismos. El auditor interno, como representante de la dirección, se preocupa de que cada unidad de la empresa entienda su cometido, salvaguarde los activos de la empresa, mantenga registros correctos, se gestione con eficacia y encaje correctamente con otras unidades para cumplir los objetivos globales de la empresa.

## **2.3 OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA AUDITORÍA INTERNA BANCARIA**

### **2.3.1 Objetivos**

El objetivo principal es ayudar a la administración en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas.

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

- **Examinar los sistemas establecidos para verificar el cumplimiento de planes políticas, procedimientos, leyes y regulaciones que tienen un impacto significativo sobre la información financiera.**

La auditoría interna examina si los sistemas y procedimientos utilizados en el registro de las operaciones, corresponde a los objetivos y políticas que persigue la dirección, y si están de acuerdo a las normas y regulaciones de la autoridad monetaria máxima del país.

- **Evaluar los sistemas de protección de los activos de la institución y cuando se considere conveniente, verificar la existencia de dichos activos.**

En una institución bancaria, la auditoría interna evalúa si los sistemas de control y protección de los activos (efectivo, documentos valorizados, expedientes de préstamos, etc.), son los más apropiados y si funcionan. Como parte de sus procedimientos, verifica la existencia física de dichos activos, mediante arqueos, inventarios, recuentos, etc.

Así mismo los objetivos de la auditoría interna han sido ampliados en forma significativa, desde el objetivo clásico de proteger los activos de la institución contra fraudes de los propios empleados o de terceros, hasta objetivos actuales como el de revisar la estrategia global que la alta dirección ha diseñado para la prevención del lavado de dinero u otros activos.

La auditoría interna al efectuar sus revisiones con base a muestras de operaciones, debe recomendar acciones correctivas donde su responsabilidad radica en la existencia de controles que mejoren la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero considerando los siguientes aspectos:

- 📖 La normativa contra el lavado de dinero vigente.
- 📖 Normas y prácticas en uso de la entidad bancaria.
- 📖 Políticas y procedimientos adoptados por el banco.

- **Examinar los proyectos y presupuestos con las operaciones realizadas para verificar los niveles de cumplimiento y analizar las variaciones significativas.**

El trabajo de auditoría interna se extiende a la comprobación que los proyectos y presupuestos preparados por la administración y autorizados por el consejo de administración, se estén ejecutando adecuadamente, cualquier discrepancia debe ser investigada y aclarada por el auditor interno.

- **Valorizar y determinar la relación costo/beneficio de los controles y procedimientos establecidos por la administración.**

Como parte del proceso de valoración de los controles establecidos, la auditoría interna determina si el costo de los mismos es adecuado con relación a los beneficios obtenidos.

### **2.3.2 Alcance**

El alcance de la auditoría interna comprende el examen y evaluación de la adecuación y efectividad del sistema de control interno y la calidad de ejecución en la realización de las responsabilidades asignadas.

## **2.4 FUNCIONES**

Auditoría interna es una actividad de evaluación establecida dentro de una entidad como un servicio a la misma. Sus funciones incluyen, entre otras cosas, examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los sistemas de control contables e internos, pero esencialmente los últimos.

### **2.4.1 La auditoría interna como función preventiva**

Se refiere a que la realización de las auditorías a las agencias bancarias va encaminada a disminuir en un alto porcentaje la ocurrencia de hechos o situaciones no deseadas, evaluando para ello que los controles internos implementados sean efectivos y se estén cumpliendo correctamente, así como las medidas de seguridad adoptadas por la institución sean las adecuadas.

La prevención de situaciones incorrectas o fraudulentas en cualquier entidad, es fundamental, por lo que los controles aplicados deben estar en constante monitoreo por parte de la auditoría interna.

### **2.4.2 Asesoría a la administración**

El personal de auditoría interna, debe caracterizarse por apoyar y asesorar a la administración de la institución. La auditoría interna ayuda a los miembros de una institución en el

desempeño efectivo de sus responsabilidades, proporcionando análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información de las actividades que se han auditado.

Siendo la auditoría interna un control de controles y un instrumento de medición y evaluación de lo efectivo de la estructura del control interno de una entidad, contribuye con ésta para alcanzar los objetivos deseados.

### **2.4.3 Principios de auditoría interna**

El documento emitido por el Comité de Basilea titulado “Auditoría Interna en entidades financieras y la relación de los supervisores con los auditores”, hace referencia a la importancia que tiene la labor de la auditoría interna, definiendo que “Una efectiva función de auditoría interna es una valiosa fuente de información para la administración bancaria, acerca de la calidad del sistema de control interno.”(13:00)

Uno de los puntos relevantes del documento emitido por el Comité de Basilea es el de los principios de auditoría interna, los cuales se aplican a las entidades financieras, incluyendo los grupos bancarios y por el interés que tienen, se presentan a continuación en forma resumida aquellos que se consideran de mayor importancia para la función de auditoría interna:

Principio 1: La Junta Directiva de la entidad bancaria tiene la última responsabilidad para asegurar que la alta administración establezca y mantenga un efectivo sistema de control interno, un sistema de medición para valorizar los diferentes riesgos al nivel de la actividad bancaria, métodos apropiados para monitorear el cumplimiento de las leyes, regulaciones y la supervisión de las políticas internas. Al menos una vez al año, la Junta Directiva debe revisar el sistema de control interno.

Principio 2: La alta administración de la entidad bancaria es responsable del desarrollo de procesos que: identifiquen, midan, monitoreén y controlen los riesgos incurridos por la entidad financiera. Al menos una vez al año, la alta administración debe informar a la Junta Directiva sobre el alcance y funcionamiento del sistema de control interno.

Principio 3: La función de auditoría interna es parte del monitoreo permanente del sistema de control interno, del procedimiento de evaluación interna de capital, y del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el banco.

Principio 4: Para que la auditoría interna cumpla con sus responsabilidades, la administración superior debe adoptar las medidas necesarias para que el banco pueda confiar en ella. Dichas medidas incluyen proporcionar los recursos y el personal apropiados para alcanzar sus objetivos.

Principio 5: La función de auditoría interna debe ser independiente de las actividades auditadas y del proceso de control diario, es decir que auditoría interna debe tener una posición dentro del banco que le permita actuar con objetividad e imparcialidad.

Principio 7: La función de auditoría interna debe ser objetiva e imparcial, lo que significa estar en una función que le permita actuar libre de sesgos e interferencias.

Principio 8: La competencia profesional de cada auditor interno y de todo el departamento de auditoría interna es esencial para el apropiado funcionamiento.

Principio 9: Todas las actividades y las áreas del banco deben estar comprendidas dentro del alcance del trabajo de la auditoría interna.

Principio 11: La auditoría interna incluye la elaboración de un plan de auditoría, el examen y la evaluación de la información, la comunicación de los resultados y el seguimiento a las recomendaciones para la solución de los problemas.

Principio 12: El encargado de la unidad de auditoría interna debe ser responsable de asegurar que dicha unidad cumpla con los principios de auditoría interna.

Principio 20: La Junta Directiva y Gerencia General son finalmente, los responsables de asegurar que el sistema de control interno y la auditoría interna sean adecuados y operen en forma efectiva.

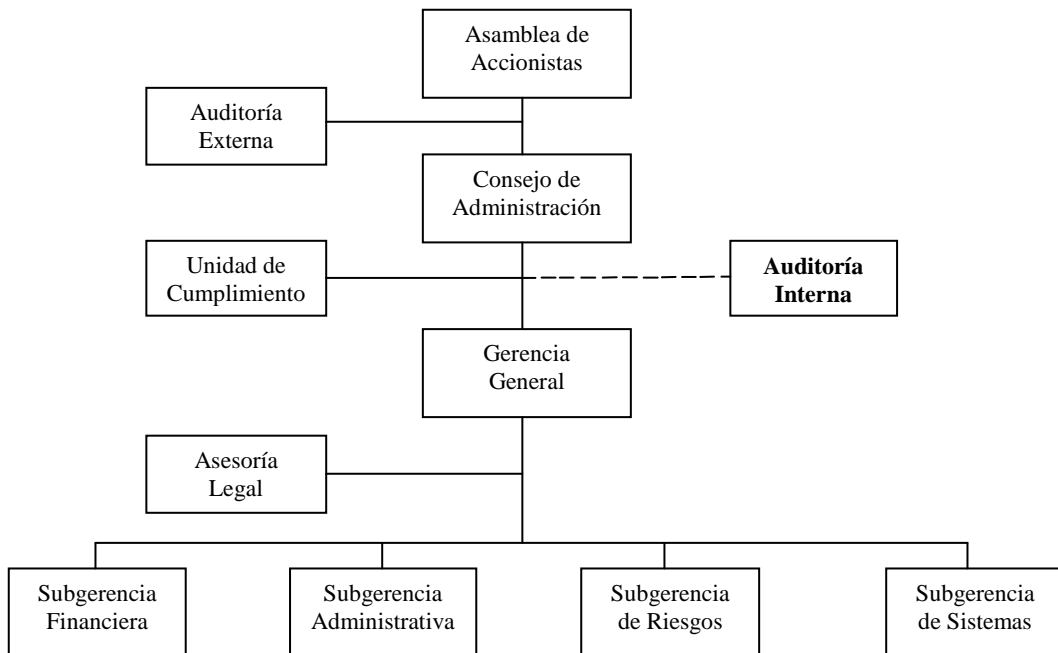
## 2.5 NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA

### 2.5.1 La independencia

Los auditores internos deben ser independientes de las actividades que auditan. Son independientes cuando llevan a cabo su trabajo libre y objetivamente. La independencia les permite emitir juicios con imparcialidad en la conducción de las auditorías.

“La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo, además deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar conflictos de intereses. La actividad de auditoría interna debe estar libre de injerencias al determinar el alcance de auditoría interna, al desempeñar su trabajo y al comunicar sus resultados.”(9:3)

Organigrama No. 2  
Organización Jerárquica de un Banco y la  
ubicación de la Auditoría Interna



Fuente: Organigrama elaborado de acuerdo a las investigaciones realizadas

La independencia se realiza cuando el estatus jerárquico de la auditoría interna dentro de la institución, es suficiente para asegurar un alcance amplio del trabajo, así como una acción efectiva, en cuanto a las recomendaciones derivadas de las conclusiones del auditor.

El auditor interno debe desempeñar sus funciones en una posición formal de staff o asesoramiento; por lo tanto, no tiene atribuciones de tipo ejecutivo, por lo que su importancia y participación dentro de la institución dependerá de la resonancia y aceptación que tengan sus informes y del apoyo que le proporcione la administración.

Para asegurar el grado efectivo de independencia de la auditoría interna, el auditor interno debe informar a la alta administración. Solo por ese medio, puede obtener un alcance adecuado de responsabilidad y de efectividad en el seguimiento de las recomendaciones.

Durante el desarrollo de trabajos específicos, el auditor puede encontrar errores o irregularidades que por su importancia relativa, no merecen ser informados al consejo de administración; sin embargo, es necesario informar de manera verbal o escrita al funcionario de mayor nivel jerárquico del área donde se realiza la auditoría.

Debe entenderse que el auditor interno no pierde su independencia cuando recomienda normas de control para los sistemas o procedimientos que revisa. Así mismo, el planeamiento de procedimientos y sistemas puede requerir la participación del auditor interno. Por su calidad de asesor de la administración y para beneficio del banco, el auditor interno puede colaborar en dichas actividades debiendo informar sobre su posición y salvar su responsabilidad.

### **2.5.2 Formación técnica y capacidad profesional**

El auditor interno deberá asignar a cada trabajo, personas con experiencia y conocimiento, para que éste se realice con habilidad, aplicando los procedimientos y técnicas de auditoría. En tal sentido, el auditor interno al reclutar su personal, debe obtener información de las capacidades y habilidades que posee.

El postulado IV “Preparación y calidad del profesional”, del Código de Ética Profesional establece que “Como requisito para que el Contador Público y Auditor acepte prestar sus servicios, deberá contar con la preparación profesional y técnica y con la capacidad necesaria para realizar las actividades profesionales satisfactoriamente.”(12:00)

El auditor interno debe poseer las siguientes características:

**1. Desarrollo profesional continuado**

Los auditores internos son responsables de continuar su desarrollo profesional, y estar al día en todos los conceptos relacionados con la auditoría interna.

**2. Relaciones humanas y comunicación**

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

**3. Debido cuidado profesional**

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

“Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la pericia que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El debido cuidado profesional no implica infalibilidad.”(9:5)

Así mismo el auditor interno deberá ejercer debido cuidado profesional en la ejecución del trabajo de auditoría y en la preparación de los informes. La dirección y la administración del banco, siempre están a la expectativa del trabajo del auditor interno, confían en su capacidad técnica y profesional; por tal razón, debe ser cuidadoso y hábil para solventar aquellas situaciones complejas que el trabajo le exige y darlas a conocer con objetividad, precisión, claridad y oportunidad. El auditor interno debe estar alerta



cuando en la ejecución de su trabajo encuentre errores, omisiones, irregularidades, ineficiencia, conflicto y todas las situaciones que puedan perjudicar significativamente los intereses de la institución. Deberá evaluar la eficiencia y eficacia de los procedimientos y sistemas examinados y determinar si son los más adecuados en las condiciones en que se desenvuelven. El debido cuidado también implica, que el auditor interno dé el alcance necesario a su trabajo para determinar aquellos aspectos que puedan perjudicar sustancialmente los estados financieros y la situación económica del banco. En tal virtud, su trabajo le permite tener una seguridad razonable de las manifestaciones presentadas en dichos estados.

El debido cuidado profesional, se puede resumir de la siguiente manera:

- Dar el alcance suficiente a su trabajo, para lograr los objetivos propuestos;
- Evaluar la relativa materialidad o importancia de las áreas donde se aplican los procedimientos de auditoría;
- Velar por la propiedad y efectividad de los controles internos evaluados;
- Obtener el costo razonable de la auditoría con relación a los beneficios esperados en los trabajos realizados; y
- Procurar oportunidad, claridad y precisión en la presentación de los resultados.

### **2.5.3 Ética profesional**

Cualquier atribución o titulación de un auditor, implica un alto grado de responsabilidad e integridad profesional. El concepto de ética profesional incluye la honestidad básica y la sensatez del carácter moral. Cuando el auditor se ha ganado la confianza y el respeto de aquellos a los que ha auditado, usualmente recibe la máxima cooperación en trabajos posteriores. El personal de la entidad o área examinada, generalmente tratará con buena fe de corregir cualquier deficiencia que el auditor encuentre y ayudará a una mejor estructura administrativa.

Como profesional de contabilidad, el auditor debe gozar de prestigio, responsabilidad y honestidad, respetando las normas y procedimientos implantados por la administración y cuidando la confidencialidad de los asuntos observados.

La organización y conducta del auditor demuestra su calidad profesional. En todo momento debe mostrar claridad de expresión y su comunicación debe ser cortés, usando el tono de voz adecuado y respetando las opiniones de las personas entrevistadas.

En septiembre de 2008 el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala emitió el Código de Ética Profesional, el cual es aplicable a todo Contador Público y Auditor que sea miembro activo de este Colegio, sin importar la índole de su actividad o especialidad, bien sea que practique el ejercicio independiente o actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas. Abarca también a los contadores públicos que, además, ejerzan otra profesión.

#### **2.5.4 Programas de trabajo**

El programa de trabajo es el documento formal que contiene sistemática y metódicamente la práctica general de la auditoría interna. Incluye las evaluaciones del control interno que se pretenden realizar, la naturaleza y el alcance del trabajo en su conjunto.

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

##### **2.5.4.1 Contenido del programa de trabajo**

El programa de trabajo debe contener como mínimo lo siguiente:

- Notas importantes relacionadas a la comprensión del programa tales como: abreviaturas, definiciones, etc.;
- Índices y marcas que se aplicarán en el trabajo de auditoría interna;
- Descripción de los objetivos generales y específicos del trabajo;
- Las técnicas y procedimientos que se deben aplicar en las áreas que abarcarán los diferentes exámenes;

- Una muestra de los papeles de trabajo que se aplicarán en los diferentes tipos de exámenes que se ejecutarán. Incluyen los cuestionarios y guías de entrevista, cuando se apliquen estas técnicas;
- El personal designado para ejecutar los trabajos específicos; y,
- El tiempo estimado para cada fase de trabajo.

#### **2.5.4.2 Finalidades del programa de trabajo**

El programa de trabajo debe cumplir con las siguientes finalidades:

- Facilitar el cumplimiento ordenado del trabajo;
- Servir de guía para no incurrir en omisiones o repeticiones de procesos, así como para ejercer una adecuada y oportuna supervisión;
- Ahorrar tiempo al auditor interno; y,
- Obtener la evidencia suficiente y competente en los papeles de trabajo, los cuales serán el soporte de las conclusiones y recomendaciones del informe.

#### **2.5.5 Informes de auditoría**

El Instituto Americano de Auditores Internos (IIA), establece en la norma 430 que debe emitirse un informe escrito y firmado cuando el examen de la auditoría esté finalizado. Los informes interinos pueden ser escritos u orales y pueden transmitirse formal e informalmente.

Debido a la naturaleza de la auditoría interna, los informes orales se realizan para solventar situaciones que merecen ser informados inmediatamente. Aún cuando en la práctica se observa este tipo de informes, lo más recomendable es que todos se realicen por escrito. Cuando el auditor realice informes orales, debe reforzarlos con informes escritos posteriores donde se señale que la misma situación se comunicó previamente en forma oral.

Tanto los informes orales como escritos deben realizarse con el debido cuidado profesional que debe caracterizar al auditor interno. De dichos informes depende gran parte la

concepción que los administradores tienen hacia él. Los informes escritos deben tener las siguientes características:

#### **2.5.5.1 Brevedad**

El informe debe ser breve y puntual. Será completo, pero también tan práctico y conciso como sea posible. La brevedad anima a los ejecutivos a estudiar cuidadosamente el informe.

#### **2.5.5.2 Crítica constructiva**

Las críticas hechas sin mencionar los esfuerzos honestos, no son constructivas. La crítica sin que se sugiera una solución razonable tampoco lo es y normalmente tiene poco valor. Para obtener cooperación se deberá presentar un enfoque positivo y se harán sugerencias para mejorar la operación en lugar de dar un enfoque negativo condenando los esfuerzos hechos por el personal responsable.

#### **2.5.5.3 Evidencia y soporte de todas las declaraciones**

Todas las declaraciones hechas en el informe deben tener un soporte documental como evidencia. Es preferible omitir una aseveración específica cuando no se ha revisado toda la partida y sus efectos.

#### **2.5.5.4 Tono general**

Debido a que el informe de auditoría se concentrará básicamente en excepciones, el auditor debe procurar presentar con mucho cuidado el tono general desde una perspectiva apropiada. Esto generalmente se hace en una conclusión, un resumen o en una página de introducción al inicio del informe. Aquí el auditor puede establecer que no existieron muchas infracciones del control interno o de la política de la empresa. También puede mencionar que en el informe se citan casos en los que es posible realizar mejoras o que posiblemente éstas ya se hayan realizado en el transcurso de la auditoría. Esto crea una impresión atractiva y de colaboración del lector.

### **2.5.5.5 Diplomacia**

Cuando se ha establecido un tono general, se informa de los hallazgos específicos y si es posible, el informe debe empezar con buena disposición. Es muy fácil encontrar cosas para criticar, pero la crítica no ayuda a obtener cooperación. No se debe concluir alguna auditoría si no se ha encontrado algo que pueda ser algún halago lícito y honesto. Como regla general, es buena política empezar el informe con un hallazgo y más adelante tratar las excepciones.

### **2.5.5.6 Recomendaciones**

Las recomendaciones constituyen el eslabón fundamental que une a la auditoría interna con la dirección. Un informe sin recomendaciones para mejorar los sistemas y procesos evaluados, se torna estéril, impráctico e inútil. La presentación de las recomendaciones dentro del informe, pueden ser de la siguiente manera:

#### **1. Al principio**

Puede ser psicológicamente ventajoso incluir las recomendaciones cerca del inicio. A medida que el lector profundiza en el material de soporte, irá tomando una posición de acuerdo o en desacuerdo con lo leído al principio.

#### **2. Al final**

Este criterio es el más generalizado; sin embargo, el lector tiene que esperar al final para enterarse de las recomendaciones. Si el informe es largo, el lector seguramente tendrá que leer por segunda vez parte de la información antes de tomar una decisión.

#### **3. Con los hallazgos**

A menos que las recomendaciones sean de naturaleza general, es preferible presentarlas inmediatamente después de cada observación o tema objeto de examen. De esta forma, el lector puede identificar fácilmente el problema y considerar a continuación la solución propuesta.

### **2.5.5.7 Prontitud**

Es redundante enfatizar sobre la importancia de la presentación oportuna del informe. La información atrasada normalmente tiene poco valor, por no decir ninguno. Es recomendable emitir el informe tan pronto como sea posible después de haber completado la auditoría, particularmente cuando puedan ser necesarios un seguimiento y una acción rápida.

### **2.5.5.8 Distribución**

En la mayoría de casos la distribución de los informes es limitada, normalmente incluye al gerente y a los jefes ejecutivos encargada del área auditada. Si se informa directamente al consejo de administración, el presidente de éste también recibirá una copia.

### **2.5.5.9 Seguimiento**

El grado y tipo de seguimiento es un buen indicador del soporte de la dirección a la auditoría interna. Cuando hay una pronta y efectiva respuesta, las distintas unidades de la institución recibirán rápidamente un mensaje y a su vez tomarán una acción inmediata para corregir cualquier deficiencia. Al contrario, si el seguimiento es tardío e inconsistente, las unidades auditadas tendrán la impresión de que la dirección no apoya suficientemente el programa y, por lo tanto, el trabajo de corregir deficiencias será mucho más difícil.

Se considera que un riguroso seguimiento es el factor más importante en un programa de auditoría interna con éxito. El auditor interno es clave ante esta situación y su nivel en la institución y el lugar que ocupa el departamento de auditoría interna tiene que ver con el seguimiento llevado a cabo por la dirección.

## **2.6 IMPORTANCIA DE LOS PAPELES DE TRABAJO**

Los papeles de trabajo sirven para realizar, coordinar e integrar todas las fases de la auditoría y son la base para emitir opinión sobre el área examinada; además, constituyen la prueba del trabajo realizado y el soporte del contenido del informe de auditoría.

### **2.6.1 Definición**

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

Los papeles de trabajo tienen como objetivos:

- Proporcionar evidencia del trabajo realizado, constituyendo el soporte del informe del auditor.
- Servir de guía y fuente de información en auditorías subsecuentes.”(6:7)

Una revisión de los papeles de trabajo proporciona una percepción del auditor que los preparó sobre su:

- Habilidad de organización (formato de los papeles de trabajo).
- Competencia técnica (contenido de los papeles de trabajo).
- Capacidad de redacción y habilidad de juicio (de la estructura de las palabras y frases en los memorándums).

### **2.6.2 Contenido de los papeles de trabajo**

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

Los papeles de trabajo deben contener como mínimo lo siguiente:

- Nombre de la entidad;
- Identificar el área sujeta a examinar;
- Título descriptivo (contenido de la cédula);
- Fecha de la auditoría;
- Iniciales y fecha del auditor que lo preparó;

- Iniciales y fecha del auditor que revisó;
- Adecuado sistema de referencias (índice);
- Marcas de auditoría (a color rojo) y sus explicaciones; y
- Fuente de obtención de la información.

### **2.6.3 Preparación de los papeles de trabajo**

La elaboración de los papeles de trabajo depende de las circunstancias en las cuales se realiza la auditoría. No existe un estilo único en la preparación de los papeles de trabajo.

### **2.6.4 Confidencialidad**

La confidencialidad se refiere a que el acceso a la información que contienen los papeles de trabajo de la auditoría interna es restringido, los cuales deben estar protegidos durante y después del trabajo realizado y únicamente se pueden consultar por personal autorizado por el auditor interno.

### **2.6.5 Marcas de auditoría**

El auditor debe especificar dentro de sus papeles de trabajo los procedimientos que ha aplicado en la obtención y comprobación de la información obtenida. Para ello, utiliza algunos símbolos que indican que un cálculo ha sido comprobado, un documento ha sido observado, un activo ha sido verificado, etc. A dichos símbolos se les denominan marcas de auditoría.

Así como los papeles de trabajo, las marcas de auditoría no tienen un estilo uniforme, mas bien son utilizadas a discreción del auditor, siempre que señale el significado de cada una de ellas en el propio papel de trabajo los cuales pueden ser explicados al pie del documento o en una cédula diferente que puede denominarse cédula de marcas.

### **2.6.6 Archivo**



Es recomendable que los papeles de trabajo que se originen en las auditorías a las agencias bancarias, o trabajos especiales de auditoría, se guarden en orden sistemático y cronológico durante el tiempo que el auditor interno considere razonable. Generalmente, estos documentos son archivados durante un plazo máximo de cinco años.

Los papeles de trabajo son propiedad de la entidad, y deben mantenerse en el archivo permanente.

Los archivos se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Archivo corriente**

Está compuesto por los papeles de trabajo de interés exclusivo para una auditoría determinada y por lo tanto no son de uso continuo en auditorías posteriores, como son los análisis que respaldan las pruebas realizadas, la correspondencia relativa al examen y los programas de auditoría, etc.

- **Archivo permanente**

“Está integrado por los papeles de trabajo de utilización continua o necesaria en auditorías posteriores como son: Disposiciones legales, políticas, procedimientos, organización de la entidad, evaluación del control interno, etc.”(10:25)

- **Archivos muertos o inactivos**

Son aquellos que contienen la información de períodos anteriores al corriente. Su consulta no es común y sirven para sustentar los informes que se emitieron en esa época. Por asuntos fiscales, dichos papeles se guardan por un período de cinco años; sin embargo, si el auditor interno lo considera necesario, puede guardarse por algún tiempo más.

## CAPÍTULO III

### EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

#### 3.1 DEL CONTROL INTERNO

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

##### 3.1.1 Definición

Existen muchas definiciones acerca de lo que es el control interno, tradicionalmente se define como: "El plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración."(5:13)

En general, un sistema de control está compuesto por todas las medidas de comunicación y coordinación que facilitan que una empresa, no importando su complejidad, pueda administrar en forma eficiente y segura a sus departamentos y unidades administrativas y operativas.

### **3.1.2 Objetivos del control interno**

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

#### **3.1.2.1 Protección de los activos de la entidad**

La finalidad del control interno es mantener una adecuada protección de los activos de la compañía contra pérdidas por utilización o disposiciones no autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros contables adecuados para la preparación de sus estados financieros.

#### **3.1.2.2 Obtención de información financiera razonable y oportuna**

La información financiera constante, razonable y oportuna es básica para el desarrollo del negocio, pues en ella descansan todas las decisiones que deban tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras. Sin un control interno apropiado no siempre es posible contar con esa información adecuada y oportuna y muchas veces la misma ausencia de control interno impide asegurar su veracidad.

Aunque un buen sistema de control interno no se limita únicamente al departamento de contabilidad, la confianza depositada en las cifras obtenidas de registro sistemático de los datos financieros por parte de contabilidad, descansa en gran parte en la existencia de un buen sistema de control interno.

#### **3.1.2.3 Eficiencia operativa**

Este objetivo se logra cuando todas las operaciones de una empresa se desarrollan con eficiencia, para esto se formulan principios, se adecuan métodos al desarrollo operacional de la

empresa, se busca una eficiente distribución de labores entre el personal y se trata de obtener un beneficio mayor que el costo de su implantación.

#### **3.1.2.4 Adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad**

Tiene como fin que las operaciones se adhieran a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

#### **3.1.3 Alcance del control interno**

Como punto de partida del control interno esta la verificación del cumplimiento de las políticas, medidas y directrices administrativas encaminadas a la protección de los registros de la entidad, las cuales son complementadas con mecanismos que abarcan las operaciones contables y financieras para lograr la efectividad, solidez y confianza necesaria.

#### **3.1.4 Estructura y elementos del control interno**

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

1. Ambiente de control
2. Sistema contable
3. Procedimientos de control

##### **3.1.4.1 Ambiente de control**

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

- La filosofía y forma de operación de la gerencia.
- Estructura organizativa de la entidad.
- Funcionamiento del consejo de administración y sus comités, en particular aquellos comités dedicados a la revisión del proceso de información financiera.

- Métodos de control administrativo para supervisar y dar seguimiento al desempeño, incluyendo auditoría interna.
- Políticas y prácticas del personal.
- Diferentes influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de una entidad.”  
(6:84)

#### **3.1.4.2 Sistema contable**

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

- Identifican y registran todas las transacciones.
- Describen en forma oportuna todas las transacciones con suficiente detalle, permitiendo la clasificación adecuada de las mismas en los estados financieros.
- Registran el adecuado valor de las operaciones en los estados financieros.
- Determinan el período en que las transacciones ocurren, para registrarlas en el período contable correspondiente.
- Presentan adecuadamente las operaciones y revelaciones correspondientes en los Estados Financieros.”(6:84)

#### **3.1.4.3 Procedimientos de control**

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

- Debida autorización de transacciones y actividades.
- Segregación adecuada de funciones, asignando a diferentes personas las responsabilidades de autorizar y registrar transacciones, y custodiar los activos, lo cual restringe las oportunidades para los funcionarios o empleados de tener la posibilidad

tanto de cometer, como ocultar errores e incumplir obligaciones en el desarrollo normal de sus funciones.

- Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren la contabilización adecuada de las transacciones, tal como numeración y control de documentos valorizados, comparaciones de activos contra registros contables, conciliaciones, integraciones de saldos de cuentas.
- Medidas de seguridad adecuadas sobre el acceso y uso de activos y registros, por ejemplo la asignación de claves por niveles de autoridad para el acceso al sistema de computación, autorizaciones para consulta de documentos, asignación de firmas para el movimiento de valores.

### **3.1.5 Métodos de evaluación del control interno**

Evaluar un sistema de control interno, es hacer una operación objetiva del mismo. Esta evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa para salvaguardar sus activos y hacer eficientes sus operaciones.

La evaluación que se haga del control interno, es de primordial importancia pues por su medio se conocerá si las políticas implantadas se están cumpliendo a cabalidad y si en general se están desarrollando correctamente.

Mediante la aplicación de estos métodos el auditor puede dar un informe de las deficiencias y recomendaciones para su corrección. Además, podrá depositar una mayor confianza en los sistemas evaluados, lo cual puede llevarlo a reducir pruebas sustantivas de auditoría en esos sistemas, pues existe un menor riesgo de errores e irregularidades.

Los métodos siguientes facilitan la recopilación de la información necesaria para la evaluación y revisión del control interno de una entidad:

1. Método narrativo o descriptivo
2. Método de cuestionarios

3. Método de gráficas de flujo o flujogramas
4. Combinación de métodos

### **3.1.5.1 Método narrativo o descriptivo**

Este método consiste en hacer una descripción escrita y en forma detallada de los procedimientos más relevantes y de las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros, informes y formularios que intervienen en el sistema.

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

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

### **3.1.5.2 Método de cuestionarios**

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

Regularmente las respuestas de los cuestionarios se obtienen mediante entrevistas con los funcionarios y empleados responsables, oportunidad que debe ser aprovechada por el auditor para obtener la mayor evidencia posible. Debe tenerse presente que el examen del control interno va más allá de las respuestas al cuestionario, porque es necesario recabar evidencia y aplicar otros procedimientos alternativos que le permitan al auditor satisfacerse de que

realmente los procedimientos que se tienen previstos por la institución se llevan a la práctica. Con este propósito se pueden requerir documentos que comprueben las afirmaciones contenidas en las respuestas de los cuestionarios.

### **3.1.5.3 Método de gráficas de flujo o flujogramas**

Consiste en representar por medio de gráficas de flujo, las operaciones del área que se está evaluando, esta representación da una facilidad de verificación visual de los movimientos que se desarrollan en una operación y permite captar más fácilmente su desarrollo, simplificando de esta manera, la evaluación del control interno.

La aplicación de este método se ha facilitado en la época moderna, con el uso de las computadoras. En el caso de exámenes recurrentes este método es muy útil, porque la representación principal de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden emplearse por varios años, permitiendo localizar rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento que contribuyan a beneficiar la eficiencia administrativa.

Es de recomendarse que el examen del control interno y las conclusiones relativas se hagan constar en papeles de trabajo.

Independientemente de las ventajas que esta recomendación implica, como ayudar a la supervisión del trabajo de los ayudantes y sentar las bases para facilitar auditorías siguientes, el consignar por escrito la evaluación del control interno es indispensable para:

- Que sirva como evidencia de que el auditor cumplió con la norma de auditoría que lo obliga a examinarlo.
- Como explicación del porqué dio diferentes extensiones a sus pruebas de auditoría, escogió determinados procedimientos y la oportunidad en que fueron aplicados.
- Como información sobre la cual basar el plan de auditoría.

### **3.1.5.4 Combinación de métodos**

Este consiste en emplear en la evaluación del sistema de control interno más de uno de los métodos descritos, lo cual resulta muy beneficioso porque puede hacer mucho más sencillo el



entendimiento de los procedimientos, por ejemplo si se utilizan cuestionarios y flujogramas, el diagrama puede facilitar las respuestas a las interrogantes del cuestionario, con el simple hecho de observar el gráfico del recorrido administrativo, que involucra todos los pasos significativos del procedimiento de que se trate.

Para el caso de los cuestionarios, éstos son preparados por los auditores con la finalidad de aplicarlos a la generalidad de la institución objeto de examen, pero en la práctica en algunas oportunidades se enfrentan a situaciones que los hace no aplicables a todas sus partes, estas dificultades se superan empleando alternativamente otro de los métodos para la evaluación de los sistemas de control interno.

### **3.1.6 Control interno bajo el concepto COSO**

El Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), promovido por las organizaciones American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), American Accounting Association (AAA), The Institute of Internal Auditors (IIA), Institute of Management Accountants (IMA) y el Financial Executives Institute, patrocinaron un estudio del control interno y el resultado de dicha investigación se publicó en el denominado informe COSO, por sus siglas en inglés; en este documento se define el control interno de la siguiente manera.

“Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, comprendidos en uno o más de los siguientes grupos

- Efectividad y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera y administrativa; y,
- Observancia de las leyes y reglamentos aplicables.”(3:15)

La adopción del modelo COSO se ha convertido, en un requisito para la eficaz administración de las entidades empresariales, incluidas sociedades anónimas y organismos públicos, ya que

ha sido reconocido como el patrón adecuado para la teoría y evaluación del control interno, además, cuenta con el pleno respaldo de entidades contables y administrativas.

“Según el informe COSO hay ciertos conceptos fundamentales implícitos en el control interno:

- El control interno es un proceso, un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno lo llevan a cabo las personas, no por medio de las reglas, manuales, u otros impresos, si no por medio de los servidores de la empresa.
- El control interno sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total.
- El control interno está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo se solapan.”(8:39)

Como se puede apreciar, el control interno incluye a todo el personal de la institución así como también los mecanismos, métodos y medidas que se diseñan, implantan y mantienen para asegurar que se logren los objetivos y que los resultados sean factibles de medirse y comprobarse.

### **3.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y DE SEGURIDAD EN UNA AGENCIA BANCARIA**

Son innumerables las actividades que el auditor debe evaluar en una auditoría a una agencia bancaria, así mismo esta evaluación tendrá como objetivo verificar que se estén cumpliendo con las normas, políticas y procedimientos desarrolladas y adoptadas por la institución.

#### **3.2.1 Aspectos del control interno**

Los aspectos del control interno a evaluar en una agencia bancaria son los siguientes:

- 1) Control dual de los accesos de entrada a la agencia y bóveda

Este aspecto se refiere a que el auditor en el momento de la apertura de la agencia, utilizando la técnica de la observación debe tomar nota de las personas encargadas del

acceso a la misma, así como también de la bóveda y posteriormente solicitar al Jefe de Agencia un detalle de las personas encargadas del control dual, el cual tiene que coincidir con lo observado, es decir que las llaves de acceso a la agencia estén distribuidas en dos personas y una copia de las mismas estén resguardadas en otra entidad bancaria, así como las claves de ingreso a la bóveda estén distribuidas en dos personas.

#### 2) Cajillas de receptores-pagadores

Verificar que las cajillas de los receptores se encuentren con llave y que la misma se encuentre en poder exclusivo del receptor-pagador asignado. De igual forma evaluar que se realicen rotaciones periódicas de las cajillas entre los receptores a efecto de evitar la sustracción de efectivo para fines personales.

Así mismo, que exista copia de llaves de las cajillas en bóveda, pues en algún momento podría ausentarse un receptor por causas fortuitas o de fuerza mayor, y la misma se podría utilizar.

#### 3) Registros auxiliares

Verificar que exista un control tanto de las formas valorizadas (cheques rechazados, cheques de viajero, etc.), como también de las formas en blanco (cheques de caja, libretas de ahorro, certificados de depósito a plazo fijo, etc.) en custodia de la agencia, mediante libros auxiliares que consignen un formato que contenga la información necesaria para la delimitación de responsabilidades.

Así mismo verificar que las formas estén resguardadas en bóveda y que en el área de atención al cliente mantengan un número razonable de formas en blanco para que en el momento de su utilización se eviten contratiempos.

#### 4) Archivo de circulares, reglamentos e instructivos

Verificar que exista un archivo actualizado de todas las circulares, memorándums, reglamentos e instructivos que se han enviado a la agencia y que se encuentren en un lugar seguro; así mismo evaluar que se hayan hecho del conocimiento de todo el personal para su aplicación y cumplimiento. Esto se puede evaluar verificando que en la parte de

atrás de la circular exista la firma de enterado de cada empleado o a través de preguntas directas a los mismos.

5) Expedientes de cuentas de depósito

Efectuar una revisión de los expedientes de cuentas de depósito con base a una muestra a efecto de verificar el cumplimiento de los programas, normas, procedimientos y controles internos de la institución para la prevención y detección de operaciones de lavado de dinero. Para esta revisión deben tomarse en cuenta los requisitos para aperturar una cuenta ya sea de persona individual o jurídica.

Verificar que el expediente de una cuenta de persona individual contenga lo siguiente:

- ♦ Formulario IVE-BA-01 (este debe contener toda la información que pide el mismo).
- ♦ Fotocopia de cédula de vecindad.
- ♦ Recibo de algún servicio (agua, luz o teléfono).
- ♦ Verificación fehaciente de la información y documentación que pide el formulario.

Verificar que el expediente de una cuenta de persona jurídica contenga la siguiente documentación:

- ♦ Formulario IVE-BA-02 (este debe contener toda la información que pide el mismo).
- ♦ Fotocopia de cédula del representante legal.
- ♦ Fotocopia de cédulas de otros firmantes.
- ♦ Recibo de algún servicio (agua, luz o teléfono).
- ♦ Copia de la escritura de constitución.
- ♦ Copia de la patente de comercio.
- ♦ Copia de la patente de sociedad.
- ♦ Copia del nombramiento del representante legal.
- ♦ Verificación fehaciente de la información y documentación que pide el formulario.

6) Otros aspectos a evaluar

- ♦ Verificar si el mobiliario y equipo de la agencia, se encuentra en condiciones de prestar un servicio eficiente, tanto para el personal de la agencia como para el público en general.

- ♦ Verificar que todos los accesos al interior del área de trabajo de la agencia se encuentren con llave durante las horas de atención al público.
- ♦ Verificar que todos los registros auxiliares, libros y documentos con valor se encuentren en un lugar seguro, que no permitan su fácil deterioro y destrucción.
- ♦ Verificar que la cantidad de suministros existentes en proveeduría no sea excesiva, y que sea razonable de acuerdo con la dimensión de la agencia.
- ♦ Verificar que el Jefe o subjefe de agencia revise continuamente todos los libros, registros auxiliares y que deje constancia de tal revisión (sello y firma).
- ♦ Constatar que los empleados no porten ni usen celulares en el área de trabajo.
- ♦ Verificar que el libro de Quejas, se encuentre en un lugar visible y accesible al público.
- ♦ Consultar al Jefe de Agencia si ha encontrado problemas con el sistema de depósitos.
- ♦ Verificar que todas las libretas canceladas o sustituidas y certificados de depósito a plazo fijo cancelados o renovados consignen el respectivo sello de anulado para prevenir cualquier acto de mala fe y que los mismos se encuentren en archivos o en su defecto en el expediente del cuentahabiente según la política que se maneje en la institución.
- ♦ Evaluar el reporte de entradas y salidas de personal proporcionado por los agentes de seguridad y verificar que el horario establecido se esté cumpliendo.
- ♦ Verificar que las chequeras en poder de la agencia no sobrepasen el tiempo estipulado según las políticas del banco.

Es importante mencionar que, dependiendo de las políticas y procedimientos de control interno desarrollado e implementado por la institución bancaria así será la evaluación que el auditor interno realice de ellas.

### **3.2.2 Aspectos de medidas de seguridad**

“En la época actual y precisamente en nuestro país la ola de atracos a agencias bancarias, en la última década sufrió un incremento, poniendo en constante peligro los activos de los bancos como también a las personas que en ella se encontraban.

Datos de la Asociación Bancaria de Guatemala, ABG, señalan que durante el período del 1 de enero al 15 de marzo de 2001 se registraron seis asaltos a agencias bancarias, dos casos de tentativa y dos robos nocturnos. Lo anterior significa que por lo menos cuatro veces al mes el sector bancario es blanco de la delincuencia. En ocasiones los delincuentes logran ingresar hasta la bóveda, y en otros casos, únicamente se llevan el dinero disponible en las cajas.”(15:00)

La situación ha llegado a extremos tales que las instituciones bancarias han establecido mecanismos concretos para reducir considerablemente ese tipo de delitos.

Las medidas de seguridad que una institución adopte, juegan un papel muy importante ya que de éstas depende la ocurrencia de riesgos que conlleven a cometer actos delictivos o mal uso de información que se transformen en pérdidas para la institución.

### **3.2.2.1 Objetivo**

El objetivo que toda institución bancaria persigue es que cada una de sus agencias cuente con las principales medidas de seguridad y que la ubicación y funcionamiento de éstas sea óptima, a efecto de salvaguardar tanto los activos de la institución, como al personal que labora en la misma y al público que hace uso de los servicios del banco.

### **3.2.2.2 Aspectos a evaluar**

Dentro de las principales actividades o aspectos que el auditor debe evaluar cuando se realiza una auditoría a una agencia bancaria se encuentran las siguientes:

#### **1) El sistema de alarma**

- ♦ En este aspecto debe evaluarse el buen funcionamiento del mismo, realizando durante el día de la auditoría una prueba de alarma para verificar tanto su funcionamiento como la capacidad de reacción de la empresa que presta el servicio de patrullaje. En el caso de las agencias del interior de la república, constatar que la alarma este conectada con la Policía Nacional Civil de la localidad.
- ♦ Asimismo debe evaluarse la periodicidad con que la agencia efectúa pruebas de alarma verificando las boletas que soportan dichas pruebas.

2) Vigilantes o agentes de seguridad

- ♦ Observar que los agentes de seguridad se encuentren uniformados.
- ♦ Verificar que en el momento de la apertura y cierre de la agencia los agentes de seguridad se encuentren con su respectivo equipo de trabajo (armas de fuego).
- ♦ Evaluar si la cantidad de agentes de seguridad es adecuada en relación con la dimensión de la agencia bancaria.
- ♦ Verificar que los vigilantes se encuentren ubicados estratégicamente en el caso de cualquier eventualidad.
- ♦ Verificar que los mismos utilicen armamento, y en perfectas condiciones.
- ♦ Cuando la agencia se encuentre en un departamento del interior de la República, verificar que las armas de los agentes de seguridad se custodien en la Policía Nacional Civil de la localidad.

3) Extintores

Verificar el tipo de los extintores, así como su funcionamiento, ubicación, fecha de carga y cantidad de los mismos de acuerdo a la dimensión de la agencia. Además preguntar al personal de la agencia si tiene conocimiento o ha recibido capacitación para el uso de los extintores en caso de cualquier emergencia.

4) Cámaras de video

Verificar que las cámaras de video se encuentren funcionando correctamente y que las mismas estén ubicadas en áreas estratégicas. Así mismo verificar que los cassettes de video se cambien diariamente o de acuerdo a la capacidad que posean y que los mismos se custodien en un lugar seguro. Es importante mencionar que los cassettes de video pueden ser utilizados después de un tiempo prudencial con el objetivo de ahorrar costos.

5) Detectores de humo y sensores de movimiento

Verificar su buen funcionamiento, así como también que los mismos se encuentren ubicados en áreas de mayor riesgo.

6) Planta eléctrica

Verificar que la planta eléctrica se encuentre en perfectas condiciones. Además evaluar que la misma cuente con las medidas de seguridad necesarias y que no este al alcance del público, ya que podría sufrir sabotaje. Así mismo, verificar que se le de mantenimiento por lo menos una vez al mes, con el fin de obtener un buen funcionamiento al momento de ser requerida.

7) Otras medidas de seguridad

- ♦ En cuanto a los expedientes de cuentas y tarjetas de registro de firmas, evaluar si existe un adecuado resguardo en archivos metálicos y que éstos permanezcan bajo llave a cargo del jefe de agencia o secretaria.
- ♦ Con respecto a los documentos microfilmados, verificar si todos los documentos que soportan las operaciones de la agencia están siendo microfilmados diariamente.
- ♦ Verificar que el Jefe o subjefe de agencia sean los responsables de preparar la bolsa de envío de la información y documentación (cheques propios, cheques de otros bancos, movimiento de operaciones, etc.), la cual debe estar debidamente sellada y se entregue al personal de la empresa que presta el servicio de correspondencia para que la misma sea remitida a oficinas centrales.

Generalmente todas las instituciones bancarias tienen implementadas estas medidas de seguridad en cada una de sus agencias; sin embargo, esto no limita a la auditoría interna a realizar otra clase de evaluaciones.



## CAPÍTULO IV

### PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA EN LA REVISIÓN DE VALORES Y FORMAS EN BLANCO EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

#### 4.1 DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA

“Los procedimientos de auditoría pueden definirse en grandes términos como los actos o hechos que realiza el auditor para alcanzar los objetivos del examen. Por lo tanto, se puede considerar que los procedimientos de auditoría están diseñados fundamentalmente para obtener evidencia de un tipo u otro, aun cuando algunos procedimientos sirven también de ayuda en la supervisión de auditorías.”(4:374)

Otra definición completa de lo que son los procedimientos de auditoría es la que se menciona a continuación:

“Es una serie de acciones, tareas o gestiones cuya ejecución o aplicación en forma metódica, permiten al auditor obtener los elementos de juicio suficiente para sustentar sus conclusiones.”  
(1:72)

#### 4.2 DEFINICIÓN DE TÉCNICA DE AUDITORÍA

Son los métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para obtener la información que necesita y comprobar la información que otros le han suministrado o el mismo ha obtenido a través de otras revisiones o evaluaciones.

Entre las técnicas que más utiliza el auditor para obtener evidencia están las siguientes:

**Inspección**

Es la verificación por el propio auditor de la existencia física de bienes materiales, registros u otros documentos, con el objeto de comprobar la autenticidad de un activo o de una operación registrada en la contabilidad y presentada en los estados financieros de la entidad.

**Observación**

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

**Confirmación**

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

**Indagación**

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

**Análisis**

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

**Pruebas matemáticas**

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

**Recuento**

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

### 4.3 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Para formarse una opinión sobre la información financiera, el auditor necesita tener la seguridad razonable de que las operaciones están siendo asentadas en forma apropiada en los registros contables, que no se han omitido transacciones y que la estructura de control interno es eficiente. Es por esta razón que el auditor para poder establecer qué grado de confianza depositará en el control interno, determina la naturaleza, oportunidad y alcance de sus procedimientos, los cuales se clasifican así:

1. Procedimientos sustantivos
2. Procedimientos de cumplimiento

#### 4.3.1 Procedimientos sustantivos

Son los procedimientos diseñados para obtener evidencia que la información producida por el sistema contable está completa, correcta y válida. El auditor aplica estos procedimientos en busca de evidencia suficiente y de auditoría que los respalde en las siguientes afirmaciones:

- ♦ Los pasivos son reconocidos por el monto adecuado,
- ♦ Se incluyen todas las transacciones que deban ser reconocidas,
- ♦ Se incluyen todas las transacciones válidas ocurridas durante el período,
- ♦ Todos los pasivos están clasificados apropiadamente y presentados en el balance de situación de tal manera que se desglosan en relaciones y cantidades significativas,
- ♦ Se han cumplido todos los procedimientos de control interno en relación con las políticas de la institución.

Los procedimientos sustantivos pueden ser:

1. Pruebas de detalle de operaciones

Estas tienen por objeto:

- ♦ Determinar la corrección monetaria de una transacción.
- ♦ Medir el grado o la magnitud de los errores monetarios al procesar las transacciones.

## 2. Prueba de detalles de saldos

Tienen por objeto obtener evidencia necesaria para verificar:

- ♦ La validez y tratamiento contable de los saldos.
- ♦ Las revelaciones de los Estados Financieros.

### 4.3.2 Procedimientos de cumplimiento

Son pruebas diseñadas para obtener una seguridad razonable, pero no absoluta, de que el control interno sobre el que descansará la auditoría está y ha estado vigente durante el período bajo examen.

El auditor aplica estos procedimientos en busca de evidencia suficiente y de auditoría que respalde las siguientes afirmaciones:

- ♦ El control existente.
- ♦ El control está funcionando eficazmente.
- ♦ El control ha funcionado durante todo el período bajo examen.

Los procedimientos de cumplimiento pueden ser:

#### 1. De observación

Son investigaciones acerca de aquellos controles que no dejan evidencia documental que se realizan mediante la técnica de observación del hecho.

#### 2. De cumplimiento

Requieren la inspección de documentos que soporten las operaciones, que evidencien que los controles han operado con propiedad y consistencia durante todo el período bajo examen.

## 4.4 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN LA REVISIÓN DE VALORES

Es importante mencionar que, en todas las instituciones bancarias se utiliza el concepto valores para nombrar en forma general, al efectivo en moneda nacional y extranjera, y a los documentos que consignan un valor nominal y que se encuentran en poder o custodia del banco.

### 4.4.1 Arqueo de efectivo a cajillas de receptores y bóveda

#### 1. Arqueo de efectivo a cajillas de receptores

- ♦ Si la auditoría se realiza al cierre de la segunda jornada, el auditor debe iniciar el arqueo luego que el receptor cierre su caja. Si la auditoría se realiza al inicio de la primera jornada el auditor debe tener el debido cuidado que el receptor no abra la cajilla antes de comenzar el arqueo.
- ♦ El auditor debe de realizar el arqueo físico del efectivo en presencia del receptor-pagador, dicho arqueo debe hacerse al 100% de forma manual, si existieran muchas monedas puede utilizarse la máquina de cuentamonedas.
- ♦ El efectivo físico arqueado debe de coincidir o cuadrar con el consignado en el vale o integración (boleta donde se detalla el efectivo en las diferentes denominaciones). Es importante mencionar que dicha boleta debe contener firma y sello del receptor-pagador.
- ♦ Así mismo el efectivo arqueado debe cuadrar con el sistema, el cual indica de forma correcta el saldo con que debió quedarse el receptor-pagador; si existiera alguna diferencia de más o de menos, debe declararse y registrarse un sobrante o faltante de caja según sea el caso, con cargo al mismo receptor.

- ♦ El auditor debe dejar explicado en la cédula de arqueo (papel de trabajo), la diferencia detectada y deberá tener como soporte una copia de la declaración del sobrante o faltante de caja.

## 2. Arqueo del efectivo en bóveda

- ♦ Debe iniciarse haciendo un conteo global del efectivo por denominación, cotejándolo con las cantidades que consigna el vale o integración del subjefe. Dicho conteo global se hace con el objetivo de establecer alguna posible diferencia o bien, que las cantidades descritas en el vale coincidan con el efectivo físico. Es importante recalcar que el arqueo del efectivo debe hacerse bajo la presencia del subjefe o de quién este a cargo y una vez verificados devolverlos de forma integra.
- ♦ Primeramente debe contarse de forma manual y al 100% los billetes de mayor denominación (Q100.00 y Q50.00), ya que los mismos son los más vulnerables de apropiación indebida y de falsificación.
- ♦ Es recomendable que conforme se vaya terminando de contar los billetes en sus diferentes denominaciones, debe ir entregándose al encargado para evitar la acumulación del dinero en el lugar donde se está realizando el conteo.
- ♦ Seguidamente deben contarse los billetes de menor denominación (Q20.00, Q10.00, Q5.00 y Q1.00), si es mucha la cantidad de billetes, deberá tomarse cuidadosamente una muestra por denominación y contarse de forma manual. La muestra o el conteo total del efectivo dependerá del criterio del auditor.
- ♦ Los billetes deteriorados (rotos o inservibles), deben de contarse manualmente al 100%. Sugerir al Jefe de Agencia que, cuando la cantidad de billetes sea considerable debe remitirse a oficinas centrales para su traslado o canje por billetes nuevos con el Banco de Guatemala.
- ♦ Respecto a las monedas (de Q1.00, Q0.50, Q0.25, Q0.10, Q0.05 y Q0.01), debe tomarse una muestra y el conteo puede realizarse en la máquina de cuentamonedas. En el caso

que no hubiera máquina de cuentamonedas en la agencia, la muestra puede reducirse según el criterio del auditor.

- ♦ Así mismo debe de arquearse el efectivo en moneda extranjera al 100% y de forma manual, cotejando los saldos físicos con los descritos en la integración.
- ♦ Una vez terminado el arqueo del efectivo en moneda nacional y extranjera, deberán cotejarse los saldos contra el sistema, los cuales tienen que coincidir, de lo contrario se debe declarar y registrar un sobrante o faltante de caja según sea el caso.
- ♦ Verificar si se está llevando control de los saldos diarios en moneda nacional y extranjera en los libros auxiliares.
- ♦ Verificar actas de entrega y recepción del efectivo de bóveda entre turnos, así como de las formas valorizadas y formas en blanco, y que las mismas consignen firma y sello de las personas responsables, con el objeto que al momento de hacer un mal uso de los recursos, este documento sirva para iniciar las gestiones pertinentes.
- ♦ Y para concluir, el auditor debe sellar y firmar los libros auxiliares en la última línea de información para dejar evidencia de la auditoría realizada.

#### **4.4.2 Arqueo de caja chica**

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

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ♦ Observar que la caja chica se encuentre en un lugar seguro (bóveda), y que la misma este a cargo de una persona responsable (Jefe de Agencia, sub-jefe o en su defecto la secretaria).
- ♦ Verificar el acta donde haga constar la entrega de caja chica a la persona responsable.

- ♦ Verificar que el efectivo físico mas el valor total de las facturas sumen el saldo asignado de caja chica de la agencia.
- ♦ Verificar que todas las facturas estén a nombre del banco y además consignen el NIT del banco, la fecha de emisión, descripción de la compra y el valor total de la misma.
- ♦ Todas las facturas deben estar razonadas en la parte de atrás y además deben de consignar la firma y sello de la persona que está autorizando el gasto (Jefe de Agencia). Cuando el gasto sea mayor del monto autorizado por factura, la misma debe estar firmada y sellada por un funcionario superior.

#### **4.4.3 CDP'S en consignación**

Los certificados de depósito a plazo fijo en consignación son aquellos que al llegar su fecha de vencimiento y el cuentahabiente no se presenta a su novación, el banco automáticamente emite un nuevo con el saldo de capital más intereses y las mismas condiciones que el anterior, el cual deberá resguardarlo en bóveda y contabilizarlo en cuentas de orden con el valor nominal.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ♦ Solicitar los certificados de depósito a plazo fijo en consignación y observar que los mismos estén resguardados en bóveda.
- ♦ Verificar que los CDP'S en consignación detallen correctamente la siguiente información: número de cuenta, número de certificado, nombre del cuentahabiente, monto del certificado en números y letras, plazo, fecha de vencimiento, tasa de interés, beneficiario, lugar y fecha de emisión y las firmas de los funcionarios que autorizan.
- ♦ Verificar que el certificado esté vigente (ver cuidadosamente la fecha de vencimiento).



- ♦ Realizar una sumatoria del monto de cada certificado y el total compararlo con el saldo de la integración y el saldo contable. Si existiera alguna diferencia el Jefe de Agencia es el encargado de establecerla.
- ♦ Posteriormente se verificará en el sistema de depósitos que las cuentas reflejen el saldo que detallan los certificados. Así mismo comprobar que el saldo de capital más intereses de las cuentas canceladas se hayan trasladado correctamente al nuevo certificado.

#### **4.4.4 Cheques de viajero**

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

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ♦ Verificar que los cheques de viajero estén resguardados en bóveda.
- ♦ Realizar el conteo de los cheques de viajero y verificar que el saldo coincida con el consignado en el libro auxiliar y el saldo contable.
- ♦ Firmar y sellar el libro auxiliar.

#### **4.4.5 Libretas en custodia**

Son libretas de ahorro de cuentahabientes del banco en poder de la agencia, ya que por diferentes razones las mismas quedan consignadas en la agencia. Se contabilizan en cuentas de orden a su valor nominal. Es importante mencionar que es ocasional cuando se da esta clase de partida.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

- ♦ Observar que las libretas de ahorro estén resguardadas en bóveda.

- ♦ Verificar que la integración de la cuenta consigne correctamente los datos de las libretas de ahorro (número de cuenta, nombre de la cuenta y último saldo de la libreta). Así mismo comparar el saldo físico con el saldo contable.
- ♦ Verificar que el saldo que refleja el sistema de depósitos sea el mismo que consigna la libreta de ahorro.
- ♦ Verificar si existe alguna operación en el sistema de depósitos durante el tiempo que la libreta esta en consignación de la agencia.

#### **4.5 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA EN LA REVISIÓN DE FORMAS EN BLANCO.**

Como su nombre lo indica, son documentos en blanco utilizados por los bancos en el momento en que los mismos se requieran. Dentro de éstos se encuentran: los cheques de caja, las libretas de ahorro, los certificados de depósito a plazo fijo y los giros. Cabe mencionar que cada agencia bancaria mantiene un número determinado de estos documentos, los cuales están numerados correlativamente y se contabilizan en cuentas de registro al valor de un quetzal.

Procedimientos de auditoría para su revisión:

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

- ♦ Sellar y firmar los libros auxiliares en la última línea de información (donde se consigna el último documento emitido).

Para las chequeras, tarjetas de débito y crédito, calcomanías de impuesto de circulación de vehículos, boletos de ornato y otros servicios que presta el banco, el procedimiento para su revisión es el siguiente:

- ♦ Verificar que se encuentren bajo la responsabilidad de una persona y en un lugar adecuado.
- ♦ Verificar que el saldo físico cuadre con el saldo del registro auxiliar y contable.

El auditor debe asegurarse que todos los papeles de trabajo estén firmados y sellados por las personas responsables.

## CAPÍTULO V

### CASO PRÁCTICO

#### AUDITORÍA EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

El presente capítulo constituye el caso práctico donde se aplicarán los procedimientos de auditoría interna en la realización de una auditoría a una agencia bancaria. Es importante mencionar que en el plan de investigación se tomó como unidad de análisis a dos agencias bancarias (una localizada en la ciudad capital y la otra en un departamento), sin embargo; este caso práctico se enfocará a una agencia departamental ya que se considera que los procedimientos a utilizar en las auditorías a las agencias son los mismos.

A continuación se describe la información que servirá de base para el desarrollo del trabajo.

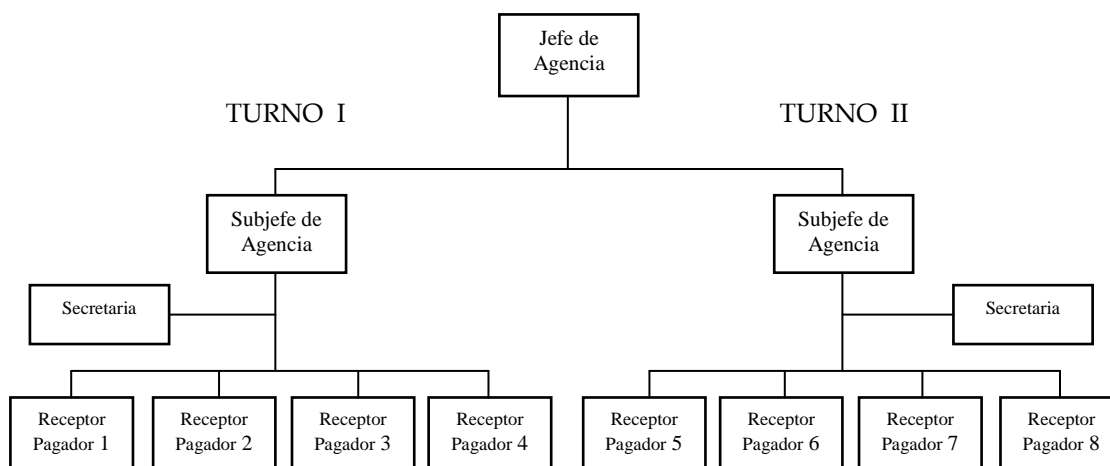
##### 5.1 ANTECEDENTES

La agencia bancaria está ubicada en el departamento de Huehuetenango, durante los últimos años el movimiento de sus operaciones diarias ha sido uniforme con respecto a otros años. La última auditoría realizada a dicha agencia fue hace 2 años 3 meses (agosto de 2005). Durante ese tiempo ha reportado periódicamente faltantes y sobrantes de caja, así como también diferencias contables en cuentas de orden y de registro. La estructura organizativa de la agencia está conformada por un Jefe de Agencia y dos subjefes, ocho receptores-pagadores y dos secretarías (un subjefe, cuatro receptores y una secretaria para cada jornada). El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas. Y el horario de entrada del personal a la agencia, para la primera jornada es a las 8:30 y para la segunda jornada a las 12:30 horas.

El personal de la agencia Huehuetenango se encuentra organizado como se observa en el siguiente organigrama:

## ORGANIGRAMA No. 3

### Estructura organizacional Agencia Huehuetenango



Fuente: Elaboración propia

A continuación se presentan las actividades que se deben desarrollar previas y al final de la auditoría a la agencia bancaria en mención.

#### Actividades previas a la auditoría

- Se inicia con el nombramiento de los auditores quienes realizarán la auditoría en la agencia bancaria.
- Se seleccionan los expedientes de cuentas de depósito que serán objeto de revisión para verificar si cumplen con los requisitos de apertura de cuentas y la normativa contra el lavado de dinero.
- Analizar cuales fueron las deficiencias en el informe de la última auditoría a la agencia, para posteriormente verificar si fueron atendidas.
- Entrega de la carta de notificación al auditor que irá coordinando el trabajo, para presentársela al Jefe de Agencia a quién va dirigida. (Dicha carta o notificación debe ir firmada y sellada por el auditor de la institución o en su defecto por el sub-auditor).

- Preparar el legajo de papeles de trabajo que se utilizaran en la auditoría.

#### Actividades al final de la auditoría

- El auditor debe verificar en el programa de auditoría que todas las actividades fueron realizadas.
- Debe verificar que todos los papeles de trabajo fueron firmados y sellados por las personas responsables.
- El auditor de forma general debe de informar y discutir con el Jefe de Agencia las observaciones encontradas.
- Debe dejar constancia en acta de todo el trabajo realizado; y,
- Posteriormente debe elaborar el informe final.

**Nota:** Es importante señalar que todos los nombres y valores que se mencionan en este capítulo son ficticios y los correspondientes papeles de trabajo son propiedad del autor.

## 5.2 PROGRAMA DE TRABAJO

### BANCO DE LA ESPERANZA, S.A. AUDITORÍA INTERNA

Nombre de la Agencia	Huehuetenango (No. 85)
Jefe de Agencia	Álvaro Cotón Rosales
Intervinieron	Otoniel Pérez M. y Ricardo Castillo
Fecha de la intervención	29 y 30 de noviembre de 2007.

	Descripción	P/T	Fecha	I/R	Página
<b>I</b>	<b>OBJETIVOS</b>				
1.	Evaluar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos implementados por la administración para minimizar el riesgo que pueda afectar al patrimonio del banco.				
2.	Evaluar el control interno y las medidas de seguridad, con el propósito de obtener las fortalezas y debilidades del mismo.				
3.	Con base a las deficiencias encontradas en la agencia bancaria, proponer los mecanismos para subsanarlas, o bien disminuirlos significativamente.				
<b>II</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>				
	<u><b>Día 29 de noviembre de 2007</b></u>				
1.	La auditoría se iniciará al cierre de la segunda jornada, lo que significa que los auditores se presentaran a la agencia de 15 a 30 minutos antes del cierre.		29.11.07	O.P.M. R.C.V.	
2.	Luego que los auditores lleguen a la agencia entregarán la notificación al Jefe de Agencia o encargado y se identificaran con sus respectivos gafetes o cédula de vecindad.	B	29.11.07	O.P.M. R.C.V.	
3.	Sellar las cajas de los receptores de la primera jornada, así como las cajas fuertes donde se resguarde efectivo, formas valorizadas o en blanco y la bóveda general de la agencia hasta el momento de realizar el arqueo de cada una de ellas.		29.11.07	O.P.M. R.C.V.	

P/T= Papel de Trabajo

I/R= Iniciales del Responsable

	Descripción	P/T	Fecha	I/R	Página
4.	Los auditores deben ubicarse en el área de receptores y bóveda para verificar que el cuadro de las cajillas realizado por los mismos receptores sea correcto para luego iniciar el arqueo respectivo.		29.11.07	O.P.M. R.C.V.	
	Arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera. ❖ Receptores y ❖ Bóveda.	D-2 Y D-3	29.11.07	O.P.M. R.C.V.	70-74 y 79
	Verificación de límites de tenencia de efectivo y cuadro contra sistema.	D-2	29.11.07 y 30.11.07	O.P.M. R.C.V.	70-78 y 87
	Arqueo de cheques de viajero y cuadro con registros contables y auxiliares.	D-5	29.11.07	R.C.V.	81
	Arqueo de caja chica, verificando razonabilidad de documentos y cuadro con registros contables.	D-4	30.11.07	R.C.V.	80
	Arqueo de documentos valorizados (cheques rechazados, certificados de depósito a plazo fijo en consignación y libretas de ahorro en consignación), y cuadro con registros contables y auxiliares.	D-6 Y D-7	30.11.07	O.P.M.	82-84
	Realizar el cuestionario sobre el conocimiento en materia de lavado de dinero u otros activos a los empleados del segundo turno.	H	29.11.07	O.P.M.	101-106
	<b><u>Día 30 de noviembre de 2007</u></b>				
	Los auditores deberán presentarse a la agencia a las 8:15, para observar que el personal de la agencia se encuentre en el horario establecido de entrada a la misma.		30.11.07	O.P.M. R.C.V.	
	Observar que exista control dual en el acceso de entrada a la agencia. Así como también de la bóveda donde se resguarda el efectivo.	E	30.11.07	R.C.V.	89
	Realizar el arqueo de las cajillas de los receptores-pagadores del primer turno.	D-2	30.11.07	O.P.M. R.C.V.	75-78
	Realizar el cuestionario sobre el conocimiento en materia de lavado de dinero u otros activos a los empleados del primer turno.	H	30.11.07	R.C.V.	107-113

P/T= Papel de Trabajo

I/R= Iniciales del Responsable



	Descripción	P/T	Fecha	I/R	Página
	Efectuar el arqueo de las formas en blanco (cheques de caja, giros, certificados de depósito a plazo fijo, libretas de ahorro, chequeras, tarjetas de débito y crédito, calcomanías de impuesto sobre circulación de vehículos, boletos de ornato), verificando su correlatividad y cotejando el saldo físico contra el saldo del registro auxiliar y contable, y finalmente sellar y firmar los libros auxiliares.	D-8	30.11.07	R.C.V.	85-86
	Efectuar la evaluación del control interno a través de la cédula narrativa.	E	30.11.07	R.C.V.	89-92
	Verificar que todas las libretas de ahorro canceladas o sustituidas consignen el respectivo sello.	E-1	30.11.07	O.P.M.	93
	Verificar que todos los certificados a plazo fijo cancelados consignen dicho sello.	E-2	30.11.07	O.P.M.	94
	Verificar que las chequeras por entregar a los clientes no tengan más de dos meses de antigüedad en la agencia.	E-3	30.11.07	O.P.M.	95
	Efectuar la evaluación de las medidas de seguridad a través de la cédula narrativa.	F	30.11.07	R.C.V.	96-97
	Revisión de expedientes de cuentas de depósito.	G	30.11.07	O.P.M.	98-100
	Efectuar la cédula de información general de la agencia.	I	30.11.07	R.C.V.	114
	Verificar si existen actas de capacitación a los empleados.		30.11.07	R.C.V.	
	Solicitar al Jefe de Agencia un detalle de las personas encargadas del control dual del acceso a la agencia y bóveda.		30.11.07	O.P.M.	
	Efectuar el Acta de auditoría.		30.11.07	O.P.M. R.C.V.	115

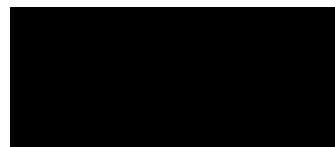
P/T= Papel de Trabajo

I/R= Iniciales del Responsable

## ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

### BANCO DE LA ESPERANZA, S.A. AUDITORÍA INTERNA

No.	CONCEPTO	REFERENCIA	PÁG.
1.	Nombramiento	A	64
2.	Cédula de notificación	B	65
3.	Cédula de marcas	C	66
4.	Cédula Sumaria	D	67
	Integración del efectivo en moneda nacional	D-1	69
	Arqueo de efectivo en moneda nacional	D-2	70
	Arqueo de efectivo en moneda extranjera	D-3	79
	Arqueo de caja chica	D-4	80
	Arqueo de formas valorizadas		
	- Cheques de viajero	D-5	81
	- Cheques rechazados	D-6	82
	- Certificados de depósito a plazo fijo en consignación	D-7	83
	Arqueo de formas en blanco	D-8	85
	Saldos de bóveda y cajeros según sistema	D-9	87
	Saldos contables	D-10	88
5.	Evaluación del control interno	E	89
	- Revisión de libretas de ahorro canceladas o sustituidas	E-1	93
	- Revisión de CDP's cancelados	E-2	94
	- Chequeras con más de dos meses de antigüedad	E-3	95
6.	Evaluación de las medidas de seguridad	F	96
7.	Revisión de expedientes de cuentas de depósito	G	98
8.	Cuestionario de evaluación del lavado de dinero u otros activos.	H	101
9.	Información general de la agencia	I	114
10.	Acta de auditoría	J	115



**NOMBRAMIENTO  
NÚMERO AI-75-2007**

Guatemala, 27 de noviembre de 2007.

Señores:

Otoniel Pérez Molina (Coordinador)

Ricardo Castillo Vela

Auxiliares de Auditoría

Presente

Se les nombra para que de forma conjunta realicen una auditoría a la Agencia Huehuetenango los días 29 y 30 de noviembre de 2007, a partir de las 18:30 horas.

De lo actuado deberán presentar un informe a esta Jefatura, acompañando la documentación respectiva.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar Alfonso Ruíz'.

Lic. Oscar Alfonso Ruíz  
Auditor Interno

c.c. Archivo



**NOTIFICACIÓN  
NÚMERO AG-75-2007**

Guatemala, 27 de noviembre de 2007.

Señor:

Álvaro Cotón Rosales  
Jefe de Agencia Huehuetenango  
Presente

Señor Rosales:

Por este medio se le informa que los señores, Otoniel Pérez Molina y Ricardo Castillo Vela, Auxiliares de Auditoría, han sido nombrados para realizar una Auditoría en la Agencia a su cargo, los días 29 y 30 de noviembre de 2007.

Por lo cual le agradeceré prestarles toda la colaboración, para que puedan concluir satisfactoriamente el trabajo.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar Alfonso Ruíz'.

Lic. Oscar Alfonso Ruíz  
Auditor Interno

c.c. Archivo

<b>PT</b>	<b>C</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	03/12/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

## CÉDULA DE MARCAS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>MARCA</b>
Sumado vertical	
Sumatoria	
Cotejado contra registro auxiliar	
No cuadra contra registro auxiliar	
Cotejado contra registro contable	
No cuadra contra registro contable	
No aplica	N/A
Operación sin documento de soporte	
Procedimiento satisfactorio	
Cálculo efectuado	
Procedimiento no verificado	
Cotejado contra Sistema	
No cuadra contra Sistema	
Documento no encontrado	
Respuesta correcta (Bueno)	
Respuesta incorrecta (Malo)	
Pasa a ó Traslada a	

NOTA: Es importante mencionar que las marcas de auditoría deben ir señaladas en color rojo; sin embargo, por cuestiones de imprenta se señalarán en color negro.

**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	D 1/2	
	Por:	Fecha:
Elaborado :	O.P.M.	03/12/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**SUMARIA**Sumaria de la Agencia: HuehuetenangoIntervinieron: Otoniel P. Molina y Ricardo C. VelaFecha inicial de la auditoría: 29/11/2007Hora inicial: 18:30 hrsFecha final de la auditoría: 30/11/2007Hora final: 17:30 hrs**1. EFECTIVO**

	<u>S/Físico</u>		<u>Ref.</u>	<u>S/Sistema</u>	<u>Ref.</u>
a. Total Moneda Nacional Q	<b>943,923.40</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>D-1</b>	<b>944,153.40</b>	<b>D-10</b>
b. Total Moneda Extranjera US\$	<b>30,230.00</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>D-3</b>	<b>30,230.00</b>	<b>D-10</b>

	<u>S/Físico</u>		<u>Ref.</u>	<u>S/Conta.</u>	<u>Ref.</u>
c. Caja Chica	<b>500.00</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>D-4</b>	<b>500.00</b>	<b>D-10</b>

**2. FORMAS VALORIZADAS**

	<u>S/Físico</u>		<u>Ref.</u>	<u>S/Conta.</u>	<u>Ref.</u>
a. Cheques de Viajero	<b>6,550.00</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>D-5</b>	<b>6,550.00</b>	<b>D-10</b>
b. Cheques rechazados					
En Quetzales	<b>52,514.50</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>D-6</b>	<b>34,314.50</b>	<b>D-10</b>
En Dólares	-----		-----	-----	-----
c. CDP's en Consignación					
En Quetzales	<b>13,198,311.71</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>D-7 1/2</b>	<b>9,701,103.57</b>	<b>D-10</b>
En Dólares	<b>177,150.00</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>D-7 2/2</b>	<b>192,150.00</b>	<b>D-10</b>
d. Libretas de ahorro en Consig.					
En Quetzales	-----		-----	-----	-----
En Dólares	-----		-----	-----	-----
e. Otros	-----		-----	-----	-----

**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	D 2/2	
	Por:	Fecha:
Elaborado :	O.P.M.	03/12/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**3. FORMAS EN BLANCO**

	S/Físico		Ref.	S/Conta.	Ref.
a. Libretas de ahorro	<b>421</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	D-8 1/2	<b>435</b>	D-10
b. Giros	<b>115</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	D-8 2/2	<b>110</b>	D-10
c. Chequeras	<b>58</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	D-8 2/2	<b>50</b>	D-10
d. Cheques de caja	<b>489</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	D-8 1/2	<b>499</b>	D-10
e. Certificados a plazo fijo	<b>297</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	D-8 1/2	<b>276</b>	D-10
f. Tarjetas de débito	<b>24</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	D-8 2/2	<b>36</b>	D-10
g. Tarjetas de crédito	<b>16</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	D-8 2/2	<b>4</b>	D-10
h. Calcomanías ICV	<b>8</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	D-8 2/2	<b>13</b>	D-10
i. Boletos de ornato	-----		-----	-----	-----
j. Otros	-----		-----	-----	-----

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

El Sr. Álvaro Cotón Rosales encargado de la Agencia Huehuetenango

declara: que está de acuerdo con lo descrito en la presente cédula y que los valores y existencias detallados en la misma, quedan bajo su entera responsabilidad por lo cual firma en señal de conformidad.



Jefe de Agencia



Auditor que Intervino

**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

<b>PT</b>	<b>D - 1</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	03/12/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**INTEGRACIÓN DEL EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL**  
(Saldos Físicos)

<b><u>TURNO I</u></b>		<b><u>Ref.</u></b>
Cajilla No. 1	2,585.20	D-2 6/9
Cajilla No. 2	2,002.75	D-2 7/9
Cajilla No. 3	3,696.55	D-2 8/9
Cajilla No. 4	5,566.65	D-2 9/9
	<hr/>	
	13,851.15 ▲	
<b><u>TURNO II</u></b>		
Cajilla No. 5	5,440.50	D-2 2/9
Cajilla No. 6	3,433.88	D-2 3/9
Cajilla No. 7	2,797.27	D-2 4/9
Cajilla No. 8	5,800.60	D-2 5/9
	<hr/>	
Bóveda	912,600.00	D-2 1/9
Total de efectivo en moneda nacional	<b><u>943,923.40</u></b> Σ	

D 1/2



# BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 2 1/9	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M	03/12/2007
Revisado:	B.V.M	04/12/2007

## "ARQUEO DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL"

Efectuado en Agencia: Huehuetenango

Fecha: 29/11/2007 Hora: 20:30

Intervino: Otoniel P. Molina y Ricardo C. Vela

Caja No.: Bóveda

A cargo de: Randy Javier García Miranda (subjefe de agencia Turno II)

### BILLETES:

Q. 100.00	Q. 471,800.00
Q. 50.00	Q. 140,000.00
Q. 20.00	Q. 110,000.00
Q. 10.00	Q. 60,000.00
Q. 5.00	Q. 24,500.00
Q. 1.00	Q. 500.00
Q. 0.50	Q. 550.00
Deteriorado	Q. 77,200.00

Q. 884,550.00 ▲

### MONEDAS:

Q. 1.00	Q. 11,000.00
Q. 0.50	Q. 1,500.00
Q. 0.25	Q. 12,000.00
Q. 0.10	Q. 1,200.00
Q. 0.05	Q. 650.00
Q. 0.01	Q. 1,700.00

TOTAL ARQUEADO

TOTAL S/SISTEMA

DIFERENCIA

Q. 28,050.00 ▲  
912,600.00 Σ ✕  
912,300.00  
300.00 D-9 D-1

OBSERVACIONES: Se detectó una diferencia de Q 300.00 de más, la cual se pudo determinar que corresponde a una entrega de excedente que la Srita. Alma Abadillo de la cajilla No. 6 realizó, ya que la boleta de entrega del excedente consigna Q5,000.00 y en el fajo con precinto que consigna la rubrica y sello No. 6, que corresponde a la Srita. Abadillo, se contaron Q5,300.00. Además el subjefe comenta que ese dinero no fue recontado por su persona.

El señor Randy Javier García encargado de Bóveda

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de novecientos doce mil seiscientos quetzales exactos.

(Q. 912,600.00 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

Empleado Responsable

70

Auditor que Intervino

# BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 2 2/9	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	03/12/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

## "ARQUEO DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL"

Efectuado en Agencia: Huehuetenango  
 Fecha: 29/11/2007 Hora: 19:15  
 Intervino: Otoniel P. Molina  
 Caja No.: Cajilla No. 5  
 A cargo de: Carlos Abundio Hernández (Turno II)

### BILLETES:

Q. 100.00	Q. <u>1,900.00</u>	
Q. 50.00	Q. <u>1,550.00</u>	
Q. 20.00	Q. <u>800.00</u>	
Q. 10.00	Q. <u>410.00</u>	
Q. 5.00	Q. <u>350.00</u>	
Q. 1.00	Q. <u>45.00</u>	
Q. 0.50	Q. <u>15.00</u>	
Deteriorado	Q. <u>320.00</u>	Q. <u>5,390.00</u> ▲

### MONEDAS:

Q. 1.00	Q. <u>20.00</u>	
Q. 0.50	Q. <u>15.00</u>	
Q. 0.25	Q. <u>7.50</u>	
Q. 0.10	Q. <u>3.00</u>	
Q. 0.05	Q. <u>3.00</u>	
Q. 0.01	Q. <u>2.00</u>	Q. <u>50.50</u> ▲
TOTAL ARQUEADO		<u>5,440.50</u> Σ ✕
TOTAL S/SISTEMA		<u>5,390.50</u>
DIFERENCIA		<u>50.00</u> D-9 D-1

OBSERVACIONES: Se detectó una diferencia de Q 50.00 de más, la cual se declara como sobrante de caja a nombre del receptor-pagador Sr. Carlos Abundio Hernández.

El señor Carlos A. Hernández encargado de la Cajilla No. 5  
 Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de cinco mil cuatrocientos cuarenta quetzales con 50/100.  
 (Q. 5,440.50 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

  
 Empleado Responsable

  
 Auditor que Intervino

**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 2 3/9	
	Por:	Fecha:
Elaborado :	R.C.V.	29/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**"ARQUEO DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL"**Efectuado en Agencia: HuehuetenangoFecha: 29/11/2007 Hora: 19:15Intervino: Ricardo C. VelaCaja No.: Cajilla No. 6A cargo de: Alma Sucena Abadillo Guzmán (Turno II)**BILLETES:**

Q.	100.00	Q.	<u>1,700.00</u>
Q.	50.00	Q.	<u>600.00</u>
Q.	20.00	Q.	<u>400.00</u>
Q.	10.00	Q.	<u>350.00</u>
Q.	5.00	Q.	<u>250.00</u>
Q.	1.00	Q.	<u>35.00</u>
Q.	0.50	Q.	<u>20.00</u>
	Deteriorado	Q.	<u>20.00</u>

Q. 3,375.00 ▲**MONEDAS:**

Q.	1.00	Q.	<u>25.00</u>
Q.	0.50	Q.	<u>18.00</u>
Q.	0.25	Q.	<u>6.75</u>
Q.	0.10	Q.	<u>4.80</u>
Q.	0.05	Q.	<u>2.65</u>
Q.	0.01	Q.	<u>1.68</u>

Q. 58.88 ▲3,433.88 Σ ✕3,733.88-300.00

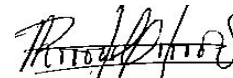
D-9

D-1

OBSERVACIONES: Se detectó una diferencia de Q 300.00 de menos, la cual será declarado como faltante de caja con cargo a la receptora-pagadora Srita. Alma Abadillo. Asimismo dicha diferencia corresponde a una entrega de más en excedente a bóveda según se pudo constatar.

La Srita (a) Alma Sucena Abadillo encargada de la Cajilla No. 6Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de Tres mil cuatrocientos treinta y tres quetzales con 88/100.(Q. 3,433.88 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.


Empleado Responsable



Auditor que Intervino

# BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 2 4/9	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	29/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

## "ARQUEO DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL"

Efectuado en Agencia: Huehuetenango  
Fecha: 29/11/2007 Hora: 19:40  
Intervino: Ricardo C. Vela  
Caja No.: Cajilla No. 7  
A cargo de: Karla Paola Arriola Beltran (Turno II)

### BILLETES:

Q.	100.00	Q.	<u>1,400.00</u>	
Q.	50.00	Q.	<u>450.00</u>	
Q.	20.00	Q.	<u>380.00</u>	
Q.	10.00	Q.	<u>290.00</u>	
Q.	5.00	Q.	<u>155.00</u>	
Q.	1.00	Q.	<u>30.00</u>	
Q.	0.50	Q.	<u>12.50</u>	
	Deteriorado	Q.	<u>15.50</u>	Q. <u>2,733.00</u> ▲

### MONEDAS:

Q.	1.00	Q.	<u>25.00</u>
Q.	0.50	Q.	<u>20.00</u>
Q.	0.25	Q.	<u>10.00</u>
Q.	0.10	Q.	<u>5.00</u>
Q.	0.05	Q.	<u>3.00</u>
Q.	0.01	Q.	<u>1.27</u>

TOTAL ARQUEADO

TOTAL S/SISTEMA

DIFERENCIA

Q.	<u>64.27</u>	▲
	<u>2,797.27</u>	Σ Π
	<u>2,797.27</u>	
	<u>0.00</u>	

D-9      D-1

OBSERVACIONES:

La Srta (a) Karla Paola Arriola encargada de la Cajilla No. 7

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de Dos mil setecientos noventa y siete quetzales con 27/100.

(Q. 2,797.27 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

Empleado Responsable

Auditor que Intervino

**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 2 5/9	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	29/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**"ARQUEO DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL"**

Efectuado en Agencia: Huehuetenango  
 Fecha: 29/11/2007 Hora: 19:40  
 Intervino: Otoniel P. Molina  
 Caja No.: Cajilla No. 8  
 A cargo de: Juan Manuel Galeano Prera (Turno II)

**BILLETES:**

Q. 100.00	Q. 2,900.00	
Q. 50.00	Q. 1,700.00	
Q. 20.00	Q. 620.00	
Q. 10.00	Q. 230.00	
Q. 5.00	Q. 175.00	
Q. 1.00	Q. 33.00	
Q. 0.50	Q. 28.00	
Deteriorado	Q. 40.00	Q. 5,726.00 ▲

**MONEDAS:**

Q. 1.00	Q. 35.00	
Q. 0.50	Q. 20.00	
Q. 0.25	Q. 15.00	
Q. 0.10	Q. 2.40	
Q. 0.05	Q. 1.25	
Q. 0.01	Q. 0.95	
TOTAL ARQUEADO		Q. 74.60 ▲
TOTAL S/SISTEMA		5,800.60
DIFERENCIA		5,900.60
		-100.00

Diagram: A box labeled 'D-9' has an arrow pointing to the 'DIFERENCIA' row. A box labeled 'D-1' has an arrow pointing to the '-100.00' value. A box with a triangle symbol (▲) is next to the '74.60' value. A box with a sigma symbol (Σ) and a box with a crossed-out alpha symbol (α) are next to the '5,800.60' and '5,900.60' values respectively.

OBSERVACIONES: Se detectó una diferencia de Q 100.00 de menos, la cual será declarado con faltante de caja con cargo al receptor-pagador Sr. Juan Manuel Galeano.

El Sr Juan Manuel Galeano encargado de la Cajilla No. 8  
 Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de Cinco mil ochocientos quetzales con 60/100.  
 (Q. 5,800.60 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

  
 Empleado Responsable

  
 Auditor que Intervino

**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 2 6/9	
	Por:	Fecha:
Elaborado :	O.P.M.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**"ARQUEO DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL"**

Efectuado en Agencia: Huehuetenango  
 Fecha: 30/11/2007 Hora: 8:40  
 Intervino: Otoniel P. Molina  
 Caja No.: Cajilla No. 1  
 A cargo de: Oscar Adolfo Reyes Campollo (Turno I)

**BILLETES:**

Q.	100.00	Q.	<u>800.00</u>	
Q.	50.00	Q.	<u>650.00</u>	
Q.	20.00	Q.	<u>440.00</u>	
Q.	10.00	Q.	<u>225.00</u>	
Q.	5.00	Q.	<u>315.00</u>	
Q.	1.00	Q.	<u>45.00</u>	
Q.	0.50	Q.	<u>30.00</u>	
	Deteriorado	Q.	<u>35.00</u>	Q. <u>2,540.00</u> ▲

**MONEDAS:**

Q.	1.00	Q.	<u>15.00</u>	
Q.	0.50	Q.	<u>12.50</u>	
Q.	0.25	Q.	<u>0.00</u>	
Q.	0.10	Q.	<u>10.00</u>	
Q.	0.05	Q.	<u>7.20</u>	
Q.	0.01	Q.	<u>0.50</u>	Q. <u>45.20</u> ▲
			<u>2,585.20</u>	Σ Π
		TOTAL ARQUEADO	<u>2,585.20</u>	
		TOTAL S/SISTEMA	<u>0.00</u>	
		DIFERENCIA	<u>0.00</u>	

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

El Sr Oscar Adolfo Reyes encargado de la Cajilla No. 1  
 Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de Dos mil quinientos ochenta y cinco quetzales con 20/100.  
 (Q. 2,585.20 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.



Empleado Responsable



Auditor que Intervino

**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 2 7/9	
	Por:	Fecha:
Elaborado :	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**"ARQUEO DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL"**

Efectuado en Agencia: Huehuetenango  
 Fecha: 30/11/2007 Hora: 8:40  
 Intervino: Ricardo C. Vela  
 Caja No.: Cajilla No. 2  
 A cargo de: Miriam Elizabeth Pérez Orellana (Turno I)

**BILLETES:**

Q.	100.00	Q.	<u>700.00</u>
Q.	50.00	Q.	<u>650.00</u>
Q.	20.00	Q.	<u>280.00</u>
Q.	10.00	Q.	<u>160.00</u>
Q.	5.00	Q.	<u>145.00</u>
Q.	1.00	Q.	<u>3.00</u>
Q.	0.50	Q.	<u>6.50</u>
Deteriorado		Q.	<u>6.00</u>

Q. 1,950.50 ▲**MONEDAS:**

Q.	1.00	Q.	<u>18.00</u>
Q.	0.50	Q.	<u>6.50</u>
Q.	0.25	Q.	<u>12.00</u>
Q.	0.10	Q.	<u>3.70</u>
Q.	0.05	Q.	<u>11.55</u>
Q.	0.01	Q.	<u>0.50</u>

TOTAL ARQUEADO

TOTAL S/SISTEMA

DIFERENCIA

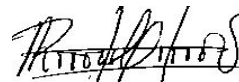
Q.	<u>52.25</u>	▲
	<u>2,002.75</u>	Σ ✕
	<u>1,982.75</u>	
	<u>20.00</u>	D-1
	<u>20.00</u>	D-9

OBSERVACIONES: Se detectó una diferencia de Q 20.00 de más, la cual será declarado como sobrante de caja a nombre de la receptora-pagadora Srta. Miriam Pérez.

La Srta (a) Miriam E. Pérez encargada de la Cajilla No. 2  
 Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de Dos mil dos quetzales con 75/100.  
 (Q. 2,002.75 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.



Empleado Responsable



Auditor que Intervino

# BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 2 8/9	
	Por:	Fecha:
Elaborado :	O.P.M.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

## "ARQUEO DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL"

Efectuado en Agencia: Huehuetenango  
 Fecha: 30/11/2007 Hora: 8:55  
 Intervino: Otoniel P. Molina  
 Caja No.: Cajilla No. 3  
 A cargo de: Nancy Veronica Torres Duarte (Turno I)

### BILLETES:

Q. 100.00	Q. <u>1,600.00</u>	
Q. 50.00	Q. <u>1,100.00</u>	
Q. 20.00	Q. <u>460.00</u>	
Q. 10.00	Q. <u>320.00</u>	
Q. 5.00	Q. <u>125.00</u>	
Q. 1.00	Q. <u>15.00</u>	
Q. 0.50	Q. <u>10.00</u>	
Deteriorado	Q. <u>26.50</u>	Q. <u>3,656.50</u> ▲

### MONEDAS:

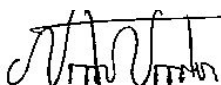
Q. 1.00	Q. <u>20.00</u>	
Q. 0.50	Q. <u>15.00</u>	
Q. 0.25	Q. <u>1.25</u>	
Q. 0.10	Q. <u>2.10</u>	
Q. 0.05	Q. <u>0.95</u>	
Q. 0.01	Q. <u>0.75</u>	
	TOTAL ARQUEADO	Q. <u>40.05</u> ▲
	TOTAL S/SISTEMA	<u>3,696.55</u> Σ Π
	DIFERENCIA	<u>3,696.55</u>
		<u>0.00</u> D-9 D-1

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

La Srta (a) Nancy V. Torres encargada de la Cajilla No. 3

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de Tres mil seiscientos noventa y seis quetzales con 55/100.

(Q. 3,696.55 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

  
 Empleado Responsable

  
 Auditor que Intervino



**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 2 9/9	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**"ARQUEO DE EFECTIVO EN MONEDA NACIONAL"**

Efectuado en Agencia: Huehuetenango  
 Fecha: 30/11/2007 Hora: 8:52  
 Intervino: Ricardo C. Vela  
 Caja No.: Cajilla No. 4  
 A cargo de: Victor Alejandro Casanova (Turno I)

**BILLETES:**

Q. 100.00	Q. 2,400.00	
Q. 50.00	Q. 1,350.00	
Q. 20.00	Q. 860.00	
Q. 10.00	Q. 410.00	
Q. 5.00	Q. 155.00	
Q. 1.00	Q. 45.00	
Q. 0.50	Q. 23.00	
Deteriorado	Q. 246.00	Q. 5,489.00 ▲

**MONEDAS:**

Q. 1.00	Q. 35.00	
Q. 0.50	Q. 22.50	
Q. 0.25	Q. 8.75	
Q. 0.10	Q. 6.10	
Q. 0.05	Q. 5.00	
Q. 0.01	Q. 0.30	
	TOTAL ARQUEADO	Q. 77.65 ▲
	TOTAL S/SISTEMA	5,566.65 Σ ☒
	DIFERENCIA	5,766.65
		-200.00 D-1
		D-9

OBSERVACIONES: Se detectó una diferencia de Q 200.00 de menos, la cual será declarado como faltante de caja con cargo al receptor-pagador Sr. Victor Casanova. Para establecer la diferencia se converso con el Sr. Casanova quién solamente indicó que venía arrastrando esa diferencia y a fin de mes sería reintegrada.

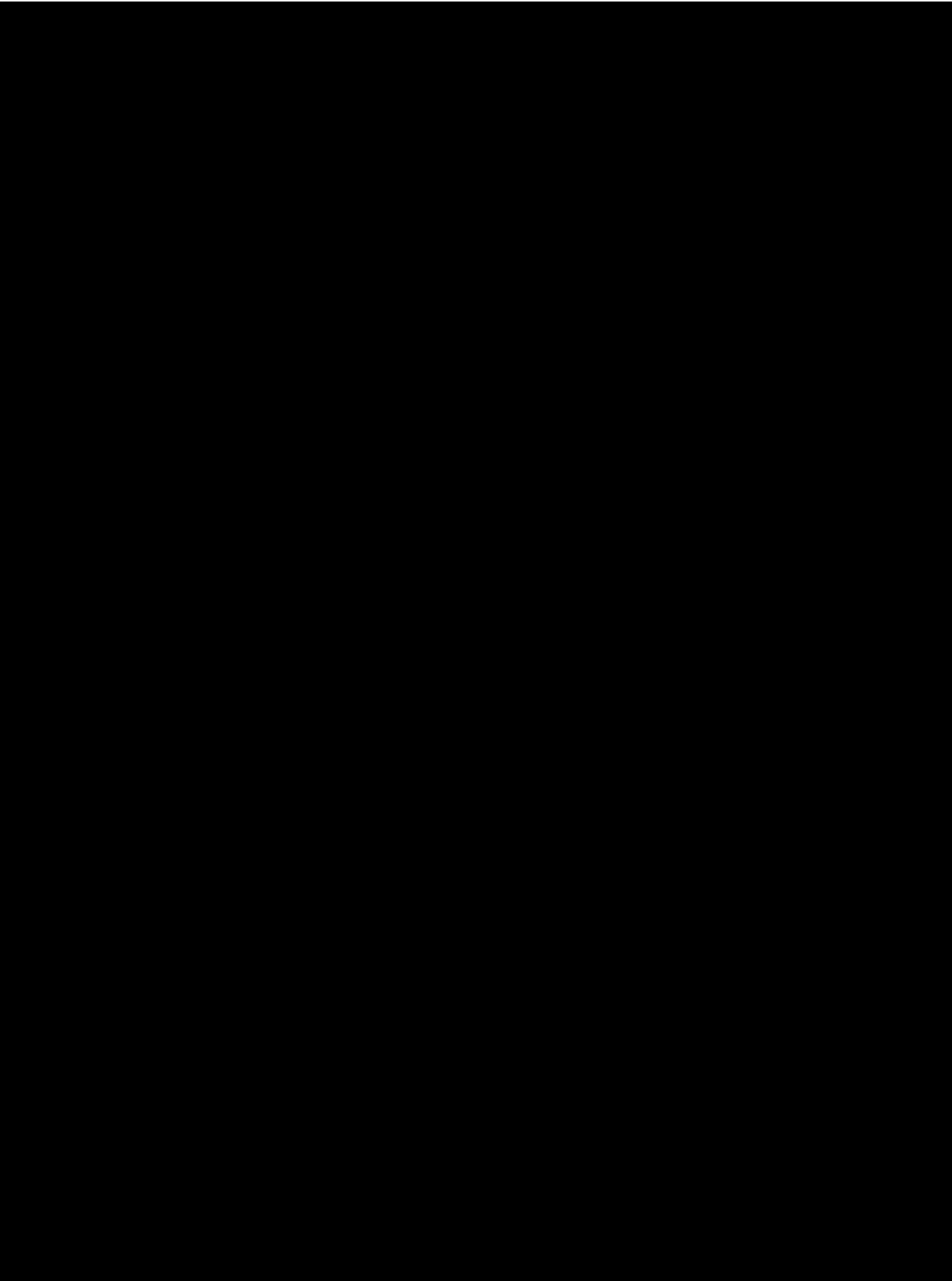
El Sr. Victor Casanova encargado de la Cajilla No. 4

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de Cinco mil quinientos sesenta y seis quetzales con 65/100.

(Q. 5,566.65 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

Empleado Responsable

Auditor que Intervino



**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

**ARQUEO DE CAJA CHICA**

PT	D - 4	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

Efectuado en Agencia: Huehuetenango  
 Fecha de la intervención: 30/11/2007  
 Encargado (a) de Caja Chica: Blanca Azucena Rosales Arevalo (subjefe Turno I)  
 Intervino: Ricardo C. Vela

**EFFECTIVO:**

BILLETES:

Q 100.00 Q 100.00  
 Q 50.00 Q 100.00  
 Q 20.00 Q 80.00  
 Q 10.00 Q 50.00  
 Q 5.00 Q 30.00  
 Q 1.00 Q -----  
 Q 0.50 Q -----

MONEDAS:

Q 1.00 4.00  
 Q 0.50 2.00  
 Q 0.25 0.75  
 Q 0.10 0.20  
 Q 0.05 0.05  
 Q 0.01 -----

Q 360.00 ▲ Q 7.00 ▲

TOTAL EFECTIVO: Q 367.00

**DOCUMENTOS:**

No.	Fecha de Factura	No. de Factura	Descripción	Valor
1	20.11.07	56426	Por la compra de artículos de limpieza (jabon, y desinfectante)	65.00
2	22.11.07	96458	Por la compra de 3 garratones de agua pura	33.00
3	27.11.07	895687	Por la compra de café y azucar	35.00
4				
5				
6				
7				
8				
9				

TOTAL DOCUMENTOS 133.00 ▲

**RESUMEN**

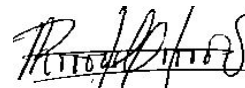
TOTAL EFECTIVO: Q 367.00  
 TOTAL DOCUMENTOS: Q 133.00  
 Q 500.00 Σ

OBSERVACIONES: D 1/2

La Srita (a) Blanca Azucena Rosales encargada de Caja Chica manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo y documentos el cual asciende a la cantidad de: Quinientos quetzales exactos. (Q 500.00 ) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



Empleado Responsable



Auditor que Intervino



**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	D - 6	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**FORMAS VALORIZADAS**  
**"CHEQUES RECHAZADOS"**

Agencia: HuehuetenangoFecha: 30/11/2007Hora: 09:30Intervino: Otoniel P. Molina**EN QUETZALES:**

CUENTA	NOMBRE	FECHA DE RECHAZO	VALOR	CHEQUE DE BANCO	F. ULTIMA NOTIFIC.
1-93-345365-2-16	Francisco Daniel Ajanel	21/11/2007	4,000.00	Bancafe	N/T
1-93-458695-1-96	Ana Maria Batres Vielman	25/11/2007	3,200.00	Banrural	N/T
1-93-864582-1-17	Héctor Augusto Sandoval	31/10/2006	500.00	G & T Cont.	N/T
1-93-258004-2-35	Carlos Arturo Lezana Monroy	02/03/2007	950.50	Bancafe	N/T
1-93-458967-2-58	Cristina García Ramírez	15/09/2007	6,000.00	Industrial	N/T
1-93-005623-2-87	Oscar Rolando Rosales García	05/05/2007	1,500.00	Comercio	N/T
2-93-658901-1-15	Maria Izabel Oliva Merida	06/11/2007	3,654.00	Agromercantil	N/T
1-56-589620-2-78	Julio Alfredo Reyes Mayén	13/04/2007	1,250.00	Inmobiliario	N/T
2-93-025001-1-54	Sonia Judith Medrano Castillo	18/11/2007	12,000.00	G & T Cont.	N/T
1-56-245756-1-56	Raquel García Sarceño	20/10/2006	850.00	Bancafe	N/T
2-93-025648-1-15	Vilma Yolanda Estrada Monzón	16/09/2007	1,560.00	Industrial	N/T
1-93-254800-1-59	José Lizandro Escobedo Duarte	05/04/2007	2,050.00	Agromercantil	N/T
2-93-897005-2-26	Enio Rolando Domínguez	26/11/2007	15,000.00	Banrural	N/T

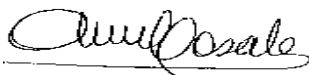
52,514.50

Σ

D 1/2

**EN DÓLARES:**

CUENTA	NOMBRE	FECHA DE RECHAZO	VALOR	CHEQUE DE BANCO	F. ULTIMA NOTIFIC.



Jefe de Agencia



Auditor que Intervino

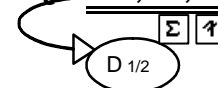
**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORIA INTERNA

PT	<b>D - 7 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**FORMAS VALORIZADAS****“CERTIFICADOS A PLAZO FIJO EN CONSIGNACIÓN”**Agencia: HuehuetenangoFecha: 30/11/2007Hora: 11:00Intervino: Otoniel P. Molina**EN QUETZALES:**

No. DE CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	FECHA DE APERTURA	FECHA DE VENC.	VALOR
1-93-458688-9-21	Juan Carlos Linares Alvarez	19/08/2007	20/02/2008	18,500.00
1-93-485690-9-25	Fernando Morales Aceituno	24/06/2007	25/12/2007	10,000.00
1-93-587900-9-58	Irma Ruth Roldán Cabrera	15/11/2006	15/11/2007	120,500.00
1-93-574598-9-59	Victor Leonel Afre Sosa	15/03/2007	15/03/2008	35,489.00
1-93-256400-9-45	Blanca Maria de León	05/10/2007	05/04/2008	75,900.00
1-93-785290-9-78	Augusto Miguel Chavarría Cordón	31/05/2007	30/05/2008	450,000.00
1-93-879592-9-25	Juan Hermelindo Salguero Cabrera	14/09/2006	15/09/2007	125,606.00
1-93-789525-9-85	Dolores González Díaz	22/09/2007	23/03/2008	325,687.58
1-93-478920-9-89	Oswaldo René López Pérez	05/06/2007	05/12/2007	19,846.00
1-93-878000-9-79	Vilma Yolanda Monterroso De Barrios	19/06/2007	20/12/2007	75,000.00
1-93-365921-9-65	Ramiro Quiroa Sierra Sierra	11/11/2006	12/11/2007	132,542.00
1-93-985260-9-48	Edwin Ramón Sánchez Pizjuan	14/09/2007	15/12/2007	1,500,500.00
1-93-255555-9-78	Jorge Arturo Calderon	15/08/2007	15/08/2008	45,500.00
1-93-458900-9-42	Santiago Jerónimo Bernabeu	14/09/2007	15/09/2008	78,500.00
1-93-685900-9-71	Manfredi Alexander Solis Guzmán	09/10/2007	10/01/2008	175,900.00
1-93-999210-9-76	Melany Alicia Maldonado	19/08/2006	20/08/2007	365,450.00
1-93-265902-9-59	Delia Marina De la Roca Alonzo	21/06/2007	22/12/2007	56,800.57
1-93-658900-9-25	Alfonso Rojas Barrios Casasola	13/08/2007	14/11/2007	127,500.00
1-93-695024-9-63	Ezequiel Peña Duarte	18/02/2007	20/02/2008	25,630.00
1-93-789253-9-20	Willy Roberto Chirilo	08/10/2006	10/10/2007	69,865.00
1-93-254860-9-24	Oscar Rocael Hernández	21/08/2007	22/02/2008	90,500.00
1-93-897501-9-29	Milagro Herrera López Mejía	29/06/2007	30/06/2008	1,200,000.00
1-93-230540-9-26	Oliver Fernando Arriola Batres	23/04/2007	25/04/2008	785,000.00
1-93-780000-9-89	Horalia Teresa García Sierra	10/05/2007	12/11/2007	895,000.00
1-93-879300-9-69	Mayra Violeta Merida De Paz	04/11/2006	05/11/2007	350,875.00
1-93-859201-9-27	Brenda Leticia Mayorga	30/03/2007	31/03/2008	2,500,000.00
1-93-101222-9-87	Carlos Teodoro Quiroa Samayoa	30/07/2007	30/01/2008	950,000.00
1-93-202023-9-96	Nancy Jannette Alvarado Gramajo	14/06/2007	15/12/2007	625,325.00
1-93-662225-9-45	Miguel Angel Ruano Torres	15/02/2007	16/02/2008	457,500.00
1-93-588990-9-66	Erick Giovanni Castillo Villatoro	09/10/2007	10/10/2008	658,700.00
1-93-996655-9-22	Dorcas Rebeca Figueroa García	09/05/2007	10/11/2007	850,695.56

**TOTAL EN Q 13,198,311.71**



**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

**FORMAS EN BLANCO**

PT	D - 8 1/2	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

Efectuado en Agencia: Huehuetenango  
 Fecha de la intervención: 30/11/2007  
 Intervino: Ricardo C. Vela

**a) CHEQUES DE CAJA**EN QUETZALES

Del No. 623175 Al No. 623600 Unidades 426  
 Del No. 623150 Al No. 623174 Unidades 25 Total Q 451 ▲

EN DÓLARES

Del No. 7220 Al No. 7250 Unidades 30  
 Del No. 7211 Al No. 7219 Unidades 8 Total US\$ 38 ▲

**TOTAL** 489 ▲

Último emitido Q 623149 Fecha 28.11.07 Valor Q 105,600.00  
 Último emitido US\$ 7210 Fecha 15.10.07 Valor US\$ 5,675.00

Observaciones: \_\_\_\_\_

**b) CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A PLAZO**EN QUETZALES

Del No. 107347 Al No. 107600 Unidades 254  
 Del No. 107338 Al No. 107346 Unidades 9 Total Q 263 ▲

EN DÓLARES

Del No. 4266 Al No. 4300 Unidades 34  
 Del No. ----- Al No. ----- Unidades ----- Total US\$ 34 ▲

**TOTAL** 297 ▲

Último emitido Q 107337 Fecha 25.11.07 Valor Q 95,500.00  
 Último emitido US\$ 4265 Fecha 12.09.07 Valor US\$ 10,000.00

Observaciones: \_\_\_\_\_

**c) LIBRETAS DE AHORRO**EN QUETZALES

Del No. 430487 Al No. 430800 Unidades 314  
 Del No. 430475 Al No. 430486 Unidades 12 Total Q 326 ▲

EN DÓLARES

Del No. 81420 Al No. 81500 Unidades 81  
 Del No. 81405 Al No. 81419 Unidades 14 Total US\$ 95 ▲

**TOTAL** 421 ▲

Último emitido Q 430474 Fecha 27.11.07 Valor Q -----  
 Último emitido US\$ 81404 Fecha 15.10.07 Valor US\$ -----

Observaciones: No se habian rebajo 3 libretas de ahorro en quetzales del día 20.11.07



**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

**FORMAS EN BLANCO**

PT	<b>D - 8 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/11/2007

**d) GIROS SOBRE EL EXTERIOR**

Del No. 71986 Al No. 72100 Unidades 115  
 Del No. ----- Al No. ----- Unidades ----- Total 115 ▲  
**TOTAL** 115 ▼  
 Último emitido 71985 Fecha 05.11.07 Valor ----- Σ  
 Observaciones: \_\_\_\_\_  
 (D 2/2)

**e) CHEQUERAS**

EN QUETZALES  
 De 25 cheques 16  
 De 50 cheques 28 Total Q 44 ▲  
EN DÓLARES  
 De 25 cheques 6  
 De 50 cheques 8 Total US\$ 14 ▲  
**TOTAL** 58 ▼  
 Observaciones: \_\_\_\_\_  
 (D 2/2)

**f) CALCOMANIAS ICV**

De automóvil 6  
 De motocicleta 2 Total 8 ▲  
 (D 2/2)

**g) TARJETAS DE DÉBITO**

24 ▼ (D 2/2)

**h) TARJETAS DE CRÉDITO**

16 ▼ (D 2/2)

**i) BOLETOS DE ORNATO**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (D 2/2)  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**j)** \_\_\_\_\_

**k)** \_\_\_\_\_

*[Signature]*  
 Jefe de Agencia

*[Signature]*  
 Auditor que Intervino

<b>PT</b>	<b>D - 9</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	03/12/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**SALDO DE BÓVEDA Y CAJEROS SEGÚN SISTEMA**

AGENCIA HUEHUETENANGO		AL...	29/11/2007		
			DE LA CAJA 0 A LA CAJA 99		
RESUMEN POR USUARIO					
USUARIO	CAJA	DEBITOS	CREDITOS	EFFECTIVO	<b>Ref.</b>
OAREYES	1	223.064,95	225.650,15	2.585,20	<b>D-2 6/9</b>
MEPEREZ	2	134.467,88	136.450,63	1.982,75	<b>D-2 7/9</b>
NVTORRES	3	207.288,70	210.985,25	3.696,55	<b>D-2 8/9</b>
VACASANOVA	4	340.108,68	345.875,33	5.766,65	<b>D-2 9/9</b>
CAHERNANDEZ	5	315.354,71	320.745,21	5.390,50	<b>D-2 2/9</b>
ASABADILLO	6	397.391,60	401.125,48	3.733,88	<b>D-2 3/9</b>
KPARRIOLA	7	186.661,71	189.458,98	2.797,27	<b>D-2 4/9</b>
JMGALEANO	8	299.558,09	305.458,69	5.900,60	<b>D-2 5/9</b>
RJGARCIA	60		912.300,00	912.300,00	<b>D-2 1/9</b>
SUMAS		2.103.896,32	3.048.049,72	944.153,40	
MBCARDONA * 29/11/2007 * 21:15:10 *					

D 1/2

AGENCIA HUEHUETENANGO		AL...	29/11/2007		
			DE LA CAJA 40 A LA CAJA 40		
MONEDA US\$					
USUARIO	CAJA	DEBITOS	CREDITOS	EFFECTIVO	
RJGARCIA	40		30.230,00	30.230,00	
SUMAS		0,00	30.230,00	30.230,00	
MBCARDONA * 29/11/2007 * 21:15:10 *					

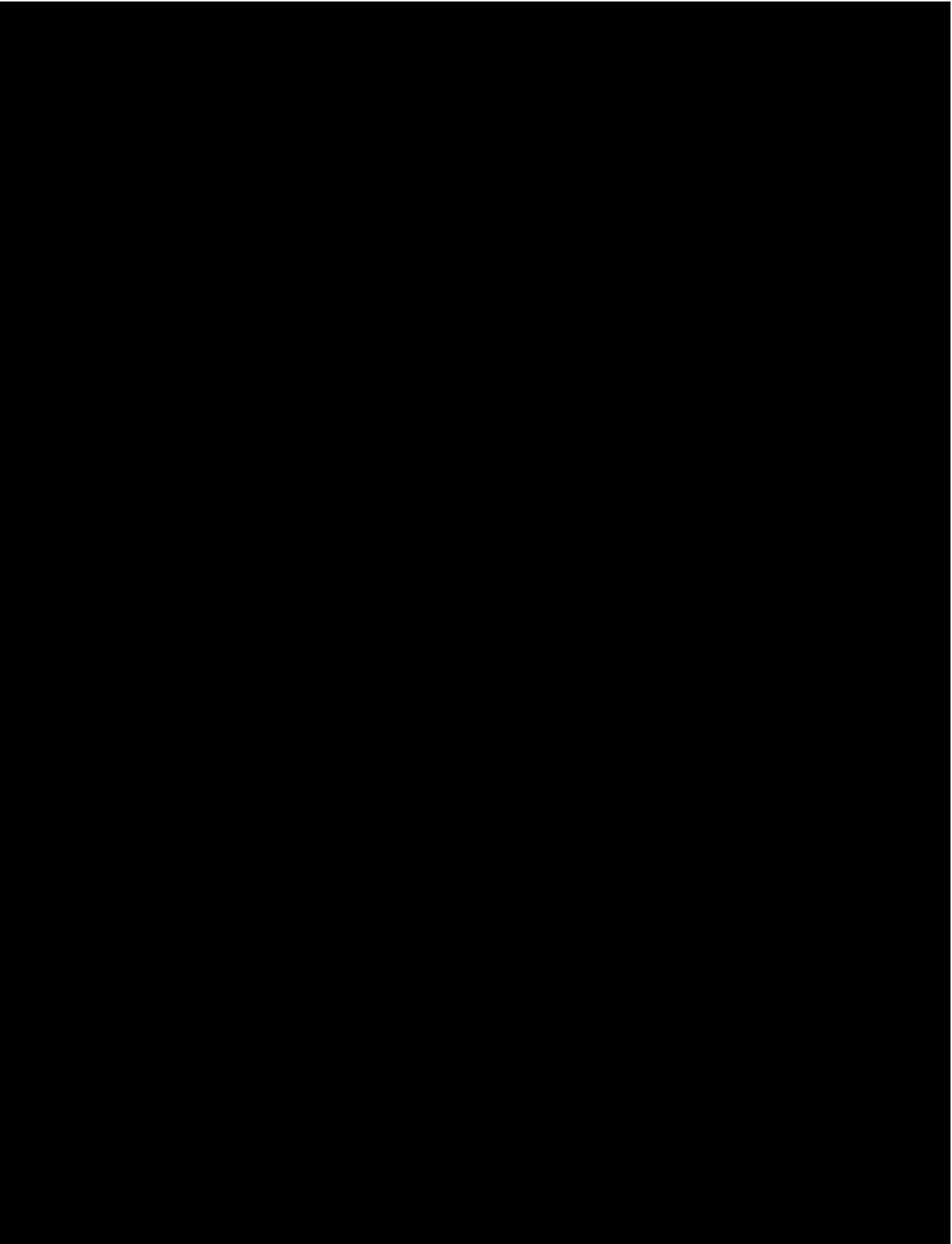
D 1/2

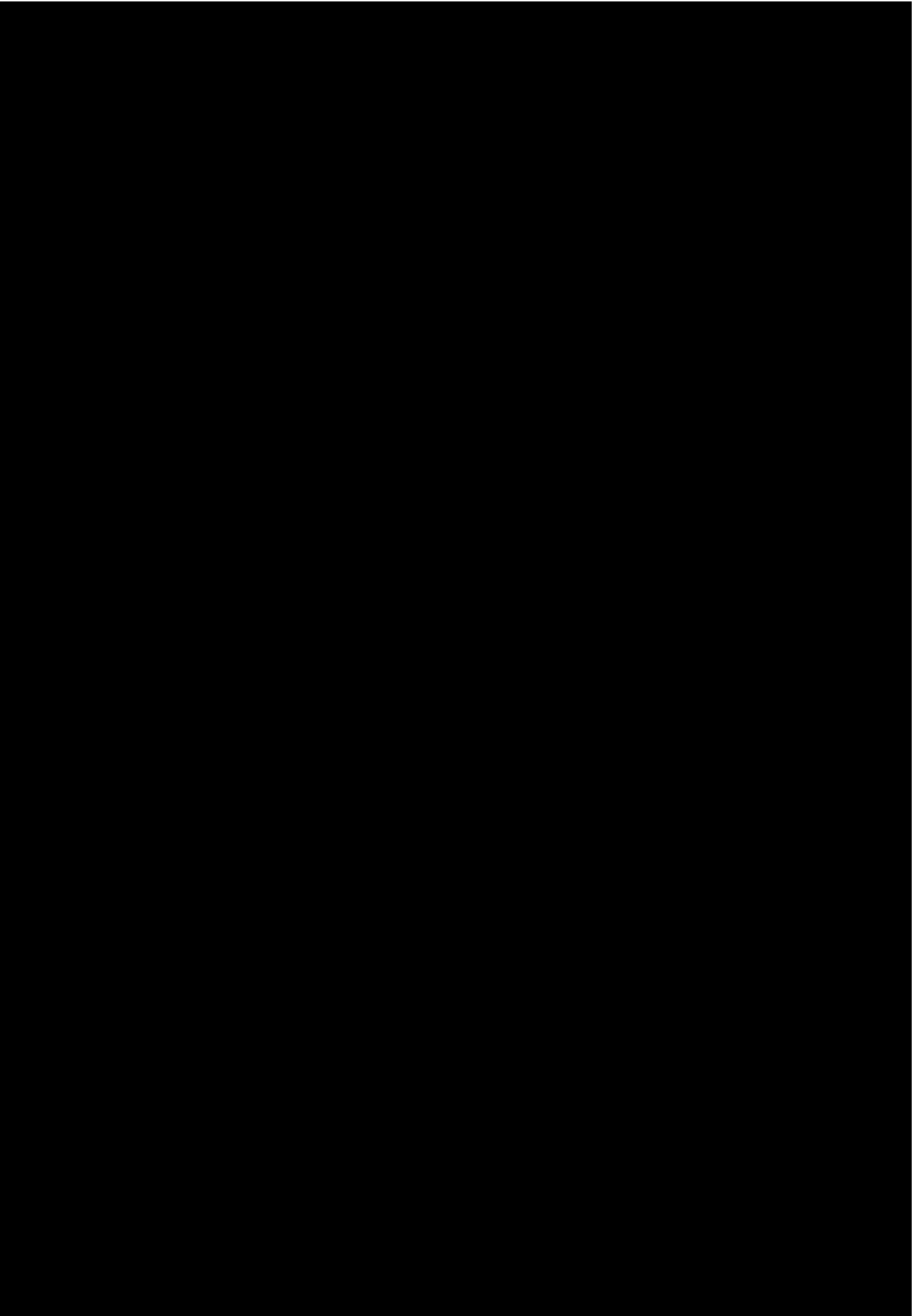
**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

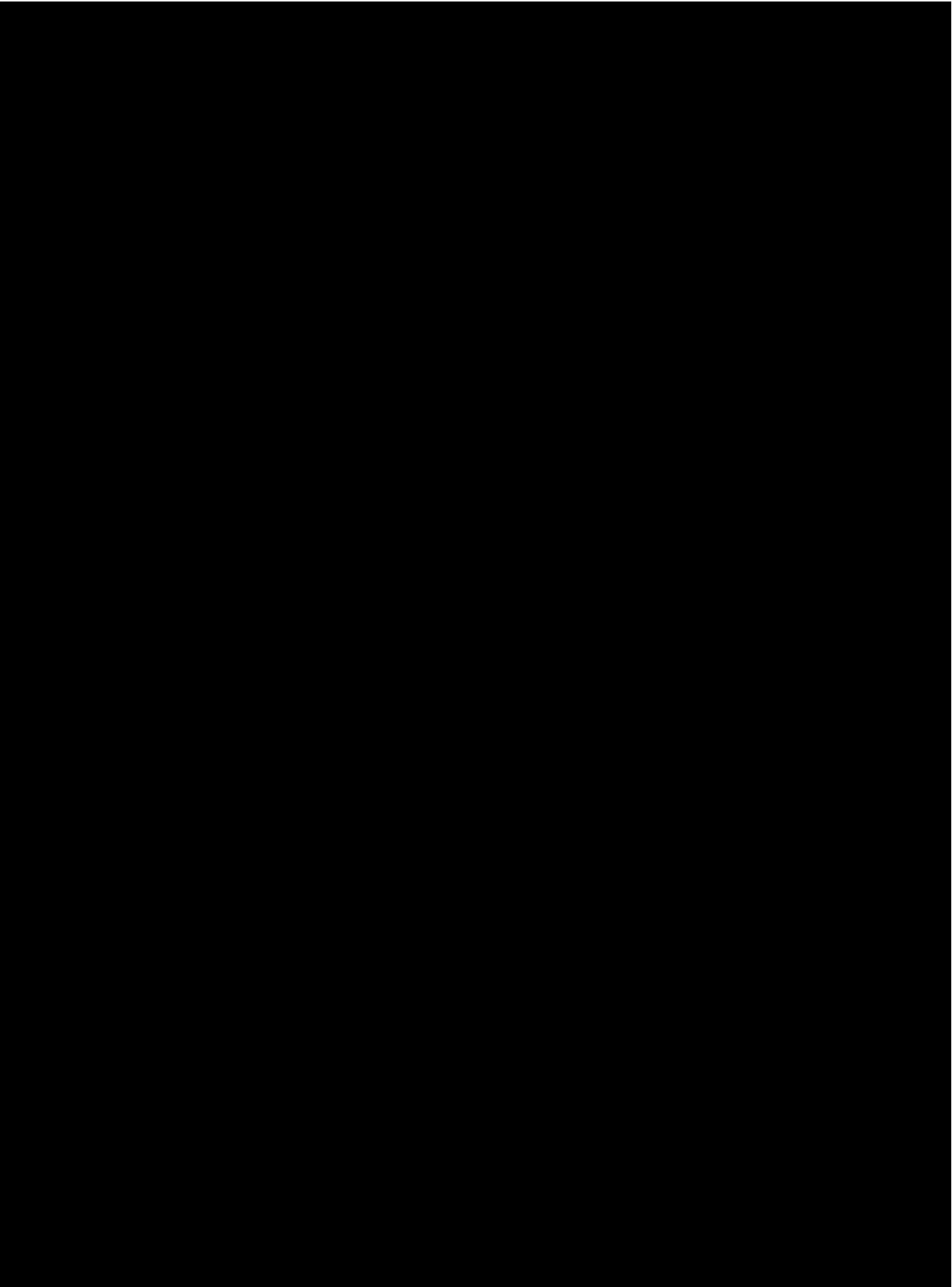
<b>PT</b>	<b>D - 10</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	03/12/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

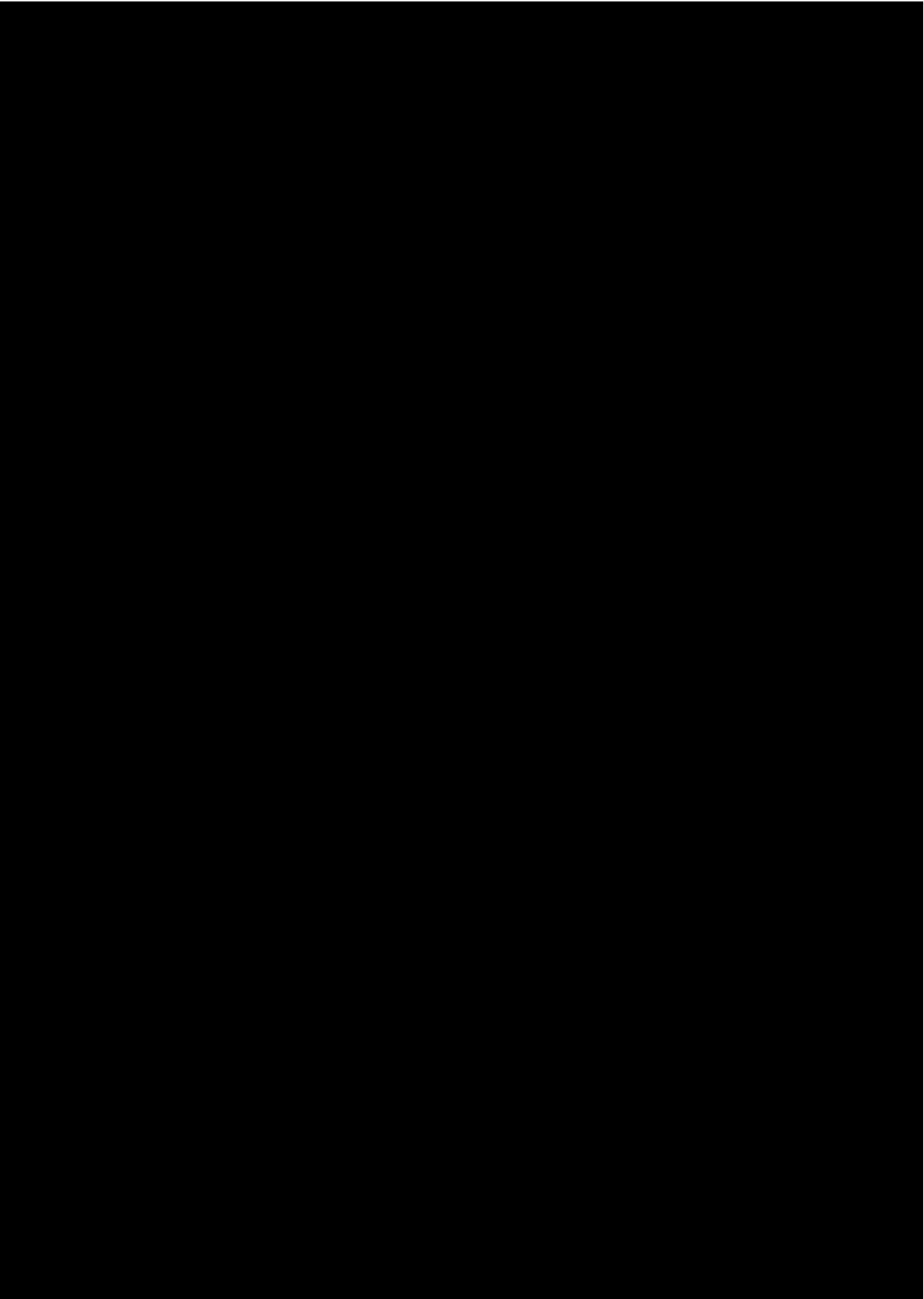
**SALDOS CONTABLES**

<b>Número de Cuenta</b>	<b>Nombre de la Cuenta</b>	<b>Saldo Contable</b>	<b>Ref.</b>
101101.02 85	Caja M/N Agencia Huehuetenango	944,153.40	
101601.02 85	Caja M/E Agencia Huehuetenango	30,230.00	
101101.04 85	Caja Chica	500.00	<b>D 1/2</b>
806601.0109.01 85	Cheques de Viajero	6,550.00	<b>D 1/2</b>
806101.0109.04 85	Cheques Rechazados	34,314.50	<b>D 1/2</b>
806101.0109.02 85	CDP's en Consignación Q	9,701,103.57	<b>D 1/2</b>
806601.0109.03 85	CDP's en Consignación US\$	192,150.00	<b>D 1/2</b>
901101.0306. 85	Libretas de ahorro	435	<b>D 2/2</b>
901101.0205. 85	Giros	110	<b>D 2/2</b>
901101.0207. 85	Chequeras por entregar	50	<b>D 2/2</b>
901103.0302. 85	Cheques de Caja	499	<b>D 2/2</b>
901103.0402. 85	Certificados a plazo fijo	276	<b>D 2/2</b>
901103.0503. 85	Tarjetas de débito	36	<b>D 2/2</b>
901103.0504. 85	Tarjetas de crédito	4	<b>D 2/2</b>
901103.0601. 85	Calcomanías ICV	13	<b>D 2/2</b>









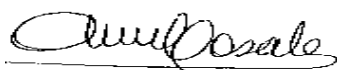
**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	E - 1	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CONTROL DE LIBRETAS CANCELADAS Y/O SUSTITUIDAS SIN SELLO**Agencia: HuehuetenangoFecha: 30/11/2007Intervino: Otoniel P. Molina

ORDEN	No. DE CUENTA	No. DE LIBRETA	NOMBRE DE LA CUENTA	VALOR
1	1-93-564250-5-15	410086	Herminia Sandoval Guerra	5,600.00
2	1-93-654502-5-95	420069	Luis Felipe Scolari Pérez	4,655.56
3	1-93-748700-6-12	385685	Fabiano Abrahan Gutierrez	10,897.50
4	1-93-546820-5-45	410125	Edgar Eduardo González Paz	9,675.48
5	1-93-785621-6-78	412546	Evelyn Sucely Calderon	895.15
6	1-93-568933-6-35	385610	Carlos Estuardo Salvador Torres	1,695.10
7	1-93-589721-5-89	420750	Marilyn Noelia Ramírez Aguirre	15,698.75
8	1-93-789354-5-58	410150	Raúl González Blanco	12,650.00
9	1-93-648592-6-96	385710	José María Gutierrez	13,900.00
10	71-93-541191-5-45	81989	Carmen María Salvatierra	1,200.25
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				




---

 Jefe de Agencia




---

 Auditor que Intervino



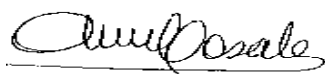
**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	<b>E - 2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CONTROL DE CDP's CANCELADOS O RENOVADOS SIN SELLO**Agencia: HuehuetenangoFecha: 30/11/2007Intervino: Otoniel P. Molina

ORDEN	FECHA DE VENC.	No. DE CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	VALOR
1	02.10.2007	1-93-589563-9-87	Blanca María de León	75,700.00
2	05.11.2007	71-93-548921-9-58	Juan Manuel Vargas Solorzano	14,500.00
3	10.09.2007	1-93-879991-9-95	Santiago Jerónimo Bernabeu	75,550.00
4	05.10.2007	1-93-254879-9-21	Manfredi Alexander Solis Guzmán	172,250.15
5	02.08.2007	1-93-698570-9-69	Olga Azucena Polanco Sierra	20,000.00
6	06.10.2007	1-93-457820-9-36	Erick Giovanni Castillo Villatoro	650,000.00
7	01.09.2007	71-93-269666-9-14	Maria Rebeca Rubio	78,650.00
8	08.08.2007	1-93-587920-9-96	José Luis Contreras Salas	66,500.00
9	10.08.2007	1-93-698570-9-57	Alfonso Rojas Barrios Casasola	125,600.00
10	16.09.2007	1-93-232336-9-56	Dolores González Díaz	319,785.12
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



Jefe de Agencia



Auditor que Intervino

**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORÍA INTERNA

PT	<b>E - 3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CONTROL DE CHEQUERAS CON MAS DE 2 MESES DE ANTIGUEDAD**Agencia: HuehuetenangoFecha: 30/11/2007Intervino: Otoniel P. Molina

ORDEN	FECHA DE SOLICITUD	No. DE CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	No. DE CHEQUERAS
1	15.05.2007	1-93-245879-2-15	Agropecuaria Verapaz, S.A.	3
2	06.09.2007	1-93-254890-1-56	Werner Ramiro Cornel	1
3	27.07.2006	1-93-458921-1-78	Carlos Humberto Ruiz	2
4	03.06.2007	71-93-458611-2-02	Ramon Sánchez Pizjuan	1
5	10.03.2006	1-93-874511-2-99	Alicia Maglory Maldonado	1
6	01.03.2007	1-93-254699-1-57	Pisos y Azulejos, S.A.	2
7	05.08.2007	1-93-555666-1-45	Ligia Virginia Escobedo	1
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



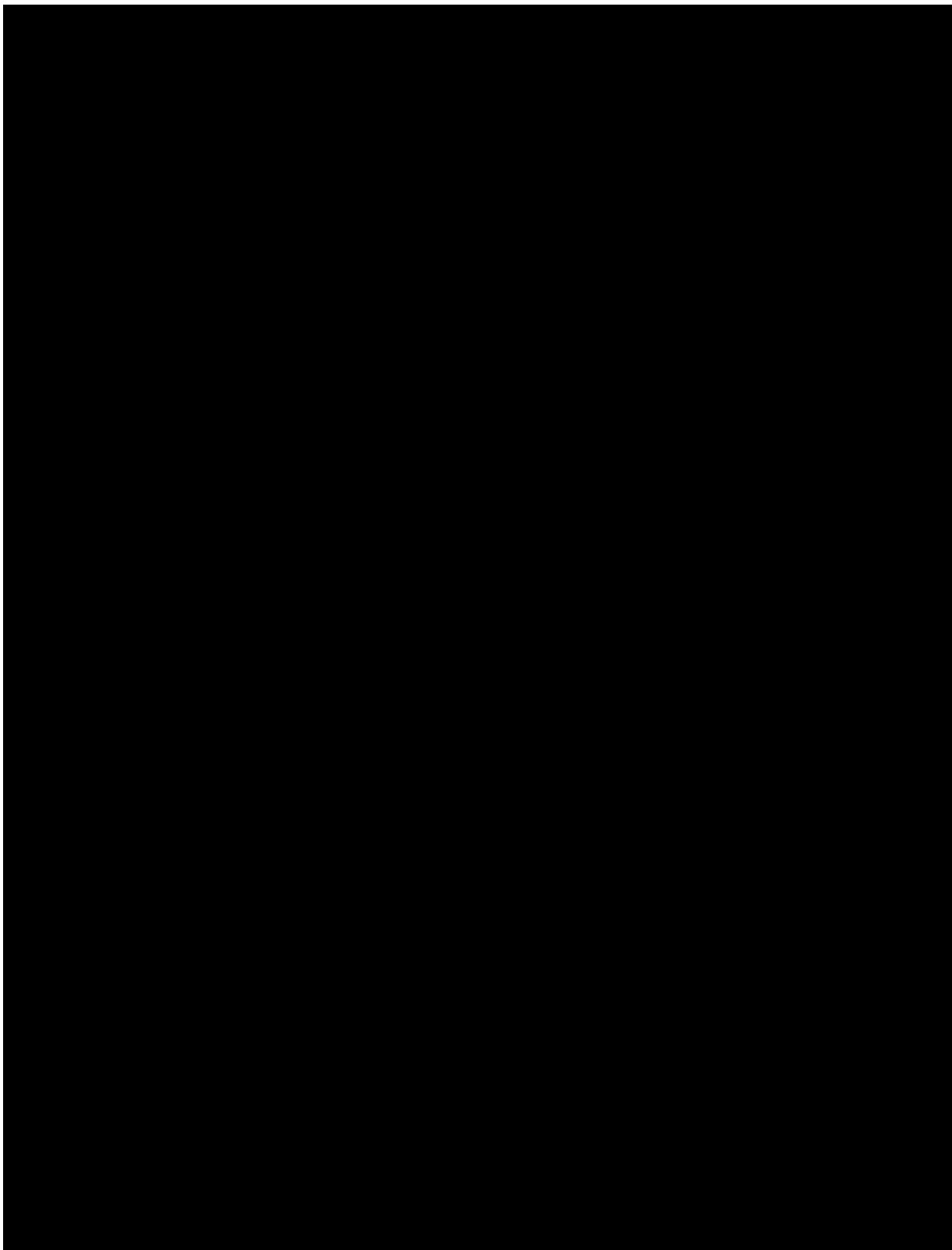

---

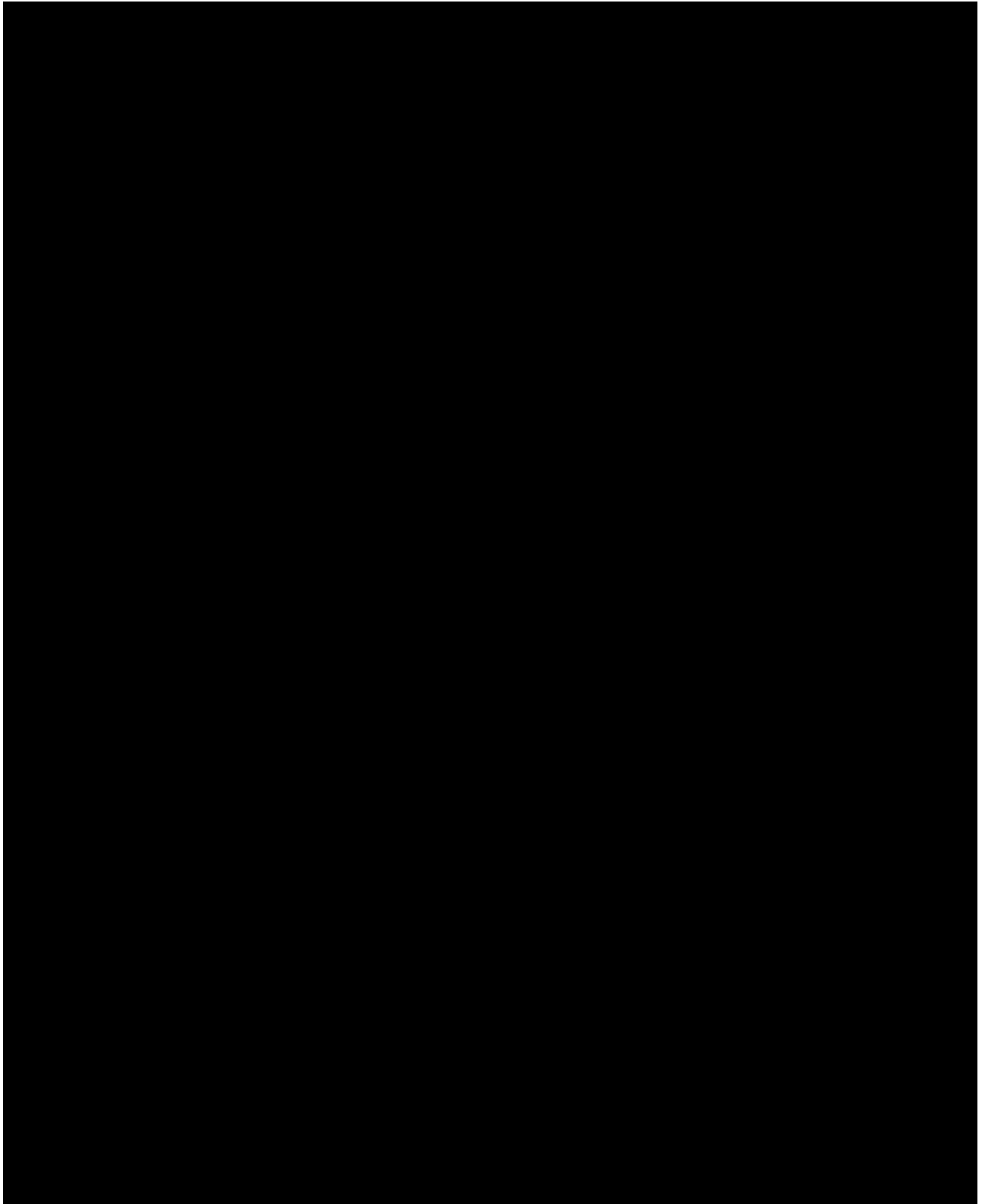
 Jefe de Agencia

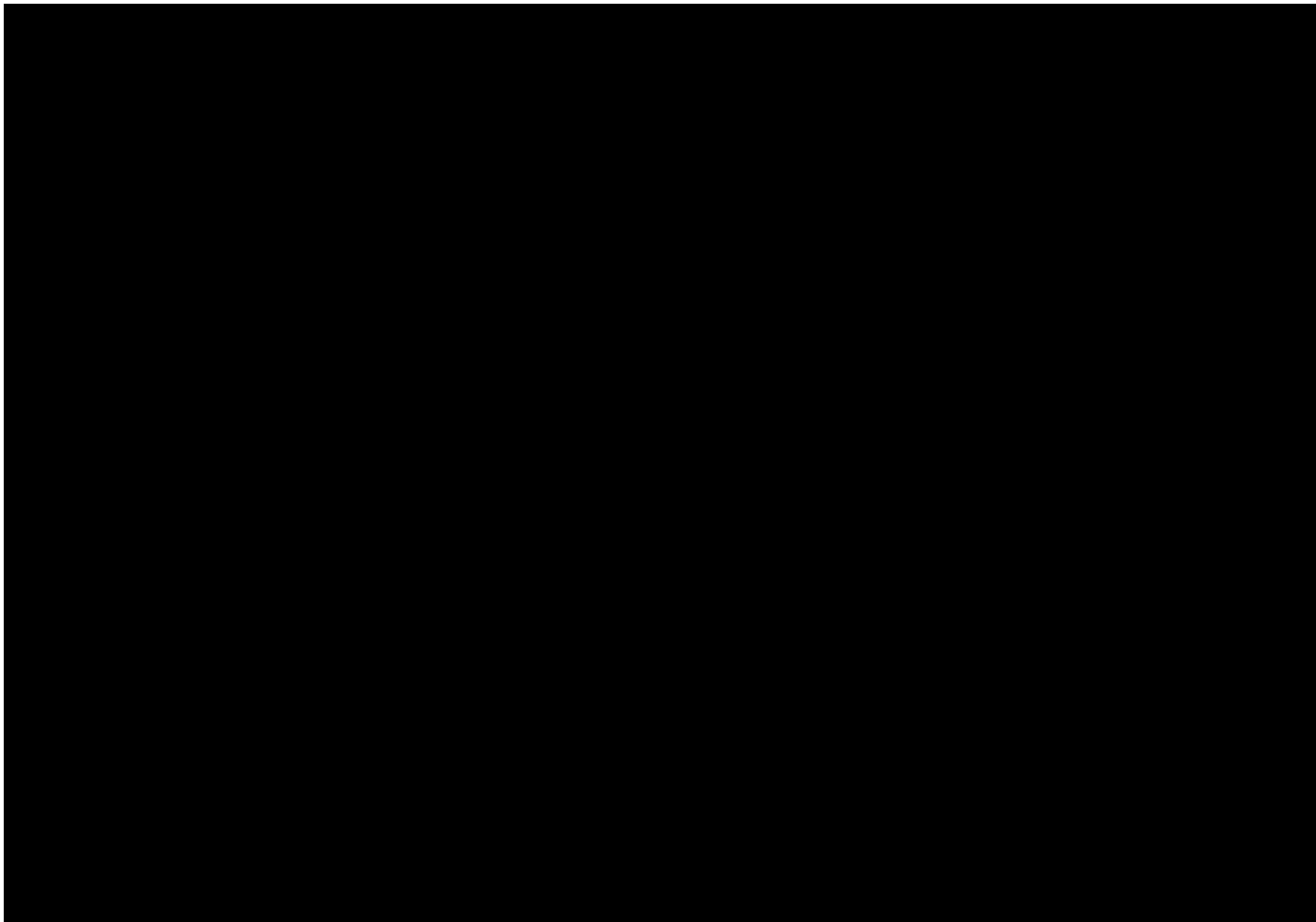


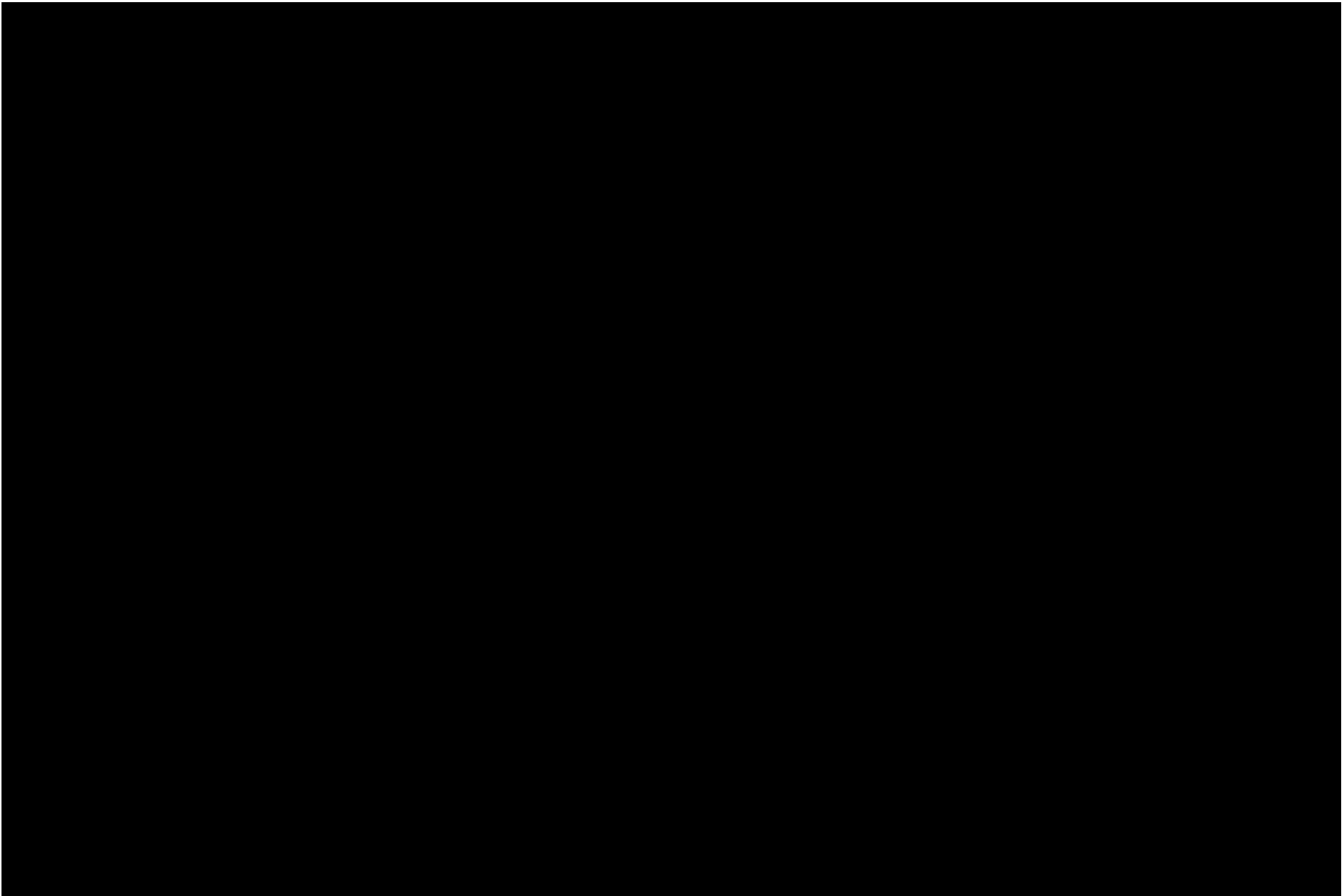

---

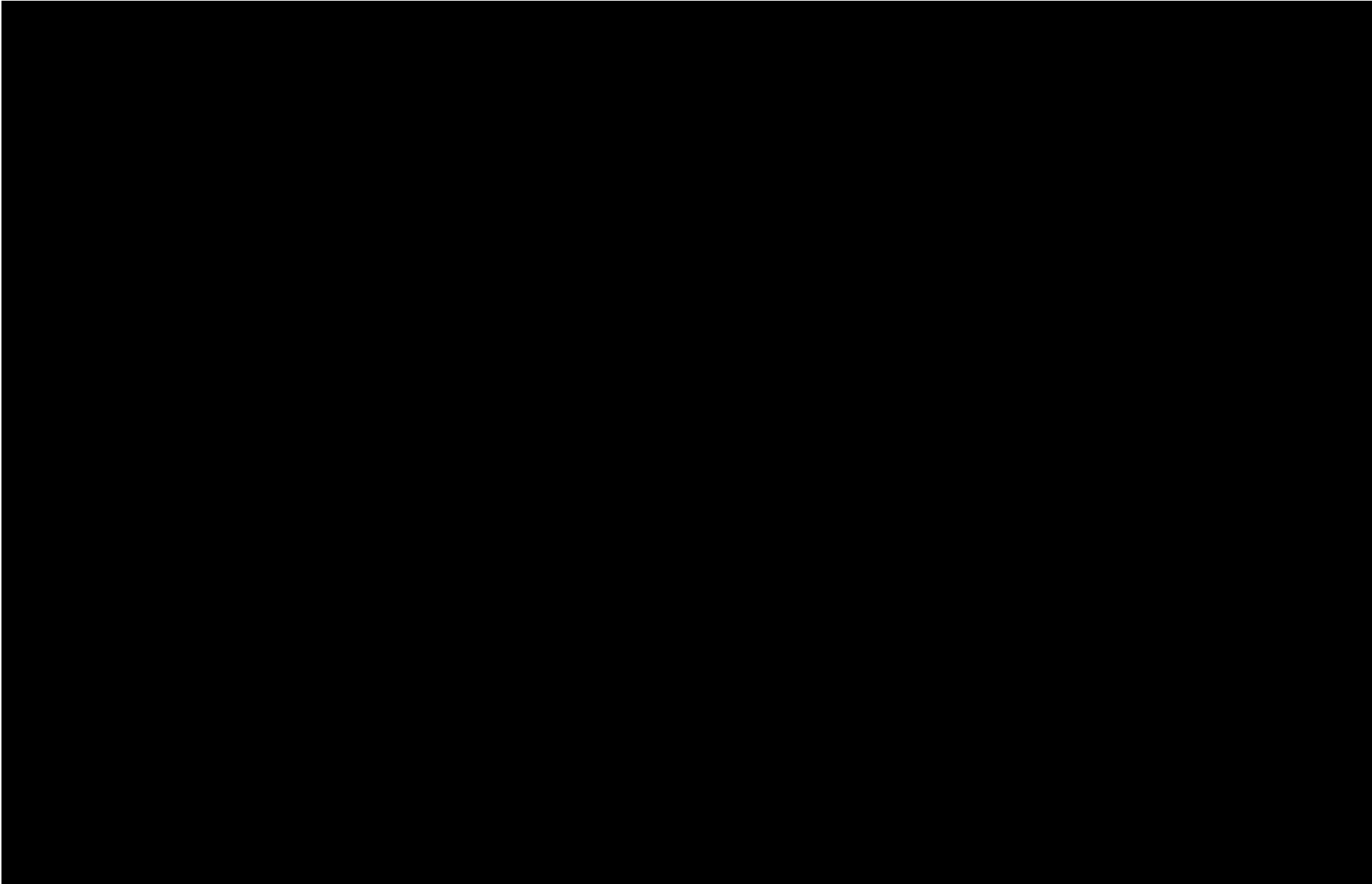
 Auditor que Intervino











<b>PT</b>	<b>H 1/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	29/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas, de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual  X     b) Operación Sospechosa \_\_\_\_\_    c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_    b) Sanción Administrativa \_\_\_\_\_    c) Q 10,000.00  X
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_    b) 2 meses \_\_\_\_\_    c) 4 meses  X
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_    b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_    c) Conozca a su cliente  X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento  X     b) Técnicas de Lavado de Dinero \_\_\_\_\_    c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( V )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre: Carlos Abundio Hernández  
Puesto: Receptor-Pagador No. 5

PUNTEO: 50/100



FIRMA



<b>PT</b>	<b>H 2/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	29/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas, de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa X c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_ b) Sanción Administrativa X c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_ b) 2 meses \_\_\_\_\_ c) 4 meses X
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento X b) Técnicas de Lavado de Dinero \_\_\_\_\_ c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( V )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre: Alma Sucena Abadillo Guzmán  
Puesto: Receptor-Pagador No. 6

PUNTEO: **60/100**



FIRMA

<b>PT</b>	<b>H 3/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	29/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DELAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas, de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa \_\_\_\_\_ c) Operación Comprobada  X
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_ b) Sanción Administrativa  X  c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días  X  b) 2 meses \_\_\_\_\_ c) 4 meses \_\_\_\_\_
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente  X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento  X  b) Técnicas de Lavado de Dinero \_\_\_\_\_ c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( F )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( F )
- Cientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre: Karla Paola Arriola Beltran  
Puesto: Receptor-Pagador No. 7

PUNTEO:

**50/100**



FIRMA

<b>PT</b>	<b>H 4/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	29/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas , de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa X c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_ b) Sanción Administrativa \_\_\_\_\_ c) Q 10,000.00 X
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_ b) 2 meses X c) 4 meses \_\_\_\_\_
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento \_\_\_\_\_ b) Técnicas de Lavado de Dinero X c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( F )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( V )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre: Juan Manuel Galeano Prera  
Puesto: Receptor-Pagador No. 8

PUNTEO:

**50/100**

*Juan Manuel Prera*

FIRMA

PT	H 5/13	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	29/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas , de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa X c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_ b) Sanción Administrativa X c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_ b) 2 meses X c) 4 meses \_\_\_\_\_
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento \_\_\_\_\_ b) Técnicas de Lavado de Dinero X c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( F )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre: Randy Javier García Miranda  
Puesto: Subjefe de Agencia Turno II

PUNTEO:

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

<b>PT</b>	<b>H 6/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	29/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas , de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa X c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_ b) Sanción Administrativa X c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_ b) 2 meses X c) 4 meses \_\_\_\_\_
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento \_\_\_\_\_ b) Técnicas de Lavado de Dinero X c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( F )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre: Nancy Marisol Mendéz  
Puesto: Secretaría Turno II



FIRMA

PUNTEO:

**70/100**

PT	H 7/13	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas , de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual X    b) Operación Sospechosa \_\_\_\_\_    c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_    b) Sanción Administrativa X    c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días X    b) 2 meses \_\_\_\_\_    c) 4 meses \_\_\_\_\_
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_    b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_    c) Conozca a su cliente X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento X    b) Técnicas de Lavado de Dinero \_\_\_\_\_    c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( F )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( V )
- Cientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre: Oscar Adolfo Reyes Campollo  
Puesto: Receptor-Pagador No. 1

PUNTEO: 40/100



FIRMA

<b>PT</b>	<b>H 8/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas , de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa  X  c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_ b) Sanción Administrativa  X  c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días  X  b) 2 meses \_\_\_\_\_ c) 4 meses \_\_\_\_\_
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente  X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento  X  b) Técnicas de Lavado de Dinero \_\_\_\_\_ c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

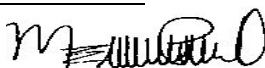
**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( V )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre:  Mirian Elizabeth Pérez Orellana   
Puesto:  Receptor-Pagador No. 2

PUNTEO:

**60/100**

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

PT	H 9/13	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas, de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa  X  c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00  X  b) Sanción Administrativa \_\_\_\_\_ c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_ b) 2 meses  X  c) 4 meses \_\_\_\_\_
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente  X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento  X  b) Técnicas de Lavado de Dinero \_\_\_\_\_ c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

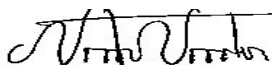
**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( V )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( V )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre:  Nancy Veronica Torres Duarte   
Puesto:  Receptor-Pagador No. 3

PUNTEO:

**80/100**



FIRMA



<b>PT</b>	<b>H 10/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas , de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa  X  c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00  X  b) Sanción Administrativa \_\_\_\_\_ c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_ b) 2 meses \_\_\_\_\_ c) 4 meses  X
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente  X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento \_\_\_\_\_ b) Técnicas de Lavado de Dinero  X  c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

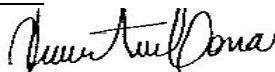
**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( F )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( V )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre: Victor Alejandro Casanova  
Puesto: Receptor-Pagador No. 4

PUNTEO:

**50/100**



FIRMA

<b>PT</b>	<b>H</b> 11/13	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas, de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa  X  c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00  X  b) Sanción Administrativa \_\_\_\_\_ c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_ b) 2 meses \_\_\_\_\_ c) 4 meses  X
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente  X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento \_\_\_\_\_ b) Técnicas de Lavado de Dinero  X  c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( F )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( F )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre:  Blanca Azucena Rosales Arevalo   
Puesto:  Subjefe de Agencia Turno I

PUNTEO:

**60/100**



FIRMA

<b>PT</b>	<b>H 12/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN  
MATERIA DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas , de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa  X  c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_ b) Sanción Administrativa  X  c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_ b) 2 meses  X  c) 4 meses \_\_\_\_\_
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente  X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento  X  b) Técnicas de Lavado de Dinero \_\_\_\_\_ c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( V )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre:  Maria del Rosario López Merida   
Puesto:  Secretaria Turno I

PUNTEO:

**70/100**

*Alfredo*

FIRMA

<b>PT</b>	<b>H 13/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	R.C.V.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CUESTIONARIO SOBRE CONOCIMIENTOS EN MATERIA  
DE LAVADO DE DINERO**

Esta evaluación no pretende medir el desempeño laboral, únicamente conocer si ha sido capacitado con respecto a los programas, normas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como a lo que establece el Decreto 67-2001 "Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos" y su reglamento Acuerdo Gubernativo 118-2002, por lo que esperamos conteste con toda objetividad.

**1ra. SERIE** (selección múltiple) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados con tres alternativas , de las cuales deberá marcar con una X la correcta.

- Es aquella transacción que se aparta del perfil del cliente la cual es debidamente examinada y documentada, y por no tener un fundamento económico o legal evidente, podría constituir un ilícito penal.  
a) Operación Inusual \_\_\_\_\_ b) Operación Sospechosa  X  c) Operación Comprobada \_\_\_\_\_
- Cuál es la sanción económica impuesta por el organo fiscalizador (Intendencia de Verificación Especial), al no llenar los formularios IVE establecidos para las operaciones del Banco.  
a) US\$ 20,000.00 \_\_\_\_\_ b) Sanción Administrativa  X  c) Q 10,000.00 \_\_\_\_\_
- Cuál es el plazo para solicitar la documentación de inscripción definitiva de entidades que se encuentran "en formación", a partir de la apertura de la cuenta.  
a) 30 días \_\_\_\_\_ b) 2 meses  X  c) 4 meses \_\_\_\_\_
- Principio de administración bancaria, el cual se constituye en una herramienta de prevención del Lavado de Dinero, que permite identificar al usuario o titular de una operación o transacción y saber de su trayectoria y moralidad, lo cual permite reportar aquellas operaciones financieras que no se adecúan al perfil del cliente.  
a) Conocimiento integral del delito \_\_\_\_\_ b) Apertura de cuentas \_\_\_\_\_ c) Conozca a su cliente  X
- Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad que contiene las políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de Lavado de Dinero u Otros Activos.  
a) Manual de Cumplimiento  X  b) Técnicas de Lavado de Dinero \_\_\_\_\_ c) Señales de alerta \_\_\_\_\_

**2da. SERIE** (Falso y Verdadero) 50 PUNTOS.

**INSTRUCCIONES.** A continuación se le presentan varios enunciados que deberá identificar si son falsos (F) o verdaderos (V).

- El Oficial de Cumplimiento es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas? ( V )
- El cliente permanente es la persona individual o jurídica que mantiene una relación de negocios formal con el banco. ( V )
- El plazo de 3 años es el establecido en el Manual de Cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación. ( F )
- Clientes que transfieren cantidades significativas de dinero al o desde el extranjero con instrucciones de pagar en efectivo y no guardan relación con su perfil, estas actividades se consideran como señales de alerta. ( F )
- El banco puede aperturar cuentas cifradas o cuentas anónimas que figuren bajo nombres ficticios o inexactos. ( F )

Nombre: Álvaro Cotón Rosales  
Puesto: Jefe de Agencia

PUNTEO:

**80/100**



FIRMA

**BANCO DE LA ESPERANZA, S.A.**

AUDITORIA INTERNA

PT	I	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.P.M.	30/11/2007
Revisado:	B.V.M.	04/12/2007

**CEDULA DE INFORMACIÓN GENERAL DE LA AGENCIA****DIRECCIONES**

Dirección entrada al público: 7 Av. 6-35 Zona 1  
 Dirección entrada al personal: La misma

**HORARIOS**

Horario de atención al público: De 9:00 a 19:00 horas de L a V. y Sabado de 9:00 a 13:00 hrs.  
 Horario de ingreso del personal: 1er. turno a las 8:30 y 2do. Turno a las 12:45 hrs.

**LINEAS TELEFONICAS**

Teléfonos: 7960-7881 7960-7882 7960-7883  
 Fax: 7960-8123

**Personal presente el día de la auditoría:**

	TURNO I	TURNO II
Jefe de Agencia	<u>Álvaro Cotón Rosales</u>	
Subjefes de Agencia	<u>Blanca Azucena Rosales Arevalo</u>	<u>Randy Javier García Miranda</u>
Receptor-pagador	<u>Oscar Adolfo Reyes Campollo</u>	<u>Carlos Abundio Hernández</u>
Receptor-pagador	<u>Miriam Elizabeth Pérez Orellana</u>	<u>Alma Sucena Abadillo Guzmán</u>
Receptor-pagador	<u>Nancy Veronica Torres Duarte</u>	<u>Karla Paola Arriola Beltran</u>
Receptor-pagador	<u>Victor Alejandro Casanova</u>	<u>Juan Manuel Galeano Prera</u>
Receptor-pagador	<u>-----</u>	<u>-----</u>
Secretarias	<u>Maria del Rosario López Merida</u>	<u>Nancy Marisol Méndez</u>

**Personal ausente el día de la auditoría:**

Cargo	Nombre	Motivo
<u>-----</u>	<u>-----</u>	<u>-----</u>
<u>-----</u>	<u>-----</u>	<u>-----</u>
<u>-----</u>	<u>-----</u>	<u>-----</u>



Auditor que Intervino

En la ciudad de Huehuetenango, siendo las diecinueve horas en punto del día jueves veintinueve de noviembre del año dos mil siete, reunidos en el local que ocupa la Agencia Huehuetenango de Banco de la Esperanza, S.A. ubicada en 7 Av. 6-35 Zona 1, reunidas las siguientes personas: Sr. Álvaro Cotón Rosales Jefe de Agencia, Sr. Randy Javier García Miranda Subjefe turno II, Srta. Blanca Azucena Rosales Arévalo Subjefe turno I, y los señores de auditoría interna, Otoniel Pérez Molina y Ricardo Castillo Vela, para dejar constancia de lo siguiente:-----

PRIMERO: Conforme nombramiento de Auditoría No. AI-75-2007, de fecha veintisiete de noviembre del presente año, emitido por el Auditor Interno de la institución, se efectuó revisión de operaciones que comprendió: arqueo de efectivo y valores, evaluación del control interno, medidas de seguridad y verificación del cumplimiento de los programas, normas, procedimientos y controles internos para prevenir y detectar el lavado de dinero u otros activos.-----

SEGUNDO: Se procedió a efectuar un arqueo de moneda nacional el cual ascendió a la cantidad de NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS VEINTITRES QUETZALES CON 40/100 (Q 943,923.40), el cual al ser cotejado contra saldos según sistema reflejó las siguientes diferencias: Segundo turno: Sobrante de Q 300.00 en bóveda, Sobrante de Q 50.00 en caja No. 5, Faltante de Q 300.00 en caja No. 6, y Faltante de Q 100.00 en caja No. 8; Primer turno: Sobrante de Q 20.00 en caja No. 2 y Faltante de Q 200.00 en caja No. 4. Estas diferencias fueron declaradas y registradas el mismo día.-----

TERCERO: Se efectuó un arqueo de moneda extranjera, denominación dólares americanos, el cual ascendió a la cantidad de TREINTA MIL DOSCIENTOS TREINTA DOLARES EXACTOS (US\$ 30,230), el cual al ser cotejado contra sistema, registros auxiliares y contables reflejó cuadro.-----

CUARTO: Se realizó arqueo de caja chica el cual ascendió a la cantidad de QUINIENTOS QUETZALES EXACTOS, integrados de la siguiente manera: efectivo Q 367.00 y documentos Q 133.00. El saldo arqueado coincidió con el fondo autorizado (Q 500.00).-----

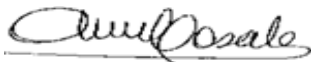
QUINTO: Fueron verificadas las formas valorizadas de la siguiente manera: Cheques de viajero American Express US\$ 6,550.00, Cheques rechazados Q 52,514.50 y Certificados de depósito a plazo fijo en consignación en Q. 13,198,311.71 y US\$ 177,150.00, los cuales al ser cotejado con los registros auxiliares reflejaron diferencia a excepción de los cheques de viajero y los CDPs en consignación dólares, con respecto a los registros contables reflejaron diferencia a excepción de los cheques de viajero.-----

SEXTO: Se efectuó un arqueo de las formas en blanco de la siguiente forma: Libretas de ahorro 421 unidades, giros 115 unidades, chequeras 58 unidades, cheques de caja 489 unidades, certificados a plazo fijo 297 unidades, tarjetas de débito 24 unidades, tarjetas de crédito 16 unidades y calcomanías ICV 8 unidades, los cuales al ser cotejados contra registros auxiliares reflejaron cuadro a excepción de las libretas de ahorro, con respecto a los registros contables todas reflejaron diferencia.-----

SEPTIMO: Todos los valores descritos en la presente acta, fueron devueltos a lo señores encargados a satisfacción de las partes.-----

OCTAVO: Se efectuó una evaluación del cumplimiento de los programas, normas, procedimientos y controles internos establecidos por la Institución para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, así como lo que establece la ley contra el lavado de dinero, mediante la revisión selectiva de expedientes de cuentas de depósito, así como verificación del grado de conocimiento del personal de la agencia.-----

NOVENO: No habiendo más que hacer constar se dá por terminada la presente en el mismo lugar el día treinta de noviembre del año dos mil siete, siendo las dieciocho horas con quince minutos, firmando a continuación las personas que en ella comparecieron.-----



Alvaro Cotón Rosales  
Jefe de Agencia



Randy Javier García Miranda  
Subjefe de Agencia Turno II



Blan. Azucena Rosales Arévalo  
Subjefe de Agencia Turno I



Ricardo Castillo Vela  
Auditoría Interna



Otoniel Pérez Molina  
Auditoría Interna

# INFORME DE AUDITORÍA

Guatemala 4 de diciembre de 2007

Señores  
Consejo de Administración  
Edificio

Señores Consejo de Administración

En cumplimiento al nombramiento No. AI-75-2007 de fecha 27 de noviembre del presente año, emitido por el Auditor Interno de la institución, se efectuó una revisión de operaciones los días 29 y 30 de noviembre del corriente, en Agencia Huehuetenango.

## **TRABAJO REALIZADO**

La revisión de operaciones comprendió: arqueo de efectivo y valores en moneda nacional y extranjera, con saldos referidos al 28 de noviembre de 2007; evaluación del control interno, medidas de seguridad y verificación del cumplimiento de los programas, normas, procedimientos y controles internos para prevenir y detectar el lavado de dinero u otros activos, obteniéndose los siguientes resultados:

### **Hallazgo No. 1**

#### **Deficiencias en cuanto al manejo del efectivo.**

##### **Contenido del hallazgo**

- ❖ Se observó que los receptores-pagadores al finalizar la jornada se quedan con excesivo dinero en cajillas, además según comentarios de los receptores-pagadores, no se realiza rotación de las mismas.
- ❖ Se observó que el subjefe del turno II, no recuenta el excedente de efectivo entregado por los receptores-pagadores.

##### **Causa**

La falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la institución por parte del Jefe y subjefe de agencia.

##### **Efecto**

La excesiva cantidad de dinero en cajillas y la no rotación de las mismas, constituyen un riesgo de fraude, así como el no recontar el excedente de dinero, podría estimular al receptor a efectuar una actividad no deseada.

## **Conclusiones**

- Derivado del incumplimiento de las políticas y procedimientos para el manejo del efectivo, se detectaron diferencias en la mayoría de las cajillas.
- Así mismo se concluye que el subjefe del turno II no recuenta el excedente de dinero entregado por los receptores-pagadores, ya que de haberlo hecho se hubiera percatado de la diferencia entregada de más por el receptor-pagador No. 6, por lo que se confirma que el faltante detectado en la caja No. 6 y el sobrante detectado en bóveda ambos por el mismo valor, corresponden a la misma operación (entrega de excedente).

## **Recomendaciones**

- ✓ Se recomienda no mantener ni dejar al finalizar el turno más de Q 5,000.00 en cajillas; así mismo realizar rotación de las mismas dos veces por semana, a efecto de prevenir cualquier acto doloso.
- ✓ Girar instrucciones a los subjefes de agencia para que todo excedente de dinero entregado por los receptores-pagadores sea recontado y con ello evitar cualquier situación como la sucedida.

## **Hallazgo No. 2**

### **No existe control dual del acceso a la bóveda y a la caja fuerte.**

#### **Contenido del hallazgo**

Se observó que en la agencia no existe control dual para el acceso a la bóveda y la caja fuerte, ya que los subjefes mantienen la llave de la chapa de la bóveda, así como la clave del dial.

#### **Causa**

El incumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos por la administración y la falta de evaluación de los controles internos provoca la inobservancia del control dual del acceso a la agencia y bóveda.

#### **Efecto**

El riesgo que conlleva que una sola persona conserve la llave y la clave de dichos accesos, ya que es un lugar donde el potencial fuerte es el dinero. Así mismo el mantener distribuidos los accesos, disminuiría en un alto porcentaje la ocurrencia de cualquier acto doloso o siniestro.

#### **Conclusión**

Es importante resaltar que el control dual tiene como propósito la separación de funciones, y es un principio elemental del control interno.

#### **Recomendación**

Girar instrucciones a donde corresponda, para que el acceso a la bóveda y la caja fuerte donde se resguarda el efectivo sea compartido, asignándole al Jefe y subjefes de agencia la clave del dial y a un receptor-pagador o secretaria de cada turno la llave de la chapa, y de esta forma fortalecer las medidas de control y seguridad en la agencia.



### **Hallazgo No. 3**

**Deficiencia en la capacidad de reacción por parte de la unidad de patrullaje, luego de activada la alarma.**

#### **Contenido del hallazgo**

En prueba de alarma que se realizó el día de la intervención se determinó lo siguiente:

Se activó la alarma a las 16:05 horas, mediante el dispositivo ubicado en el área de secretaria; a las 16:07 se nos confirmó de Oficinas Centrales, la recepción de la señal de activación de alarma. Siendo las 16:30 (25 minutos después) cuando se presentó la unidad de patrullaje el Vigilante, S.A.

#### **Causa**

No se tiene un eficiente servicio por parte de la empresa que presta el servicio de patrullaje.

#### **Efecto**

La reacción tardía por parte de la empresa de patrullaje repercute en la seguridad de los valores de la institución, del personal que labora en la agencia y clientes que la visitan en el caso de cualquier contingencia.

#### **Conclusión**

Se considera que el tiempo de reacción por parte de la empresa de patrullaje es tardío, por lo que ese lapso de tiempo puede ser suficiente para un atraco.

#### **Recomendación**

Exigir que el servicio de patrullaje sea eficiente, ya que como se mencionó no se obtuvo respuesta inmediata a la activación de la alarma, o en su defecto evaluar la posibilidad de contratar el servicio de otras empresas en el cual el servicio sea eficiente.

### **Hallazgo No. 4**

**Deficiencias en el control de los certificados a plazo fijo en consignación.**

#### **Contenido del hallazgo**

Al verificar los datos de las cuentas contra el sistema de depósitos, se encontraron varias cuentas vencidas dentro de las cuales se mencionan las siguientes:

<b>No. DE CUENTA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA DE APERTURA</b>	<b>VALOR Q.</b>	<b>FECHA DE VENC.</b>	<b>FECHA DE CANC.</b>
1-93-587900-9-58	Irma Ruth Roldán Cabrera	15.11.2006	120,500.00	15.11.2007	20.11.2007
1-93-879592-9-25	Juan Hermelindo Salguero	14.09.2006	125,606.00	15.09.2007	21.09.2007
1-93-999210-9-76	Melany Alicia Maldonado	19.08.2006	365,450.00	20.08.2007	26.09.2007
1-93-789253-9-20	Willy Roberto Chirilo	08.10.2006	69,865.00	10.10.2007	25.10.2007
1-93-879300-9-69	Mayra Violeta Mérida De Paz	04.11.2006	350,875.00	05.11.2007	11.11.2007

Como puede observarse en el cuadro anterior, a la fecha de la intervención existen cuentas que están formando parte de la integración de los plazos fijos en consignación, los cuales según sistema de depósitos se encuentran con status cancelado.

Así mismo se observó que a la fecha de la intervención, existían certificados consignados en la integración, que su saldo era incorrecto, ya que al verificar el saldo inicial de las cuentas en el sistema de depósitos era superior al consignado en el certificado a plazo fijo, dichos casos se presentan a continuación:

<b>No. DE CUENTA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA DE APERTURA</b>	<b>VALOR Q. SISTEMA</b>	<b>VALOR Q. INTEG.</b>	<b>FECHA DE VENC.</b>
1-93-789525-9-85	Dolores González Díaz	22.09.2007	326,525.50	325,687.58	23.03.2008
1-93-458900-9-42	Santiago Jerónimo Bernabeu	14.09.2007	79,100.00	78,500.00	15.09.2008

### **Causa**

No se cuenta con un adecuado control interno de los certificados de depósitos a plazo fijo en consignación, que ayude a contrarrestar la situación de los mismos.

### **Efecto**

- El saldo de la cuenta de los CDP's en consignación se está reportando incorrectamente, ya que se están incluyendo dentro de la misma, certificados ya vencidos.
- Las cuentas de los CDP's que ya vencieron y aun no han sido novados, están dejando de percibir intereses, los cuales en algún determinado momento podrían ser objeto de reclamo por parte de los cuentahabientes.
- Apropiación indebida de intereses y capital que podría suscitarse por parte del Jefe o subjefe de agencia, para aquellos CDP's que se han novado varias veces por motivo que el cliente por determinadas razones no se presenta en la fecha de vencimiento de los mismos.

### **Conclusión**

Derivado del alto riesgo que conllevan los CDP's en consignación, debido a que los mismos son documentos que generan intereses y tienen la modalidad de ser novados manualmente cuando el cuentahabiente no se presenta en la fecha de su vencimiento. De acuerdo a lo anterior se deduce que los CDP's son documentos en los que se puede cometer un acto doloso, por lo que hay que tener un estricto control y seguimiento de los mismos.

### **Recomendaciones**

- ✓ Proceder de inmediato a cancelar los certificados físicos que ya vencieron y emitir un nuevo con la información correcta según el sistema de depósitos, así mismo realizar el registro contable para que la cuenta de CDP's en consignación refleje razonablemente su saldo.
- ✓ Para mantener un mejor control de los CDP's en consignación se recomienda que la información a detallar en la integración lleve las siguientes columnas:

No. de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Fecha de Apertura	Monto	Fecha de Vencimiento
---------------	---------------------	-------------------	-------	----------------------

## **Hallazgo No. 5**

### **Deficiencia en algunos expedientes de cuentas nuevas.**

#### **Contenido del hallazgo**

Se efectuó revisión de 25 expedientes de las cuentas de depósitos aperturadas durante el año 2007, tanto de personas individuales como jurídicas, observándose que algunos expedientes presentan deficiencia en la documentación e información consignada, éstos son:

- A.** Se determinó que en el formulario IVE de varias cuentas, se esta consignando incorrectamente el rango de servicios bancarios a utilizar con frecuencia, como según se detalla en el cuadro siguiente:

<b>No. de cuenta</b>	<b>Nombre de la cuenta</b>	<b>Rango declarado en formulario IVE</b>	<b>Promedio S/sistema</b>
1-93-123450-2-47	Enma Yolanda Quiroa Mérida	"A" de 0.01 a 40,000.00	180,450.50
1-93-178520-1-62	Carlos Eduardo del Cid	"A" de 0.01 a 40,000.00	96,785.15
2-93-689210-1-81	Alma Rebeca Robles Pérez	"B" de 40,000.01 a 80,000.00	115,500.00
1-93-158478-1-15	Distribuidora Comesco, S.A.	"C" de 80,000.01 a 160,000.00	225,125.50
1-93-124580-1-65	Ferretería El Huehueteco, S.A.	"C" de 80,000.01 a 160,000.00	160,550.50
* 71-93-248702-2-65	Edgar Leonel Peña Alonzo	"A" de 0.01 a 5,000.00	36,825.00
* 71-93-546820-2-13	Pablo César Guzmán Arriola	"A" de 0.01 a 5,000.00	26,850.36

\* Cuentas en dólares.

- B.** Así mismo se encontraron expedientes incompletos, los cuales se detallan a continuación:

<b>No. de cuenta</b>	<b>Nombre de la cuenta</b>	<b>Deficiencia</b>
1-93-589412-2-14	José Ezequiel Mendez Estrada	Falta fotocopia de recibo de servicios.
2-93-645872-1-95	Sandra Jeanette Caceres Loaiza	Falta formulario de cumplimiento, fotocopia de cédula y solicitud de apertura de cuenta.
71-93-546820-2-13	Pablo César Guzmán Arriola	Falta fotocopia de cédula, verificación de las referencias y fotocopia de recibo de servicios.
1-93-178520-1-62	Carlos Eduardo del Cid	Falta solicitud de apertura de cuenta y verificación de las referencias.
1-93-124580-1-65	Ferretería El Huehueteco, S.A.	Falta Copia de la patente de comercio y verificación de las referencias.
1-93-158478-1-15	Distribuidora Comesco, S.A.	Falta verificación de las referencias.
1-93-158970-2-85	Sanatorio Privado El Milagro, S.A.	Falta fotocopia de cédula y solicitud de apertura de cuenta.
1-93-698521-9-45	José Rafael Alba Mazariegos	Falta fotocopia de cédula y solicitud de apertura de cuenta.
1-93-875961-9-36	Yolanda Castañeda García	Falta fotocopia de cédula y solicitud de apertura de cuenta.
71-93-125480-2-16	Hidrocarburos, S.A. (En formación)	Falta copia de la escritura de constitución, copia de la patente de comercio y de sociedad, nombramiento del representante legal y aún consigna la frase "En formación". (*)

\*No obstante que la cuenta se aperturó hace más de 4 meses, el expediente no tiene la papelería completa, y a la fecha de la intervención aún consignaba la frase "en formación".

#### **Causa**

Incumplimiento a lo que establecen los programas, normas, procedimientos y controles internos, implementados por la institución para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos.

### **Efecto**

Que no se detecten cuentas que podrían estar utilizándolas para fines ilícitos. Así mismo, podría provocar sanciones a la entidad bancaria por parte del ente fiscalizador al no cumplir con los requisitos que establece el formulario IVE.

### **Conclusión**

Es importante mencionar que el rango de los servicios bancarios a utilizar por el cliente, identifican el perfil de éste, en cuanto a la cuantía de sus operaciones y el no mantener relación con el saldo promedio mensual podría ser interpretado como inusual.

### **Recomendaciones**

- ✓ Por lo anterior sugerimos actualizar la información del formulario IVE de inicio de relaciones, a efecto que coincida con el perfil económico financiero del cliente, o en su defecto reportar los saldos de estas cuentas como inusuales.
- ✓ Realizar las gestiones correspondientes para completar la documentación en los expedientes de depósitos que se mencionaron en el inciso B., y en lo sucesivo cumplir con los requisitos de apertura y actualización de expedientes de cuentas que exigen los formularios IVE para inicio de relaciones.
- ✓ Mantener un control de aquellas cuentas que se aperturen con esta característica, a efecto de solicitar transcurridos los 60 días contados a partir de la apertura de la cuenta o inicio de relación, la documentación necesaria.
- ✓ Considerando que nuestra revisión fue selectiva, se recomienda revisar todos los expedientes de las cuentas de depósitos, a efecto de establecer si se presentan inconsistencias como las mencionadas anteriormente.

### **Hallazgo No. 6**

**No se deja constancia de las notificaciones por cheques rechazados a los cuentahabientes.**

#### **Contenido del hallazgo**

Se observó que existen cheques con más de 15 días de haber sido rechazados, sin embargo; según comentarios de la Srita. Nancy Méndez, Secretaria turno II, algunos cuentahabientes ya fueron notificados pero aún no se han presentado a la agencia, no obstante; no hay evidencia que se hayan realizado tales notificaciones.

#### **Causa**

No se cuenta con un adecuado control de los cheques rechazados, donde se detallen las gestiones que se han realizado para notificarle al cuentahabiente sobre el rechazo.

#### **Efecto**

- Reclamos y/o molestias por parte del cuentahabiente por no realizar la gestión de devolución oportunamente.
- Falta de evidencia para demostrarle al cuentahabiente que se realizaron las gestiones correspondientes.

## **Conclusión**

Derivado a que no se tiene un registro donde se evidencie las gestiones realizadas por cheques rechazados, estamos sujetos a cualquier reclamo o demanda por parte de los cuentahabientes.

## **Recomendaciones**

- ✓ Localizar en forma inmediata a los clientes, para la devolución de los cheques rechazados en poder de la agencia, y de esta forma evitar que el banco se vea involucrado en inconvenientes por no realizar la gestión de devolución oportunamente.
  
- ✓ Los cheques rechazados que por alguna circunstancia no puedan entregarse, se les deberá adjuntar los comprobantes de las gestiones que se han realizado para notificarle al cuentahabiente (telegrama, llamadas telefónicas, etc.), implementando para ello un registro detallado.

## **Hallazgo No. 7**

**No existe Libro de Quejas en la agencia.**

### **Contenido del hallazgo**

Se determinó que la agencia no cuenta con el libro de quejas que exige el artículo 17 “Libro de Quejas”, del Decreto 06-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

Al respecto el citado artículo menciona que cuando el proveedor (del bien o servicio) tenga agencias o sucursales, deberá contar con un libro de quejas en cada una de ellas.

### **Causa**

El Jefe de Agencia no ha hecho del conocimiento a la administración del banco sobre la inexistencia del Libro de Quejas en la agencia.

### **Efecto**

La inexistencia del Libro de Quejas en la agencia provocaría multas y sanciones para la institución.

## **Conclusión**

Desde el momento en que no se contaba con dicho libro, se hubiera realizado la gestión para la adquisición del mismo, sin embargo; por falta de responsabilidad y descuido del Jefe de Agencia, no se ha efectuado la gestión.

## **Recomendación**

Sugerimos proveerle de inmediato un libro de quejas (autorizado) a Agencia Huehuetenango.

**Hallazgo No. 8****Subjefe de Agencia turno II, porta celular en área de trabajo.****Contenido del hallazgo**

Durante el desarrollo de la auditoría, se observó que el subjefe de agencia turno II, Sr. Randy García, portaba teléfono celular en la cintura, dentro de la agencia.

**Causa**

Inobservancia de las políticas implementadas por la administración y la falta de control y supervisión del Jefe de Agencia hacia el personal bajo su cargo.

**Efecto**

Que el celular sea utilizado para alertar a terceras personas sobre las operaciones que realizan los cuentahabientes y poner en riesgo la credibilidad y confianza de los mismos hacia la entidad, derivado de los robos y asaltos que se han perpetrado a personas al salir de las agencias.

**Conclusión**

La falta de supervisión y control por parte del Jefe de Agencia provoca el incumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la administración.

**Recomendación**

Con el objeto de librar al banco y al personal de la agencia de cualquier situación mal vista por los clientes, se sugiere girar instrucciones al Sr. Randy García, para que se abstenga de portar teléfono celular dentro de las instalaciones de la agencia y de esa manera cumplir con las políticas establecidas por la institución.

**Hallazgo No. 9****Diferencias contables en cuentas de orden y de registro.****Contenido del hallazgo**

Al cotejar los saldos arqueados, contra los registros contables, se determinaron las siguientes diferencias:

Número de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Saldo S/ Contabilidad	Saldo S/ Arqueo	Dif.
806601.0109.0185	Cheques de Viajero	US\$ 6,550.00	US\$ 6,550.00	US\$ 0.00
806101.0109.0485	Cheques Rechazados	Q 34,314.50	Q 52,514.50	Q 18,200.00
806101.0109.0285	CDPs en Consignación Q	Q 9,701,103.57	Q 13,198,311.71	Q 3,497,208.14
806601.0109.0385	CDPs en Consignación US\$	US\$ 192,150.00	US\$ 177,150.00	(US\$ 15,000.00)
901101.0306.85	Libretas de ahorro	435	421	-14
901101.0205.85	Giros	110	115	5
901101.0207.85	Chequeras por entregar	50	58	8
901103.0302.85	Cheques de Caja	499	489	-10
901103.0402.85	Certificados a plazo fijo	276	297	21
901103.0503.85	Tarjetas de débito	36	24	-12
901103.0504.85	Tarjetas de crédito	4	16	12
901103.0601.85	Calcomanías ICV	13	8	-5

**Causa**

No se lleva un adecuado control de las formas en custodia de la agencia, así como también no se realizan verificaciones constantes de la existencia física y la comparación contra saldos contables que se publican semanalmente en el sistema interno del banco.

**Efecto**

Reporte de información incorrecta en las cuentas de orden y de registro las cuales afectan la razonabilidad de los Estados Financieros que se envían a la Superintendencia de Bancos.

**Conclusión**

Como consecuencia de no registrar oportunamente las operaciones realizadas en la agencia y de no consultar el sistema que proporciona información contable, se dan diferencias como las mencionadas.

**Recomendación**

Solicitar al Jefe de Agencia investigar las diferencias que se presentan en el cuadro anterior, y realizar los ajustes que correspondan. Así mismo se sugiere verificar periódicamente los saldos físicos de la agencia, contra los saldos de contabilidad, con el propósito de evitar diferencias como las indicadas en el cuadro anterior.

**Hallazgo No. 10**

**Chequeras con más de dos meses de antigüedad en la agencia.**

**Contenido del hallazgo**

En la revisión de chequeras en custodia de la agencia se determinó que existían 11 chequeras de 50 cheques cada una, las cuales tenían más de dos meses de haber sido solicitadas por los cuentahabientes, y a la fecha de nuestra intervención no habían sido recogidas por los mismos.

**Causa**

Falta de control interno de las chequeras con más de dos meses en custodia de la agencia.

**Efecto**

Incumplimiento a los procedimientos y políticas establecidas por la entidad y riesgo por la apropiación o extracción de cheques o chequeras para uso indebido.

**Conclusión**

La falta de un adecuado control interno provoca que no se estén cumpliendo con los procedimientos y políticas establecidas por la entidad.

**Recomendación**

Instruir al Jefe de Agencia ya que el procedimiento establecido para las chequeras no entregadas, consiste en que éstas, luego de 2 meses de permanecer en la agencia, deben de colocarles el sello de

anuladas y enviarse a esta Auditoría para su destrucción, realizando el débito de Q. 5.00 por chequera no recogida en la correspondiente cuenta del cliente.

#### **Hallazgo No. 11**

**Libretas y certificados a plazo cancelados o sustituidos, sin sello que los identifique como tal.**

#### **Contenido del hallazgo**

Se observaron las libretas de ahorro y los certificados de depósitos a plazo fijo cancelados y/o sustituidos, de los cuales algunos no consignan el sello que los identifique como tal. En los siguientes cuadros se describen los mismos:

#### **Libretas de Ahorro**

<b>No. Cuenta</b>	<b>No. de libreta</b>	<b>Nombre de la Cuenta</b>	<b>Saldo en la libreta</b>
1-93-564250-5-15	410086	Herminia Sandoval Guerra	5,600.00
1-93-748700-6-12	385685	Fabiano abraham Gutierrez	10,897.50
1-93-589721-5-89	420750	Marilyn Noelia Ramírez Aguirre	15,698.75
1-93-648592-6-96	385710	José Maria Gutierrez	13,900.00

#### **Certificados a Plazo Fijo**

<b>Fecha de Venc.</b>	<b>No. de Cuenta</b>	<b>Nombre de la Cuenta</b>	<b>Monto del CDP</b>
02.10.2007	1-93-589563-9-87	Blanca Maria de León	75,700.00
05.10.2007	1-93-254879-9-21	Manfredi Alexander Solis Guzmán	172,250.15
06.10.2007	1-93-457820-9-36	Erick Giovanni Castillo Villatoro	650,000.00
10.08.2007	1-93-698570-9-57	Alfonso Rojas Barrios Casasola	125,600.00

#### **Causa**

Incumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, al no consignarles el respectivo sello a estos documentos.

#### **Efecto**

Riesgo de que los documentos sin sello puedan ser utilizados para apropiación indebida de dinero o para otra situación dolosa que pudiera perjudicar los intereses del banco.

#### **Conclusión**

Aún cuando estos documentos estén en poder de la agencia, y su situación sea por cancelación o sustitución deben resguardarse cuidadosamente, consignándoles el respectivo sello para evitar inconvenientes.

#### **Recomendación**

Considerando que nuestra revisión fue selectiva, se recomienda revisar todas las libretas de ahorro y los certificados de depósito a plazo fijo cancelados o sustituidos, a efecto de establecer si existen otros casos similares. En lo sucesivo consignar en las libretas y certificados el sello correspondiente, que identifique su situación, con el propósito de cumplir con los controles internos establecidos.



**Hallazgo No.12****Libros de registros auxiliares no cumplen con el formato establecido.****Contenido del hallazgo**

En revisión efectuada a los registros auxiliares de las formas valorizadas y formas en blanco, se observó que no cuentan con el formato indicado. A continuación se detalla la información que falta en los libros auxiliares de la agencia:

LIBROS AUXILIARES							
INFORMACIÓN NO INCLUIDA EN LOS LIBROS AUXILIARES	CHEQUES DE CAJA	GIROS	LIBRETAS DE AHORRO	CERT. A PLAZO	CHEQUERAS	CHEQUES RECHAZADOS	TARJETAS DE DEBITO
Comprador	X						
Forma de pago	X	X					
Firma de quién recibe	X	X		X		X	X
Fecha							
No. de libreta anterior			X				
No. de solicitud					X		
Renovación o apertura				X			
Cantidad de cheques					X		
No. de cédula	X	X	X	X		X	X
Firma del empleado responsable			X		X		
Fecha de rechazo						X	
Fecha de entrega al cliente						X	
Banco emisor del cheque						X	
No. del cheque						X	
No. de cuenta							

X = Columna que falta en el libro auxiliar.

**Causa**

Incumplimiento a las medidas de control interno sugeridas por la Auditoría y aprobadas por la administración de la entidad.

**Efecto**

- ✓ Descontrol de los documentos que se emiten en el banco.
- ✓ No se cuente con la información necesaria al momento en que la misma sea requerida para determinar cualquier asunto o bien para delimitar responsabilidades.

**Conclusión**

Es importante mencionar que el objetivo de los formatos que deben contener los libros auxiliares, es el de mantener control de valores y documentos que en determinado momento pueden responsabilizar a la institución.

**Recomendaciones**

- ✓ Por lo anterior se recomienda incluir las columnas de acuerdo al formato establecido a efecto que los registros auxiliares cumplan con el propósito de su creación, así mismo para que constituyan un instrumento acertado en la delimitación de responsabilidades.
- ✓ Adicionalmente se recomienda al Jefe de Agencia que revise periódicamente todos los libros de registros auxiliares dejando constancia de tal revisión mediante sello y firma.

**Hallazgo No.13****Conocimiento deficiente del personal de la agencia, respecto a los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección de lavado de dinero u otros activos.**

Con el propósito de evaluar al personal de la agencia sobre el grado de conocimiento que tienen a cerca de las normas, programas, procedimientos y controles internos de Banco de la Esperanza, S.A., para prevenir y detectar el lavado de dinero u otros activos, se evaluó al personal de la agencia, obteniendo el siguiente resultado:

**CUADRO DE PUNTUACIÓN**

<b>0 A 30</b>	<b>31 A 60</b>	<b>61 A 90</b>	<b>91 A 100</b>
<b>No se conoce nada del tema</b>	<b>Conocimiento deficiente</b>	<b>Nivel aceptable de conocimiento</b>	<b>Nivel satisfactorio de conocimiento</b>
	<b>*60</b>		

\* Resultado promedio.

**Contenido del hallazgo**

Derivado de la evaluación efectuada, se obtuvo que el conocimiento del personal de la agencia es deficiente, según se observa en el cuadro anterior.

**Causa**

El personal de la agencia no ha recibido la capacitación necesaria, en cuanto al tema de lavado de dinero u otros activos.

**Efecto**

- ✓ Desconocimiento de los programas, normas, procedimientos y controles internos implementados por la institución.
- ✓ No tener el suficiente conocimiento para detectar operaciones que se consideren sospechosas o inusuales, o en su defecto, no saber el procedimiento a seguir al momento de detectar tales operaciones.

**Conclusión**

La falta de conocimiento del personal se debe a que el Jefe de Agencia no ha realizado las diligencias necesarias para capacitar a su personal, así mismo es importante mencionar que una de sus atribuciones inherentes, es hacer del conocimiento del personal a su cargo, los programas, normas, procedimientos y controles internos establecidos en la institución para prevenir y detectar el lavado de dinero, ya que ante el ente fiscalizador no puede invocarse falta de conocimiento, en caso de operaciones inusuales o sospechosas no reportadas.

**Recomendación**

Coordinar con el Oficial de Cumplimiento pláticas relacionadas con este tema para fortalecer el conocimiento del personal de la agencia y conocer sobre nuevas técnicas para prevenir y detectar el lavado de dinero.

Del resultado de la intervención, se dejó constancia en Acta de Auditoría Interna No. 958.

**RECOMENDACIONES GENERALES**

- ⇒ Recomendamos que las deficiencias señaladas sean dadas a conocer al Jefe de Agencia Huehuetenango, quien deberá informar tanto al Consejo Administrativo como a esta auditoría, sobre las acciones emprendidas al respecto, en el término de 8 días, a partir de la fecha en que le sean comunicadas las deficiencias.
- ⇒ Con el propósito de fortalecer el control interno en la agencia, sugerimos que a través de la Jefatura de Agencias se le de seguimiento a cada una de nuestras recomendaciones.

Atentamente,



(F)

Otoniel Pérez Molina  
Auxiliar de Auditoría



Vo.Bo. Lic. Oscar Alfonso Ruíz  
Auditor Interno

c.c. Gerencia General  
Subgerencia Administrativa  
Jefatura de Agencias  
Archivo

## CONCLUSIONES

1. Las instituciones bancarias con el fin de competir en el mercado financiero realizan la expansión de sus servicios y productos a todas partes del territorio nacional a través de las agencias bancarias, para lo cual se hace necesaria la función de auditoría interna, para que mantenga un monitoreo permanente del sistema de control interno y vele por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos por la administración.
2. La auditoría interna en términos modernos consiste en un área integrada por personal calificado que se dedica a efectuar un examen sistemático de los libros, documentos y demás registros contables, así como a la verificación del control interno existente, que mantiene independencia y que proporciona a la organización aseguramiento y consultoría ayudándola a lograr sus objetivos.
3. La evaluación del control interno, se debe llevar a cabo a través del auditor interno, que es la persona encargada de verificar el cumplimiento de los respectivos procedimientos de control establecidos por la administración. Esta aplicación define y establece si los procedimientos se están aplicando de manera correcta por las personas que están obligadas a cumplirlos.
4. Los procedimientos de auditoría interna constituyen para el auditor un valioso instrumento, ya que a través de los mismos le permite realizar el trabajo de forma metódica y objetiva, obteniendo los elementos de juicio suficientes para sustentar el informe de auditoría.
5. Se concluye que la realización de revisiones periódicas y evaluaciones del control interno y de seguridad a las agencias bancarias por parte de la auditoría interna, constituye un medio eficaz de detección en forma inmediata de errores e irregularidades que pudieran estar cometiéndose por el personal de la agencia. La

falta de ejecución de estas auditorías provocaría que en las agencias bancarias no se tenga un adecuado manejo y control interno de los valores y formas, así como no se estén cumpliendo con las normas, políticas y procedimientos establecidos por la administración; esta situación sucedió en el caso práctico presentado, en el cual no se había realizado una auditoría a la agencia bancaria en más de dos años, derivado de lo anteriormente descrito, se comprueba la hipótesis planteada en el plan de investigación.

## RECOMENDACIONES

1. Derivado de la expansión de los servicios que prestan las instituciones bancarias en todo el territorio nacional, la auditoría interna como ente fiscalizador debe contar con el suficiente personal capacitado para evaluar el cumplimiento de normativas legales y las políticas, normas y procedimientos establecidos por la administración; además debe adoptar mecanismos que le garanticen mantener un monitoreo permanente de las actividades y operaciones que se realizan en las agencias, a efecto de evitar cualquier acto que pudiera poner en riesgo los intereses de la institución.
2. La nueva imagen de la auditoría interna, necesita que todos los miembros de la organización la vean como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización aportando información, análisis, evaluaciones y recomendaciones.
3. El auditor interno debe crear y ejecutar mecanismos que le permitan determinar las deficiencias y debilidades que existan en los procedimientos de control interno establecidos, a efecto de fortalecerlos, y con ello minimizar el riesgo que puedan ser evadidos fácilmente.
4. El auditor interno como todo un profesional debe establecer los procedimientos de auditoría interna que utilizará en la evaluación, para alcanzar los objetivos propuestos, tales procedimientos deben estar bien diseñados a manera que le ayuden a realizar el trabajo de forma ordenada y sin complicaciones; obteniendo para el efecto la suficiente información para respaldar el informe de auditoría.
5. El auditor interno debe considerar que es imprescindible realizar auditorías recurrentes a las agencias bancarias, por lo menos una vez al año, lo cual permita disminuir en un alto porcentaje la ocurrencia de hechos o situaciones no deseadas, evaluando para ello que los controles internos implementados sean efectivos y se

estén cumpliendo correctamente, además que las medidas de seguridad adoptadas por la institución sean las adecuadas.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Berreondo Lee, Mauricio Neftali. Efectos en la recaudación fiscal en Guatemala, por el incumplimiento en los grandes contribuyentes del país, de los deberes formales establecidos por el Código Tributario. Tesis, USAC. Páginas 144.
2. Congreso de la República de Guatemala. Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto 19-2002. Guatemala año 2002.
3. Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos de España. -Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)-. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1997. 419 p.
4. Enciclopedia de la Auditoría. Océano Grupo Editorial, S.A., 1998.
5. Hevia, Eduardo. Control interno, auditoría y seguridad de informática. Manual de auditoría interna. Madrid España. Volumen II. Año 1996. Págs. 166
6. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Normas de Auditoría. Comisión de Principios de Contabilidad y Normas de Auditoría. Décima Edición 1998.
7. J. Ernesto R. Molina M. Contabilidad Bancaria. Octava Edición, Págs. 364
8. Puac Hernández, Rosa Noemi. -La aplicación del gobierno corporativo en un grupo financiero guatemalteco-. Tesis, USAC. Marzo 2008. Págs. 238
9. The Institute of Internal Auditors. Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna. Copyright © 2004, Altamonte Springs. 18 Págs.
10. Universidad de San Carlos de Guatemala. Práctica Profesional de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría. Curso de Auditoría IV. Año 2000. 40 Págs. Facultad de Ciencias Económicas.
11. Villegas, Carlos G. Régimen Legal de Bancos. Buenos Aires. Ediciones De palma, 1983, 438 p 2ª. Edición.



### Páginas Electrónicas

12. Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala. Código de Ética Profesional. Guatemala septiembre 2008. Sitio Web: [http://www.proetica.info/doc/Codigo\\_de\\_Contadores.doc](http://www.proetica.info/doc/Codigo_de_Contadores.doc)
  
13. Comité de Basilea para la supervisión bancaria. Auditoría interna en entidades financieras y la relación de los supervisores con los auditores. Boletín financiero. Abril 2002. Sitio Web: [http://www.kpmg.com.co/publicaciones/bol\\_fin/2002/bolfin\\_abr\\_02.pdf](http://www.kpmg.com.co/publicaciones/bol_fin/2002/bolfin_abr_02.pdf)
  
14. Sitio Web: <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpZkIEFukZGluyVBNj.php>
  
15. Sitios Web: <http://www.sigloxxi.com> - Lunes 28 de octubre de 2002.-  
<http://www.prensalibre.com> -Lunes 2 de abril de 2001.-