

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

**“LA AUDITORÍA INTERNA EN LA PREVENCIÓN DE  
FRAUDES POR MEDIO DE MONITOREO DE PAGOS,  
EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA NACIONAL”**



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

**LICENCIADO**

**Guatemala, marzo de 2010**

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal Segundo:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal Tercero:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto:	P.C. Edgar Arnoldo Quiche Chiyal
Vocal Quinto:	P.C. José Antonio Vielman

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

Auditoría:	Lic. Jorge Luís Monzón
Contabilidad:	Lic. Mario Leonel Perdomo
Matemáticas y Estadística:	Lic. Jorge Oliva Ordóñez

Guatemala 16 de marzo de 2010

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

Señor Decano:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación a la designación contenida en Dictamen AUD-131-2008 de fecha 9 de julio de 2008, que me hiciera para asesorar al señor Carlos Vinicio López Navarro, en su trabajo de tesis denominado "LA AUDITORÍA INTERNA EN LA PREVENCIÓN DE FRAUDES POR MEDIO DE MONITOREO DE PAGOS DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA NACIONAL", con el fin de poder sustentar su discusión en el examen privado de tesis, por lo que mi dictamen al respecto es el siguiente:

La investigación fue realizada por el sustentante siguiendo los pasos metodológicos propuestos en cuanto a recolección, análisis e interpretación de la información, habiendo profundizado en la misma.

Me fue presentado un informe preliminar sobre la investigación, el cual de común acuerdo, se le formularon las ampliaciones que se estimaron convenientes, a efecto de redactar el informe que se adjunta.

El trabajo realizado, en mi opinión reúne los requisitos exigidos, por lo que recomiendo su aprobación para ser presentado por el señor Carlos Vinicio López Navarro en su Examen Privado de Tesis, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme del señor Decano, atentamente.

Lic. Alberto Josué Osorio Salazar  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 8874



## **ACTO QUE DEDICO**

A DIOS: Gracias por haberme dado la vida, la inteligencia, sabiduría, perseverancia, salud, y la oportunidad para culminar mis estudios.

A MIS PADRES: Odilio Esteban López Godínez e Hilda Maridalma Navarro Orozco.  
Por su amor, comprensión, apoyo moral, y sobre todo por estar siempre conmigo.

MIS HERMANOS: William, Blanca, Dory, Roberto, Gloria, Erwin, Paola, Gabriela.  
Por su apoyo, consejos, y estar siempre a mi lado.

A MIS SOBRINOS: Con especial cariño y ejemplo.

EN ESPECIAL: Carolina Flores por su amor, comprensión y apoyo

A MI ASESOR: Lic. Alberto Josué Osorio Salazar.  
Por compartir sus sabios conocimientos que ayudaron a la elaboración de la presente.

A LA UNIVERSIDAD A ese glorioso Centro de Estudios por haber permitido  
DE SAN CARLOS mi formación como profesional.  
DE GUATEMALA:

A Todas las personas que de alguna forma colaboraron para la culminación de éste triunfo, muchas gracias.

## HOJA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	i
CAPÍTULO I .....	1
SISTEMA FINANCIERO GUATEMALTECO.....	1
1.1 DEFINICIONES .....	1
1.1.1 Sistema Financiero .....	1
1.1.2 Intermediación Financiera.....	1
1.1.3 Intermediarios Financieros.....	1
1.1.4 Sociedad Financiera .....	2
1.1.5 Empresas Off Shore (Fuera de Plaza).....	2
1.1.6 Grupo Financiero .....	3
1.2 RESEÑA HISTÓRICA DEL SISTEMA FINANCIERO.....	4
1.2.1 Sistemas Bancarios .....	5
1.2.1.1 Sistema de Banca Libre .....	6
1.2.1.2 Sistema de Banca Nacionalizada .....	6
1.2.1.3 Sistema de Banca Central .....	6
1.3 ANTECEDENTES DE LA BANCA CENTRAL EN GUATEMALA .....	8
1.3.1 La fundación del Banco Central .....	8
1.3.2 La reforma monetaria y bancaria de 1946 .....	10
1.3.3 El proceso de modernización del Sistema Financiero Nacional:...	11
1.3.4 El programa de fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional .	13
1.4 SISTEMA FINANCIERO GUATEMALTECO .....	16
1.5 AUTORIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO GUATEMALTECO ....	17
1.5.1 La Junta Monetaria .....	17
1.5.1.1 Integrantes de la Junta Monetaria.....	18
1.5.2 El Banco de Guatemala .....	19
1.5.2.1 Objetivo fundamental del Banco de Guatemala.....	19
1.5.2.2 Funciones del Banco de Guatemala .....	19
1.5.3 Superintendencia de Bancos .....	20

1.6 BANCOS .....	20
1.6.1 Definición .....	20
1.6.2 Objetivos de los Bancos.....	21
1.6.3 Operaciones y servicios de los Bancos.....	21
1.6.4 Clasificación de los Bancos .....	23
1.6.4.1 Por la conformación de su capital .....	23
CAPÍTULO II .....	28
LA AUDITORÍA INTERNA.....	28
2.1 DEFINICIONES .....	28
2.1.1 Auditoría Interna .....	28
2.2 OBJETIVOS .....	31
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA... 34	
2.3.1 Departamento de Auditoría Interna.....	34
2.3.1.1 Administración del departamento de Auditoría Interna. ....	34
2.3.1.2 Procesos de Auditoría Interna.....	35
2.4 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.....	36
2.4.1 Naturaleza de los procedimientos de Auditoría.....	36
2.4.2 Extensión o alcance de los procedimientos de Auditoría.....	36
2.4.3 Oportunidad de los procedimientos de Auditoría .....	37
2.4.4 Técnicas de Auditoría .....	37
2.5 PRUEBAS DE AUDITORÍA.....	41
2.5.1 Procedimientos para entender la estructura de control interno:....	41
2.5.2 Pruebas de control.....	42
2.5.3 Pruebas sustantivas.....	43
2.6 PLANEACIÓN DE AUDITORÍA .....	44
2.6.1 Clases de planificación .....	44
2.6.2 Responsabilidades en la planificación .....	45
2.7 PROGRAMA DE AUDITORÍA .....	46
2.7.1 Definiciones .....	46
2.7.2 Objetivos.....	47

2.7.3	Importancia .....	47
2.7.4	Responsabilidades de su elaboración .....	49
2.7.5	Papeles De Trabajo .....	50
2.7.5.1	Definición .....	50
2.7.5.2	Objetivos .....	50
2.7.5.3	Importancia .....	50
2.7.5.4	Responsabilidades.....	51
2.8	EXAMEN Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	51
2.9	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....	53
2.10	SEGUIMIENTO .....	53
2.11	AUDITORÍA DE SISTEMAS .....	54
2.11.1	Objetivos generales de una Auditoría de Sistemas .....	55
2.11.2	Planificación de la Auditoría de Sistemas .....	56
2.11.3	Desarrollo del programa de Auditoría .....	59
2.11.4	Asignación de recursos de Auditoría.....	60
2.11.5	Recopilación de evidencias.....	61
2.11.6	Evaluación de fortalezas y debilidades de Auditoría.....	62
2.11.7	Informe de Auditoría.....	63
2.11.8	Seguimiento de las observaciones de Auditoría .....	63
CAPÍTULO III .....		64
FRAUDES EN LAS OPERACIONES DE PAGO DE CHEQUES PROPIOS Y RETIROS DE AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA NACIONAL..		64
3.1	DEFINICIONES.....	64
3.1.1	Fraude.....	64
3.1.2	Formas y métodos de fraude .....	65
3.2	Fraude Bancario .....	65
3.2.1	Fraude interno.....	66
3.2.1.1	Retiros de ahorro sin libreta: .....	66
3.2.1.2	Retiros de ahorro en cuentas con poco movimiento: .....	66



3.2.1.3 Depósitos y retiros realizados el mismo día y en la misma cuenta: .....	66
3.2.1.4 Depósitos en efectivo y posteriormente reversados: .....	67
3.2.1.5 Reversión de depósitos en efectivo y posterior operación en cuentas de empleados: .....	67
3.2.1.6 Depósitos por montos menores constantes en cuentas de empleados: .....	67
3.2.1.7 Notas de crédito o depósitos a cuentas de empleados:.....	67
3.2.1.8 Consultas de saldos a cuentas de depósitos monetarios y de ahorros:.....	68
3.2.2 Fraude externo.....	68
3.2.2.1 Retiro de ahorro en cuenta de un cuentahabiente ya fallecido ..	68
3.2.2.2 Robo de libretas de ahorro a cuentahabientes:.....	69
3.2.2.3 Apertura de cuentas con documentación falsa. ....	69
3.2.2.4 Cheques alterados:.....	69
3.2.2.5 Pagos de cheques por montos mayores:.....	70
3.2.2.6 Pagos de cheques con formas falsificadas: .....	70
3.2.2.7 Falsificación de chequeras:.....	70
3.2.2.8 Autorizaciones por Fax: .....	71
3.3 INDICADORES DE DETECCIÓN.....	71
3.3.1 Indicadores de detección de fraudes en una Institución Bancaria	71
3.3.2 Indicadores Administrativos .....	71
3.3.3 Indicadores Tecnológicos .....	72
3.4 ELEMENTOS A TENER EN CUENTA PARA PREVENIR EL FRAUDE .....	73
3.5 LA NECESIDAD DE CAPACITACIÓN.....	74
3.6 HERRAMIENTAS DE PROGRAMAS DE MONITOREO DE PAGO DE CHEQUES PROPIOS Y RETIROS DE AHORRO DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA .....	75
3.6.1 Definición de monitoreo .....	75

3.6.2 Monitor e inspector .....	76
3.6.3 Sistema monitor plus.....	76
3.6.4 Alerta.....	76
3.6.5 Transacciones en Departamento de Caja de una Institución Bancaria sujetos a fraude, que son controladas por medio del sistema Monitor Plus.....	77
3.6.5.1 Transacciones con tarjetas de débito o crédito sujeto a fraude .	77
3.6.5.2 Transacciones administrativas sujeto a fraude .....	78
3.6.5.3 Alteración de datos en registros ó campos de bases de datos ..	79
3.7 PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA PREVENCIÓN DE FRAUDES.....	79
3.8 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE AUDITORÍA .....	80
3.8.1 Confirmación de saldos.....	80
3.8.2 Evaluaciones.....	80
3.8.3 Programas especializados para monitoreo de operaciones.....	80
3.8.4 Beneficios del uso de herramientas para el desarrollo de las revisiones de Auditoría Interna.....	81
3.9 Estadística de fraudes de cheques pagados y retiros de ahorro que se presentan en los Bancos Nacionales .....	81
3.9.1 Mensual por tipo de fraude .....	81
3.9.2 Resumen anual por tipos de fraude .....	83
Gráfica anual por tipo de fraudes.....	84
3.9.3 Resumen anual por cantidad de fraudes mensuales.....	84
Gráfica mensual de fraudes .....	85
CAPÍTULO IV.....	86
CASO PRÁCTICO .....	86
AUDITORÍA INTERNA EN LA PREVENCIÓN DE FRAUDES EN EL PAGO DE CHEQUES PROPIOS Y RETIROS DE AHORRO, EN VENTANILLAS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA DE “BANCO LIBERTAD, S.A.” .....	86
4.1 GENERALIDADES.....	86

4.2	CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD SUJETA A EVALUAR.....	86
4.3	TRABAJO QUE REALIZA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA.....	87
4.4	MEMORANDUM DE NOMBRAMIENTO.....	88
4.5	MEMORANDUM DE AVISO DEL TRABAJO A DESARROLLAR.....	89
4.6	PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA A REALIZARSE EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA DE BANCO LIBERTAD, S.A.....	90
4.7	PROGRAMA DE AUDITORÍA A REALIZARSE EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA DE BANCO LIBERTAD, S.A.....	90
4.8	PAPELES DE TRABAJO .....	90
4.9	TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA DEL BANCO LIBERTAD, S.A.....	91
4.9.1	Planificación administrativa .....	91
4.10	ASIGNACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS ....	92
4.11	ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO .....	93
4.12	PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	94
4.13	PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	95
4.14	ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CAJA .....	96
4.15	EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.....	97
4.16	COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	126
	CONCLUSIONES .....	133
	RECOMENDACIONES .....	134
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	135
	ANEXOS .....	138

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis tiene por objeto conocer los fraudes por medio del pago de cheques propios y retiros de ahorro que se realizan en los bancos, los cuales son llevados a cabo por personas ajenas a las instituciones bancarias, así como del personal interno, por lo que se hace necesario evaluar e implementar controles internos eficientes en cada una de las operaciones que son objeto de retiro de efectivo, por ende se debe tomar en cuenta la participación de la Auditoría Interna, en el establecimiento de estos controles, lo cual contribuirá a minimizar los fraudes indicados, los cuales se convierten en perjuicios económicos tanto a la institución bancaria como a los cuentahabientes.

El desarrollo de la presente investigación se encuentra dividido en cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Capítulo I, comprende los aspectos más relevantes del Sistema Financiero Guatemalteco, en los cuales se incluye: Las definiciones, reseña histórica, clasificación, autoridades que lo integran y los objetivos de los bancos.

En el capítulo II, se presentan aspectos de importancia relacionados con La Auditoría Interna, en los cuales se describen definiciones, objetivos, estructura organizacional, procedimientos, pruebas, planeación, programa y comunicación de resultados de la Auditoría Interna, términos relacionados con la Auditoría de Sistemas.

En el capítulo III, se incluyen lo relacionado con fraudes en las operaciones de pago de cheques y retiros de ahorro en una institución bancaria nacional, definiciones, formas de fraudes, operaciones de pago susceptibles de fraude y la forma en que la Auditoría Interna los evalúa, indicadores de detección, elementos a tener en cuenta para prevenir el fraude, herramientas utilizadas en los pagos, estructura organizacional del área operativa y de análisis, participación de la Auditoría Interna.

En el Capítulo IV, resalta la importancia de la participación de la Auditoría Interna en la prevención de fraudes por el pago de cheques y retiros de ahorro en el Departamento de Caja de Banco Libertad, S.A.

Por último, sobre la base de la investigación realizada, se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía consultada.

## **CAPÍTULO I**

### **SISTEMA FINANCIERO GUATEMALTECO**

#### **1.1 DEFINICIONES**

A continuación se describen algunos términos importantes relacionados con el sistema financiero.

##### **1.1.1 Sistema Financiero**

Es el conjunto de instituciones, medios y mercados, que con el fin de canalizar los recursos (ahorro) que generan las unidades económicas con superávit, hacia las unidades que tienen déficit, lo cual contribuye a que las instituciones financieras proporcionen los medios de financiación al sistema económico, para el desarrollo de sus actividades, su función principal es la creación, intercambio, transferencias y liquidación de activos y pasivos financieros.

##### **1.1.2 Intermediación Financiera**

Según la ley de Bancos y Grupos Financieros decreto 19-2002, describe a la intermediación financiera como: "...la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consisten 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." (5:2)

##### **1.1.3 Intermediarios Financieros**

Los intermediarios financieros son instituciones, cuya actividad consiste en captar fondos del público y mediante la transformación de plazos y cantidades, conceden créditos a personas individuales o jurídicas que lo requieran.

#### **1.1.4 Sociedad Financiera**

Son instituciones que actúan como intermediarios financieros en el mercado de capitales y otorgan créditos para financiar la producción, la adquisición y venta de bienes a mediano y largo plazo.

Las instituciones financieras autorizadas para operar en Guatemala según publicación de prensa de la Superintendencia de Bancos de Guatemala al 28/02/2010 son:

- Guatemalteca, S.A.
- Financiera nacional
- Industrial, S.A.
- De Inversión, S.A.
- Rural, S.A.
- De Occidente, S.A.
- De Capitales, S.A.
- SUMMA, S.A.
- San Miguel, S.A.
- Agromercantil, S.A.
- MVA, S.A.
- Consolidada, S.A.
- De los Trabajadores, S.A.
- Credicorp, S.A.
- G & T Continental, S.A.

#### **1.1.5 Empresas Off Shore (Fuera de Plaza)**

Son intermediarios financieros constituidos o registrados conforme las leyes de otros países y que realizan sus operaciones fuera de dichos países, que son considerados paraísos tributarios, es decir, que no pagan ningún impuesto por la

intermediación financiera, en Guatemala existe una diversidad de éste tipo de empresas ya que forman parte de los grupos financieros.

Las instituciones financieras autorizadas para operar en Guatemala según publicación de prensa de la superintendencia de Bancos de Guatemala al 28/02/2010 son:

- Westrust Bank (International) Ltd.
- Occidente International Corporation.
- Mercom Bank Ltd.
- Cuscatlan Bank & Trust Limited.
- Banex International Bank Corp, (1)
- BAC Bank Inc.
- GTC Bank Inc.
- Transcom Bank (Barbados) Limited.
- Citibank Central América (Nassau) Limited.

(1) Fusionada por absorción con GTC Bank Inc. En proceso de desincorporación del grupo financiero G&T Continental.

### **1.1.6 Grupo Financiero**

Un grupo financiero de acuerdo al Decreto No. 19-2002 (Ley de Bancos y Grupos Financieros es: "...la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común", y corresponde a la Junta Monetaria autorizar la conformación de estos grupos financieros previo dictamen de la Superintendencia de Bancos. (5:13)



Los grupos financieros autorizados para operar en Guatemala, según publicación de prensa de la Superintendencia de Bancos de Guatemala al 28/02/2010 son:

- Grupo Financiero Corporación BI.
- Grupo Financiero de Occidente.
- Grupo Financiero Agromercantil.
- Grupo Financiero Citibank de Guatemala.
- Grupo Financiero Bac-Credomatic.
- Grupo Financiero G&T Continental.
- Grupo Financiero Reformador.
- Grupo Financiero Banco Internacional.
- Grupo Financiero de Inversión.
- Grupo Financiero Banrural.

## **1.2 RESEÑA HISTÓRICA DEL SISTEMA FINANCIERO**

“El sistema financiero, ha sido definido por una serie de acontecimientos que a lo largo de la historia han trazado la trascendencia de su desarrollo. “En los siglos XII y XIII se crearon y se desarrollaron los denominados “Montes de Piedad” a los cuales también se les permitió efectuar pagos y cobros de los depósitos que recibían y los préstamos que otorgaban.

En la época del mercantilismo, entre los años 1450-1750 se considera que surgen las instituciones bancarias que impusieron la práctica mediante popularizar la utilización de documentos de crédito, como la letra de cambio, el pagaré y giro, para efectuar pagos locales y en otros lugares, con el propósito de sustituir la movilización de grandes cantidades de moneda.

En Inglaterra los “Orfebres” (personas que se dedicaban a labrar metales preciosos) también realizaron operaciones de cambistas e iniciaron el sistema de pagar intereses con los depósitos que recibían e invertían en operaciones

crediticias y también iniciaron el descuento de letras de cambio o documentos de crédito.

El gobierno de Inglaterra decidió suspender las actividades de los orfebres. Para superar esta situación fue fundado el Banco de Inglaterra como banco público. Este banco marca un paso muy importante en la evolución bancaria, ya que es al Banco de Inglaterra al que se debe la creación de Billetes de Banco, el que vino a contribuir para que se facilitaran los pagos, aunque desde su inicio ocasionó problemas financieros porque se dio la excesiva emisión monetaria.

No obstante que el tema de la emisión monetaria, creó problemas financieros, la creación del Banco de Inglaterra tuvo algunas características del Banco Central moderno y fue hasta el siglo XIX cuando se concedió la exclusividad de la emisión monetaria.

En un principio los bancos funcionaron únicamente como un simple almacén, con el que se facilitaba al depositante un comprobante que más tarde le serviría para recuperar los valores que había depositado, pagando por este servicio una determinada cantidad.

Los orfebres (banqueros) descubrieron que al almacenar el oro que recibían no necesariamente tenían que devolver al cuentahabiente exactamente las mismas piezas que habían depositado, ya que al cuentahabiente lo único que le importaba era retirar sus valores aunque no fueran las mismas piezas o moneda que había entregado". (1:1)

### **1.2.1 Sistemas Bancarios**

Derivado de los cambios económicos y sociales que han sufrido los sistemas bancarios a lo largo de la historia de las economías mundiales, éstos se han clasificado de la siguiente forma:

- Sistema de Banca Libre
- Sistema de Banca Central
- Sistema de Banca Nacionalizada

#### **1.2.1.1 Sistema de Banca Libre**

En este sistema los bancos funcionan cumpliendo con las leyes y normas técnicas que se hayan establecido, pero sin sujetarse a las disposiciones de un banco determinado. En este sistema algunos bancos contaron con la respectiva autorización para emitir moneda como bancos emisores. Este sistema bancario ya no se utiliza porque algunos bancos cometieron el abuso de emitir moneda sin el respaldo correspondiente.

#### **1.2.1.2 Sistema de Banca Nacionalizada**

Consiste en que los bancos que funcionan en un determinado país, pertenecen y son administrados por el Estado, de esta manera las utilidades generadas por las operaciones realizadas por éstos, el Estado las utiliza para mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades de sus habitantes.

#### **1.2.1.3 Sistema de Banca Central**

Este sistema consiste, en que de todos los bancos que integran el sistema bancario y las financieras de un país, se establece un banco al que se le asigna la obligación de regular el volumen del dinero en circulación, el crédito y las diferentes operaciones que realizan el resto de los bancos. En Guatemala por mandato constitucional es el Banco de Guatemala, el designado para regular las operaciones descritas.

En el transcurso del tiempo los bancos se han constituido en diferentes sistemas dependiendo del país donde se constituyen; sin embargo, comúnmente los bancos

se han organizado en el sistema de Banca Central, el cual también es conocido como sistema de Banca Inglesa y se conforma por tres partes:

- Banco Central
- Bancos Comerciales
- Otras instituciones auxiliares de crédito.

#### **1.2.1.3.1 Principales características de los Bancos Centrales**

- 1) Los bancos centrales no persiguen obtener ganancias y generalmente no tienen relación directa con el público y sólo se relacionan con instituciones de carácter estatal.
- 2) Al banco central le interesa en primer término los efectos que sus operaciones produzcan en el sistema monetario, cambiario y crediticio de un país.
- 3) El banco central es uno sólo en el país, realiza negocios con el público, sus operaciones fundamentalmente las realiza con los demás bancos del sistema y con el sector público, es decir con el Gobierno de la República incluyendo instituciones autónomas y semi-autónomas.
- 4) Un banco central de acuerdo con sus propios principios no debe tener accionistas y debe ser un Banco del Estado con la autonomía necesaria para que su labor sea efectiva.

#### **1.2.1.3.2 Principales características de los Bancos Comerciales**

- 1) Los bancos comerciales persiguen obtener utilidades y se relacionan directamente con el público en general, pues todas sus operaciones las realizan generalmente con el sector privado.

- 2) Los bancos comerciales persiguen obtener utilidades de sus operaciones, por lo tanto no les interesa el efecto que se produzca en la economía de un país.
- 3) Los bancos comerciales se constituyen en sociedades anónimas.
- 4) Los bancos comerciales pueden realizar pocos o muchos negocios con el público en general y estar constituidos en sociedades anónimas, por lo tanto tienen accionistas a quienes deberán satisfacer de la mejor manera posible.

### **1.3 ANTECEDENTES DE LA BANCA CENTRAL EN GUATEMALA**

El sistema financiero guatemalteco, se encuentra organizado bajo la estructura de Banca Central, el desarrollo de dicho sistema en nuestro país se ha visto afectado por varios hechos significativos, los cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

#### **1.3.1 La fundación del Banco Central**

Los orígenes legales e institucionales del actual sistema de banca central en Guatemala, se remontan al período de la reforma monetaria y financiera de 1924-1926. El Banco Central de Guatemala, fue creado como establecimiento de emisión, giro y descuento, de carácter privado y con participación del Estado. Esta reforma culminó durante el mandato del General José María Orellana (1921-1926) y fue conducida en su etapa final por un equipo bajo el liderazgo del Licenciado Carlos O. Zachrisson (quien en ese entonces era Ministro de Hacienda), el Licenciado Zachrisson trabajó sobre la base de los estudios técnicos elaborados por el profesor Edwin Walter Kemmerer, de la Universidad de Princeton.

El origen de esta reforma se vincula a los graves desequilibrios monetarios y financieros que ocasionó el régimen monetario anterior, que estuvo basado en la existencia legal de un oligopolio de bancos emisores de moneda controlado por el gobierno de Manuel Estrada Cabrera, que generó una gigantesca deuda del gobierno para con esos bancos. En 1919, el ex-presidente Manuel Estrada Cabrera, invitó al profesor Kemmerer para estudiar las condiciones monetarias del país y hacer las recomendaciones que el caso ameritara para emprender la reforma, Kemmerer recomendó, entre otras medidas, el establecimiento de un Banco Central que sería el agente financiero del gobierno y que tendría el derecho exclusivo de emitir billetes.

Ese intento de reforma se vio frustrado por una serie de eventos políticos y económicos (como los derrocamientos de los Presidentes Estrada Cabrera y Manuel Herrera).

En 1924, el presidente José María Orellana invitó de nuevo al profesor Kemmerer a visitar el país y proponer un plan de reforma financiera. Antes de ello, en 1923, Orellana había promulgado un decreto que establecía una "Caja Reguladora" para estabilizar los tipos de cambio, la cual se convertiría en el embrión del Banco Central de Guatemala. En noviembre de 1924 fue promulgada la Ley Monetaria de la República de Guatemala, que daba vida a la nueva unidad monetaria, el Quetzal, bajo el régimen del patrón oro clásico. En 1925, el gobierno publicó las bases de lo que debería ser el banco central y solicitó propuestas de redacción de la ley correspondiente a los diferentes sectores interesados. Finalmente, mediante Acuerdo Gubernativo del 30 de junio de 1926, se fundó el Banco Central de Guatemala, que coronó la obra de la reforma económica del Gobierno de Orellana. Las reformas emprendidas pusieron fin a la emisión monetaria desordenada, crearon un respaldo real a la moneda nacional, estabilizaron su identidad e instauraron el orden en los flujos bancarios y financieros del país.

### **1.3.2 La reforma monetaria y bancaria de 1946**

La Gran Depresión mundial de los años de 1929 a 1933, afectó gravemente la economía guatemalteca y sometió a una difícil prueba al Banco Central y su política monetaria basada en el patrón oro clásico. Dado que dicho patrón no daba cabida a una política monetaria anticíclica, se hizo necesario impulsar la reforma monetaria y bancaria de 1944-1946, mediante la cual se creó el Banco de Guatemala como heredero del antiguo Banco Central de Guatemala. Esta reforma culminó durante el gobierno revolucionario del Doctor Juan José Arévalo y fue conducida bajo el liderazgo del Doctor Manuel Noriega Morales (Ministro de Economía en ese entonces y posteriormente primer presidente del Banco de Guatemala), cuyo equipo de trabajo contó con la asesoría del Doctor Robert Triffin y David L. Grove, economistas del sistema de la Reserva Federal de los Estados Unidos de América.

La reforma, impulsada por los aires renovadores de la Revolución de Octubre de 1944, consistió en otorgarle al Banco de Guatemala la calidad de Banco Estatal y la facultad de realizar una política monetaria, cambiaria y crediticia encaminada a crear las condiciones propicias para el crecimiento ordenado de la economía nacional. Para ello se otorgó al Banco Central, de instrumentos que le daban un mayor control sobre la oferta de dinero; es decir, manejo de las tasas de interés y descuento y la facultad para establecer encajes bancarios; así como, una participación en el crédito de fomento. Como uno de los grandes mandatos de la Revolución de Octubre, la Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 215 del Congreso de la República, del 11 de diciembre de 1945) le confería a éste la calidad de entidad autónoma dotada de amplias facultades en el uso de instrumentos de política para contrarrestar los vaivenes cíclicos de la economía. Conjuntamente con La Ley Monetaria (Decreto 203) y la Ley de Bancos (Decreto 315 del Congreso de la República), La Ley Orgánica del Banco de Guatemala conformaba un cuerpo armonioso de legislación financiera que confería al país de

un marco legal a la altura de las que entonces eran las más modernas teorías y técnicas financieras.

### **1.3.3 El proceso de modernización del Sistema Financiero Nacional: 1989-1999**

La estructura básica de la legislación financiera guatemalteca emitida en 1945 y 1946 permitió el ordenado funcionamiento del sistema en sus primeros cuarenta años de vigencia; sin embargo, al concluir la década de los años ochenta resultó evidente que tanto las crisis económicas regionales, la liberalización de la banca y de los mercados financieros internacionales, los avances en materia electrónica, de computación, de las telecomunicaciones, la internacionalización de los mercados de valores y de capitales; así como, la mayor interdependencia en el mercado internacional, rebasaron la concepción que tuvieron los legisladores de los años cuarenta de tales mercados.

Como reacción a ese proceso de obsolescencia de la legislación financiera, el 22 de septiembre de 1993 la Junta Monetaria aprobó mediante resolución JM-647-93, la matriz del Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional, mediante dicho programa se propuso actualizar el marco regulatorio vigente buscando reformas que favorecieran la estabilidad macroeconómica y que propiciaran una mayor apertura del mercado financiero, así como un mayor papel de las señales del mercado como asignadoras de los flujos financieros; todo ello mediante el impulso de modificaciones reglamentarias y legales las cuales no pretendían la derogación completa de las leyes vigentes sino más bien, su adecuación a los nuevos tiempos.

De hecho, el programa había dado inicio en 1989 con la adopción, por parte de la Junta Monetaria, de la liberalización de las tasas de interés para los intermediarios financieros regulados y de la eliminación del tipo de cambio de carácter regulado. Estas medidas estaban contempladas como una posibilidad dentro de la Ley



Orgánica del Banco de Guatemala, pero lo estaban como situaciones de carácter excepcional respecto de la regla general.

El Programa de Modernización incluyó una serie de medidas adoptadas tanto por la Junta Monetaria como por el Congreso de la República y los Ministerios de Estado. Fueron varias las resoluciones emitidas por la Junta Monetaria en los ámbitos de la política monetaria, del régimen cambiario, de la política crediticia, de la liberalización y diversificación de los productos y servicios bancarios, de la normativa prudencial y del funcionamiento de la supervisión financiera. Por su parte, las disposiciones más destacadas en el ámbito legislativo fueron:

- Decreto 12-95, que reforma la Ley Orgánica del Banco de Guatemala para fortalecer la capacidad supervisora de la Superintendencia de Bancos.
- Decreto 23-95, que reforma la Ley de Bancos.
- Decreto 24-95, que reforma y deroga algunos artículos de las leyes bancarias concernientes a los requerimientos mínimos de capital.
- Decreto 29-95, que libera la contratación de las tasas de interés.
- Decreto 44-95, que reforma la Ley de Bancos de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar.
- Decreto 34-96, que crea la Ley del Mercado de Valores y Mercancías.
- Decreto 5-99, que crea la Ley para la Protección del Ahorro.
- Decreto 26-99, que reforma de nuevo la Ley de Bancos y la Ley de Sociedades Financieras, fortaleciendo la normativa prudencial y la capacidad de supervisión de la autoridad de vigilancia e inspección.

La matriz del programa de modernización del sistema financiero nacional, fue establecida con los siguientes objetivos:

- 1) Estabilidad monetaria para el crecimiento y desarrollo económico.
- 2) Liberación financiera y diversificación de la oferta de productos y servicios bancarios.
- 3) Fortalecimiento de la normativa prudencial.
- 4) Modernización de la supervisión financiera.
- 5) Regulaciones del mercado de valores y capitales.

#### **1.3.4 El programa de fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional**

“Del proceso de reflexión y análisis generado en torno a la implementación del Programa de Modernización a lo largo de la década de los años noventa resultó evidente ya que para consolidar los logros obtenidos y profundizar la modernización completa del marco regulatorio del sistema financiero nacional, fue necesaria una reforma aún más profunda de la legislación vigente, la cual debería tener un carácter integral. Lo anterior implicaba reformar todo el conjunto de normas y leyes que regían al sistema de Banca Central y a la intermediación financiera.

El proceso de reforma integral no se limitaría a una reforma puntual de algunos artículos de las leyes existentes. Por el contrario, comprendería la sustitución completa de las leyes del Banco Central, monetaria, de bancos, entre otras. Al contrario del Programa de Modernización de la década de los noventa, el cual pretendía una modernización o actualización parcial de la normativa vigente para hacerla compatible con la evolución de los mercados financieros, el nuevo proceso

de reforma integral implicaba un cambio en la concepción del papel de la banca central y en la orientación de la regulación financiera.

Los lineamientos de la reforma integral se formalizaron el 1 de junio de 2000, cuando la Junta Monetaria, en Resolución JM-235-2000 emitió la Matriz del Programa de Fortalecimiento del Sistema Financiero Nacional, la cual contenía una serie de medidas clasificadas en tres grandes áreas de acción:

- Bases para la reforma integral (programa de corto plazo). En este componente se consideró la elaboración de un diagnóstico de la situación del sector financiero que permitiera preparar las bases para las reformas legales estructurales.
- Reforma integral a las leyes financieras.
- Modificaciones reglamentarias que comprendieran la normativa que desarrollaría el contenido de la reforma integral de las leyes financieras.

La primera de esas áreas de acción fue crucial para orientar apropiadamente el diseño de la reforma legal. Para ello se llevó a cabo un diagnóstico profundo de la situación del sistema financiero y del sistema de banca central. Este se formalizó en el marco del Programa de Evaluación del Sistema Financiero -PESF- ejecutado conjuntamente por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional en el segundo semestre del año 2000. Uno de los principales resultados del PESF fue un análisis de las debilidades y fortalezas de la legislación financiera y la identificación de los principales aspectos de las mismas que podían ser objeto de reforma.

Como resultado de los lineamientos planteados por la Junta Monetaria y del diagnóstico del PESF, la preparación de la reforma integral de las leyes financieras se centró en la elaboración de cuatro proyectos de ley fundamentales:

- a) Decreto No. 16-2002 (Ley Orgánica del Banco de Guatemala). Orientada a favorecer la estabilidad macroeconómica que permita a los agentes económicos la correcta toma de decisiones referentes al consumo, al ahorro y a la inversión productiva, esta ley también estaba orientada al sector financiero, para cumplir con su misión de asignar eficientemente el crédito, para lo cual debía definir claramente el objetivo fundamental del Banco Central, el cual era fortalecer su autonomía financiera y exigirle transparencia y rendición de cuentas ante la sociedad.
  
- b) Decreto No. 17-2002 (Ley Monetaria). Esta debía complementar a la anterior, estableciendo las responsabilidades de la emisión monetaria, la definición de reservas internacionales y la determinación de las especies monetarias.
  
- c) Decreto No. 18-2002 (Ley de Supervisión Financiera). Orientada a favorecer la solidez y solvencia del sistema financiero, promover el ahorro al propiciar la confianza del público en el sistema bancario y viabilizar la estabilidad del sistema financiero. Para ello se debía fortalecer a la Superintendencia de Bancos, otorgándole independencia funcional y dándole facultades para ejercer con efectividad la vigilancia e inspección de las entidades financieras del sistema.
  
- d) Decreto No. 19-2002 (Ley de Bancos y Grupos Financieros). Orientada a propiciar la estabilidad del sistema financiero, permitir una mayor eficacia en la canalización del ahorro, fortalecer el sistema de pagos y aumentar la solidez y solvencia del sistema financiero. Para el efecto debía establecer un marco general, ágil y flexible para el funcionamiento de los grupos financieros que permitiera la supervisión consolidada favoreciendo la administración de riesgos y la salida ágil y ordenada de bancos con problemas.

Las cuatro leyes fundamentales, cuya vigencia inició el primero de junio de 2002, en conjunción con la Ley de Libre Negociación de Divisas, que cobró vigencia en

mayo de 2001, constituyen un cuerpo integral y consistente de regulación financiera que atiende la delegación que el Estado por mandato constitucional hace al sistema de Banca Central de ejercer vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de la moneda.

Es de esperar que con este marco legal y con su aplicación conjunta por parte de las autoridades monetarias sea posible aplicar una política monetaria de primer orden conforme las mejores prácticas internacionales con el objetivo de:

- Facilitar el control de la inflación a fin de que se reduzca a niveles similares a los de países industrializados.
- Crear las condiciones para que las tasas de interés, en un mercado competitivo y con el apoyo de la política fiscal, converjan a niveles internacionales, favorables al crecimiento económico.
- Fortalecer el sistema bancario en su liquidez, solidez y solvencia.
- Evitar inadecuadas aplicaciones bancarias por parte de personas carentes de conocimientos bancarios y de solvencia moral.
- Fortalecer la supervisión financiera en congruencia con las mejores prácticas internacionales, lo cual no sólo permitirá proteger el ahorro nacional, sino que redundaría en la atracción de flujos financieros hacia el país". (9:5)

#### **1.4 SISTEMA FINANCIERO GUATEMALTECO**

Tiene soporte en la constitución política de la República, que señala que es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así como, formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones monetarias,

cambiarias y crediticias favorables para el desarrollo ordenado de la economía nacional.

El sistema financiero guatemalteco es un conjunto de instituciones y organizaciones públicas y privadas que tienen como función principal canalizar los recursos financieros de unidades económicas o personas que disponen de excedentes de dicho recurso hacia aquellas unidades económicas o personas que necesitan dinero, por lo que el sistema financiero guatemalteco está integrado por instituciones que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos, este sector abarca un sistema bancario y uno no bancario. El primero incluye a los bancos comerciales y a las sociedades financieras, estas últimas, definidas por ley como instituciones especializadas en operaciones de banca de inversión (no captan depósitos y sus operaciones activas son de largo plazo). Por su parte, el sistema financiero no bancario se rige por leyes específicas y está conformado por los Almacenes Generales de Depósito, Compañías de Seguros, Compañías de Fianzas, Casas de Cambio.

## **1.5 AUTORIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO GUATEMALTECO**

Las principales autoridades del sistema financiero guatemalteco, son:

- La Junta Monetaria
- El Banco de Guatemala
- La Superintendencia de Bancos

### **1.5.1 La Junta Monetaria**

Tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia de Guatemala, velando por liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional, de acuerdo a lo

estipulado en el artículo 132 de la Constitución Política de la República indica que, “...es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria”. (4:28)

#### **1.5.1.1 Integrantes de la Junta Monetaria**

La Junta Monetaria se integra por los siguientes miembros:

- El Presidente de la Junta Monetaria quien también lo será del Banco de Guatemala, éste es nombrado por el Presidente de la República y por un período de cuatro años de acuerdo a lo establecido en el artículo No. 28 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala.
- Los Ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación.
- Un miembro electo por el Congreso de la República.
- Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura.
- Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados y nacionales; y

- Un miembro electo por el consejo superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Estos tres últimos miembros durarán en sus funciones un año.

## **1.5.2 El Banco de Guatemala**

De acuerdo a lo estipulado en su ley Orgánica, el Banco de Guatemala es definido como: "...una entidad descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio propio, con plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el departamento de Guatemala." (6:1)

### **1.5.2.1 Objetivo fundamental del Banco de Guatemala**

"El Banco de Guatemala tiene como objetivo fundamental, contribuir a la creación y mantenimiento de las condiciones más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, para lo cual propiciará las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias que promuevan la estabilidad de los precios.

### **1.5.2.2 Funciones del Banco de Guatemala**

El Banco de Guatemala tiene, entre otras las funciones siguientes:

- a) Emisor de la moneda nacional.
- b) Procurar que se mantenga un nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos previstos en la Ley Orgánica del Banco de Guatemala.
- c) Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos.



- d) Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere esta Ley.
- e) Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria.
- f) Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal”. (6:1)

### **1.5.3 Superintendencia de Bancos**

“Esta entidad surgió en 1946, en la primera memoria de labores del Banco de Guatemala, en la cual se describe el surgimiento de la Superintendencia de Bancos”. (20:27)

De conformidad con el artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala, la Superintendencia de Bancos “...es el órgano que ejerce vigilancia e inspección de bancos, instituciones de Crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y demás que la Ley disponga” (4:29)

## **1.6 BANCOS**

### **1.6.1 Definición**

Los bancos autorizados conforme el Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros, “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 a

financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.

### **1.6.2 Objetivos de los Bancos**

Consiste en "...obtener un beneficio pagando un tipo de interés por los depósitos que reciben, inferior al tipo de interés que cobran por las cantidades de dinero que prestan. En términos contables, los depósitos constituyen parte importante del pasivo de los bancos, puesto que éstos tendrán que devolver el dinero depositado". (2:1)

Por lo que el objetivo principal de los bancos es captar recursos y la colocación de los mismos a quienes lo necesiten.

### **1.6.3 Operaciones y servicios de los Bancos**

"Con base al artículo 41 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros los bancos realizan diferentes operaciones y servicios financieros, que prestan al público en general, entidades de gobierno y entidades privadas; tanto en moneda nacional y moneda extranjera, siendo las principales operaciones y servicios que pueden prestar los bancos las siguientes:

#### **a) Operaciones pasivas**

1. Recibir depósitos monetarios,
2. Recibir depósitos a plazo,
3. Recibir depósitos de ahorro,
4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria,
5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste,

6. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros,
7. Crear y negociar obligaciones convertibles,
8. Crear y negociar obligaciones subordinadas,
9. Realizar operaciones tanto de reporto como reportado”. (5:14)

**b) Operaciones activas**

1. “Otorgar créditos,
2. Realizar descuento de documentos,
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito comerciales y stand by,
4. Conceder anticipos para exportación,
5. Emitir y operar tarjeta de crédito,
6. Realizar arrendamiento financiero,
7. Realizar factoraje,
8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con la Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de La Junta Monetaria.
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior.
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros.
11. Realizar operaciones de reporto como reportador”. (5:14)

**c) Operaciones de confianza**

1. “Cobrar y pagar por cuenta ajena,
2. Recibir depósitos con opción de inversiones financieras,
3. Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena,
4. Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones”. (5:14)

#### **d) Pasivos contingentes**

1. “Otorgar garantías,
2. Prestar avales,
3. Otorgar fianzas,
4. Emitir o confirmar cartas de crédito comerciales y stand by”. (5:14)

#### **e) Servicios**

1. “Actuar como fiduciario,
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos,
3. Apertura de cartas de crédito,
4. Efectuar operaciones de cobranza,
5. Realizar transferencia de fondos,
6. Arrendar cajillas de seguridad.

La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en esta Ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza”. (5:14)

### **1.6.4 Clasificación de los Bancos**

Puede entender analizándola desde dos puntos de vista:

#### **1.6.4.1 Por la conformación de su capital**

Se clasifican así:

- Bancos Estatales
- Bancos Privados

- Bancos Mixtos
- Bancos Extranjeros

#### **1.6.4.1.1 Bancos Estatales**

Son aquellos que pertenecen al Estado y que han sido creados con el fin de cumplir con una función económica o social, para el caso del sistema financiero guatemalteco, se encuentra el Banco Crédito Hipotecario Nacional.

#### **1.6.4.1.2 Bancos Privados**

Son aquellos que se encuentran organizados y administrados por el sector privado, los cuales se constituyen como sociedades anónimas. Éstos a su vez se clasifican en Nacionales y que operan en forma de sociedades anónimas y, Extranjeros, los que operan por medio de sucursales legalmente establecidas en el país.

Las instituciones bancarias autorizadas para operar según publicación de prensa de la Superintendencia de Bancos de Guatemala al 28/02/2010, son los siguientes:

1. El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala
2. Banco Inmobiliario, S. A.
3. Banco de los Trabajadores
4. Banco Industrial, S. A.
5. Banco de Desarrollo Rural, S. A.
6. Banco Internacional, S. A.
7. Banco Reformador, S. A.
8. Citibank, N. A. Suc. Guatemala
9. Primer Banco de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, S. A.
10. Banco Americano, S. A.
11. Banco Promérica, S. A.

12. Banco de Antigua, S. A.
13. Banco de América Central, S. A.
14. Banco Citibank de Guatemala, S. A.
15. Banco Agromercantil de Guatemala, S. A.
16. Banco G&T Continental, S. A.
17. Banco de Crédito, S. A.
18. Banco Azteca de Guatemala, S.A.

#### **1.6.4.1.3 Bancos Mixtos**

Son aquellos cuyo capital está conformado por aportaciones del Estado y del sector privado en forma conjunta, la labor de este tipo de bancos es cumplir con una función social, para el caso del sistema financiero guatemalteco se pueden mencionar a los siguientes bancos:

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

#### **1.6.4.1.4 Bancos Extranjeros**

Son aquellos bancos autorizados para operar en el país mediante agencias o sucursales de bancos constituidos en otros países, al 30 de junio de 2008 según información mensual publicada en la página Web de la Superintendencia de Bancos, en este rubro se incluye al Citibank, N. A., Sucursal Guatemala.

#### **1.6.4.1.5 Por el tipo de operaciones que realizan**

Los bancos son clasificados de la siguiente forma:

- Bancos Comerciales,
- Bancos de Ahorro,

- Bancos Industriales,
- Bancos de Capitalización,
- Bancos Hipotecarios.

#### **1.6.4.1.6 Bancos Comerciales**

Son los que: "aceptan tanto depósitos de demanda (cheques) como depósitos a plazos (ahorros). También ofrecen cuentas negociables de órdenes de retiro (NOW, en sus cifras en inglés Negotiable Order of Withdrawal), las cuales son cuentas de ahorro que ganan intereses y que, a la vez, sirven de cuentas de cheques. Además, actualmente ofrecen cuentas de depósitos del mercado monetario, las que pagan interés a tasas competitivas con otras formas de inversión a corto plazo. Realizan préstamos directamente a los prestatarios o mediante los mercados financieros". (16:34)

"Además de los servicios habituales que ofrecen los bancos, como la posibilidad de abrir una cuenta corriente y tener cheques, también operan con divisas, emiten tarjetas de crédito, disponen de asesores para inversiones y para el pago de impuestos, y ofrecen servicios financieros, como los seguros. Existe una gran concentración en el sector bancario de casi todos los países, por lo que los cuentahabientes encuentran sucursales de su banco en cualquier ciudad del país". (2:34)

#### **1.6.4.1.7 Bancos de Ahorro**

"Son semejantes a los bancos comerciales, excepto que no pueden tener depósitos de demanda (cuentas de cheques). Obtienen fondos de las cuentas de ahorros NOW y de las cuentas de depósitos del mercado monetario. Generalmente, prestan o invierten los fondos a través de los mercados financieros, también se efectúan algunos préstamos hipotecarios para vivienda a personas". (16:34)

#### **1.6.4.1.8 Bancos Industriales**

Esta clasificación de bancos tiene como objetivo principal: "...servir de intermediarios entre inversores y demandantes de fondos a mediano y largo plazo, y a menudo participan en las actividades que quieren realizar estos últimos. Han tenido también una creciente participación en servicios de asesoría para las fusiones y ofertas públicas de adquisición". (2:1)

#### **1.6.4.1.9 Bancos Hipotecarios**

"Es un tipo de intermediario financiero que reúne los fondos de los ahorrantes y los pone a disposición de los demandantes, empresas y los gobiernos.

Obtienen los fondos de la venta de acciones y utilizan las ganancias para adquirir bonos y acciones emitidos por empresas y gobiernos. Cuentan con una cartera de valores diversificada y profesionalmente administrada para lograr un objetivo de inversión específico, como liquidez con alto rendimiento". (13.1)



## **CAPÍTULO II LA AUDITORÍA INTERNA**

### **2.1 DEFINICIONES**

#### **2.1.1 Auditoría Interna**

A continuación se describen algunas definiciones importantes relacionadas con Auditoría Interna.

La Auditoría Interna surge 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 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 económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.

“La Auditoría Interna es un acto de avalúo independiente, dentro de una organización para la revisión de las operaciones contables, financieras y otras como base de un servicio constructivo y protector para la Gerencia. Es un tipo de control que funciona midiendo y valuando la efectividad de otros tipos de control, trata primordialmente de asuntos contables y financieros, pero puede tratar también con prioridad de otros asuntos de naturaleza operante”. (10:80)

La necesidad de la Auditoría Interna es poner de manifiesto qué en una empresa (a medida que ésta aumenta en volumen, extensión geográfica y complejidad) y hacer imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección. Con anterioridad, el control lo ejercía directamente la dirección de la empresa por medio de un permanente contacto con sus mandos intermedios y hasta con los empleados de la empresa. En la gran empresa moderna esta peculiar forma de ejercer el control ya no es posible hoy día.

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos, define la Auditoría Interna como "una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección". Es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles. (15.1)

La Auditoría Interna es una actividad de evacuación permanente e imparcial de todas las operaciones y estructuras de control interno de una entidad, como un servicio de administración. Es el control gerencial que funciona analizando la aplicación de los otros controles y evaluando su efectividad.

"Es la actividad organizada para asegurar a la dirección de la empresa, el cumplimiento de las normas de trabajo y políticas preestablecidas, con el propósito de obtener los beneficios que se derivan de las verificaciones contables y de los análisis económicos y financieros". (21.1)

La Auditoría es una función privativa del Contador Público Colegiado y su ejercicio está sujeto a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aprobadas en los diferentes Congresos Nacionales de la Profesión.

La Auditoría Interna, es una variante especializada de la Auditoría General, aplicada a una determinada entidad y es entendida como la acción para el logro y superación de los objetivos y metas trazadas por la organización.

La Auditoría Interna es una herramienta de gestión que apoya a la alta dirección de la entidad, calificando y evaluando el grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía con que se manejan los recursos institucionales, así como el cumplimiento de las normas legales y los lineamientos de política y planes de acción, evaluando además la eficiencia de los sistemas administrativos y de control, para de esta manera coadyuvar al logro de los propósitos fundamentales de la organización.

La Auditoría Interna, tiene como función fundamental detectar en forma oportuna los errores, irregularidades y desviaciones para evaluarlas y recomendar las medidas correctivas inherentes a cada caso.

“La Auditoría Interna es la que actúa como asesor gerencial en todos los campos de la organización a la que pertenece, basado en los exámenes que realiza para determinar la eficiencia, efectividad y economía con que los entes públicos y privados realizan la ejecución, control e información de las actividades y como producto de lo cual, proporciona recomendaciones para la actualización y mejoramiento de la organización y los sistemas en funcionamiento”. (7:76)

“Auditoría Interna es una actividad independiente, objetiva orientada a dar seguridad y asesoramiento con el objetivo de agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad. Contribuye al alcance de los objetivos de la entidad mediante la aplicación de un enfoque sistemático y disciplinado para la evaluación y mejoramiento de la efectividad del sistema de administración de riesgos, procesos de control y gobernabilidad”. (8:10)

“La Auditoría Interna es una actividad apreciativa que en forma dependiente se desarrolla dentro de una organización, teniendo por objeto la revisión de las operaciones contables y financieras, así como, el control interno de una entidad, como un instrumento de ayuda a la administración.”. (17:16)

Según las normas internacionales de Auditoría, definen a la Auditoría Interna así: “Es una actividad de evaluación establecida dentro de una entidad como un servicio a la entidad. Sus funciones incluyen, entre otras cosas: Examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los sistemas de control, contables e internos.” (19:1)

“Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y

formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia con terceros debido al vínculo laboral con la empresa.” (12:1)

La Auditoría Interna es una función administrativa o asesora más bien que una función operante o directa, por tanto el auditor no ejerce autoridad directa sobre otras personas de la organización.

El auditor interno debe tener libertad para revisar y valorar métodos, planes y procedimientos, pero su revisión y valuación de ninguna manera releva, a otras personas en la organización de las responsabilidades básicas que tienen asignadas.

La Auditoría Interna es realizada por el personal de una empresa específicamente por el departamento de Auditoría Interna, con el objetivo de evaluar el control interno, verificando con ello el cumplimiento de las políticas y normas establecidas para proporcionar seguridad, siendo su fuente principal de información los registros contables de la empresa, de lo cual se determinará la razonabilidad de las cifras expresadas en los estados financieros.

## **2.2 OBJETIVOS**

“Entre los objetivos prioritarios se encuentran los siguientes:

- **De control:** Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y lograr evaluar el comportamiento organizacional en relación con los estándares preestablecidos.
- **De productividad:** Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

- **De organización:** Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- **De servicio:** Representan la forma en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus cuentahabientes.
- **De calidad:** Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos los contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- **De cambio:** La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva la organización.
- **De aprendizaje:** Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- **De toma de decisiones:** Permiten tomar decisiones de acuerdo a los resultados, convirtiéndola en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización”. (21:3)

“El objetivo de la Auditoría Interna es asistir a la administración en el logro de sus metas, generando información relativa a la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la entidad; así como el análisis y evaluación de las áreas que abarca su radio de acción, proporcionando recomendaciones objetivas y prácticas que ayuden al mejoramiento del sistema de control interno”. (17:18)

- **Otros objetivos de la Auditoría Interna**

“Se basan en las políticas establecidas por la administración, proporcionando información acerca de la adecuación y efectividad del sistema de control interno de la empresa y la calidad de su gestión operativa, señalando que la Auditoría Interna no tendrá autoridad y/o responsabilidad sobre las actividades auditadas.

Los objetivos que la Auditoría Interna busca alcanzar son los siguientes:

- a) Examen de las transacciones financieras en su conjunto.
- b) Revisión del reconocimiento contable de cada transacción.
- c) Comparación y evaluación del comportamiento de las actividades a través del tiempo, para estudiar las desviaciones.
- d) Verificar la autenticidad de las operaciones, evaluando el grado de correspondencia entre los resultados y lo programado.
- e) Velar porque exista un estricto cumplimiento a las políticas, planes y procedimientos establecidos por la gerencia.

El alcance de la Auditoría Interna está determinado por el respaldo directivo que se tenga, en la autoridad que se le da para poder intervenir con tal independencia, tanto en el área administrativa, operativa y contable para no tener obstáculos y barreras que impidan su proceder.

Algunos objetivos distintivos de la Auditoría Interna pueden resumirse como sigue:

- Ayudar a la Gerencia a lograr la administración más eficiente de las operaciones de la compañía, estableciendo procedimientos para adherirse a sus planes de operación.
- Determinar la exactitud de los datos contables existentes y la efectividad de los procedimientos internos.

- Revelar y corregir la ineficiencia en las operaciones.
- Recomendar cambios necesarios en las diversas fases de las operaciones.
- Averiguar el grado de protección, clasificación y salvaguarda del activo de la compañía contra pérdidas de cualquier clase de descripción". (10:81).

## **2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA**

La Auditoría Interna, necesita de independencia organizacional, para desarrollar su labor en forma efectiva, debiendo depender de la máxima autoridad de la administración que podrá ser:

- Consejo de administración
- Administrador único
- Junta directiva.

### **2.3.1 Departamento de Auditoría Interna**

#### **2.3.1.1 Administración del departamento de Auditoría Interna.**

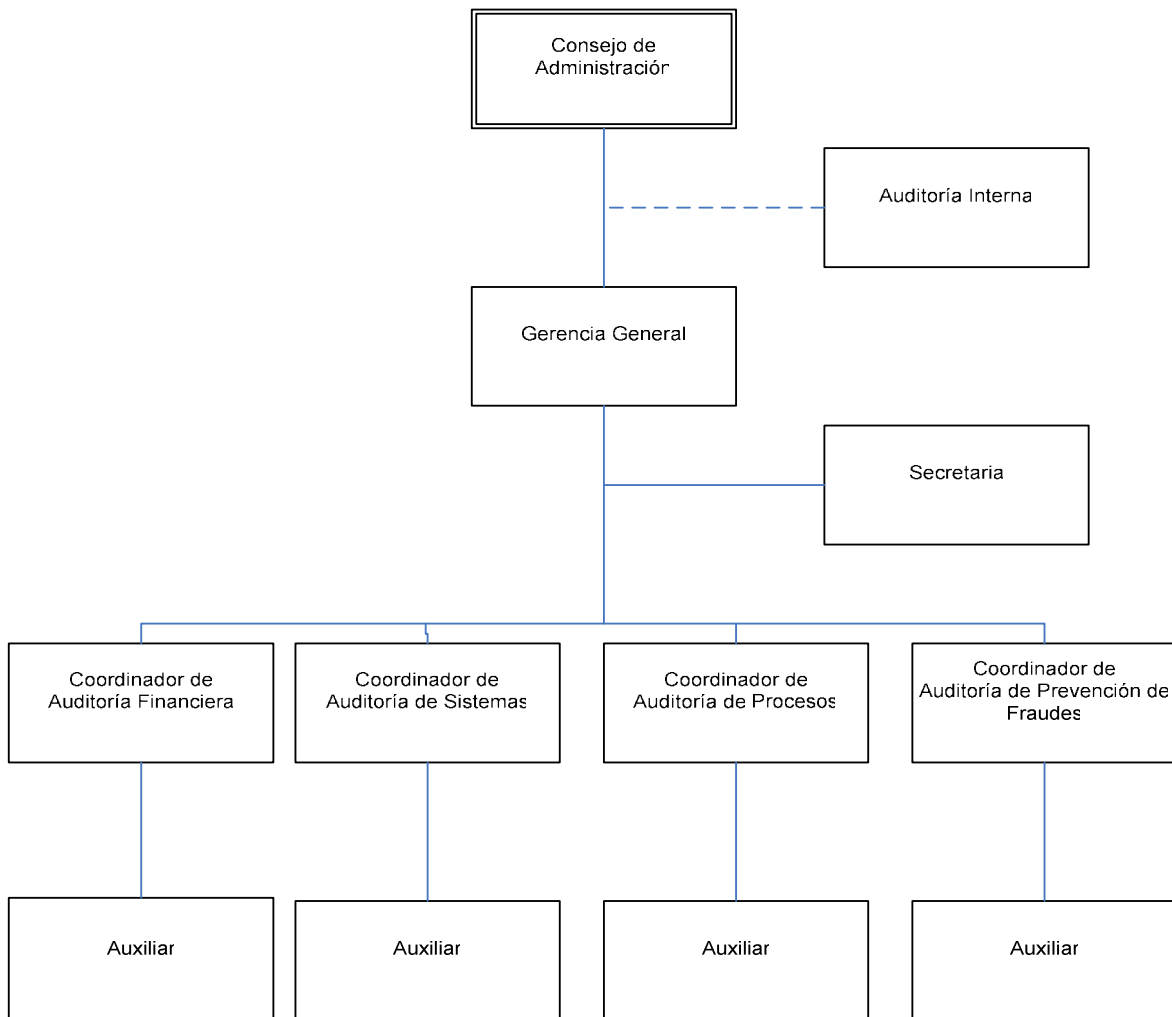
La administración del departamento de Auditoría, debe recaer en una persona conocedora del negocio y que tenga contacto y buenas relaciones con los accionistas o alta dirección de la empresa.

Deberá observar con detenimiento los aspectos siguientes: Personal, conocimiento, capacidad, disciplina y supervisión.

### 2.3.1.2 Procesos de Auditoría Interna.

“Dependiendo el tipo de trabajo que realice la Auditoría Interna, los resultados del proceso de la retroalimentación de información hacia los sistemas integrados que se evalúen, así como de los controles internos a ellos incorporados, con base en los informes contendrán recomendaciones para mejorar las debilidades de control interno y aumentar el grado de efectividad y economía en la ejecución de las operaciones”. (21:10)

### ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA NACIONAL



Fuente: Banco Libertad, S.A.



## **2.4 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA**

Los procedimientos de Auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen, mediante los cuales, el Contador Público Y Auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión.

Debido a que generalmente el Auditor no puede obtener el conocimiento que necesita para sustentar su opinión en una sola prueba, es necesario examinar cada partida o conjunto de hechos, mediante varias técnicas de aplicación simultánea o sucesiva.

“Los procedimientos de Auditoría son el conjunto de técnicas que conforman el examen de una partida, hecho o circunstancia.” (24:20)

Los procedimientos de Auditoría constituyen los pasos detallados y considerados por el auditor durante las tres etapas del proceso de Auditoría. La importancia de los procedimientos en la etapa de ejecución, se basa en que son realizados con base a programas de Auditoría diseñados en la etapa de planificación.

### **2.4.1 Naturaleza de los procedimientos de Auditoría**

Los diferentes sistemas de organización, control, contabilidad y en general los detalles de operación de los negocios, hacen imposible establecer sistemas rígidos de prueba para el examen de los estados financieros. Por esta razón el auditor deberá, aplicando su criterio profesional, decidir cuál técnica o procedimiento de Auditoría o conjunto de ellos, serán aplicables en cada caso para obtener la evidencia que fundamente su opinión objetiva y profesional.

### **2.4.2 Extensión o alcance de los procedimientos de Auditoría**

Dado que las operaciones de las empresas son repetitivas y forman cantidades numerosas de operaciones individuales, generalmente no es posible realizar un

examen detallado de todas las transacciones individuales que forman una partida global. Por esa razón, cuando se llenan los requisitos de multiplicidad de partidas y similitud entre ellas, se recurre al procedimiento de examinar una muestra representativa de las transacciones individuales, para derivar del resultado del examen de tal muestra, una opinión general sobre la partida global. Este procedimiento, no es exclusivo de la Auditoría, sino que tiene aplicación en muchas otras disciplinas. En el campo de la Auditoría se le conoce con el nombre de pruebas selectivas. La relación de las transacciones examinadas respecto del total que forman el universo, es lo que se conoce como extensión o alcance de los procedimientos de Auditoría y su determinación, es uno de los elementos más importantes en la planeación y ejecución de la Auditoría.

#### **2.4.3 Oportunidad de los procedimientos de Auditoría**

La época en que los procedimientos de Auditoría se van a aplicar se le llama oportunidad. No es indispensable y a veces no es conveniente, realizar los procedimientos de Auditoría relativos al examen de los estados financieros, a la fecha del examen de los estados financieros. Algunos procedimientos de Auditoría son más útiles y se aplican mejor en una fecha anterior o posterior.

#### **2.4.4 Técnicas de Auditoría**

“Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Contador Público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional. Entre las técnicas de Auditoría se pueden mencionar las siguientes:

**Estudio general:** Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros y de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinarias.

Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del Contador Público y Auditor, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e

información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial. Por ejemplo, el Auditor puede darse cuenta de las características fundamentales de un saldo, por la simple lectura de la redacción de los asientos contables, evaluando la importancia relativa de los cargos y abonos anotados. En forma semejante, el Auditor podrá observar la existencia de operaciones extraordinarias, mediante la comparación de los estados de resultados del ejercicio anterior y del actual. Esta técnica sirve de orientación para la aplicación de otras técnicas, por lo que generalmente deberá aplicarse antes de cualquier otra. El estudio general, deberá aplicarse con cuidado y diligencia, por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un Auditor con preparación, experiencia y madurez, para asegurar un juicio profesional sólido y amplio.

**Análisis.** Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas. El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

**a) Análisis de saldos:** Existen cuentas en las que los distintos movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos de otros, por ejemplo, en una cuenta de cuentahabientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, etc., son compensaciones totales o parciales de los cargos por ventas. En este caso, el saldo de la cuenta está formado por un neto que representa la diferencia entre las distintas partidas que se registraron en la cuenta. En este caso, se pueden analizar solamente aquellas partidas que forman parte del saldo de la cuenta. El detalle de estas partidas residuales y su clasificación en grupos homogéneos y significativos, es lo que constituye el análisis de saldo.

**b) Análisis de movimientos:** En otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas, por ejemplo, en las cuentas de resultados; y en algunas cuentas de movimientos

compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores, o bien, por razones particulares no convenga hacerlo. En este caso, el análisis de la cuenta debe hacerse por agrupación, conforme a conceptos homogéneos y significativos de los distintos movimientos deudores y acreedores que constituyen el saldo de la cuenta.

**Inspección:** Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. En diversas ocasiones, especialmente por lo que hace a los saldos del activo, los datos de la contabilidad están representados por bienes materiales, títulos de crédito u otra clase de documentos que constituyen la materialización del dato registrado en la contabilidad.

En igual forma, algunas de las operaciones de la empresa o sus condiciones de trabajo, pueden estar amparadas por títulos, documentos o libros especiales, en los cuales, de una manera fehaciente quede la constancia de la operación realizada. En todos estos casos, puede comprobarse la autenticidad del saldo de la cuenta, de la operación realizada o de la circunstancia que se trata de comprobar, mediante el examen físico de los bienes o documentos que amparan el activo o la operación

**Confirmación:** Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y por lo tanto, confirmar de una manera válida. Esta técnica se aplica solicitando a la empresa auditada, que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de diferentes formas:

**Positiva:** Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.

**Negativa:** Se envían datos y se pide contestación, sólo si están inconformes. Generalmente se utiliza para confirmar activo.

**Indirecta ciega o en blanco:** No se envían datos y se solicita información de saldos, movimientos o cualquier otro dato necesario para la Auditoría. Generalmente se utiliza para confirmar pasivo o a instituciones de crédito.

**Investigación:** Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa. Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa. Por ejemplo, el auditor puede formarse una opinión sobre la cobrabilidad de los saldos de deudores, mediante informaciones y comentarios que obtenga de los jefes de los departamentos de crédito y cobranzas de la empresa.

**Declaración:** Manifestación por escrito, con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan.

Aun cuando la declaración es una técnica de auditoría conveniente y necesaria, su validez está limitada por el hecho de ser datos suministrados por personas que participaron en las operaciones realizadas o bien, tuvieron injerencia en la formulación de los estados financieros que se están examinando.

**Certificación:** Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

**Observación:** Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza. Por ejemplo, el auditor puede obtener la convicción de que los inventarios físicos

fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos.

**Cálculo:** Verificación matemática de alguna partida. Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

En la aplicación de la técnica del cálculo, es conveniente seguir un procedimiento diferente al empleado originalmente en la determinación de las partidas. Por ejemplo, el importe de los intereses ganados originalmente calculados sobre la base de cálculos mensuales sobre operaciones individuales, se puede comprobar por un cálculo global aplicando la tasa de interés anual al promedio de las inversiones del periodo". (14:1)

## **2.5 PRUEBAS DE AUDITORÍA**

Pueden utilizarse los siguientes tipos de pruebas para efectuar el examen de Auditoría: procedimientos para lograr entender la estructura de control interno; pruebas de controles, pruebas sustantivas de operaciones, procedimientos analíticos y pruebas de detalles de los saldos.

### **2.5.1 Procedimientos para entender la estructura de control interno:**

El propósito de los procedimientos, es lograr entender y dar evidencias que apoyen el conocimiento adquirido de la estructura del control interno de la empresa. Existen cinco tipos de procedimientos de auditoría que se relacionan con el conocimiento de la estructura de control interno:

- Actualizar y evaluar la experiencia previa de auditor
- Hacer consultas al personal involucrado
- Leer y analizar los manuales de políticas y procedimientos

- Examinar documentos y registros
- Observar las actividades y operaciones relacionadas con el trabajo de Auditoría.

### **2.5.2 Pruebas de control**

Significa: “Pruebas realizadas para obtener evidencia de Auditoría sobre la adecuación del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno”. (22:147)

Las pruebas de controles se realizan para determinar la eficacia tanto de diseño como de las operaciones de los controles internos específicos.

Estos proporcionan evidencia de la existencia de los controles clave y de su aplicación efectiva y uniforme. Los procedimientos de cumplimiento para los controles persiguen:

Asegurar o confirmar la comprensión de los sistemas contables y de control interno.

Corroborar la efectividad y uniformidad de los controles clave durante el periodo en que se pretende confiar en ellos.

Entre los procedimientos de cumplimiento que pueden utilizarse se encuentran:

- Indagación o consultas al personal del cuentahabiente,
- Observación de las actividades relacionadas con el control que se evalúa,
- Inspección,
- Examinar documentos, registros e informes,
- Técnica de datos de prueba,
- Volver a realizar los procedimientos del cuentahabiente.

En este punto es importante mencionar que la realización de pruebas de controles se considera como una continuación de los procedimientos de Auditoría realizados para entender la estructura de control interno. La diferencia principal es que con las pruebas de controles, el objetivo es más específico y las pruebas más amplias.

### **2.5.3 Pruebas sustantivas**

Están diseñadas para probar o verificar si se han cometido errores o irregularidades monetarias; existen tres tipos de pruebas sustantivas: pruebas sustantivas de operaciones, procedimientos analíticos y pruebas de detalles de saldos.

- **Pruebas sustantivas de operaciones:** Hacen énfasis en la verificación de operaciones registradas en los libros; en otras palabras verifican si las operaciones existentes están debidamente registradas en todo el proceso contable, es decir primeramente en el libro diario, luego el mayor, hasta plasmar el saldo en los estados financieros.
- **Procedimientos analíticos:** “Los procedimientos analíticos consisten en el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que son inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de los montos pronosticados”. (21:151)
- **Pruebas de detalles de saldos:** Se enfatizan en la verificación de los saldos finales y estas pruebas incluyen la confirmación de saldos, pruebas de conciliaciones bancarias y toma física de inventarios.

La evidencia obtenida deberá comprobarse en los papeles de trabajo del auditor como justificación y soporte del trabajo efectuado.



## 2.6 PLANEACIÓN DE AUDITORÍA

Debido a la importancia del trabajo de auditoría, éste debe planearse adecuadamente con el fin de que se efectúe en el menor tiempo posible y con el mayor alcance.

“Por lo que se considera que la planificación de la Auditoría Interna constituye el desarrollo de una estrategia para el alcance y la conducción del examen; implica prever los procedimientos de Auditoría que va a emplearse, la extensión y oportunidad en que van a ser aplicados y el personal que debe intervenir en el trabajo”.(21:13)

La planeación de la Auditoría comprende los siguientes aspectos:

- a) Delimitación de los objetivos de la Auditoría.
- b) Delimitación del alcance del trabajo de Auditoría.
- c) Obtención de la información necesaria que se relacione con las actividades y operaciones que se pretenden auditar.
- d) Verificación de los controles que van a ser objeto de evaluación por parte de la Auditoría.
- e) Identificación de las áreas que por su importancia debe hacerse énfasis.
- f) Preparación del programa de Auditoría.
- g) Determinación de la forma, oportunidad y destino de los resultados de la Auditoría.

### 2.6.1 Clases de planificación

- **Planificación técnica:** Conocida como el plan de Auditoría, el cual refleja el ámbito de acción de la entidad de una unidad de Auditoría Interna, orientado por las políticas y el establecimiento de los recursos necesarios que permitan su ejecución en forma eficiente.

- **Planificación administrativa:** “Aquí se fijan los objetivos a ser alcanzados, las prioridades, el tiempo y los recursos que se consideran necesarios para la realización de un examen; se concreta en un plan de acción para decidir de manera anticipada sobre su ejecución y la comunicación de resultados”.(21:17)

## **2.6.2 Responsabilidades en la planificación**

### **a) Del jefe de Auditoría**

- “Formular los programas específicos de Auditoría.
- Autorizar la asignación de trabajos,

### **b) Del Supervisor**

- Asegurar la planificación específica de cada una de las actividades incluidas en el plan anual.
- Asegura que la planificación, considere las actividades, sistemas y controles significativos, que las técnicas y procedimientos seleccionados, permitan obtener la información y evidencia necesaria.
- Asignar los trabajos específicos.

### **c) De los Auditores**

- Comprender los objetivos de la Auditoría y hacer uso de toda su creatividad, de las técnicas y procedimientos, para efectuar una adecuada planificación.
- Fomentar la comprensión de la necesidad de control.

#### **d) De la Entidad**

- Proporcionar los elementos necesarios para la planificación específica”.  
( 21:16)

## **2.7 PROGRAMA DE AUDITORÍA**

### **2.7.1 Definiciones**

“Es el compendio ordenado y clasificado de los procedimientos de Auditoría que se han de utilizar, la extensión y la oportunidad en que han de aplicarse, en el trabajo de Auditoría”. (21:21)

El programa de Auditoría o plan de Auditoría, es el resultado que se desea obtener, la línea de conducta a seguir dentro de los principios y preceptos de la Auditoría.

Un programa de Auditoría, es un procedimiento de revisión lógicamente planeado. Además de servir como una guía lógica de procedimientos durante el curso de una Auditoría, el programa de Auditoría elaborado con anticipación, sirve como una lista de verificación a medida que se desarrolle la Auditoría en sus diversas etapas y a medida que las fases sucesivas del trabajo de Auditoría se terminen.

El programa de Auditoría, envuelve en su elaboración todo lo que será realizado durante el proceso de la Auditoría. Por esta razón tiene un campo de acción que requiere evidentemente una disciplina y capacidad profesional.

El carácter de flexibilidad del programa de Auditoría, aconseja que preferiblemente se elaboren planes o programas de ámbito general, dejándose las particularidades para ser estudiadas en cada oportunidad por los responsables de su ejecución. Junto con cada plan se debe hacer un cronograma de trabajo con el nombre de los responsables de su ejecución.

### **2.7.2 Objetivos**

- Ayuda a desarrollar el trabajo con pasos específicos para alcanzar los objetivos planeados.
- Sirve de guía en la aplicación de los procedimientos de Auditoría y en la obtención de evidencia.
- Asegurar la aplicación de los procedimientos de Auditoría y la obtención de evidencia.

### **2.7.3 Importancia**

- Promueven la aplicación de las técnicas y procedimientos mínimos necesarios.
- Permiten controlar las actividades y establecen las responsabilidades.
- Constituyen una metodología para la aplicación de las técnicas y los procedimientos de Auditoría.
- Orientan al auditor para obtener evidencia suficiente, competente y pertinente.

Entre las características que debe tener el programa de Auditoría, se encuentran las siguientes:

- a) Debe ser sencillo y comprensivo.
- b) Debe ser elaborado tomando en cuenta los procedimientos que se utilizarán de acuerdo al tipo de empresa a examinar.
- c) El programa debe estar encaminado a alcanzar el objetivo principal.
- d) Debe desecharse los procedimientos excesivos o de repetición.
- e) El programa debe permitir al auditor examinar, analizar, investigar obtener evidencias, para luego poder recomendar.
- f) El programa debe ser elaborado en forma actualizada y con amplio sentido crítico de parte del Auditor.

Existen varias formas y modalidades de un programa de Auditoría, desde el punto de vista del grado de detalle a que llegue, se les clasifica en programas generales y programas detallados

- a) **Programas generales:** Son aquellos que se limitan a un enunciado genérico de las técnicas a aplicarse, con indicación de los objetivos a alcanzarse, y son generalmente destinados a uso de los coordinadores de los equipos de Auditoría.
  
- b) **Programas detallados:** son aquellos en los cuales se describen con mayor minuciosidad la forma práctica de aplicar los procedimientos y técnicas de Auditoría, y se destinan generalmente al uso de los integrantes del equipo de Auditoría.

Es la experiencia del Auditor, que va dando las pautas y aspectos necesarios e importantes a ser tomados en el programa de Auditoría que elabora para poder realizar un trabajo planificado.

Un programa de Auditoría bien elaborado, ofrece las siguientes ventajas:

- a) Fija la responsabilidad por cada procedimiento establecido.
- b) Efectúa una adecuada distribución del trabajo entre los componentes del equipo de Auditoría y una permanente coordinación de labores entre los mismos.
- c) Establece una rutina de trabajo económico y eficiente.
- d) Ayuda a evitar la omisión de procedimientos necesarios.
- e) Sirve como un historial del trabajo efectuado y como una guía para futuros trabajos.
- f) Facilita la revisión del trabajo por un supervisor o coordinador.
- g) Proporciona las pruebas que demuestren que el trabajo fue efectivamente realizado cuando era necesario.

## **2.7.4 Responsabilidades de su elaboración**

### **a) Del Supervisor**

“Conjuntamente con el auditor encargado del trabajo, son responsables de:

- Preparar el programa de Auditoría, para obtener evidencia.
- Controlar el programa de Auditoría para realizar los cambios y ajustes de acuerdo de las circunstancias.

### **b) De los Auditores**

- Participar en la elaboración de los programas de Auditoría con base en los lineamientos establecidos.
- Ejecutar el trabajo y obtener la evidencia ajustándose al programa de Auditoría aprobado.
- Verificar el informe sobre el avance del programa de Auditoría y de cualquier situación inesperada o premisa desconocida.
- Cuidar que los programas de Auditoría, estén debidamente resguardados con la confidencialidad que éstos requieran.

### **c) De la Entidad Examinada**

- Proporcionar todas las facilidades, la información y aclaración que los auditores requieran para la elaboración y aplicación de los programas de Auditoría”.(21:25)

Por lo que se considera que cada Auditoría debe realizarse con base a un programa que mantenga relación con los objetivos de la institución y los objetivos específicos del trabajo a desarrollar para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la administración.

## **2.7.5 Papeles De Trabajo**

### **2.7.5.1 Definición**

Los papeles de trabajo son un conjunto de cédulas y documentos en los cuales el auditor registra los datos e información obtenida, así como las conclusiones y resultados de las pruebas realizadas a las evidencias disponibles durante el examen.

### **2.7.5.2 Objetivos**

- Registrar los resultados de las pruebas aplicadas y las evidencias sobre los hallazgos de Auditoría.
- Respalda el contenido del informe de Auditoría.
- Recopilar el resultado de las evaluaciones del ambiente y su estructura de control interno.
- Servir como soporte del informe de Auditoría en procesos judiciales, patrimoniales y administrativos.
- Constituir una fuente permanente de información y consulta.
- Servir de referencia en la planificación del trabajo de los auditores externos.
- Ser un medio para mejorar la calidad de la labor de Auditoría.

### **2.7.5.3 Importancia**

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 constituye la prueba del trabajo realizado y el soporte del contenido del informe de Auditoría.

#### **2.7.5.4 Responsabilidades**

##### **a) De los Auditores**

- “Son los responsables por la elaboración de los papeles de trabajo, para su control deben aplicar lo siguiente:
- Durante el desarrollo del trabajo, la responsabilidad recae en todos los miembros del equipo.
- Deben cuidar que los papeles de trabajo, se presenten ordenados y resguardados adecuadamente.
- El auditor es responsable de la veracidad de los datos y comentarios que en ellos incluyan.
- El supervisor es responsable de que la información constituya evidencia suficiente, competente y pertinente con relación al hecho examinado.

##### **b) De la institución auditada**

- La Auditoría Interna es responsable de proporcionar los elementos y el aspecto físico adecuados, para que se creen los archivos, los procesos y el ambiente de control de la información”. (21.31)

#### **2.8 EXAMEN Y EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

“Cuando el auditor interno ejecuta sus operaciones de examen, tiene los siguientes objetivos:

- La comprobación de la exactitud de los datos contabilizados y
- La valuación de los procedimientos operativos, financieros y contables.

El primer objetivo, la comprobación de la exactitud de los datos contabilizados, es también uno de los objetivos del Contador Público y Auditor y los procedimientos



que sigue el Auditor Interno no difieren de los que sigue el contador independiente. Con objeto de alcanzar este objetivo, el programa de Auditoría Interna debe planearse considerando las tres fases siguientes:

- Responsabilidad: Dársela a la persona apropiada para que proporcione datos y análisis.
- Rendición de cuentas: Invocación del principio de orden y cumplimiento.
- La difusión de informes.

El segundo objetivo, la valuación de los procedimientos operativos, financieros y contables, debe medirse en función de resultados obtenidos en el primer objetivo". (10:83)

Al obtener la información necesaria relacionada con el trabajo de Auditoría, ésta debe ser analizada, interpretada y documentada con el propósito de apoyar los resultados obtenidos del examen de Auditoría.

La información obtenida debe relacionarse con todos los asuntos relevantes relacionados con los objetivos y el alcance de la Auditoría, en este sentido debe entenderse claramente el propósito del trabajo de Auditoría para evitar esfuerzos innecesarios.

Al obtenerse la información, ésta debe ser suficiente, competente, relevante para que respalde completamente los hallazgos del trabajo de Auditoría.

La suficiencia de la información significa que debe estar basada en hechos reales y la misma debe ser adecuada y convincente para apoyar el examen realizado.

La competencia de la información se mide de acuerdo con su confiabilidad, en otras palabras la información competente da la certeza al hallazgo de Auditoría.

Los papeles de trabajo que documentan el trabajo de Auditoría necesariamente deben registrar la información obtenida y el análisis realizado, debiendo apoyar los hallazgos de Auditoría y las recomendaciones. Adicionalmente deben servir de guía y fuente de consulta en Auditorías Recurrentes. (Guía 2 Auditoría Interna)

## **2.9 COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

La comunicación de los resultados de la evaluación de Auditoría se plasma en un informe de Auditoría, que por lo regular se redacta en borrador y luego de discutir las conclusiones y recomendaciones con la administración de la entidad, se emite el informe final.

Su contenido debe enfocarse a mostrar objetivamente, en su caso los problemas detectados en relación a la eficiencia operativa de la empresa con los controles establecidos, lo que coincide fundamentalmente con la finalidad del examen realizado.

Los informes presentan el propósito que persigue el trabajo de Auditoría, así como, el alcance del trabajo, los resultados obtenidos en el examen efectuado, las conclusiones a las que se ha llegado y cuando se considere oportuno la opinión del auditor.

El informe de Auditoría debe dirigirse a los accionistas, al consejo de administración o a la autoridad máxima de la empresa, en el cual se da a conocer una opinión acerca de las manifestaciones de la Gerencia.

## **2.10 SEGUIMIENTO**

El seguimiento se aplica para cerciorarse que se han tomado las medidas apropiadas para subsanar las debilidades del control interno o bien para

determinar que se han efectuados las correcciones recomendadas en el informe de Auditoría Interna.

La Auditoría Interna debe determinar si las medidas correctivas tomadas logran los resultados deseados, o si la Gerencia o el Consejo de Administración asumieron la responsabilidad de no tomar ninguna medida correctiva sobre los hallazgos reportados. (Guía de Auditoría Interna 2).

## **2.11 AUDITORÍA DE SISTEMAS**

A continuación se presentan algunos aspectos relacionados con Auditoría de Sistemas.

“La palabra Auditoría viene del latín Auditorius y de ésta proviene Auditor, que tiene la virtud de oír y revisar cuentas, pero debe estar encaminado a un objetivo específico que es el de evaluar la eficiencia y eficacia con que se está operando para que, por medio del señalamiento de cursos alternativos de acción, se tomen decisiones que permitan corregir los errores, en caso de que existan, o bien mejorar la forma de actuación”.(11:3)

Auditoría de Sistemas es la verificación de controles en el procesamiento de la información, desarrollo de sistemas e instalación con el objetivo de evaluar su efectividad y presentar recomendaciones a la Gerencia.

Es el examen o revisión de carácter objetivo (independiente), crítico (evidencia), sistemático (normas), selectivo (muestras) de las políticas, normas, prácticas, funciones, procesos, procedimientos e informes relacionados con los sistemas de información computarizados, con el fin de emitir una opinión profesional (imparcial) con respecto a:

- Eficiencia en el uso de los recursos informáticos,
- Validez de la información,

- Efectividad de los controles establecidos,

El Auditor de Sistemas debe evaluar los riesgos globales y luego desarrollar un programa de Auditoría que consta de objetivos de control y procedimientos de Auditoría que deben satisfacer esos objetivos.

El proceso de Auditoría, exige que el Auditor de Sistemas reúna evidencia, evalúe fortalezas y debilidades de los controles existentes basado en la información recopilada, y que prepare un informe de Auditoría que presente esos temas en forma objetiva a la Gerencia General. Asimismo, la Gerencia de Auditoría debe garantizar una disponibilidad y asignación adecuada de recursos para realizar el trabajo de Auditoría además de las revisiones de seguimiento sobre las acciones correctivas emprendidas por la Gerencia General.

### **2.11.1 Objetivos generales de una Auditoría de Sistemas**

- “Buscar una mejor relación costo-beneficio de los sistemas automáticos o computarizados diseñados e implantados por el procesamiento automático de datos.
  - Incrementar la satisfacción de los usuarios de los sistemas computarizados.
  - Asegurar una mayor integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información mediante la recomendación de seguridades y controles.
  - Conocer la situación actual del área informática y las actividades y esfuerzos necesarios para lograr los objetivos propuestos.
  - Apoyo de función informática a las metas y objetivos de la organización.
  - Seguridad, utilidad, confianza, privacidad y disponibilidad en el ambiente informático.
  - Minimizar existencias de riesgos en el uso de Tecnología de Información.
  - Capacitación y educación sobre controles en los Sistemas de Información”.
- (11:7)

### **2.11.2 Planificación de la Auditoría de Sistemas**

Una planificación adecuada es el primer paso necesario para realizar Auditorías de sistema eficaces, el Auditor de Sistemas debe comprender el ambiente del negocio en el que se ha de realizar la Auditoría así como los riesgos del negocio y control asociado. A continuación se menciona algunas de las áreas que deben ser cubiertas durante la planificación de la Auditoría.

#### **a). Comprensión del negocio y de su ambiente:**

Al realizar la planificación el Auditor de Sistemas debe tener una comprensión suficiente del ambiente total que se revisa, debe incluir una comprensión general de las diversas prácticas comerciales y funciones relacionadas con el tema de la Auditoría, así como los tipos de sistemas que se utilizan.

El Auditor de Sistemas, también debe comprender el ambiente normativo en el que opera el negocio. Por ejemplo, a un banco se le exigirá requisitos de integridad de sistemas de información y de control que no están presentes en una empresa manufacturera.

Los pasos que puede llevar a cabo un Auditor de Sistemas para obtener una comprensión del negocio son:

- Conocer las áreas, control interno para determinar las limitaciones y áreas de riesgo.
- Lectura de material sobre antecedentes que incluyan publicaciones, memorias e informes financieros.
- Entrevistas a gerentes claves para comprender los temas esenciales.
- Conocer los informes sobre normas o reglamentos internos.
- Revisión de planes estratégicos de mediano y largo plazo.
- Conocer los informes de Auditorías.

## **b). Riesgo y materialidad de Auditoría:**

Se puede definir los riesgos de Auditoría, como aquellos riesgos de que la información pueda tener errores materiales o que el Auditor de Sistemas no pueda detectar un error que ha ocurrido.

Los riesgos en Auditoría pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Riesgo inherente:** Cuando un error no se puede evitar que suceda porque no existen controles compensatorios relacionados que se puedan establecer.
- **Riesgo de control:** Cuando un error no puede ser evitado o detectado en forma oportuna por el sistema de control interno.
- **Riesgo de detección:** Es el riesgo de que el auditor realice pruebas exitosas a partir de un procedimiento inadecuado.

El Auditor puede llegar a la conclusión de que no existen errores materiales cuando en realidad los hay.

La palabra "material" utilizada con cada uno de estos componentes o riesgos, se refiere a un error que debe considerarse significativo, cuando se lleva a cabo una Auditoría.

En una Auditoría de Sistemas, la definición de riesgos materiales depende del tamaño o importancia del ente auditado.

El Auditor de Sistemas debe tener una buena comprensión de estos riesgos de Auditoría al planificar.

Una Auditoría detecta cada uno de los potenciales errores en un universo, pero no en el tamaño de la muestra, o si utiliza procedimientos estadísticos adecuados se llega a minimizar la probabilidad del riesgo de detección, de manera similar al evaluar los controles internos, el Auditor de Sistemas debe percibir que en un

sistema dado se puede detectar un error mínimo, pero ese error combinado con otros, puede convertirse en un error material para todo el sistema.

La materialidad en la Auditoría de Sistemas debe ser considerada en términos del impacto potencial total, para el ente en lugar de alguna medida basado en lo monetario.

**c). Técnicas de evaluación de riesgos:**

Al determinar qué áreas de una Institución Bancaria debe auditarse, el Auditor de Sistemas puede enfrentarse ante una gran variedad de procesos, por lo que debe determinar cuales son de alto riesgo, para poder evaluar.

Existen cuatro motivos por los que se utiliza la evaluación de riesgos, estos son:

- Permitir que la gerencia asigne recursos necesarios para la Auditoría.
- Garantizar que se ha obtenido la información pertinente de todos los niveles gerenciales, y garantiza que las actividades de la función de Auditoría se dirigen correctamente a las áreas de alto riesgo y constituyen un valor agregado para la gerencia.
- Constituir la base para la organización de la Auditoría a fin de administrar eficazmente dicho departamento.
- Proveer un resumen que describa cómo el tema individual de Auditoría se relaciona con la organización global de la empresa así como los planes del negocio.

**d). Objetivos de controles y objetivos de Auditoría:**

El objetivo de un control, es anular riesgos siguiendo alguna metodología, el objetivo de Auditoría es verificar la existencia de estos controles y que estén funcionando de manera eficaz, respetando las políticas y los objetivos de la empresa.

Así pues tenemos por ejemplo como objetivos de Auditoría de sistemas los siguientes:

- La información de los sistemas deberá estar resguardada, de acceso incorrecto y se debe mantener actualizada.
- Cada una de las transacciones que ocurren en los sistemas es autorizada y es ingresada una sola vez.
- Los cambios a los programas deben ser debidamente aprobados y probados.

**e). Procedimientos de Auditoría de Sistemas:**

Algunos ejemplos de procedimientos de Auditoría son:

- Revisión de la documentación e identificación de los controles existentes.
- Entrevistas con los especialistas técnicos a fin de conocer las técnicas y controles aplicados.
- Utilización de software de manejo de base de datos para examinar el contenido de los archivos de datos.
- Técnicas de diagramas de flujo para documentar aplicaciones automatizadas.

**2.11.3 Desarrollo del programa de Auditoría**

Un Programa de Auditoría, es un conjunto documentado de procedimientos diseñados para alcanzar los objetivos de Auditoría planificados.

El esquema típico de un programa de Auditoría incluye lo siguiente:

**a). Trabajo de Auditoría a realizar:** Donde se identifica el área a ser auditada.

**b). Objetivos de Auditoría:** Donde se indica el propósito del trabajo de Auditoría a realizar.



**c). Alcances de Auditoría:** Aquí se identifica los sistemas específicos o unidades de organización que se han de incluir en la revisión en un período de tiempo determinado.

**d). Planificación previa:** Donde se identifica los recursos y destrezas que se necesitan para realizar el trabajo; así como, las fuentes de información para pruebas o revisión y lugares físicos o instalaciones donde se va auditar.

**e). Procedimientos de Auditoría para:**

- Recopilación de datos.
- Identificación de lista de personas a entrevistar.
- Identificación y selección del enfoque del trabajo.
- Identificación y obtención de políticas, normas y procedimientos.
- Desarrollo de herramientas y metodología para probar y verificar los controles existentes.
- Procedimientos para evaluar resultados de las pruebas y revisiones.
- Procedimientos de comunicación con la gerencia.
- Procedimientos de seguimiento.

El programa de Auditoría se convierte también, en una guía para documentar los diversos pasos de Auditoría y para señalar la ubicación del material de evidencia.

Los procedimientos involucran pruebas de cumplimiento o pruebas sustantivas, las de cumplimiento se hacen para verificar que los controles funcionan de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos y las pruebas sustantivas verifican, si los controles establecidos por las políticas o procedimientos son eficaces.

#### **2.11.4 Asignación de Recursos de Auditoría**

La asignación de recursos para el trabajo de Auditoría debe considerar las técnicas de administración de proyectos, las cuales tienen los siguientes pasos básicos:

- **Desarrollar un plan detallado:** El plan debe precisar los pasos a seguir para cada tarea y estimar de manera realista, el tiempo teniendo en cuenta el personal disponible.
- **Contrastar la actividad actual con la actividad planificada en el proyecto:** debe existir algún mecanismo que permita comparar el progreso real con lo planificado, generalmente se utilizan las hojas de control de tiempo.
- **Ajustar el plan y tomar las acciones correctivas:** Si al comparar el avance con lo proyectado se determina avances o retrasos, se debe reasignar tareas, el control se puede llevar en un diagrama de Gantt, asimismo por medio de hojas de control de tiempo.

Los recursos deben comprender las habilidades con las que cuenta el grupo de trabajo de Auditoría, capacidades y experiencias que este grupo tenga.

#### **2.11.5 Recopilación de evidencias**

La recopilación de material de evidencia, es un paso clave en el proceso de la Auditoría, el Auditor de Sistemas debe tener conocimiento de cómo puede recopilar la evidencia examinada.

Algunas formas son las siguientes:

- Revisión de las estructuras organizacionales de sistemas de información.
- Revisión de documentos que inician el desarrollo del sistema, especificaciones de diseño funcional, historia de cambios a programas, manuales de usuario, especificaciones de bases de datos, arquitectura de archivos de datos, listados de programas y otros, estos no necesariamente se encontrarán en documentos, sino en medios magnéticos para lo cual el auditor deberá conocer las formas de recopilarlos, mediante el uso del computador.
- Entrevistas con el personal apropiado.

- Observación de operaciones y actuación de empleados, esta es una técnica importante para varios tipos de revisiones, para esto se debe documentar con el suficiente grado de detalle como para presentarlo como evidencia de Auditoría.
- Auto documentación, es decir el Auditor puede preparar narrativas con base a su observación, flujogramas, cuestionarios de entrevistas realizados. Aplicación de técnicas de muestreo para saber cuándo aplicar un tipo adecuado de pruebas (de cumplimiento o sustantivas) por muestras.
- Utilización de técnicas de Auditoría asistida por computador, consiste en el uso de software, especializado o utilitario.

#### **2.11.6 Evaluación de fortalezas y debilidades de Auditoría**

Luego de desarrollar el programa de Auditoría y recopilar evidencia de Auditoría, el siguiente paso es evaluar la información recopilada con la finalidad de desarrollar una opinión.

Para esto, generalmente se utiliza una matriz de control con la que se evaluará el nivel de los controles identificados, esta matriz tiene sobre el eje vertical los tipos de errores que pueden presentarse en el área y eje en el horizontal los controles conocidos para detectar o corregir los errores, luego se establece un puntaje (puede ser de 1 a 10 ó 0 a 20, la idea es que cuantifique calidad) para cada correspondencia, una vez completada, la matriz muestra las áreas en que los controles no existen o son débiles, obviamente el Auditor debe tener el suficiente criterio para juzgar, cuando no lo hay sí es necesario el control.

En esta parte de evaluación de debilidades y fortalezas también se debe elegir o determinar la materialidad de las observaciones o hallazgos de Auditoría.

El Auditor de Sistemas debe juzgar cuáles observaciones son materiales a diversos niveles de la gerencia y se debe informar de acuerdo a ello.

### **2.11.7 Informe de Auditoría**

Los Informes de Auditoría, es el producto final del trabajo del Auditor de Sistemas, este informe es utilizado para indicar las observaciones y recomendaciones a la Gerencia, no existe un formato específico para un informe de Auditoría de Sistemas de Información, pero generalmente tiene la siguiente estructura o contenido:

- Introducción al informe, donde se expresará los objetivos de la Auditoría, el período o alcance cubierto por la misma, y una expresión general sobre la naturaleza o extensión de los procedimientos de Auditoría realizados.
- Hallazgos y debilidades del control interno y recomendaciones de Auditoría.
- Respuestas de la Gerencia a las observaciones con respecto a las acciones correctivas.
- Conclusión global del Auditor expresando una opinión sobre los controles y procedimientos revisados.

### **2.11.8 Seguimiento de las observaciones de Auditoría**

El trabajo de Auditoría es un proceso continuo, se debe entender que no serviría de nada el trabajo de Auditoría, si no se comprueba que las acciones correctivas tomadas por la gerencia, se están realizando, para esto se debe tener un programa de seguimiento, la oportunidad de seguimiento dependerá del carácter crítico de las observaciones de Auditoría. El nivel de revisión de seguimiento del Auditor de Sistemas dependerá de diversos factores, en algunos casos el Auditor de Sistemas tal vez sólo necesite inquirir sobre la situación actual, en otros casos tendrá que hacer una revisión más técnica del sistema.

## CAPÍTULO III

### FRAUDES EN LAS OPERACIONES DE PAGO DE CHEQUES PROPIOS Y RETIROS DE AHORRO EN UNA INSTITUCIÓN BANCARIA NACIONAL

#### 3.1 DEFINICIONES

##### 3.1.1 Fraude

A continuación se presentan definiciones importantes relacionadas con el término Fraude.

- a) Es una acción que implica estafa, robo de dinero, valores, bienes, artículos de valor, mercaderías entre otras, generalmente se trata de acciones internas o externas realizadas en contra de una empresa.
- b) Es una acción tendiente a alcanzar un lucro u obtener una cosa a través del engaño o del aprovechamiento de un error.
- c) “Es un engaño hacia un tercero, abuso de confianza, dolo, simulación”, según la NIA 240 el término fraude, se refiere al acto intencional de la Administración, personal o terceros, que da como resultado una representación equivocada de los estados financieros, pudiendo implicar:
  - Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
  - Supresión u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos.
  - Registro de transacciones sin sustancia o documentos de respaldo.
  - Aplicación incorrecta de políticas contables.

El fraude es una impostura o ardid de mala fe. Aplicado a la contabilidad, el fraude consiste en cualquier acto u omisión de naturaleza dolosa y por tanto de mala fe o negligencia grave, consiste en despojar de lo que por derecho le pertenece, sin su consentimiento o conocimiento, o en exponer erróneamente una situación, bien sea deliberadamente o por negligencia grave”. (10:90)

### **3.1.2 Formas y métodos de fraude**

Formas y métodos de fraude que usa el delincuente.

- En forma solitaria a través de una persona.
- Con participación de personal de la entidad.
- Sucesivas acciones simultáneas para montos poco significativos, o una acción por monto significativo para la entidad.
- A través de medios físicos, magnéticos u otros.

### **3.2 Fraude Bancario**

Es la acción premeditada en perjuicio económico de un banco o sus cuentahabientes, ya sea por personas ajenas o personal de los bancos, aprovechando la confianza mediante engaño, falsificación de documentos, firmas, robo de documentos de identidad, cheques, libretas de ahorro, con el propósito de obtener efectivo para uso personal involucrando las operaciones de efectivo que se desarrollan en el Departamento de Caja ó en la agencias de un banco.

Entre los fraudes que actualmente se presentan en las instituciones bancarias se mencionan los siguientes:

- a. Fraude genérico,
- b. Fraude con medio de tarjetas de débito o de crédito falsas,
- c. Fraude por medio de cheques alterados,
- d. Cheques originales obtenidos de forma ilícita,
- e. Los accesos indebidos a los sistemas informáticos de las Instituciones Bancarias, con la finalidad de realizar transferencias ilegales de recursos.

El fraude bancario, busca un beneficio personal mal habido a base del engaño, utilizando a la entidad, el cual se divide en dos tipos:

### **3.2.1 Fraude interno**

Es aquel que es organizado por una o varias personas que laboran en la Institución, con el fin de obtener un beneficio propio.

Son actos destinados a evadir los procesos y políticas administrativas establecidas por la Institución, involucrando los productos o servicios que ofrece dicha Institución.

A continuación se indica las operaciones en que se presenta fraude bancario.

#### **3.2.1.1 Retiros de ahorro sin libreta:**

Consiste en que el receptor-pagador no revisa el saldo de la cuenta por no tener a la vista la libreta de ahorro, solicitando únicamente el aval del jefe de caja ó de agencia para realizar la operación. Si un receptor-pagador conoce la contraseña y observa movimiento significativo en algunas cuentas, puede operarles un retiro sin el documento de retiro confiado en que el cuentahabiente no se percatará del retiro efectuado.

#### **3.2.1.2 Retiros de ahorro en cuentas con poco movimiento:**

Un receptor-pagador puede establecer qué cuentas tienen poco movimiento, o caso contrario, qué cuentahabientes visitan con más frecuencia la agencia para realizar retiros de efectivo significativos con el propósito de apropiarse de efectivo, sin embargo, al enterarse del reclamo del cuentahabiente el receptor-pagador registrará de inmediato la nota de crédito correspondiente, en este caso se realiza la operación con la complicidad de más de un empleado del banco.

#### **3.2.1.3 Depósitos y retiros realizados el mismo día y en la misma cuenta:**

El receptor-pagador realiza retiros, al inicio de jornada por cierta cantidad de dinero de su caja, para uso personal y al final de la jornada registra el depósito

con el dinero nuevamente en su poder para evitar descuadre al final de la jornada y evitar sospechas de su jefe inmediato.

#### **3.2.1.4 Depósitos en efectivo y posteriormente reversados:**

Esta operación se origina luego que el receptor-pagador ha operado y certificado el depósito realizado por el cuentahabiente, para posteriormente reversar la operación en la cuenta y apropiarse del efectivo recibido en depósito.

#### **3.2.1.5 Reversión de depósitos en efectivo y posterior operación en cuentas de empleados:**

Situación similar se da en el caso anterior descrito, con la diferencia que luego de la reversión, el receptor-pagador opera en una de sus cuentas el valor del depósito, o en una de las cuentas de un empleado involucrado, para uso personal.

#### **3.2.1.6 Depósitos por montos menores constantes en cuentas de empleados:**

Se puede presentar que el jefe o empleados de caja cobren cantidades o tasas de interés más altas de las autorizadas por servicios prestados, generando excedentes que deposita en su cuenta, en esta situación se puede mencionar el sobregiro por medio del cual la persona cobra una cantidad más alta y prolonga la fecha de pago del sobregiro para que este no coincida con el depósito a su cuenta personal, por lo que el pago deberá ser en efectivo y quedará como otra operación en la agencia el excedente realizado por el cuentahabiente.

También se presentan sobrantes de efectivo, cuando el receptor-pagador realiza el cuadro de caja al final de la jornada, lo cual no es reportado al jefe inmediato, tomándolo para uso personal.

#### **3.2.1.7 Notas de crédito o depósitos a cuentas de empleados:**

Se pueden presentar aplicación de notas de crédito a cuentas de empleados por motivos ficticios con el objetivo de tener disponible cierta cantidad de dinero para uso personal, como también los receptores-pagadores pueden depositar efectivo a



cuenta de otro receptor para luego solicitarle que lo retire y le entregue el efectivo sin conocer el origen del efectivo ya que puede ser dinero de la entidad, de lo cual hará uso para gastos personales.

#### **3.2.1.8 Consultas de saldos a cuentas de depósitos monetarios y de ahorros:**

En este caso, cada uno de los empleados del departamento de caja y de agencias, tienen diferentes accesos de acuerdo al tipo de funciones asignadas, por lo que el receptor-pagador es uno de los que no cuenta con dicha consulta; sin embargo, al conocer la contraseña de ingreso de un empleado que tiene acceso a consultas de saldos, o bien, que el empleado que tiene acceso por realizar otra actividad, deja el usuario ingresado, el receptor-pagador utilizará, para verificar cuentas con saldos atractivos o cuentas que tiene conocimiento que no presenta muchos movimientos, para que la cuenta consultada sea objeto de fraude.

### **3.2.2 Fraude externo**

Este tipo de fraude es ocasionado por personas ajenas a las Instituciones Bancarias y que cometen fraudes en contra de los intereses de los depositantes.

Los fraudes conocidos como externos, son aquellos que se efectúan por una o varias personas para obtener un beneficio, utilizando las Instituciones Bancarias para dicho objetivo.

A continuación se mencionan las formas de fraude externo que se dan en una Institución Bancaria.

#### **3.2.2.1 Retiro de ahorro en cuenta de un cuentahabiente ya fallecido:**

El empleado que tenga acceso a consultar información de cuentahabientes, o por fuentes cercanas puede realizar retiros de ahorro, sin libreta, falsificando la firma del cuentahabiente, ya que el proceso que realizarán los familiares al enterarse

que el fallecido tiene cuenta en el banco, les llevará cierto tiempo para retirar los fondos.

#### **3.2.2.2 Robo de libretas de ahorro a cuentahabientes:**

Cuando alguien roba una libreta de ahorros e incluso roba o falsifica el documento de identificación del titular, puede realizar retiros de ahorro por cantidades bajas para no causar sospecha, también puede realizar las transacciones por medio de autobancos con el propósito de no levantar sospechas o evitar identificarse físicamente a través de cámaras o por si el número de cédula no fuera acorde a la edad del supuesto cuentahabiente, burlando de esa manera al personal de la agencia bancaria, otro tipo de estas operaciones es por medio de impresiones de estos documentos con características similares, datos que tienen que ser verificados en el instante sin perjudicar o atrasar el servicio.

#### **3.2.2.3 Apertura de cuentas con documentación falsa.**

Este medio es uno de los principales fraudes que se cometen en las Instituciones Bancarias, ya que al aperturar cuentas de depósitos monetarios y de ahorro se presenta documentación e información falsa, por lo que la administración deberá contar con personal encargado de verificar los documentos de identidad en los registros municipales, confirmar la dirección del cuentahabiente solicitando recibo o factura de agua, luz o teléfono, confirmación de referencias laborales, personales y comerciales.

#### **3.2.2.4 Cheques alterados:**

Modalidad que utiliza un delincuente para modificar los datos con que fue emitido el cheque originalmente. Con relación a este tipo de fraude el Código de Comercio indica en el artículo 515 que el librador del cheque no puede objetar a un banco el pago del mismo ya sea porque la firma haya sido falsificada o por alteración de la cantidad con que se expidió, si el librador, representantes o empleados por su culpa dieron lugar a ello, actualmente las Instituciones Bancarias cuentan con medidas de seguridad para el pago de cheques, entre ellas confirmación de

cheque con el cuentahabiente, la emisión, confirma en el sistema, la autorización de la emisión de la chequera y códigos de seguridad asignado.

#### **3.2.2.5 Pagos de cheques por montos mayores:**

Para este tipo de operación los Bancos del Sistema establecen confirmación para el pago de cheques, considerando para el caso la ubicación de la agencia, para lo cual realizará llamada telefónica al cuentahabiente para confirmar la emisión del cheque que presentan para el cobro. En la actualidad hay personas que intervienen las líneas telefónicas para hacerse pasar por el cuentahabiente quienes autorizan el pago, pasando desapercibida dicha operación hasta que el cuentahabiente presenta reclamo para que le devuelvan el valor del cheque pagado por no haber autorizado el pago.

#### **3.2.2.6 Pagos de cheques con formas falsificadas:**

Dentro de las Instituciones Bancarias existen personas que tienen acceso a las firmas registradas por los cuentahabientes, sin embargo al utilizarse de forma inadecuada dicha información, el empleado involucrado en fraudes proporcionará a personas ajenas del banco dicha información para falsificar firmas en cheques que presentarán para su cobro, cabe mencionar que los pagos de cheques se realizan en efectivo y regularmente en este caso las entidades de los beneficiarios es falsa.

#### **3.2.2.7 Falsificación de chequeras:**

Este tipo de fraude se da cuando una persona ajena, no autorizada por la Institución Bancaria imprime cheques de cuentas de los cuentahabientes individuales o jurídicos, utilizando medidas de seguridad parecidas a los cheques originales, la prevención de este tipo de fraude dependerá de los sistemas de control interno, informático y de seguridad que tenga la Institución Bancaria para detectarlos oportunamente y de la capacitación continua a los empleados de Caja para detectar estos documentos.

### **3.2.2.8 Autorizaciones por Fax:**

Algunas Instituciones Bancarias, permiten que los cuentahabientes envíen instrucciones vía fax, para realizar transacciones relacionadas con sus cuentas, como por ejemplo autorizaciones para débitos a cuentas de depósitos para emisión de giros, emisión de cheques de gerencia, pago de préstamos entre otros, lo cual implica que el cuentahabiente que autorizó no se haga responsable de dichas transacciones, por no haber recibido el banco la autorización original con firmas autorizadas, dando como resultado pérdidas monetarias a los empleados responsables de la transacción y a los cuentahabientes.

## **3.3 INDICADORES DE DETECCIÓN DE FRAUDES**

Son los procedimientos establecidos por la administración de las Instituciones Bancarias, incorporados a los sistemas informáticos que permiten dar alertas a los encargados de la supervisión del área de caja, Auditoría Interna, Informática y a cualquier otra área que la Gerencia haya autorizado para recibir esta información, cuando se han operado transacciones no autorizadas en cuentas de depósitos o sobrepasan los límites autorizados, consultando cuentas sin autorización.

### **3.3.1 Indicadores de detección de fraudes en una Institución Bancaria**

“Entre los que se presentan con más frecuencia están los de carácter administrativo y los tecnológicos los cuales se menciona a continuación.

### **3.3.2 Indicadores Administrativos**

Este tipo de indicadores son aquellos que evalúan el desarrollo de atribuciones de los empleados de una Institución Bancaria, relacionada a la operatoria de transacciones que se presentan en el departamento de caja, entre ellos están:

- Conducta inusual,
- Desmotivación del personal,
- Empleados no aptos para el puesto,
- Acumulación de operaciones,

- Endeudamiento alto del personal,
- Cambios notorios en el modo de vida de los empleados,
- Carácter mandón,
- Acumulación de vacaciones,
- Reversiones constantes,
- Errores frecuentes.

### **3.3.3 Indicadores Tecnológicos**

Este tipo de indicadores, son los que se instalan en los sistemas informáticos de una Institución Bancaria por medio de programas especiales para detectar operaciones fraudulentas, a continuación se mencionan algunas de estas operaciones:

- Transacciones fuera de horario autorizados para el público,
- Transacciones en línea no autorizadas,
- Rechazos periódicos de cheques,
- Control de cuentas de empleados,
- Operaciones realizadas en terminales no autorizadas,
- Sobregiros no autorizados,
- Liberaciones de fondos no autorizadas,
- Acceso a cuentas de carácter especial por montos considerables de manejo,
- Movimiento de cuentas inactivas,
- Cuentas que reciben un volumen alto de depósitos,
- Depósitos constantes de efectivo en cuentas de depósitos monetarios y de ahorros.

### **3.4 ELEMENTOS A TENER EN CUENTA PARA PREVENIR EL FRAUDE**

“Uno de los métodos más útiles al identificar instancias u ocurrencias de fraude dentro de una Institución Bancaria es la denuncia o reclamo de un empleado, cuentahabiente o informante anónimo.

Notoriamente, el porcentaje de detección de casos de fraude en las Instituciones Bancarias pareciera ser bajo, lo cual sugiere que la efectividad de la Auditoría Interna para prevenir las ocurrencias de irregularidades resulta efectivo. Lo que la Auditoría Interna sí detecta es un número importante de condiciones potenciales de riesgo para cometer fraude al informar al personal de la organización que un hecho irregular podría ser detectado y anticiparse a los acontecimientos antes de que ocurran, mediante el análisis de la situación de riesgo, identificación de controles débiles, inefectivos o mal diseñados e incompatibilidad en el desempeño de funciones que podría facilitar la complicidad de varias personas para infringir las políticas y procedimientos de la organización.

El autor Ron Klein, receptor del premio a la excelencia en el año 2002, como conferencista en el Estado de California, ha desarrollado un listado de puntos de control interno, que si bien no abarca la totalidad de posibilidades, resulta útil para prevenir gran parte de los casos de fraudes que ocurren en las Instituciones Bancarias, así:

- Separar las funciones de recepción de efectivo, emisión de cheques, firma de cheques y conciliaciones bancarias. La existencia de un solo empleado responsable para más de una de las tareas enumeradas, hace que la organización asuma riesgo innecesario y se encuentra expuesta al fraude.
- Implementar un chequeo de antecedentes sobre nuevos empleados y notificar de éstos a los mismos.

- Los empleados que reciban entrenamiento periódico o regular sobre los aspectos perjudiciales del fraude, están más dispuestos a colaborar para controlar la ocurrencia en la organización.
- Los empleados que se sienten correspondidos y adecuadamente compensados en el trabajo, son menos propensos a cometer fraude en comparación con los que no se sienten del mismo modo.
- Los empleados que se sienten inconformes con su trabajo, actitud justificada o no, se encuentran más propensos a cometer fraudes.
- Es importante que los empleados tomen vacaciones de por lo menos una semana al año y aprovechar dicho periodo de ausencia para revisar su trabajo para identificar posibles discrepancias o indicios de fraude.
- Adoptar o implementar una línea telefónica o canal de comunicación para formular denuncias anónimas de tal modo que permita a los empleados, proveedores, cuentahabientes y otras fuentes externas reportar las ocurrencias de fraude o sospechas de irregularidades, sin temor a represalias.
- Los Jefes de departamentos del banco pueden obtener información valiosa, sobre posibles fraudes, simplemente preguntando a los empleados de un modo no intimidatorio.
- Si existe la sospecha de fraude se puede realizar una Auditoría específica enfocada a detectar el fraude en lugar de las tradicionales Auditorías Internas o Externas más generales.

### **3.5 LA NECESIDAD DE CAPACITACIÓN**

Si bien normalmente un Auditor Interno no pretenderá ser un experto en la totalidad de los temas que se manejan en una organización de cierta magnitud, también es cierto que no puede permanecer ajeno a los progresos y novedades producidos en aquellas disciplinas directamente relacionadas con la organización para la que trabaja.

Las normas internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna señalan que los auditores internos deben estar capacitados en:

- Identificar los indicadores de fraude.
- Riesgos y controles claves en tecnología informática.
- Técnicas de Auditoría disponibles basadas en tecnología.

Cabe destacar que este requisito alcanza a todos los Auditores Internos, independientemente de su especialidad. (Podría sorprender a más de un Auditor, el hecho de que la utilización de programas de extracción y análisis de datos no sea de la incumbencia exclusiva de los especialistas de la computación).

Las actividades disponibles para la capacitación continua de los Auditores Internos son diversas, y pueden estar referidas específicamente a la Auditoría Interna o bien a otros temas relacionados. Algunos medios apropiados de capacitación pueden ser:

- Asistencia a cursos y conferencias.
- Cursos de auto-aprendizaje.
- Lectura de libros y artículos.
- Participación en revisiones de aseguramiento de calidad.
- Trabajos de investigación, entre otros". (3:4)

### **3.6 HERRAMIENTAS DE PROGRAMAS DE MONITOREO DE PAGO DE CHEQUES PROPIOS Y RETIROS DE AHORRO DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA**

#### **3.6.1 Definición de monitoreo**

Es el seguimiento electrónico o manual de las operaciones bancarias clasificadas como expuestas a fraudes y cuyo objetivo es la reducción de pérdidas bancarias.



### **3.6.2 Monitor e inspector**

Son softwares que por medio de información de las bases de datos de las Instituciones Bancarias, monitorean y dan seguimiento a las transacciones, las cuales han sido implementadas por medio de parametrizaciones, establecidas por el usuario, para prevenir que se den fraudes en la empresa.

La mayoría de las Instituciones Bancarias, cuentan con programas para llevar el control de las operaciones de cuentas de depósitos que están expuestas a fraudes, y reducir el riesgo de pérdidas para la Institución, el programa que se adecua a las necesidades de los bancos es el denominado Sistema Monitor Plus.

### **3.6.3 Sistema Monitor Plus**

Es una herramienta informática de seguridad, diseñada para detectar acciones fraudulentas de forma oportuna, manteniéndose en alerta y vigilante de manera permanente ante la ocurrencia de ciertos actos o eventos considerados de riesgo para las Instituciones Bancarias y sus cuentahabientes.

Hoy en día se hace necesario este tipo de software, debido a los riesgos de fraude a que están expuestas las Instituciones Bancarias, ya que el mismo es especializado en la prevención del fraude dentro de una Institución Bancaria.

Actualmente, se tiene verificación de transacciones en cuentas de depósitos monetarios, de ahorros y tarjetas de débito, las cuales se audita y analiza según parámetros establecidos. Los sistemas involucrados son: Sistema AS-400 y OS390 encargados de alimentar las transacciones al Software Monitor Plus.

### **3.6.4 Alerta**

Es un mensaje emitido por el Sistema Monitor Plus, como resultado de la ocurrencia de un acto o evento definido previamente como de riesgo para la Institución Bancaria.

A continuación se mencionan algunos de los fraudes que el Sistema Monitor Plus puede detectar en tiempo, para evitar pérdidas a la Institución Bancaria en operaciones de pago de cheques y retiros de ahorro y de inversión.

### **3.6.5 Transacciones en Departamento de Caja de una Institución Bancaria sujetos a fraude, que son controladas por medio del sistema Monitor Plus**

- “Retiros de ahorro sin libreta,
- Retiros de ahorro en cuentas de poco movimiento,
- Depósitos y retiros realizados el mismo día y en la misma cuenta,
- Depósitos en efectivo en cuentas y posteriormente reversados,
- Reversión de depósitos en efectivo y posterior operación en cuentas de empleados,
- Depósitos por montos menores constantes en cuentas de empleados,
- Notas de crédito o depósitos a cuentas de empleados,
- Autorización de sobregiros a cuentas de depósitos monetarios y de ahorro,
- Autorizaciones de sobregiros a cuentas de empleados,
- Consultas de saldos a cuentas de depósitos monetarios y de ahorros,
- Retiro de ahorro en cuenta de un cuentahabiente ya fallecido,
- Robo de libretas de ahorro a cuentahabientes,
- Robo de libreta de ahorros en blanco,
- Retiros de ahorro a cuentas con poco movimiento,
- Retiro de ahorro en cuenta inactiva,
- Pagos de cheques con firma falsificada por montos elevados,
- Pagos de cheques con firma falsificada por montos bajos,
- Pagos de cheques con formas y firmas falsificadas,
- Pagos de cheque alterados.

#### **3.6.5.1 Transacciones con tarjetas de débito o crédito sujeto a fraude**

- Transacciones con tarjetas clonadas,

- Transacciones con tarjetas robadas,
- Intentos de retiro en cajeros automáticos con tarjeta extraviada.

### **3.6.5.2 Transacciones administrativas sujeto a fraude**

- Nota de crédito a cuenta de empleados para tomar prestado fondos en forma temporal.
- Error en monto en una nota de crédito que no pasa por caja.
- Error en número de cuenta, en una nota de crédito que no pasa por caja.
- Robo con cheques de caja por sustracción de sus formas en blanco.
- Robo a través de alteración en el monto de un cheque de caja.
- Robo con notas de crédito por transferencia entre cuentas propias a cuentas no autorizadas.
- Consultas de saldos a cuentas de ahorro y de depósitos monetarios.
- Ingreso de una contraseña que pertenece a un funcionario que ha reportado al sistema que se encuentra fuera del Banco.
- Robo de contraseña garantizado.
- Clave potencialmente robada por error en el ingreso de una contraseña de funcionario.

Es importante considerar que el robo de la contraseña es un hecho muy crítico para el banco, ya que eso puede permitir a la persona:

- Consultar saldos de cualquier cuenta, o de cualquier aplicación.
- Autorizar sobregiros a cuentas nuevas.
- Liberar fondos de cheques que están en compensación.
- Hacer retiros sin libreta.
- Reversar transacciones, etc. (La responsabilidad le será cargada al dueño de la contraseña).
- Múltiples errores del receptor-pagador con fondos insuficientes en una cuenta de depósitos monetarios o de ahorros.

- Riesgo de asalto, al exceder de efectivo de un cajero o de una agencia.
- Intento de realizar un desembolso de un préstamo por un monto mayor al otorgado.

### **3.6.5.3 Alteración de datos en registros ó campos de bases de datos**

- Fraude a través de modificación del campo de saldo en una cuenta de ahorro o de cheques.
- Fraude a través de modificación a la contraseña de un funcionario para autorización de un sobregiro a una cuenta cualquiera de depósitos monetarios y de ahorros.
- Cambios a los programas fuente del banco para aumentar el valor de los intereses en cuentas de ahorro”. (23:89)

## **3.7 PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN LA PREVENCIÓN DE FRAUDES**

La labor de la Auditoría Interna al descubrir un fraude, en el área de caja ya sea por denuncia de otros empleados o por medio de revisiones efectuadas, debe evaluar los siguientes aspectos:

- La forma en que se desarrolló o intentó efectuarse el fraude.
- La existencia de controles internos administrativos, operativos e informáticos y causas de la falta de cumplimiento o detección.
- La participación interna-externa en dicha operación.
- Determinación de responsabilidades.

El Departamento de Auditoría Interna, debe evaluar en el caso de que el fraude se halla detectado por medio de sus herramientas informáticas, a efecto de determinar qué lo originó, quiénes participaron y trasladar las recomendaciones a donde corresponda para la corrección de los controles internos que son objeto de incumplimiento.

### **3.8 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE AUDITORÍA**

Para la revisión y evaluación de las diferentes operaciones que se desarrollan en el departamento de Caja, tales como pago de cheques, retiros de efectivo, la Auditoría Interna hará uso de las herramientas necesarias que garanticen la validez de las operaciones realizadas y las que generen alertas; además, es importante aplicar técnicas y controles en la implementación de nuevos programas.

#### **3.8.1 Confirmación de saldos**

Es una técnica muy importante para la Auditoría Interna, ya que por medio de la misma se podrá tener contacto directo con los cuentahabientes y determinar diferencias en los saldos de las cuentas de depósitos monetarios y de ahorros, con base a la respuesta de cuentahabientes inconformes.

#### **3.8.2 Evaluaciones**

Es importante el hecho que se evaluará la adecuada aplicación de procedimientos operativos o políticas administrativas en el área auditada, haciendo uso de cuestionarios y entrevistas con el personal para garantizar el funcionamiento adecuado del control interno implementado.

#### **3.8.3 Programas especializados para monitoreo de operaciones**

En la actualidad hay en el mercado informático, herramientas para que las Instituciones Bancarias monitoreen las operaciones de alto riesgo que se operan en línea, las cuales facilitan la detección de transacciones, ya sea por agencia, computador administrativo, también aquellas operaciones realizadas por Internet, que se encuentren dentro de los parámetros establecidos por la administración y que están sujetos a control al presentar alertas.

### 3.8.4 Beneficios del uso de herramientas para el desarrollo de las revisiones de Auditoría Interna

- Reducen el riesgo operacional y pueden detectar fraudes en tiempo real.
- Desincentiva a otras personas que pretendan efectuar fraudes, al conocerse el uso de esta herramienta.
- Incrementa la efectividad de la Auditoría, al descubrir oportunamente una operación.
- Refuerza la seguridad informática en una Institución Bancaria.

Es importante que una Institución Bancaria considere incorporar programas en el sistema informático, bajo parámetros previamente determinados, por la Auditoría Interna y otras áreas de sistemas, por ejemplo: Unidad de Cumplimiento, Atención al Público que le permita generar reportes, diarios, semanales, mensuales y otros según se consideren.

### 3.9 Estadística de fraudes de cheques pagados y retiros de ahorro que se presentan en los Bancos Nacionales

A continuación se presenta estadística de fraudes de cheques propios y retiros de ahorro pagados.

#### 3.9.1 Mensual por tipo de fraude

Tipo de fraude	No. de operaciones	Valor Q.
<b>Enero 2008</b>		
Cheques pagados con firma falsa	12	72,122.10
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	8	10,043.07
Retiros de ahorro sin libreta	6	19,000.00
Cheque bloqueado pagado	1	1,899.00
<b>Total enero</b>	<b>27</b>	<b>103,064.17</b>

### Febrero 2008

Cheques pagados con firma falsa	2	23,280.00
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	1	100.00
Retiros de ahorro sin libreta	1	420.00
<b>Total febrero</b>	<b>4</b>	<b>23,800.00</b>

### Marzo 2008

Cheques pagados con firma falsa	2	13,400.00
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	1	1,000.00
Retiros de ahorro sin libreta	2	20,000.00
<b>Total marzo</b>	<b>5</b>	<b>34,400.00</b>

### Abril 2008

Cheques pagados con firma falsa	10	178,000.00
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	14	18,000.00
Retiros de ahorro sin libreta	6	50,000.00
Cheque bloqueado pagado	2	2,500.00
<b>Total abril</b>	<b>32</b>	<b>248,500.00</b>

### Mayo 2008

Cheques pagados con firma falsa	8	136,520.00
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	6	3,000.00
Retiros de ahorro sin libreta	4	6,900.00
Cheque bloqueado pagado	5	8,000.00
<b>Total mayo</b>	<b>23</b>	<b>154,420.00</b>

### Junio 2008

Cheques pagados con firma falsa	6	28,600.00
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	4	4,000.00
Retiros de ahorro sin libreta	6	12,900.00
Cheque bloqueado pagado	4	10,000.00
<b>Total junio</b>	<b>20</b>	<b>55,500.00</b>

### Julio 2008

Cheques pagados con firma falsa	1	1,900.00
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	1	150.00
Retiros de ahorro sin libreta	4	25,000.00
Cheque bloqueado pagado	2	6,580.00
<b>Total julio</b>	<b>8</b>	<b>33,630.00</b>

### Agosto 2008

Cheques pagados con firma falsa	3	22,000.00
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	4	78,640.25
Retiros de ahorro sin libreta	3	10,110.00
Cheque bloqueado pagado	6	34,200.20
<b>Total agosto</b>	<b>16</b>	<b>144,950.45</b>

### Septiembre 2008

Cheques pagados con firma falsa	12	26,920.00
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	6	20,700.10
Retiros de ahorro sin libreta	2	1,416.20
Cheque bloqueado pagado	0	-
<b>Total septiembre</b>	<b>20</b>	<b>49,036.30</b>

### Octubre 2008

Cheques pagados con firma falsa	7	22,135.00
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	19	54,060.10
Retiros de ahorro sin libreta	2	1,710.56
Cheque bloqueado pagado	0	-
<b>Total octubre</b>	<b>28</b>	<b>77,905.66</b>

### Noviembre 2008

Cheques pagados con firma falsa	5	24,400.10
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	11	47,680.10
Retiros de ahorro sin libreta	1	100.00
Cheque bloqueado pagado	0	-
<b>Total noviembre</b>	<b>17</b>	<b>72,180.20</b>

### Diciembre 2008

Cheques pagados con firma falsa	8	17,950.10
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	10	41,250.12
Retiros de ahorro sin libreta	1	100.00
Cheque bloqueado pagado	0	-
<b>Total diciembre</b>	<b>19</b>	<b>59,300.22</b>

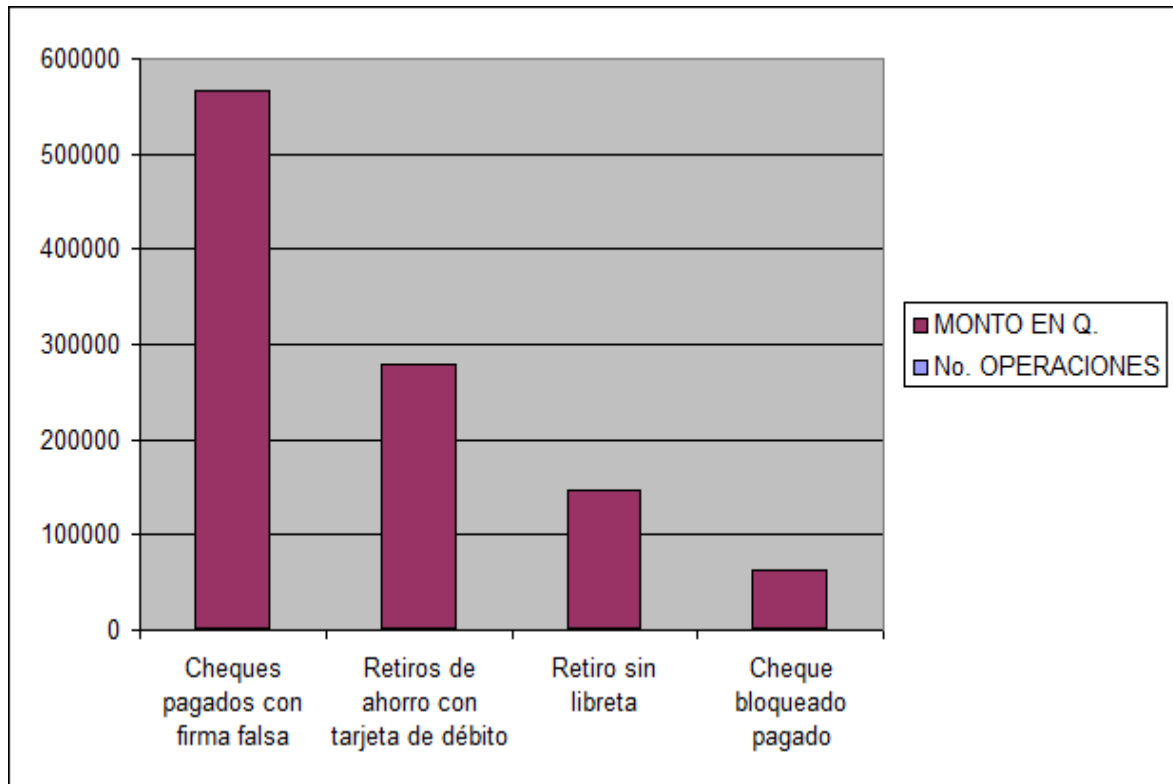
<b>Total año 2008</b>	<b>219</b>	<b>1,056,687.00</b>
-----------------------	------------	---------------------

### 3.9.2 Resumen anual por tipos de fraude

Tipo de fraude	No. de operaciones	Valor Q.
Cheques pagados con firma falsa	76	567,227.30
Retiros de ahorro con tarjeta de débito	85	278,623.74
Retiro sin libreta	38	147,656.76
Cheque bloqueado pagado	20	63,179.20
<b>Total anual</b>	<b>219</b>	<b>1,056,687.00</b>



### Gráfica anual por tipo de fraudes.



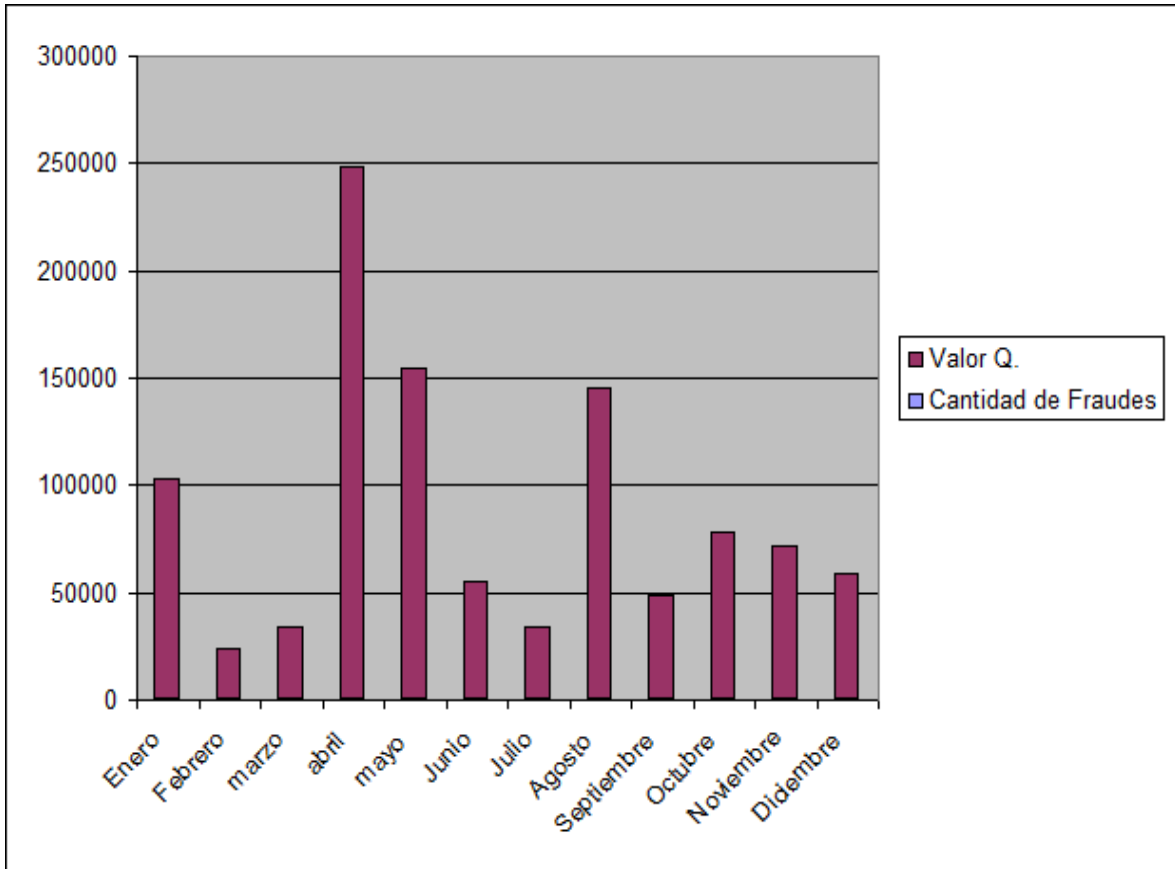
**Fuente:** Banco Libertad, S.A.

La gráfica anterior muestra los tipos de fraudes presentados en el año de 2008, ascendiendo a un Total de Q.1,056,687.00 y por un total de operaciones de 219, siendo el fraude mayor por pago de cheques con firmas falsas.

### 3.9.3 Resumen anual por cantidad de fraudes mensuales.

Mes	Cantidad de fraudes	Valor Q.
Enero	27	103,064.17
Febrero	4	23,800.00
Marzo	5	34,400.00
Abril	32	248,500.00
Mayo	23	154,420.00
Junio	20	55,500.00
Julio	8	33,630.00
Agosto	16	144,950.45
Septiembre	20	49,036.30
Octubre	28	77,905.66
Noviembre	17	72,180.20
Diciembre	19	59,300.22
<b>Total 2008</b>	<b>219</b>	<b>1,056,687.00</b>

### Gráfica mensual de fraudes



**Fuente:** Banco Libertad, S.A.

La gráfica anterior muestra los fraudes mensuales por tipo de operaciones, observándose que en el mes de abril se presentaron más fraudes comparados con los demás meses del año 2008.

## **CAPÍTULO IV**

### **CASO PRÁCTICO**

#### **AUDITORÍA INTERNA EN LA PREVENCIÓN DE FRAUDES EN EL PAGO DE CHEQUES PROPIOS Y RETIROS DE AHORRO, EN VENTANILLAS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA DE "BANCO LIBERTAD, S.A."**

##### **4.1 GENERALIDADES**

Las operaciones que realizan los cuentahabientes en los Bancos, son susceptibles a Fraudes tanto internos como externos, por lo cual es importante que el Departamento de Auditoría Interna en un Banco, verifique el cumplimiento de los controles internos en las áreas de riesgos, principalmente en el Departamento de Caja.

Por lo que el Departamento de Caja debe contar con procedimientos y políticas administrativas eficientes, diseñadas para evitar riesgos de fraudes en dicho departamento.

Considerando los aspectos anteriores, el presente capítulo tiene como objetivo evaluar el procedimiento de pago de cheques propios y retiros de ahorro, ya que son las principales operaciones susceptibles de fraude.

##### **4.2 CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD SUJETA A EVALUAR**

Para fines ilustrativos se crea la entidad denominada "Banco Libertad, S.A.", el cual fue constituido en Guatemala por medio de escritura pública No. 156 el 22 de enero de 2002. Sus operaciones se rigen, en su orden, por las siguientes leyes: Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002, artículo 41); y en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto 16-2002), la Ley Monetaria (Decreto 17-2002), La ley de Supervisión Financiera (Decreto 18-2002), Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001) y Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto 58-2005).

El Banco tiene sus oficinas centrales en la 9ª avenida 12-22 zona 9, ciudad de Guatemala. Cuenta con 15 agencias ubicadas en el perímetro de la ciudad y 10 agencias en el interior del país, en donde se prestan servicios y realizan operaciones activas y pasivas autorizadas según el artículo 41 del Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros

Banco Libertad, S.A., dentro de su estructura organizacional cuenta con un Departamento de Auditoría Interna quien es el encargado de evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas administrativas y la correcta aplicación de las operaciones que se realizan en el Departamento de Caja, para garantizar la efectividad de los controles internos, y salvaguardar los activos del Banco.

#### **4.3 TRABAJO QUE REALIZA EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA**

Dentro del plan anual de trabajo se incluyen las revisiones en el Departamento de Caja, entre ellos operaciones de ingreso y egreso de efectivo por medio de documentos y propiamente efectivo en moneda nacional y extranjera, el pago de cheques propios y retiros de ahorro que son algunas de las principales operaciones susceptibles a Fraudes Bancarios, sin embargo, para el presente trabajo no se pretende mostrar la totalidad de revisiones y tiempos en que se desarrollarán pero sí lo relacionado al pago de cheques propios y retiros de ahorro.

#### 4.4 MEMORANDUM DE NOMBRAMIENTO

**BANCO LIBERTAD, S.A.  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA  
AI 20/2009**

Guatemala, 04 de mayo de 2009.

**A:** Lic. Carlos Vinicio López Navarro, Supervisor de Auditoría Interna  
Mario René Zepeda Paz, Auxiliar de Auditoría Interna

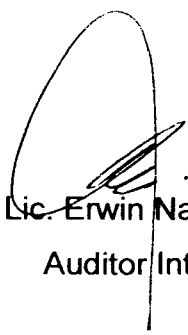
**De:** Lic. Erwin Navarro  
Auditor Interno

**Asunto:** Evaluación del proceso de pago de cheques propios y retiros de ahorro en ventanillas del Banco Libertad, S.A.

Con base a la planificación anual de Auditoría Interna, por medio de la presente se le designa a usted y al señor Mario Rene Zepeda Paz, para revisar el proceso de pago de cheques propios y retiros de ahorro en ventanillas del Banco Libertad, S.A., llevado a cabo por el Departamento de Caja durante el periodo 2009.

Esta auditoría tendrá una duración de 79 horas hombre, para lo cual se hace necesario cumplir con las siguientes actividades: Evaluación del control interno, revisión de procedimientos, identificación de riesgos en el pago de cheques y retiros de ahorro, planificación, ejecución y supervisión del trabajo de auditoría, y finalmente la presentación del respectivo informe de Auditoría.

Atentamente,



Lic. Erwin Navarro  
Auditor Interno

#### 4.5 MEMORANDUM DE AVISO DEL TRABAJO A DESARROLLAR

**BANCO LIBERTAD, S.A.**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**  
**AI 56/2009**

Guatemala, 05 de mayo de 2009

Lic. Jorge Luis Fuentes Morales  
Jefe del Departamento de Caja  
Banco Libertad, S.A.


Apreciable Licenciado, por este medio se le informa que el Departamento de Auditoría Interna estará efectuando una revisión del proceso de pago de cheques propios y retiros de ahorro en ventanillas del Banco Libertad, S.A., dicha revisión se realizará a partir de la presente fecha, considerando los cheques propios y retiros de ahorro pagados en el mes de abril de 2009 y los del día 08 de mayo de 2009.

Al finalizar el trabajo se procederá a informarle de los resultados obtenidos, a efecto de aclarar lo necesario, antes de emitir el informe definitivo.

Además, le solicitamos la colaboración necesaria a efecto que el trabajo se pueda realizar en el menor tiempo posible, proporcione toda la información que le sea requerida para el presente.

El trabajo estará a cargo del Lic. Carlos Vinicio López Navarro, Supervisor de Auditoría Interna, y del señor Mario René Zepeda Paz, Auxiliar de Auditoría Interna.

Atentamente,



Lic. Eryin Navarro  
Auditor Interno

#### **4.6 PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA A REALIZARSE EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA DE BANCO LIBERTAD, S.A.**

Por medio de la planeación de la Auditoría, se establecerán los procedimientos a utilizar en el desarrollo del trabajo, para minimizar pérdidas monetarias en el Banco Libertad, S.A., por lo que el personal asignado debe evaluar el sistema de control interno, manuales de procedimientos y políticas administrativas con la finalidad de verificar el grado de confianza del mismo.

Para el presente caso, se considera la siguiente planeación, de Auditoría Interna.

- a) Objetivos del trabajo.
- b) Alcance del trabajo.
- c) Obtención de los documentos necesarios, que se relacionen con las actividades y operaciones que se pretenden auditar.
- d) Identificación de riesgos en el Departamento de Caja.
- e) Plantear las recomendaciones.

#### **4.7 PROGRAMA DE AUDITORÍA A REALIZARSE EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA DE BANCO LIBERTAD, S.A.**

La elaboración del programa de Auditoría, está a cargo del Lic. Carlos Vinicio López Navarro Supervisor de Auditoría Interna, quien debe realizar el trabajo en el Departamento de Caja del Banco Libertad, S.A., con la colaboración del señor Mario René Zepeda Paz, Auxiliar de Auditoría Interna como consecuencia, se presenta el programa de Auditoría Interna sobre el trabajo a desarrollar.

#### **4.8 PAPELES DE TRABAJO**

Será el legajo de cédulas de Auditoría elaboradas por el personal asignado para la revisión de los procedimientos establecidos en el Departamento de Caja de Banco Libertad, S.A., con relación a la revisión del cumplimiento de las políticas y

procedimientos establecidos por la administración en el pago de cheques propios y retiros de ahorro en ventanillas del dicho departamento.

#### 4.9 TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA DEL BANCO LIBERTAD, S.A.

##### 4.9.1 Planificación administrativa

A continuación se presenta la asignación de recursos humanos y la distribución de tiempo para desarrollar la evaluación en el Departamento de Caja.

Trabajo a Desarrollar	Auditor	Supervisor	Auxiliar	Horas Hombre	Fecha Preliminar
Planificación administrativa	2	0	0	2	Del 07 al 09 de abril de 2009
Conocimiento del área auditar	0	0	5	5	Del 13 al 15 de abril de 2009
Revisión de papeles de trabajo de auditorías anteriores	0	2	2	4	Del 16 al 17 de abril de 2009
Planificación del trabajo a desarrollar	2	4	4	10	Del 20 al 24 de abril de 2009
Ejecución de la auditoría	0	16	16	32	Del 05 al 08 de mayo de 2009
Evaluación del control interno	2	4	4	10	Del 05 al 08 de mayo de 2009
Revisión de papeles de trabajo elaborados	0	3	0	3	07/05/2009
Elaboración y revisión del borrador del informe de Auditoría	0	1	3	4	07/05/2009
Discusión del informe con el Jefe del Departamento de Caja	2	2	0	4	08/05/2009
Elaboración de informe final, y revisión de papeles de trabajo presentados.	3	0	0	3	13/05/2009
<b>Total de horas hombre</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>77</b>	

Personal que participará en la Auditoría del Departamento de Caja



<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>
Lic. Erwin Navarro	Auditor Interno
Lic. Carlos López	Supervisor Auditoría Interna
Sr. Mario Zepeda	Auxiliar Auditoría

#### 4.10 ASIGNACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS

La revisión a desarrollar en el Departamento de Caja, será de campo y de gabinete, para lo cual se hará uso de los siguientes recursos.

<b>Recursos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
Sumadoras	3	3
Lapiceros	3	3
Lápices bicolor	3	3
Computadoras	3	3
Hojas de papel bond	100	100
Borradores	3	3
Folders	4	4
Fastener	4	4

**BANCO LIBERTAD, S.A.**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**  
**FECHA DE REVISIÓN DEL 05 AL 08 DE MAYO DE 2009**

A continuación se presenta el resultado del trabajo realizado en el Departamento de Caja del Banco Libertad, S.A., conjuntamente con los papeles de trabajo y el informe respectivo dirigido a la Gerencia General que contiene los hallazgos encontrados.

**4.11 ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

No.	CONCEPTO	REFERENCIA
1	Planificación de Auditoría	PA
2	Programa de Auditoría	PR
3	Organigrama del Departamento de Caja	OR
4	Cuestionario de control interno de atribuciones del Jefe del Departamento de Caja	A-1
5	Cuestionario de control interno de atribuciones del Sub Jefe del Departamento de Caja	A-2
6	Cuestionario de control interno de atribuciones del Cajero general del Departamento de Caja	A-3
7	Cuestionario de control interno de atribuciones del Centralizador del Departamento de Caja	A-4
8	Cuestionario de control interno de atribuciones de receptores-pagadores del Departamento de Caja	A-5
9	Evaluación de la existencia de procedimientos	A-6
10	Determinación de la muestra de cheques propios pagados a revisar del mes de abril de 2009	A-7
11	Revisión del procedimiento de recepción y pago de cheques propios	A-8
12	Revisión del procedimiento de visa de cheques propios pagados	A-9
13	Revisión del procedimiento de confirmación de cheques pagados mayores a Q,15,000.00	A-10
14	Revisión de cheques propios pagados del día 08 de mayo de 2009	A-11
15	Determinación de la muestra de retiros de ahorro pagados en el mes de abril de 2009	A-12
16	Revisión del procedimiento de recepción y pago de retiros de ahorro	A-13
17	Revisión del procedimiento de visa de retiros de ahorro pagados	A-14
18	Revisión de retiros de ahorro pagados del día 08 de mayo de 2009	A-15
19	Evaluación de asignación de usuarios para acceder al sistema informático del Banco	A-16
20	Evaluación de capacitaciones impartidas al personal del Departamneto de Caja.	A-17
21	Cédula de marcas	C-M
22	Informe de la evaluación realizada en el Departamento de Caja	IN

4.12

**PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**

El Departamento de Caja del Banco Libertad, S.A., tiene a su cargo la atención al público para la ejecución de las operaciones activas y pasivas para las cuales el Banco esta autorizado según artículo 41 del Decreto 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros, principalmente en la recepción y pago de cheques propios, y pago de retiros de ahorro, que es objeto de estudio para el presente caso.

El presente trabajo de Auditoría al Departamento de Caja se realizará para comprobar el cumplimiento de las políticas, procedimientos administrativos implementados por la administración.

Para ejecutar adecuadamente el trabajo de auditoría, el mismo se desarrollará de acuerdo a la presente planeación de auditoría.

**I. DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS**

- i. Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas de control interno vigentes para las operaciones de pago de cheques propios y retiros de ahorro en el Departamento de Caja
- ii. Evaluar la seguridad en el acceso y utilización de las claves y los usuarios para el sistema de computo de los empleados del Departamento de Caja
- iii. Comprobar el cumplimiento de las atribuciones de los empleados responsables en el pago de cheques propios y retiros de ahorro.

**II. CONTROLES GERENCIALES**

- i. La Gerencia General ha emitido políticas administrativas con el objetivo de que se reduzcan pérdidas monetarias en las ventanillas del Banco Libertad, S.A., por medio de pagos de cheques propios y retiros de ahorro.
- ii. La Gerencia General controla la operatoria de los cheques propios y retiros de ahorro a través de las políticas y procedimientos diseñados para el efecto; así como, por la asistencia de Auditoría Interna.
- iii. El incumplimiento a las políticas y procedimientos para el pago de cheques propios y retiros de ahorro son atendidas inmediatamente por la Gerencia General y el personal involucrado es reinstruido en la ejecución de sus labores de la manera mejor posible.

**III. CONTROL INTERNO**

El conocimiento que se tiene de Departamento de Caja debido a la experiencia obtenida en revisiones anteriores y la evaluación realizada por parte de Auditoría Interna, indican un alto grado de supervisión por parte del personal involucrado en la operatoria del pago de cheques propios y retiros de ahorro.

Se ha determinado que el personal que se relaciona con la operatoria del pago de cheques propios y retiros de ahorro, ha sido seleccionado, capacitado e instruido de acuerdo con la experiencia relacionada para el desempeño de sus labores.

El Departamento de Auditoría Interna efectúa revisiones periódicas de los procedimientos administrativos implementados por la administración.

**IV. ALCANCE Y OPORTUNIDAD DEL TRABAJO**

Evaluación de la eficacia de las políticas y procedimientos de control interno establecidos para el pago de cheques propios y retiros de ahorro.

Evaluación de la eficacia de la correcta aplicación de las funciones de los empleados del Departamento de Caja.

Verificación de la adecuada supervisión a los receptores-pagadores, en el desarrollo de sus funciones.

Evaluación de la adecuada distribución de funciones de los empleados del Departamento de Caja.

El período a evaluar comprenderá el mes de abril de 2009, considerando un 50% de los cheques propios y retiros de ahorro pagados, y los cheques propios pagados el 08 de mayo de 2009 mayores a Q.20,000.00 y retiros de ahorro mayores a Q.10,000.00.

El período de revisión de la información y entrega del informe definitivo será de 3 días hábiles

La fecha de inicio del trabajo de Auditoría será el martes 5 de mayo y terminará el viernes 08 de mayo de 2009

V TRABAJO A DESARROLLAR

- i. Revisión del procedimiento para la recepción y pago de cheques propios.
- ii. Revisión del procedimiento para la recepción y pago de retiros de ahorro.
- iii. Revisión del procedimiento para visa de cheques propios.
- iv. Revisión del procedimiento para visa de retiros de ahorro.
- v. Revisión del procedimiento para confirmación de cheques propios mayores a Q.15,000.00.
- vi. Revisión del procedimiento para confirmación de retiros de ahorro al presentarse una tercera persona.
- vii. Revisión del procedimiento para asignación de usuarios para acceso al sistema informático.

VI DETERMINACIÓN DE LA DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN

Los lineamientos de Auditoría se detallarán en el programa de Auditoría y el avance de las pruebas de auditoría estará bajo la supervisión del Auditor encargado del trabajo. La toma de las decisiones durante el trabajo de auditoría estará a cargo del Auditor encargado con el visto bueno del Auditor Interno de Banco Libertad, S. A.

VII OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información será obtenida directamente del Departamento de Caja de Banco Libertad, S.A.


VII FECHAS CLAVE


- Fechas de revisión del 05 al 08 de mayo de 2009.
- Entrega de Informe: 13 de mayo de 2009.

IX PERSONAL CLAVE

- Jefe del Departamento de Caja
- Sub Jefe del Departamento de Caja

Lic. Jorge Fuentes  
Lic. Miguel Fernández

  
Lic. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna

  
Lic. Erwin Navarro  
Auditor Interno

**4.14 PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**I. OBJETIVOS**

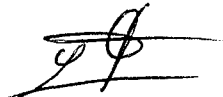
1	Determinar si se cumple con las atribuciones de cada uno de los empleados del departamento de Caja del Banco Libertad, S.A., con base a las políticas administrativas implementadas por la Gerencia General.
2	Determinar si existen riesgos de fraude en las operaciones de pago tales como: Cheques propios y retiros de ahorro, que se presentan en las ventanillas del Departamento de Caja de Banco Libertad, S.A.

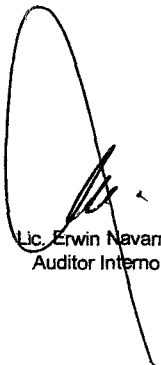
**II. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR**


A continuación se describen las revisiones a realizarse en el Departamento de Caja, para lo cual deberá quedar documentada en cédulas de Auditoría Interna, así mismo adjuntar las evidencias que sean necesarias para amparar los hallazgos encontrados.

No.	Descripción	Ejecutado		Responsable	Ref. PT
		Sí	No		
1	Verifique la asignación de atribuciones del Jefe del Departamento de Caja, evalúe el cumplimiento de cada una de las atribuciones, relacionadas con el pago de cheques propios y retiros de ahorro.	✓		CL	A-1
2	Verifique la asignación de atribuciones del Sub-Jefe del Departamento de Caja, evalúe el cumplimiento de cada una de las atribuciones, relacionadas con el pago de cheques propios y retiros de ahorro.	✓		CL	A-2
3	Verifique la asignación de atribuciones del Cajero General Departamento de Caja, evalúe el cumplimiento de cada una de las atribuciones, relacionadas con el pago de cheques propios y retiros de ahorro.	✓		MZ	A-3
4	Verifique la asignación de atribuciones del Centralizador del Departamento de Caja, evalúe el cumplimiento de cada una de las atribuciones, relacionadas con el pago de cheques propios y retiros de ahorro.	✓		MZ	A-4
5	Verifique la asignación de atribuciones de Receptores-Pagadores del Departamento de Caja, evalúe el cumplimiento de cada una de las atribuciones, relacionadas con el pago de cheques propios y retiros de ahorro.	✓		MZ	A-5
6	Verifique la existencia de políticas, manuales de procedimientos escritos establecidos por la administración.	✓		CL	A-6
7	Determinación muestra de cheques propios a revisar del mes de abril de 2009.	✓		CL	A-7
8	Revisión del cumplimiento del procedimiento para la recepción y pago de cheques propios del mes de abril de 2009.	✓		CL	A-8
9	Revisión del cumplimiento del procedimiento para visa de cheques propios pagados en el mes de abril de 2009.	✓		CL	A-9
10	Revisión del cumplimiento del procedimiento para confirmación de cheques propios mayores a Q.15,000.00, pagados en el mes de abril de 2009.	✓		CL	A-10

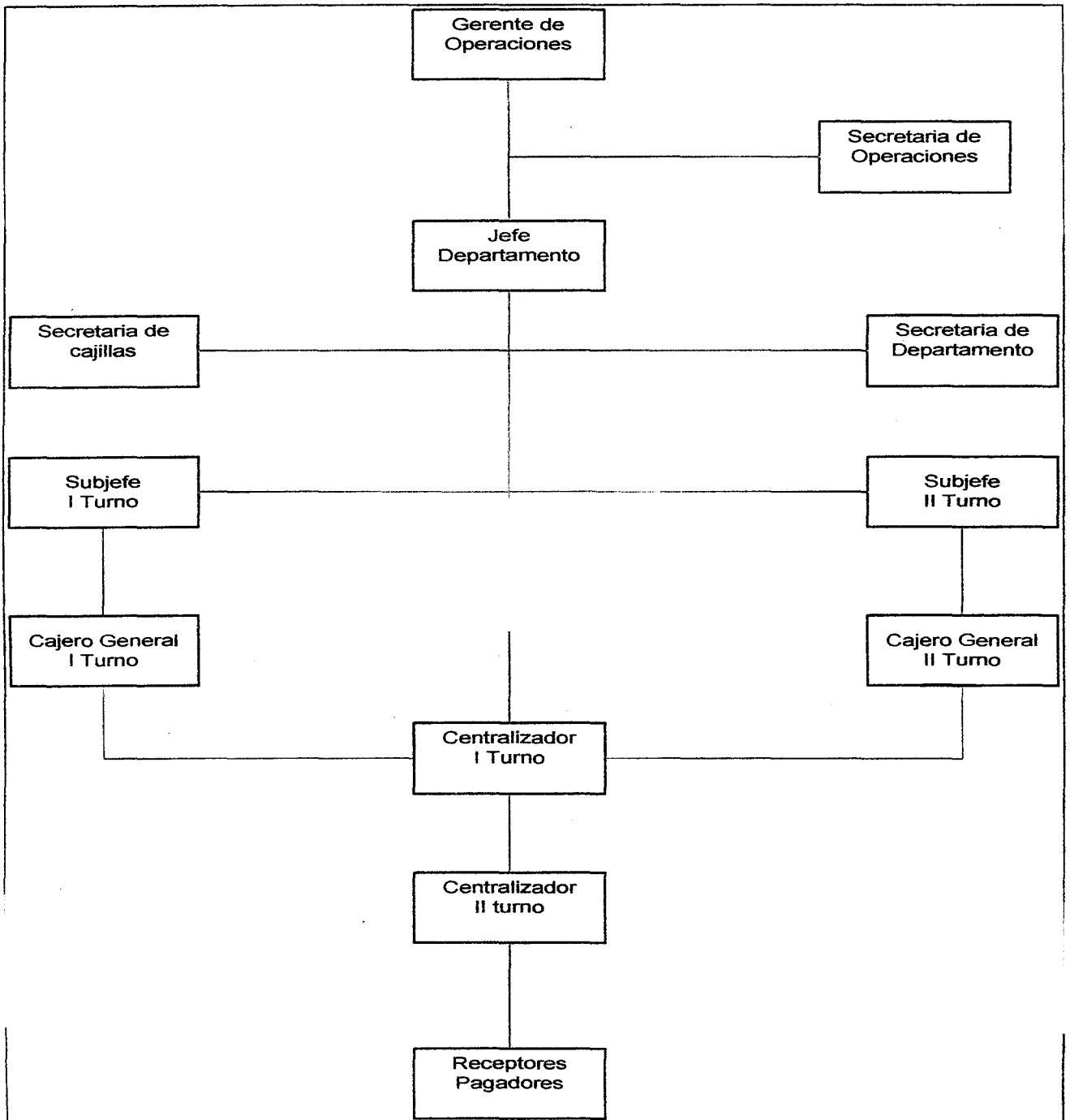
No.	Descripción	Ejecutado		Responsable	Ref. PT
		Sí	No		
11	Revisión de cheques propios pagados el 08 de mayo de 2009, mayores a Q.20,000.00 y selectivamente cheques de montos menores.	✓		CL	A-11
12	Determinación muestra de retiros de ahorro a revisar del mes de abril de 2009.	✓		CL	A-12
13	Revisión del cumplimiento del procedimiento para la recepción y pago de retiros de ahorro, operados en el mes de abril de 2009.	✓		CL	A-13
14	Revisión del cumplimiento del procedimiento de visa retiros de ahorro, operados en el mes de abril de 2009.	✓		MZ	A-14
15	Revisión de retiros de ahorro pagados mayores a Q.10,000.00 del 08 de mayo de 2009 y selectivamente retiros de montos menores.	✓		MZ	A-15
16	Revisión del cumplimiento del procedimiento para asignación de usuarios para acceso al sistema informático.	✓		MZ	A-16
17	Evaluar controles auxiliares de capacitación del personal	✓		MZ	A-17

  
Lic. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna

  
Lic. Erwin Navarro  
Auditor Interno

  
Mario Zepeda  
Auditor Auxiliar

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CAJA  
BANCO LIBERTAD, S.A.  
ACTUALIZADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008



Fuente: Información proporcionada por el Jefe Departamento de Caja de Banco Libertad, S.A.

4.15 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES DE EMPLEADOS.

PUESTO: Jefe Departamento de Caja  
 NOMBRE: Jorge Luis Fuentes Morales  
 JEFE INMEDIATO: Gerente de Operaciones

I. OBJETIVO:

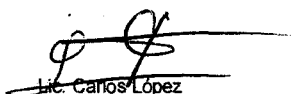
Conocer las funciones llevadas a cabo por el Jefe del Departamento de Caja; así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la administración de Banco Libertad, S.A., y verificar el cumplimiento de dichas atribuciones relacionadas con el pago de cheques propios y retiros de ahorro.

II. DESCRIPCIÓN ATRIBUCIONES

No.	Descripción	Se Cumple	
		Si	No
1	Autoriza el pago de cheques propios mayores a Q.15,000.00	✓	
2	Autoriza el pago de retiros de ahorro mayores a Q.20,000.00	✓	
3	Revisa libro de cheques rechazados, para determinar origen.	✓	
4	Verifica la asignación de libretas a cuentas de ahorro.	✓	
5	Autoriza notas de débito y crédito por traslado de fondos de efectivo en cuentas de depósitos de ahorro y depósitos monetarios.	✓	
6	Autoriza la entrega de cheques propios rechazados.	✓	
7	Autoriza la entrega de libretas de cuentas de ahorro en custodia.	✓	
8	Autoriza y opera el bloqueo de cheques extraviados o robados.	✓	
9	Revisa y Autoriza las reversiones de pago de cheques propios, retiros de ahorro de los receptores-pagadores	✓	
10	Lleva control de cuentas de depósitos monetarios y de ahorros con mal manejo.	✓	
11	Firma cuadre diario de las libretas de ahorro en blanco.	✓	

**Fuente:**

Archivo de políticas administrativas y manual de procedimientos.

  
 Lic. Carlos López  
 Supervisor de Auditoría Interna



**BANCO LIBERTAD, S.A.**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**  
**PERÍODO DEL: 05 AL 08 DE MAYO DE 2,009**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES DE EMPLEADOS.**

P.T.: A-2  
H.P.:\_CL\_ Fecha: 05/05/09\_  
R.P.:\_EN\_ Fecha: 06/05/09\_

**PUESTO:** Sub Jefe Departamento de Caja  
**NOMBRE:** Miguel Fernández  
**JEFE INMEDIATO:** Jefe Departamento Caja

**I. OBJETIVO:**

Conocer las funciones llevadas a cabo por el Sub Jefe del Departamento de Caja; así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la administración de Banco Libertad, S.A., y verificar el cumplimiento de dichas atribuciones, relacionadas con el pago de cheques propios y retiros de ahorro.

**II. DESCRIPCIÓN ATRIBUCIONES**

No.	Descripción	Se Cumple	
		Si	No
1	Autoriza el pago de cheques propios mayores a Q.15,000.00, del II turno.	✓	
2	Autoriza el pago de retiros de ahorro mayores a Q.20,000.00, del II turno.	✓	
3	Revisa libro de cheques rechazados, para determinar origen, del II turno.	✓	
4	Verifica la asignación de libretas a cuentas de ahorro, del II turno.	✓	
5	Autoriza notas de débito y crédito por traslado de fondos de efectivo en cuentas de depósitos de ahorro y depósitos monetarios, del II turno.	✓	
6	Autoriza la entrega de cheques propios rechazados, del II turno.	✓	
7	Autoriza la entrega de libretas de cuentas de ahorro en custodia, del II turno.	✓	
8	Autoriza y opera el bloqueo de cheques extraviados o robados, del II turno.	✓	
9	Revisa y Autoriza las reversiones de pago de cheques propios, retiros de ahorro de los receptores-pagadores, del II turno.	✓	
10	Lleva control de cuentas de depósitos monetarios y de ahorros con mal manejo, del II turno.	✓	
11	Firma cuadre diario de las libretas de ahorro en blanco, del II turno.	✓	

**Fuente:**  
Archivo de políticas administrativas y manual de procedimientos.

  
Lio. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna

**BANCO LIBERTAD, S.A.**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**  
**PERÍODO DEL: 05 AL 08 DE MAYO DE 2,009**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES DE EMPLEADOS.**

P.T.: A-3  
H.P.:\_MZ\_ Fecha: 05/05/09  
R.P.:\_CL\_ Fecha: 06/05/09

**PUESTO:** Cajero General  
**NOMBRE:** Raúl Gómez  
**JEFE INMEDIATO:** Jefe Departamento Caja

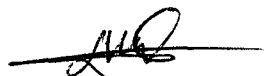
**I. OBJETIVO:**

Conocer las funciones llevadas a cabo por el Cajero General del Departamento de Caja; así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la administración de Banco Libertad, S.A., y verificar el cumplimiento de dichas atribuciones, relacionadas con el pago de cheques propios y retiros de ahorro.

**II. DESCRIPCIÓN ATRIBUCIONES**

No.	Descripción	Se Cumple	
		Si	No
1	Resguarda en bóveda de valores las libretas de ahorro en blanco,	✓	
2	Encargado de la custodia de las muestras de cheques propios, (voucher).	✓	
3	Firma las notas de débito y crédito por cheques rechazados.	✓	
4	Encargado de la custodia del control auxiliar de reversiones, de los receptores-pagadores	✓	
5	Encargado de la custodia los cheques propios rechazados	✓	
6	Autoriza aceptación de cargo por faltante de efectivo o ingreso por sobrante de efectivo.	✓	
7	Lleva control de faltantes y sobrante de efectivo de los receptores-pagadores.	✓	
8	Revisa la entrega de cheques propios rechazados, libretas de ahorro en custodia.	✓	

**Fuente:**  
 Archivo de políticas administrativas y manual de procedimientos.

  
 Mario Zepeda  
 Auditor Auxiliar

**BANCO LIBERTAD, S.A.**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**  
**PERÍODO DEL: 05 AL 08 DE MAYO DE 2,009**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE FUNCIONES DE EMPLEADOS.**

P.T.: A-4  
H.P.:\_MZ\_ Fecha: 05/05/09\_  
R.P.:\_CL\_ Fecha: 06/05/09\_

**PUESTO:** Centralizador  
**NOMBRE:** Félix Bautista.  
**JEFE INMEDIATO:** Jefe Departamento Caja

**I. OBJETIVO:**

Conocer las funciones llevadas a cabo por el Centralizador del Departamento de Caja; así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la administración de Banco Libertad, S.A., y verificar el cumplimiento de dichas atribuciones, relacionadas con el pago de cheques y retiros de ahorro.

**II. DESCRIPCIÓN ATRIBUCIONES**

No.	Descripción	Se Cumple	
		Sí	No
1	Suma y verifica la operatoria de los cheques propios y retiros de ahorro pagados por los receptores-pagadores.	✓	
2	Verifica los valores de las certificaciones de los cheques propios y retiros de ahorro, que coincidan con los datos del documnto, operados por los receptores-pagadores.	✓	
3	Efectúa cuadro al final de la jornada de los cheques propios y retiros de ahorro pagados diariamente.	✓	
4	Verifica que los cheques de Banco Libertad, S.A., lleven sello de consignación con fecha correcta y endoso respectivo.	✓	
5	Verifica que los cheques propios y retiros de ahorro lleven estampado el sello de receptor-pagador que los operó.	✓	
6	Verifica que coincida la redacción en letras y números del valor total de los cheques pagados.	✓	
7	Verifica que coincida la redacción en letras y números del valor total de los retiros de ahorros pagados.	✓	
8	Confirma con el cuentahabiente la emisión de cheques propios, previo al pago mayores de Q.15,000.00.	✓	
9	Confirma en el sistema 390 que el cheque objeto de confirmación este dentro del rango de la chequera que utiliza el cuentahabiente.	✓	
10	Autoriza el pago de retiros de ahorro mayores a Q.10,000.00	✓	
11	Solicita al Jefe del Departamento de Caja, firma de autorización, cuando confirma cheques de Q.15,000.00 en adelante.	✓	
12	Elaborar notas de débito de cheques rechazados por motivos establecidos en la nota de rechazo.	✓	
13	Visa la firma del cuentahabiente en las siguientes situaciones: Presentación de cartas por cancelación de cuentas por extravió de libretas de ahorro, cartas por autorización de débitos para acreditar a otras cuentas, solicitudes de órdenes de suspensión de pago de cheque.	✓	

**Fuente:**  
Archivo de políticas administrativas y manual de procedimientos.

  
Mario Zepeda  
Auditor Auxiliar

**PUESTO:** Receptor-Pagador.  
**JEFE INMEDIATO:** Jefe Departamento de Caja.

**I. OBJETIVO:**

Conocer las funciones llevadas a cabo por los receptores-pagadores del Departamento de Caja; así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por la administración de Banco Libertad, S.A., y verificar el cumplimiento de dichas atribuciones, relacionadas con el pago de cheques propios y retiros de ahorro.

**II. DESCRIPCIÓN ATRIBUCIONES**

No.	Descripción	Se Cumple	
		Sí	No
1	Verifica la redacción de los retiros de ahorro y cheques propios presentados para el pago.	✓	
2	Recepción de los siguientes pagos de cuentahabientes: Colegio , agua, luz, teléfono, pago de impuestos, pago de préstamos, retiros de ahorro, pago de cheques propios entre otros.	✓	
3	Verifica las características de seguridad de los cheques propios presentados para pago, por medio de la lampara ultravioleta.	✓	
4	Visa previo al pago de cheques propios la firma del cuentahabiente con la registrada en el sistema de registro de firmas.	✓	
5	Visa previo al pago de retiros de ahorro la firma del cuentahabiente con la registrada en el sistema de registro de firmas.	✓	
6	Utiliza oportunamente el marcador detector, para verificar la autenticidad de los cheques propios presentados para su pago.	✓	
7	Solicita autorización al Jefe o centralizador del departamento de Caja, previo al pago de cheques propios por montos que lo requieran.	✓	
8	Solicita autorización al Jefe o centralizador del departamento de Caja, previo al pago de retiros de ahorro por montos que lo requieran.	✓	
9	Informar al Jefe de Departamento de Caja de las operaciones frecuentes de empleados del Banco.	✓	
10	Solicita una segunda firma al cuentahabiente, cuando la firma no coincide con la registrada en el sistema de registro de firmas.	✓	
11	Verifica los datos del endoso de los cheques propios previo al pago, que sean correctos comparado con la cédula de vecindad del cuentahabiente.	✓	
12	Solicita Autorización cuando se presente una tercera persona con un retiro de ahorro para pago.	✓	
13	Encargado de la operatoria de los cheques propios y retiros pagados en el sistema teller edge.	✓	

**Fuente:**  
Archivo de políticas administrativas y manual de procedimientos.

  
Mario Zepeda  
Auditor Auxiliar

BANCO LIBERTAD, S.A.  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

P.T.: A-7  
H.P.:\_CL\_ Fecha: 07/05/09\_  
R.P.:\_EN\_ Fecha: 08/05/09\_

DEPARTAMENTO A AUDITAR: CAJA

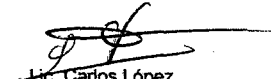
DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE CHEQUES PROPIOS PAGADOS A REVISAR

CHEQUES PAGADOS EN EL MES DE ABRIL 2009.

Turno	No. Cheques Pagados	Valor en Q.	% Pagado
I	56	567,900.00	60%
II	24	382,774.00	40%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>950,674.00</b>	<b>100%</b>

PORCENTAJE A REVISAR 50%

Turno	No. Cheques Pagados	Valor en Q.	% Pagado
I	28	283,950.00	50%
II	12	191,387.00	50%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>475,337.00</b>	<b>100%</b>

  
Lic. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna

BANCO LIBERTAD, S.A.  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA  
DEPARTAMENTO A AUDITAR: CAJA  
PERÍODO DEL: 05 AL 08 DE MAYO DE 2,009

P.T.: A-6  
H.P.:\_CL\_ Fecha: 05/05/09\_  
R.P.:\_EN\_ Fecha: 06/05/09

**EVALUACION DE LA EXISTENCIA DE PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA**


**Objetivo:**

Verificar la existencia de las políticas y procedimientos administrativos escritos autorizados por la Gerencia General para el Departamento de Caja, relacionados a pago de cheques y retiros de ahorro.

No.	NOMBRE POLITICA O PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	FECHA DE AUTORIZACION
1	Procedimiento administrativo para la recepción, visa y pago de cheques propios.	01 de junio de 2002
2	Procedimiento administrativo para confirmación de cheques propios mayores a Q.15,000.00.	01 de junio de 2002
3	Procedimiento administrativo para la recepción visa y pago de retiros de ahorro.	01 de junio de 2002
5	Procedimiento administrativo para confirmación de retiros de ahorro al presentarse una tercera persona.	07 de julio de 2002
6	Procedimiento administrativo para asignación de usuarios para acceso al sistema informático.	07 de julio de 2002

**Fuente:**

Archivo de políticas administrativas y manual de procedimientos escritos.

  
Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna

CHEQUES PROPIOS PAGADOS EN EL MES DE ABRIL DE 2009

Objetivo:  
 Verificar el cumplimiento de los aspectos de control interno en el procedimiento de recepción y pago de cheques propios.

ÁREA INTERVENIDA: Departamento de Caja  
 RESPONSABLE: Benjamín Ochoa  
 FECHA: 08/05/2009  
 PUESTO: Centralizador

No.	Fecha De Pago	No. de Cuenta	No. de Cheque	Valor Q.	Receptor Pagador	ASPECTOS A REVISAR															
						Fecha de Emisión Menor a 6 meses	Cantidad en Numeros y Letras Correcto	Firma Registrada Correcta	Firma del Beneficiario en el Endoso	No. de Cédula del Beneficiario en el Endoso	Lugar de Emisión del Endoso	Lugar de Emisión del Endoso	Lugar de Emisión del Endoso	Lugar de Emisión del Endoso	Lugar de Emisión del Endoso						
1	01/04/2009	101-3456-9	678476	3,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	01/04/2009	102-7898-0	853372	10,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	01/04/2009	103-9876-1	234564	8,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	01/04/2009	101-8970-0	123456	3,000.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	01/04/2009	101-2045-0	987654	23,990.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	01/04/2009	102-6789-0	156789	21,200.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	01/04/2009	101-1234-5	654321	15,000.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	03/04/2009	102-9/85-1	090149	8,990.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	03/04/2009	103-5670-4	444778	22,000.00	105	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	06/04/2009	104-5678-0	362891	14,300.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	06/04/2009	106-6735-7	560089	20,000.00	107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	06/04/2009	107-8954-3	440099	16,500.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13	07/04/2009	109-4563-1	228856	8,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	07/04/2009	101-3456-9	678476	9,600.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	08/04/2009	106-6735-7	560089	22,000.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	10/04/2009	107-8954-3	440099	14,900.00	107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	11/04/2009	109-4563-1	228856	18,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	13/04/2009	101-3456-9	678476	6,799.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19	13/04/2009	101-3456-9	678476	3,500.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		101-3456-9	900008	9,000.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		101-8767-2	480000	239.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		109-3498-2	230000	450.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06/04/2009	101-7865-0	211111	12,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06/04/2009	102-4456-1	458888	270.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06/04/2009	103-5643-7	325600	11,000.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06/04/2009	104-5678-0	377703	9,699.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06/04/2009	105-6789-0	679843	2,500.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06/04/2009	101-3456-9	678476	5,600.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06/04/2009	106-6735-7	560089	14,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	06/04/2009	107-8954-3	440099	30,000.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	20/04/2009	102-6799-0	123456	22,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	21/04/2009	103-5543-8	321678	4,500.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	23/04/2009	103-3344-2	987654	2,800.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	24/04/2009	107-8888-1	456789	9,600.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	29/04/2009	102-5555-2	345678	4,500.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
36	30/04/2009	109-9987-2	918273	22,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
37	30/04/2009	106-3499-0	203948	18,000.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
38	30/04/2009	102-5633-3	674532	3,400.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
39	30/04/2009	101-3300-9	229977	16,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
40	30/04/2009	106-2211-0	346790	33,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Total pagado en el mes				475,337.00																	


**Observaciones:**

Existen cheques que no consignan en el endoso el lugar donde fue emitida la cédula de vecindad del beneficiario.

**Fuente:**

Cheques propios pagados en el mes de abril de 2009

Luego de finalizar la revisión de los cheques antes descritos, fueron devueltos al centralizador del Departamento de Caja, quien firma de conformidad la presente cédula de Auditoría.



Benjamin Ochoa  
Centralizador



Car. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna



CHEQUES PROPIOS PAGADOS EN EL MES DE ABRIL DE 2009

Objetivo:  
 Verificar el cumplimiento de los aspectos de control interno en el procedimiento de visa de cheques propios.

ÁREA INTERVENIDA: Departamento de Caja  
 RESPONSABLE: Benjamín Ochoa  
 FECHA: 08/05/2009  
 PUESTO: Centralizador

No.	Fecha De Pago	No. de Cuenta	No. de Cheque	Valor Q.	Receptor Pagador	ASPECTOS A REVISAR															
						Contenido Correcto de La Serie de Cheques en Liberación	Fecha de Emisión Correcta	No. De Cuenta Emisora Correcta	Nombre del Beneficiario Correcto	Firma Correcta Según Subtarea de Pago Emissora	Endoso Correcto del Cheque	Control en Numeros y Letras Correcto	Características y	...	...	...					
1	01/04/2009	101-3456-9	678476	3,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	01/04/2009	102-7898-0	653372	10,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	01/04/2009	103-9876-1	234564	8,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
4	01/04/2009	101-8970-0	123456	3,000.00	104	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	01/04/2009	101-2545-0	987654	23,990.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	01/04/2009	100-3476-0	456789	21,200.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	02/04/2009	102-6543-8	654321	15,000.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	03/04/2009	102-6785-7	896745	8,990.00	103	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
9	03/04/2009	103-5670-4	444778	22,000.00	105	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	06/04/2009	104-5678-0	362891	14,300.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	06/04/2009	106-6735-7	560089	20,000.00	107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	06/04/2009	107-8954-3	440099	16,500.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13	07/04/2009	109-4563-1	228856	8,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	07/04/2009	101-5837-9	123213	5,600.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	08/04/2009	106-4523-1	880077	22,000.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	10/04/2009	109-7823-1	450988	14,900.00	107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	11/04/2009	102-2222-5	123432	18,000.00	101	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	13/04/2009	101-9087-0	896745	6,799.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19	13/04/2009	108-8900-1	345678	3,500.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20	14/04/2009	105-3456-1	123456	9,000.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21	15/04/2009	101-8767-1	123456	239.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22	15/04/2009	109-3498-1	123456	450.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
23	15/04/2009	101-7865-0	211111	12,000.00	101	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
24	15/04/2009	102-4456-1	458888	270.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
25	16/04/2009	109-6543-7	325600	11,000.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
26	16/04/2009	101-3456-0	977703	9,699.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
27	16/04/2009	102-7812-0	679543	2,500.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
28	17/04/2009	101-2399-0	901111	5,600.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
29	17/04/2009	108-5677-9	768999	14,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
30	18/04/2009	107-0123-7	237699	30,000.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
31	20/04/2009	102-6799-0	123456	22,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
32	21/04/2009	103-5543-8	321678	4,500.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
33	23/04/2009	103-3344-2	987854	2,800.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
34	24/04/2009	107-8888-1	456789	9,600.00	104	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
35	29/04/2009	102-5555-2	345678	4,500.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
36	30/04/2009	109-9987-2	918273	22,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
37	30/04/2009	106-3499-0	203948	18,000.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
38	30/04/2009	102-5633-3	674532	3,400.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
39	30/04/2009	101-3300-9	229977	16,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
40	30/04/2009	106-2211-0	346790	3,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Total pagado en el mes				475,337.00																	

**Observaciones:**

Existen cheques que no consignan fecha de emisión correcta.

**Fuente:**

Cheques propios pagados en el mes de abril de 2009

Fecha	Descripción	Cantidad	Estado
04/01/09	...	...	...
04/02/09	...	...	...
04/03/09	...	...	...
04/04/09	...	...	...
04/05/09	...	...	...
04/06/09	...	...	...
04/07/09	...	...	...
04/08/09	...	...	...
04/09/09	...	...	...
04/10/09	...	...	...
04/11/09	...	...	...
04/12/09	...	...	...

Luego de finalizar la revisión de los cheques antes descritos, fueron devueltos al centralizador del Departamento de Caja, quien firma de conformidad la presente cédula de Auditoría

  
Benjamin Ochoa  
Centralizador

  
Lic. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna

CHEQUES PROPIOS PAGADOS EN EL MES DE ABRIL DE 2009

Objetivo:  
 Verificar el cumplimiento de los aspectos de control interno en el procedimiento de confirmación de cheques propios.

ÁREA INTERVENIDA: Departamento de Caja  
 RESPONSABLE: Benjamín Ochoa  
 FECHA: 08/05/2009  
 PUESTO: Centralizador

No.	Fecha De Pago	No. de Cuenta	No. de Cheque	Valor Q.	Receptor Pagador	ASPECTOS A REVISAR									
						Cheque Confirmado Según Control Auxiliar	Nombre Correcto de Persona Autorizada para Confirmar	No. Telefónico Correcto Según Registro del Banco	Vo.Bo. del pago del Cheque	Nombre del Empleado que Confirma el Cheque	No. De Cheque Correcto	Características de Seguridad del Cheque Correctas	No Cheque de Vecindad Correcta Quien Confirma	Referencia	
1	01/04/2009	101-3456-9	678476	3,000.00	101	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
2	01/04/2009	102-7898-0	653372	10,000.00	101	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
3	01/04/2009	103-9876-1	234564	8,000.00	103	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
4	01/04/2009	101-8970-0	123456	3,000.00	104	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
5	01/04/2009	101-2345-0	987654	23,990.00	102	√	√	√	√	√	√	√	√	N/A	
6	02/04/2009	102-9876-0	456789	21,200.00	104	X	X	X	X	X	X	X	X	A	
7	02/04/2009	102-6543-8	654321	15,000.00	102	√	√	√	√	√	√	√	√	N/A	
8	03/04/2009	102-6789-0	906745	8,990.00	103	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
9	03/04/2009	103-5670-4	444778	22,000.00	105	√	√	√	√	√	√	√	√	N/A	
10	06/04/2009	104-5678-0	362891	14,300.00	106	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
11	06/04/2009	106-6735-7	560089	20,000.00	107	√	√	√	√	√	√	√	√	N/A	
12	06/04/2009	107-8954-3	440099	16,500.00	104	√	√	√	√	√	√	√	√	N/A	
13	07/04/2009	109-4563-1	228856	8,000.00	103	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
14	07/04/2009	101-4537-9	123213	5,600.00	106	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
15	08/04/2009	109-4523-1	880077	22,000.00	106	√	√	√	√	√	√	√	√	N/A	
16	10/04/2009	109-7623-1	450988	14,900.00	107	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
17	11/04/2009	102-2222-5	123432	18,000.00	101	√	√	√	√	√	√	√	√	N/A	
18	13/04/2009	101-9087-0	885578	6,799.00	102	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
19	13/04/2009	108-8900-6	906523	3,500.00	103	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
20	14/04/2009	105-3456-9	900008	9,000.00	104	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
21	15/04/2009	101-8767-2	480000	239.00	104	√	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
22	15/04/2009	109-3498-2	230000	450.00	103	√	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
23	15/04/2009	101-7865-0	211111	12,000.00	101	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
24	15/04/2009	102-4456-1	458888	270.00	102	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
25	16/04/2009	109-6543-7	325600	11,000.00	102	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
26	16/04/2009	109-7654-0	877703	9,699.00	106	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
27	16/04/2009	102-7812-9	679843	2,500.00	104	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
28	17/04/2009	101-2399-0	901111	5,600.00	102	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
29	17/04/2009	108-5677-9	768999	14,000.00	103	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
30	18/04/2009	107-0123-7	237699	30,000.00	102	X	X	X	X	X	X	X	X	B	
31	20/04/2009	102-6799-0	123456	22,000.00	101	√	√	√	√	√	√	√	√	N/A	
32	21/04/2009	103-5543-8	321678	4,500.00	101	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
33	23/04/2009	103-3344-2	987654	2,800.00	103	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
34	24/04/2009	107-8888-1	456789	9,600.00	104	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
35	29/04/2009	102-5555-2	345678	4,500.00	106	N/A	√	√	N/A	N/A	√	√	N/A	N/A	
Van				382,937.00											

CHEQUES PROPIOS PAGADOS EN EL MES DE ABRIL DE 2009

No.	Fecha De Pago	No. de Cuenta	No. de Cheque	Valor Q.	Receptor Pagador	ASPECTOS A REVISAR									
						Cheque Confirmado Según Control Auxiliar	Nombre Correcto de Persona Autorizada para Confirmar	No. Telefónico Correcto Según Registros del Vo.Bo. Del Jefe Depto. Caja por Monto	Nombre del Empleado que Confirma el Cheque	No. De Cheques Correcto	Características de Seguridad de Cheques Correctas	No. Cédula de Veracidad Correcta Quien Confirma	Referencia		
	Vienen			382,937.00											
36	30/04/2009	109-9987-2	918273	22,000.00	103	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	N/A
37	30/04/2009	106-3499-0	203948	18,000.00	104	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	N/A
38	30/04/2009	102-5633-3	674532	3,400.00	102	N/A	↓	↓	N/A	N/A	↓	↓	N/A	N/A	N/A
39	30/04/2009	101-3300-9	229977	16,000.00	101	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	N/A
40	30/04/2009	106-2211-0	346790	33,000.00	103	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	N/A
Total pagado en el mes				475,337.00											

**Observaciones:**  
 Cheques propios pagados no anotados en el control auxiliar de confirmaciones

	Fecha	No. Cuenta	No. Cheque	Valor Q.
A	02/04/2009	102-9875-0	456789	21,200.00
B	18/04/2009	107-0123-7	237899	30,000.00

**Fuente:**  
 Cheques propios pagados en el mes de abril de 2009

Luego de finalizar la revisión de los cheques antes descritos, fueron devueltos al centralizador del Departamento de Caja, quien firma de conformidad la presente cédula de Auditoría.

  
 Benjamin Cochón  
 Centralizador

  
 Carlos López  
 Supervisor de Auditoría Interna

**Objetivo:**  
 Verificar el cumplimiento de los aspectos de control interno de los procedimientos de recepción, visa, confirmación y pago de cheques.

ÁREA INTERVENIDA: Departamento de Caja      FECHA: 08/05/2009  
 RESPONSABLE: Benjamín Ochoa      PUESTO: Centralizador

No.	Fecha De Pago	No. de Cuenta	No. de Cheque	Valor Q.	Receptor Pagador	ASPECTOS A REVISAR											Referencia
						Redacción Correcta	Firma Registrada Correcta	Endoso Correcto	La Serie de Cheques es Continuo con anterior	Cancelado en la Serie de Cheques	Regulaciones de Vo.Bos.	Del Jefe Depo. de Caja por Medio	Cheque Confirmado según Control Auxiliar	No. Cédula de Vecindad Correcta	Quien Confirma Cheques	Endoso Correcto del Cheque	
1	08/05/2009	106-4357-9	678476	22,000.00	101	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	N/A
2	08/05/2009	108-9878-0	653372	31,000.00	101	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	N/A
3	08/05/2009	105-3476-1	234564	25,000.00	103	↓	X	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	A
4	08/05/2009	105-6776-8	456789	21,000.00	104	↓	X	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	B
5	08/05/2009	108-4353-5	654321	39,000.00	102	↓	X	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	C
6	08/05/2009	101-3256-5	987654	24,000.00	102	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	D
7	08/05/2009	101-9870-2	123456	55,000.00	104	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	E
<b>Total</b>				<b>217,000.00</b>													

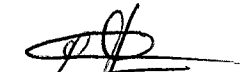
**Observaciones:**  
 A,B,C Cheques que no cumplen con la firma registrada en el sistema de registro de firmas del Banco

- D Cédula de vecindad presentada para el cobro del cheque 987654 de la cuenta No. 101-3256-5, es falsa ya que el número de cédula y lugar de emisión según los registros internos del banco corresponden al señor Mariano Jose Pérez Aragón.
- E Cheque No. 123456 confirmado por Auditoría Interna al número de teléfono 23498765 según registros del banco, sin embargo en el libro auxiliar de confirmaciones se había registrado el número de teléfono 45688955

**Fuente:**  
 Cheques propios pagados 08 de mayo de 2009


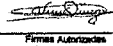
Luego de finalizar la revisión de los cheques antes descritos, fueron devueltos al centralizador del Departamento de Caja, quien firma de conformidad la presente cédula de Auditoría.

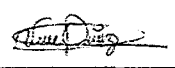
  
 Benjamín Ochoa  
 Centralizador

  
 Lic. Carlos López  
 Supervisor de Auditoría Interna



FIRMA FALSA

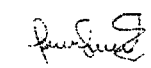
A

 BANCO LIBERTAD, S.A. Guatemala, C.A.		VICTOR ORLANDO RUIZ PAZ 108-5476-1	Cheque No. 234864
Lugar y Fecha: GUATEMALA DE 18 MAYO DE 2004		Q.20,000.00	
Paguese a: VICTOR ORLANDO RUIZ PAZ			
La suma de: VEINTICINCO MIL QUINCEALES 00/100		Q.20,000.00	
4736 18887276		 Firmas Autorizadas	
:S:0 0097322:05000034761:000 234864:0000004736:			



CONSULTA UNA FIRMA	
Cheque:	108-5476-1
Condiciones:	Fecha Apertura: 18/05/2004 Fecha Modificación: 22/01/2005
(0101)	VICTOR ORLANDO RUIZ PAZ
Tipo A	Condiciones Específicas
Calculo/Presupuesto	A-01-087334
	
Tipo Firma: <input type="checkbox"/> Aceptar <input type="checkbox"/> Cancelar <input type="checkbox"/> Salir	

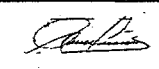
B

 BANCO LIBERTAD, S.A. Guatemala, C.A.		KAREN PAOLA GUZMAN FUENTES 105-4776-8	Cheque No. 496789
Lugar y Fecha: Guatemala Of. de campo de BOP		Q.2,000.00	
Paguese a: Karen Paola Guzman Fuentes			
La suma de: Dos mil quinientos con 00/100		Q.2,000.00	
7888 18887271		 Firmas Autorizadas	
:S:0000007888:05000067768:00468789:0000004772:			

CONSULTA UNA FIRMA	
Cheque:	105-4776-8
Condiciones:	Fecha Apertura: 20/11/02 Fecha Modificación: 05/09/03
(0101)	KAREN PAOLA GUZMAN FUENTES
Tipo A	Condiciones Específicas
Calculo/Presupuesto	A-01-1334871
	
Tipo Firma: <input type="checkbox"/> Aceptar <input type="checkbox"/> Cancelar <input type="checkbox"/> Salir	

C

 BANCO LA LIBERTAD, S.A. Guatemala, C.A.		PEDRO RENE JUAREZ MERIDA 108-4383-5	Cheque No. 664321
Lugar y Fecha: Guatemala Of. de campo de BOP		Q.30,000.00	
Paguese a: Pedro Rene Juarez Merida			
La suma de: Treinta y cuatro mil quinientos cuarenta		Q.34,000.00	
53454 18887288		 Firmas Autorizadas	
:S:000000123:08000043835:00664321:00000063484:			

CONSULTA UNA FIRMA	
Cheque:	108-4383-5
Condiciones:	Fecha Apertura: 09/12/2007 Fecha Modificación: 10/01/2008
(0101)	PEDRO RENE JUAREZ MERIDA
Tipo A	Condiciones Específicas
Calculo/Presupuesto	A-01-088888
	
Tipo Firma: <input type="checkbox"/> Aceptar <input type="checkbox"/> Cancelar <input type="checkbox"/> Salir	

CÉDULA FALSA

D

**BANCO LA LIBERTAD, S.A.**  
 DAMILO SAENZ  
 Cheque No. 98764  
 Guatemala, C.A. 108-8778-8

Lugar y Fecha: Guatemala 08 de mayo de 2009 Q.55,000.00

Paguese A: Carolina Sáenz

La suma de: Valida null until today con 90/700 Quetzales.

65708  
 18887208

Firma Autorizada

1:0000000876:01000032686:00887684:00000088798:

O  
 B  
 O  
 D  
 N  
 Z

A-01-10102600

8 MAYO 2009

BANCO LA LIBERTAD

31 MAY 20 08:09:2009 15:30:10  
 PAGO CHEQUE 101-009870-2 98764  
 Q324,000.00


**CONSULTA UNA FIRMA**

Tip: 108-4433-4

CONDICIONES: Fecha Apertura: 05/02/2004 Fecha Modificación: 000000

T. (C/C): BANCO PUEBLO SAENZ RENE

Tipos A:  
 Condiciones Especiales:  
 Cédula/Pasepaso: L-18-18888



Tipos Firma:  Acción  Firma  No

PS-400  
 BANCO LIBERTAD, S.A. INFORMACION GENERAL DEPOSITOS MONETARIOS

CTA: 102 - 003567-9 ESTATUS: 1 VIGENTE

C. CLIENTE: 00200054

NOMBRE : MERIDA JUAREZ JORGE RENE

TIPO DE CUENTA SUPERINTENDENCIA: 60 RESTO SECTOR PRIVADO (PARTICULARES)

FECHA DE APERTURA : 15/05/2006 TIPO CUENTA: 1 PERSONAL

CEDULA DE VECCINDAD A-01 1015650 EXTENDIDA EN MIXCO

EJECUTIVO NEGOCIOS : 0000000076 AGENCIA LZNA 1

ORIGEN CUENTA : 01 DEPOSITOS MONETARIOS DESDE: 15/05/2006

AUT. ESPECIALES : 2 NO TIENE CHQS. RET. : 2 NO TIENE

APECTA I.S.R. : 2 APECTA CONTROL CHQS: 4 POR PARAMETROS

BANCA CORPORATIVA : 2 NO TIENE BANCO PTA :

CORREL. ENVIO CORRES: 004 9 CALLE 13-98 Apto. No. 40 2.02 MIXCO GUATEMALA

RET. EDOS. CUENTA


CODIGO : 23 GENERA Y NO IMPRIME ESTADO DE CUENTA

**CEDULA DE VECCINDAD**

No. de Pasap: 7880208

FECHA: 08/05/2009

**CARACTERÍSTICAS PERSONALES**



Nombre: Carolina Sáenz

Apellido: Merida Juárez

Fecha de Nacimiento: 15/05/2006

Identificación: 0000000076

**CARACTERÍSTICAS PERSONALES**

Nombre: Merida Juárez Jorge René

Apellido: Merida Juárez

Fecha de Nacimiento: 15/05/2006

Identificación: 0000000076

NÚMERO DE TELÉFONO DIFERENTE AL SISTEMA DEL BANCO

E

**BANCO LA LIBERTAD, S.A.**  
 SERGIO MATEO GANDARA CHAVEZ  
 Cheque No. 12348  
 Guatemala, C.A. 101-8870-2

Lugar y Fecha: Guatemala 08 de mayo de 2009 Q.55,000.00

Paguese A: Carolina Sáenz

La suma de: Quetzales y otros mil quetzales con centesimos. Quetzales.

67330  
 37700998

Firma Autorizada

1:0000000289:01000098792:00912348:000000667330:

**BANCO LIBERTAD, S.A. CONSULTA DE DIRECCIONES Y TELÉFONOS**

CUENTA DEL CUENTAHABIENTE : ( 101-009870-2 )

NOMBRE : GANDARA CHAVEZ SERGIO MATEO

COR	DIRECCION	Z.	CULIARIA	IP	NUM OC	TELEFONO EXT.	TIPO DI	FECHA MODIFICACION
91	29 CALLE 10-11	14		1	1	2348765	DOMICIL	02052906

( ) 74-DETALLE PS-PAG.SIU. P10-SALIDA  
 MENSAJE:

CONTROL AUXILIAR DE CONFIRMACION DE CHEQUES PAGADOS

Fecha	No. cuenta	No. cheque	Valor Q.	Tel. confirmación	Nombre quién confirmó	No. cédula	Firma empleado
08/05/2009	101-9870-2	12348	55,000.00	45688955	Pedro Soto	1-09 12578	<i>Talavera</i>

Objetivo:  
 Verificar el cumplimiento de los aspectos de control interno de los procedimientos de recepción, visa, confirmación y pago de cheques.

ÁREA INTERVENIDA: Departamento de Caja      FECHA: 08/05/2009  
 RESPONSABLE: Benjamín Ochoa      PUESTO: Centralizador

No.	Fecha De Pago	No. de Cuenta	No. de Cheque	Valor Q.	Receptor Pagador	ASPECTOS A REVISAR											Referencia
						Relación Correcta	Firma Registrada Correcta	Endoso Correcto	Endoso con número de cheque en La sede de Cheques en Caracas	Seguridad Contable de Vo.Bo. del Jefe Depto. de Caja por Monto	Cheque Confirmado Según Control Auxiliar	No. Cédula de Verdad Correcta	Quien Confirma	Endoso Correcto del Cheque			
1	08/05/2009	106-5523-9	459000	12,990.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	a	
2	08/05/2009	101-4578-5	678006	10,000.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	a	
3	08/05/2009	102-5580-4	340089	13,200.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	a	
4	08/05/2009	106-9958-5	120098	1,800.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	a	
5	08/05/2009	106-3340-8	320000	3,400.00	102	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	b	
6	08/05/2009	104-7800-0	124999	10,200.00	103	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	b	
7	08/05/2009	101-3217-7	345777	15,000.00	101	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	b	
8	08/05/2009	106-9958-5	569888	14,280.00	101	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	b	
9	08/05/2009	106-9958-5	227890	16,300.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	c	
10	08/05/2009	106-9958-5	145690	15,900.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	c	
11	08/05/2009	106-9958-5	134765	17,000.00	105	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	c	
<b>Total</b>				<b>130,070.00</b>													

**Observaciones:**

- a Cheques que no consignan en el endoso el lugar donde se emitió la cédula de veracidad del beneficiario.
- b Cheques que presentan la fecha incompleta así:

No. Cheque	Fecha
320000	08 mayo
124999	2009
345777	8
569888	08.05.

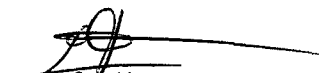
- c Cheques no anotados en el control auxiliar de evidencia de haberse efectuado la confirmación telefónica con el cuentahabiente.

**Fuente:**

Cheques propios recibidos para pago el 08 de mayo de 2009

Luego de finalizar la revisión de los cheques antes descritos, fueron devueltos al centralizador del Departamento de Caja, quien firma de conformidad la presente cédula de Auditoría

  
 Benjamín Ochoa  
 Centralizador

  
 Lic. Carlos López  
 Supervisor de Auditoría Interna



BANCO LIBERTAD, S.A.  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

P.T.: A-12  
H.P.:\_CL\_ Fecha:\_08/05/09\_  
R.P.:\_EN\_ Fecha:\_08/05/09\_

DEPARTAMENTO A AUDITAR: CAJA

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA A REVISAR DE RETIROS DE AHORRO

RETIROS PAGADOS EN EL MES DE ABRIL 2009.

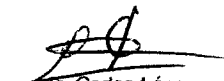
Turno	No. Cheques Pagados	Valor en Q.	% Pagado
I	50	398,600.00	64%
II	20	227,596.00	36%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>626,196.00</b>	<b>100%</b>

✓

PORCENTAJE A REVISAR 50%

Turno	No. Cheques Pagados	Valor en Q.	% Pagado
I	25	199,300.00	50%
II	10	113,798.00	50%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>313,098.00</b>	<b>100%</b>

✓

  
LIC. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna

RETIROS DE AHORRO PAGADOS EN EL MES DE ABRIL DE 2009 A CUENTAHABIENTES DEL BANCO.

Objetivo:  
 Verificar el cumplimiento de los aspectos de control interno en el procedimiento de recepción y pago de retiros de ahorro.

ÁREA INTERVENIDA: Departamento de Caja FECHA: 08/05/2009  
 RESPONSABLE: Benjamín Ochoa PUESTO: Centralizador

No.	Fecha De Pago	No. de Cuenta	No. de Retiro	Valor Q.	Receptor Pagador	ASPECTOS A REVISAR							
						Firma Correcta Según Sistema de Reg. Firmas	Cantidad en Números y Letras Correcta	No. De Cálculo Correcto del Beneficiario en el Sistema	Consigna Nombre y No. De Cuenta	Sello de Pagado	Sello de Receptor	Firma Correcta del receptor pagador	
1	01/04/2009	51-45678-0	13200	5,900.00	108	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	01/04/2009	55-98765-9	56785	4,567.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	01/04/2009	53-45678-8	43227	2,300.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	01/04/2009	52-34567-0	67890	7,900.00	103	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
5	01/04/2009	51-67453-1	12899	12,000.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	02/04/2009	56-76453-8	11400	14,500.00	108	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
7	02/04/2009	53-98765-7	32999	5,800.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	03/04/2009	52-66779-0	11889	12,955.00	104	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
9	03/04/2009	51-66443-2	34788	22,000.00	105	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	03/04/2009	54-44321-5	22999	3,560.00	107	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
11	03/04/2009	51-66443-2	34788	5,900.00	107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	03/04/2009	51-66443-2	34788	5,900.00	101	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
13	03/04/2009	51-66443-2	34788	5,900.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	03/04/2009	51-66443-2	34788	5,900.00	102	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
15	03/04/2009	51-66443-2	34788	5,900.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	03/04/2009	51-66443-2	34788	18,000.00	105	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
17	03/04/2009	51-66443-2	34788	22,300.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	03/04/2009	51-33365-2	45987	1,200.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	03/04/2009	51-765378-0	12398	4,570.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	04/04/2009	55-22779-9	12765	4,599.00	105	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	04/04/2009	53-12679-8	24678	3,650.00	107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
22	04/04/2009	56-76543-9	43789	5,600.00	108	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	04/04/2009	55-32176-9	12779	4,000.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	15/04/2009	51-94587-8	34800	10,500.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	16/04/2009	55-69007-7	22765	11,800.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
26	16/04/2009	54-66998-6	34908	14,700.00	106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	16/04/2009	51-66378-0	45760	5,690.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	17/04/2009	53-66008-6	34761	4,327.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
29	17/04/2009	51-65438-8	33789	16,800.00	101	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
30	18/04/2009	51-12887-5	43091	13,200.00	104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
31	20/04/2009	51-55889-5	12765	20,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
32	21/04/2009	53-67098-6	34775	17,900.00	107	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
33	23/04/2009	54-23459-0	33112	3,400.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
34	24/04/2009	55-23890-7	34990	4,700.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	29/04/2009	54-20384-9	12678	2,100.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Total pagado en el mes				313,098.00									

**Observaciones:**

Existen algunos retiros de ahorro que carecen de sello de pagado.

**Fuente:**

Retiros de ahorro pagados en el mes de abril de 2009

Luego de finalizar la revisión de los retiros de ahorro antes descritos, fueron devueltos al centralizador del Departamento de Caja, quien firma de conformidad la presente cédula de Auditoría.



Benjamín Pacheco  
Centralizador



Lic. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna



BANCO LIBERTAD, S.A.  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA  
REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE VISA DE RETIROS DE AHORRO.

P.T.: A-14 2/2  
H.P.: MZ, Fecha: 08/05/08  
R.P.: CL, Fecha: 08/05/08

RETIROS DE AHORRO PAGADOS EN EL MES DE ABRIL DE 2009

**Observaciones:**

Existen algunos retiros de ahorro que carecen de sello de pagado.

**Fuente:**

Retiros de ahorro pagados en el mes de abril de 2009

Luego de finalizar la revisión de los retiros de ahorro antes descritos, fueron devueltos al centralizador del Departamento de Caja, quien firma de conformidad la presente cédula de Auditoría.



Benjamín Ochoa  
Centralizador



Mario Zepeda  
Auxiliar de Auditoría

BANCO LIBERTAD, S.A.  
 DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA  
 REVISIÓN SELECTIVA DE RETIROS DE AHORRO PAGADOS MAYORES A Q.10,000.00

P.T.:     A-15 1/2      
 H.P.:     MZ, Fecha: 08/05/09      
 R.P.:     CL, Fecha: 08/05/09    

**Objetivo:**  
 Verificar el cumplimiento de los aspectos de control interno de los procedimientos de recepción, visa, confirmación y pago de retiros de ahorro.

ÁREA INTERVENIDA: Departamento de Caja  
 RESPONSABLE: Benjamín Ochoa  
 FECHA: 08/05/2009  
 PUESTO: Centralizador

No.	Fecha De Pago	No. de Cuenta	No. de Retiro	Valor Q.	Receptor Pagador	ASPECTOS A REVISAR									
						Redacción Correcta	Firma Registrada Correcta	Endoso Correcto	Sello de Receptor Pagador	Vo.Bo. Del Jefe Depto. de Caja	Pago a Cuenta Habiente	Pago a Tercera Persona	Confirmado Con Cuantitables		
1	08/05/2009	51-3390-8	78476	10,000.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	08/05/2009	54-6722-8	23372	17,200.00	102	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3	08/05/2009	53-8845-6	45234	18,450.00	103	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	
4	08/05/2009	56-8643-8	56123	12,000.00	105	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
5	08/05/2009	54-3367-9	54654	15,700.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
6	08/05/2009	56-3376-9	89567	15,000.00	101	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	
7	08/05/2009	51-2330-9	45321	12,000.00	103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
8	08/05/2009	55-6623-9	45879	11,000.00	108	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	
9	08/05/2009	51-4388-5	23990	10,500.00	105	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
10	08/05/2009	54-6699-0	34998	10,200.00	101	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Total				132,050.00											

**Observaciones:**  
 Se presentaron 3 retiros de ahorro los cuales no presentan sello del receptor pagador que los operó.

**Fuente:**  
 Retiros de ahorro pagados el 08 de mayo de 2009

Luego de finalizar la revisión de los retiros de ahorro antes descritos, fueron devueltos al centralizador del Departamento de Caja, quien firma de conformidad la presente cédula de Auditoría.

  
 Benjamín Ochoa  
 Centralizador

  
 Lic. Carlos López  
 Supervisor de Auditoría Interna

**BANCO LIBERTAD, S.A.**  
**DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**  
**REVISIÓN DE RETIROS DE AHORRO DE MONTOS MENORES.**

P.T.:     A-15 2/2      
H.P.:\_MZ\_Fecha\_08/05/09\_  
R.P.:\_CL\_Fecha\_08/05/09\_

**Objetivo:**  
Verificar el cumplimiento de los aspectos de control interno de los procedimientos de recepción, visa, confirmación y pago de retiros de ahorro.

**ÁREA INTERVENIDA:** Departamento de Caja  
**RESPONSABLE :** Benjamín Ochoa  
**FECHA:** 08/05/2009  
**PUESTO:** Centralizador

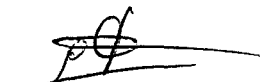
No.	Fecha De Pago	No. de Cuenta	No. de Retiro	Valor Q.	Receptor Pagador	ASPECTOS A REVISAR							
						Redacción Correcta	Firma Registrada Correcta	Endoso Correcto	Vo.Bo. Del Jefe Depto. de Caja del Monto Pagado a Cuentahabiente	Sello de Pagado	Sello de Receptor Pagador		
1	08/05/2009	51-56000-5	67890	4,900.00	105	√	√	√	√	√	√	√	X
2	08/05/2009	54-76321-0	54899	5,880.00	105	√	√	√	√	√	√	√	X
3	08/05/2009	55-78900-1	45900	11,000.00	104	√	√	√	√	√	√	√	X
4	08/05/2009	51-34866-8	45800	1,900.00	101	√	√	√	√	√	X	√	
5	08/05/2009	52-57745-5	54854	9,000.00	103	√	√	√	√	√	X	√	
<b>Total:</b>				<b>32,680.00</b>									

**Observaciones:**  
Se encontrarán 3 retiros de ahorro los cuales no presentan sello del receptor-pagador que los operó. Así mismo se encontrarán 2 retiros de ahorro sin sello de pagado.

**Fuente:**  
Retiros de ahorro pagados el 08 de mayo de 2009

Luego de finalizar la revisión de los retiros de ahorro antes descritos, fueron devueltos al centralizador del Departamento de Caja, quien firma de conformidad la presente cédula de Auditoría.

  
Benjamín Ochoa  
Centralizador

  
Lic. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna

EVALUACIÓN DE USUARIOS DE ACCESOS A LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL BANCO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CAJA

**Objetivo:**

Evaluar que cada empleado del Departamento de Caja, cuente con usuario de acceso personal de acuerdo a las atribuciones asignadas.

Se verifico que el auxiliar que lleva el Jefe del departamento de Caja, presenta fecha de actualización 14 de abril de 2009 siendo los siguientes usuarios.

NOMBRE	PUESTO	USUARIO	SISTEMA PARA ACCESAR
<b>I Turno</b>			
Miguel Fernández	Jefe Departamento	MF00200	AS-400, 390, Teller Edge, Registro de firmas
Hemán Ramírez	Subjefe turno	HR00234	AS-400, 390, Teller Edge, Registro de firmas
Raúl Gómez	Cajero general	RG00456	AS-400, 390, Registro de firmas
Félix Bautista	Centralizador	FB00432	AS-400, Registro de firmas
Sebastian García	Visa centralizador	SG000678	390, Registro de firmas
Gabriela Cordova	Receptor-pagador	GC00678	Teller Edge, Registro de firmas
Manuel Garrido	Receptor-pagador	MG00212	Teller Edge, Registro de firmas
Felipe Pérez	Receptor-pagador	FPO0667	Teller Edge, Registro de firmas
Adan Sagastume	Receptor-pagador	AS00444	Teller Edge, Registro de firmas
<b>II Turno</b>			
Saúl Pérez	Subjefe	SPO0689	AS-400, 390, Teller Edge, Registro de firmas
Pedro Sosa	Cajero general	PS00288	AS-400, 390, Registro de firmas
Jorge González	Centralizador	JG00575	AS-400, Registro de firmas
Maria José Gálvez Mérida	Visa centralizador	MG00555	390, Registro de firmas
Pablo Gódinez	Receptor-pagador	PG00364	Teller Edge, Registro de firmas
Karla Mérida	Receptor-pagador	KM00217	Teller Edge, Registro de firmas
Gonzálo Lemuz	Receptor-pagador	GL00368	Teller Edge, Registro de firmas
David Barrios	Receptor-pagador	DB00571	Teller Edge, Registro de firmas

**Fuente:**

Control auxiliar habilitado para el control de usuarios autorizados de acceso a los sistemas informáticos del Banco del Departamento de Caja.

**Nota:**

**Sistema AS-400:** Sistema informático del Banco, en el cual se registra la información de los registros contables de los departamentos del Banco y de las agencias.

**Sistema 390:** Sistema informático del Banco, en el cual se registra la información de cada una de las cuentas de depósitos monetarios y de ahorros de los cuentahabientes

**Sistema Teller Edge:** Sistema informático del Banco, que registra las operaciones realizadas por el Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., durante un periodo de tiempo determinado; asimismo, permite la certificación de dichas operaciones en los documentos físicos.

**Sistema de Registro de Firmas:** Sistema informático del Banco, que registra las firmas de los cuentahabientes.

  
 Lic. Carlos López



BANCO LIBERTAD, S.A.  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA  
DEPARTAMENTO A AUDITAR: CAJA  
PERÍODO DEL: 05 AL 08 DE MAYO DE 2,009

P.T.: A-17  
H.P.:\_CL\_ Fecha: 05/05/09\_  
R.P.:\_EN\_ Fecha: 06/05/09-

**CÉDULA NARRATIVA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CAJA**

**Objetivo:**

Verificar en los auxiliares del Departamento de Caja, evidencia de capacitaciones impartidas al personal.

De acuerdo con la información proporcionada el Jefe del Departamento de Caja con relación a capacitaciones al personal a su cargo, a continuación se describen los cursos impartidos.

Nombre del Curso	Fecha de Capacitación	Personal Participante	Duración del Curso
Atención al público	Marzo 2008	Todo el personal Depto. Caja	3 Horas
Cortesía	Mayo 2008	Todo el personal Depto. Caja	2 Horas
Motivación laboral	Octubre 2008	Todo el personal Depto. Caja	4 Horas

**Fuente:**

Diplomas otorgados a los empleados del Departamento de Caja, presentaciones.

  
Lic. Carlos López  
Supervisor de Auditoría Interna

**BANCO LIBERTAD, S.A.**  
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA  
PERÍODO DEL: 05 AL 08 DE MAYO DE 2009

P.T.: CM  
H.P.:\_CL\_ Fecha: 08/05/09\_  
R.P.:\_EN\_ Fecha: 08/05/09\_

CÉDULA DE MARCAS

Signo	Concepto
✓	Autorización Verificada
✓	Verificado según registros auxiliares.
N/A	No aplica
↓	Cumple atributo
X	No cumple atributo
✓	Verificado físicamente
✓	Verificado contra políticas administrativas y manual de procedimientos.
↓	Verificado en sistema de registro de firmas.
✓	Datos verificados en sistema 390

## 4.16 COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS

### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA No. 49-2009

Guatemala, 15 de mayo de 2009

Lic. Julio Morales  
Gerente General  
Banco Libertad, S.A.  
Ciudad Guatemala.

Licenciado Morales:

Hemos efectuado la revisión en el Departamento de Caja con relación al pago de cheques propios y retiros de ahorro en ventanillas del Banco ya que son algunas de las principales operaciones susceptibles de fraudes, con la finalidad de reducir fraudes y verificar el cumplimiento de las atribuciones de cada uno de los empleados involucrados en dichos pagos, abarcando el mes de abril de 2009 y el 08 de mayo de 2009.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta auditoría, a continuación presentamos las deficiencias determinadas:

#### **Deficiencia No. 1**

Se encontró el cheque No. 12346 de la cuenta No. 101-9870-2 por Q.55,000.00 recibido el 08 de mayo de 2009, pagado por el receptor-pagador No. 104; sin embargo al ser confirmado por Auditoría Interna al número de teléfono 23498765 según registros del sistema del Banco, se determinó que fue confirmado por el receptor-pagador al número de teléfono 45688955, el cual no está en los registros internos del banco.

Asimismo se determinó que el cheque había sido robado al cuentahabiente y que el receptor-pagador facilitó el pago del mismo. Por lo que se solicitó al Jefe del Departamento de Caja cancelar el contrato de trabajo del empleado.

**Riesgo:**

El efectuar confirmaciones de cheques a números de teléfono no registrados en el sistema del Banco y al no realizar supervisión adecuada en la confirmación de cheques, ocasionará que se paguen cheques cuando no correspondan.

**Recomendación:**

Instruir al empleado responsable de las confirmaciones de cheques, la importancia de realizarlas a los números de teléfonos registrados en el sistema del Banco previo al pago, asimismo efectuar supervisión oportuna en dichas confirmaciones para reducir el riesgo de pagar cheques robados.

**Deficiencia No. 2**

Algunos cheques propios pagados presentan diferencias notables en las firmas consignadas con las registradas en el sistema de registro de firmas, ejemplos:

Fecha	No. Cuenta	No. Cheque	No. Receptor	Valor. Q.
08/05/2009	105-3476-1	234564	103	25,000.00
08/05/2009	105-6776-8	456789	104	21,000.00
08/05/2009	108-4353-5	654321	102	39,000.00
Total				85,000.00

**Riesgo:**

Lo anterior podrá ocasionar que se paguen cheques con firmas falsificadas, implicando pérdidas monetarias para el banco.

**Recomendación:**

Instruir al personal involucrado de visa de firmas de los cheques presentados para su pago, la importancia de verificar la firma consignada en el cheque con la registrada en el sistema de registro de firmas para garantizar que sea correcta, de lo contrario, rechazar el cheque.

### Deficiencia No. 3

Se encontraron cheques propios pagados por montos mayores a Q.15,000.00, los cuales no aparecen anotados en el control auxiliar de confirmaciones de cheques, ejemplos:

Fecha	No. Cuenta	No. Cheque	No. Receptor	Valor. Q.
02/04/2009	102-9876-0	456789	104	21,200.00
18/04/2009	107-0123-7	237699	102	30,000.00
08/05/2009	101-2256-7	227890	101	16,300.00
08/05/2009	104-9876-2	145690	102	15,900.00
08/05/2009	105.8722-3	134765	105	17,000.00
<b>Total</b>				<b>100,400.00</b>

### Riesgo:

Al no registrarse en el control auxiliar de confirmaciones no se contará con evidencia de que se haya confirmado el cheque con el cuentahabiente según datos registrados en el sistema del Banco.

### Recomendación:

Instruir al personal responsable de la confirmación de cheques mayores de Q.15,000.00 la importancia de confirmar todos los cheques, dejando evidencia en el respectivo control auxiliar de confirmaciones, evitando con ello pagos indebidos.

### Deficiencia No. 4

El cheque No. 987654 de la cuenta No. 105-6776-8 por Q.20,000.00 ya había sido autorizado para el pago por parte del personal del Departamento de Caja, sin embargo se determinó que la cédula de vecindad presentada por la persona que solicitó el cobro del cheque es falsa, ya que el número de cédula de vecindad y lugar de emisión según los registros internos del banco no corresponden a la persona que cobró el cheque.

**Riesgo:**

Al no verificar correctamente los documentos de identificación pasarán desapercibidos los empleados del Departamento de Caja si el mismo es falso y se pagara el cheque. Situación que puede ser objeto a fraude y posteriormente reclamo del cuentahabiente.

**Recomendación:**

Instruir al personal responsable de la verificación de los documentos de identificación presentados para el cobro de cheques, la importancia de verificar correctamente la información contenida en los mismos, cerciorándose que correspondan a las personas que se presentan a cobrar cheques.

**Deficiencia No. 5**

Se encontraron cheques propios pagados que no se les consignaron en el endoso, el lugar donde fue emitida la cédula de vecindad de quien cobró el cheque, ejemplos:

Fecha	No. Cuenta	No. Cheque	No. Receptor	Valor. Q.
01/04/2009	101-8970-0	123456	104	3,000.00
02/04/2009	102-9876-0	456789	104	21,200.00
04/04/2009	102-6785-7	896745	103	8,990.00
06/04/2009	104-5678-0	362891	106	14,300.00
06/04/2009	107-8954-3	440099	104	16,500.00
07/04/2009	101-5637-9	123213	106	5,600.00
10/04/2009	109-7623-1	450988	107	14,900.00
17/04/2009	108-5677-9	768999	103	14,000.00
21/04/2009	103-5543-8	321678	101	4,500.00
08/05/2009	106-5523-9	459000	104	12,990.00
08/05/2009	101-4578-5	678006	102	10,000.00
08/05/2009	102-5580-4	340089	103	13,200.00
08/05/2009	106-9958-5	120098	101	1,800.00
<b>Total</b>				<b>140,980.00</b>

**Riesgo:**

No se cuenta con información suficiente para determinar con certeza a qué lugar corresponde la cédula de vecindad, limitando el alcance a revisiones posteriores.

**Recomendación:**

Instruir a los empleados involucrados en el pago de cheques la importancia de consignar previo al pago del mismo, el lugar donde fue emitida la cédula de vecindad de quien cobre el cheque.

**Deficiencia No. 6**

Se encontraron cheques propios pagados con la fecha de emisión incorrecta, ejemplos:

Fecha Presentación	Fecha Consignada en el Cheque	No. Cuenta	No. Cheque	No. Receptor	Valor Q.
01/04/2009	2009	101-8970-0	123456	104	3,000.00
03/04/2009	03/04/	102-6785-7	896745	103	8,990.00
11/04/2009	11	102-2222-5	123432	101	18,000.00
15/04/2009	2009	101-7865-0	211111	101	12,000.00
24/04/2009	24/04/	107-8888-1	456789	104	9,100.00
08/05/2009	08 mayo	106-3340-8	320000	102	3,400.00
08/05/2009	2009	104-7800-0	124999	103	10,200.00
08/05/2009	08	101-3217-7	345777	101	15,000.00
08/05/2009	08.05	105-6578-7	569888	101	14,280.00
<b>Total</b>					<b>93,970.00</b>

**Riesgo:**

Lo anterior podrá ocasionar que se paguen cheques caducados.

**Recomendación:**

Instruir a los empleados involucrados la importancia de cumplir con las atribuciones asignadas, principalmente en la visa de cheques debiendo revisar oportunamente la redacción correcta de los mismos presentados para el cobro.

**Deficiencia No. 7**

Se encontraron retiros de ahorro que no se les consignó sello del receptor-pagador quien efectuó el pago, ejemplos:

Fecha	No. Cuenta	No. Retiro	No. Receptor	Valor. Q.
01/04/2009	52-34567-0	67890	103	7,900.00
02/04/2009	56-76453-8	11400	108	14,500.00
03/04/2009	52-66779-0	11889	104	12,955.00
06/04/2009	54-99087-5	22999	107	3,560.00
06/04/2009	51-88225-8	34900	101	6,500.00
07/04/2009	53-65432-1	32700	102	6,880.00
10/04/2009	57-88899-7	23765	105	18,000.00
17/04/2009	51-65438-8	33789	101	16,800.00
21/04/2009	53-67098-6	34775	107	17,900.00
08/05/2009	51-56000-5	67890	105	4,900.00
08/05/2009	54-76321-0	54899	105	5,880.00
08/05/2009	55-78900-1	45900	104	11,000.00
<b>Total</b>				<b>126, 775.00</b>

Como también se encontraron retiros de ahorro que no se les consignó el sello de pagado, ejemplos:

Fecha	No. Cuenta	No. Retiro	No. Receptor	Valor. Q.
01/04/2009	52-34567-0	67890	103	7,900.00
03/04/2009	52-66779-0	11889	104	12,955.00
07/04/2009	53-65432-1	32700	102	6,880.00
15/04/2009	55-32176-9	12779	106	4,000.00
08/05/2009	51-34666-8	45800	101	1,900.00
08/05/2009	52-55555-9	78654	103	9,000.00
<b>Total</b>				<b>42,635.00</b>

#### **Riesgo:**

Lo anterior podrá ocasionar que existan documentos sin sello del receptor-pagador que operó el retiro de ahorro, ocasionando dificultad en identificar quién lo operó en caso que sea necesario determinar al responsable.

#### **Recomendación:**

Instruir al receptor-pagador para que consigne su firma y sello personal en los retiros de ahorro que opere y que el centralizador revise que los retiros de ahorro pagados, consignent los mismos. (La firma y sello del receptor-pagador que los operó), para evitar que se presente este tipo de deficiencias.

#### **Deficiencia No.8**

Se determinó que al personal del Departamento de Caja no se le ha impartido capacitaciones relacionadas con la prevención de fraude.



**Riesgo:**

Existe el riesgo que al presentarse una operación objeto de fraude, el personal del Departamento de Caja, principalmente el personal de nuevo ingreso, podrían no identificarla por falta de conocimiento relacionado con prevención de fraude.

**Recomendación:**

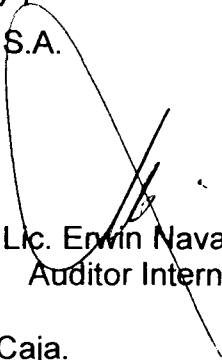
Con el objetivo de reducir pérdidas monetarias al Banco Libertad, S.A., se hace necesario que se impartan capacitaciones relacionadas a prevención de fraude.

Con base a lo evaluado en el Departamento de Caja, se hace necesario capacitar y reinstruir al personal responsable sobre la importancia del cumplimiento de las políticas establecidas y autorizadas por Gerencia General, así como de las atribuciones de cada puesto, con el objeto de reducir riesgos de fraudes.

Derivado a que las políticas actuales no consideran aspectos importantes en la prevención de fraudes, Auditoría Interna propone la implementación de políticas y procedimientos que incluyen dichos aspectos, los cuales se consideran necesarios; ya que tienen el objetivo de minimizar dichos riesgos, las políticas son las siguientes:

- a) Políticas administrativas y procedimiento para el pago de cheques.
- b) Políticas administrativas y procedimiento para la confirmación y rechazo de cheques propios mayores a Q.15,000.00.
- c) Políticas administrativas y procedimiento para el pago de retiros de ahorro.
- d) Adicionalmente para regular cada una de las políticas anteriores se presentan las políticas administrativas y procedimiento para la aplicación de sanciones al personal de Banco Libertad, S.A.

Atentamente.



Lic. Erwin Navarro  
Auditor Interno

C.C. archivo, Departamento de Caja.

## CONCLUSIONES

1. Se confirma que los bancos deben establecer controles internos, monitorear adecuadamente las operaciones de pago, tal es el caso de pago de cheques, retiros de ahorro, operaciones que son susceptibles de fraudes en los bancos, mientras que la Auditoría Interna debe evaluar la calidad de los controles internos basados en la prevención de fraudes, de manera que se promueva la seguridad y confianza por parte de la administración, así mismo se confirma que mientras más actualizados sean los sistemas para prevenir fraudes reducirá riesgos monetarios para las entidades bancarias.
2. Las entidades bancarias deben reconocer que pueden sufrir pérdidas monetarias significativas si no le dan la importancia debida, al cumplimiento de procedimientos y políticas administrativas en las operaciones de pago que se desarrollan en dichas entidades.
3. La importancia en la adaptación y aplicación de la administración de los bancos, de programas para detección de fraudes bancarios, redundan principalmente en: Oportunidad, debido a que se tiene conocimiento del hecho en el momento que efectivamente se realizó la transacción; Alcance, ya que los procedimientos de examen y verificación se concentran en casos específicos y no sobre muestras que pueden contener información que no sea objeto de fraude; seguimiento de los controles, en vista que por si mismos no garantizan el éxito, sino deberán ser analizados los casos concretos para concluir el posible fraude.

## RECOMENDACIONES

Con base a las conclusiones señaladas, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Las entidades bancarias nacionales del sistema financiero guatemalteco deben establecer claramente los equipos de prevención de fraudes, con el objeto de que exista una coordinación adecuada entre las áreas, para mejorar los sistemas disponibles y abarcar en su totalidad los fraudes tanto internos y externos a que se exponen las instituciones bancarias.
2. Que la Auditoría Interna participe activamente en la verificación de procedimientos, que se deberá aplicar Auditorías basadas en prevención de fraudes para que puedan encaminarse al desarrollo del proceso de prevención, deben realizarse en su totalidad y no de forma parcial, para poder alcanzar una eficiencia en las entidades bancarias para prevenir fraudes.
3. La Auditoría Interna al evaluar el control interno del Departamento de Caja, a través de las pruebas efectuadas, identificó y dio seguimiento a los posibles casos de fraude, para lo cual recomendó establecer una unidad de monitoreo responsable de la revisión diaria de las transacciones susceptibles de fraude para su debido análisis.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Barrios Pérez, Luis Emilio. Leyes Bancaria, Ediciones Legales Comercio e Industria.
- 2) Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2004. © 1993-2003 Microsoft Corporation/Bancos.
- 3) Boletín del Comité de Normas del Instituto De Auditores Internos de Argentina No. 20 Septiembre 2005.
- 4) Constitución Política de la República de Guatemala, Reformada por la consulta popular, Acuerdo Legislativo 18-93
- 5) Decreto 19-2002. Ley de Bancos y Grupos Financieros.
- 6) Decreto 16-2002 Ley Orgánica del Banco de Guatemala
- 7) Dr. Fonseca Borja, René. "Auditoría Interna, un enfoque moderno de planificación, ejecución, y control". Impresos Modernos, Guatemala 2004.
- 8) Firma de auditoria KPMG. Presentación nuevos enfoques de Auditorías internas y externas, Guatemala 1999.
- 9) García Lara, Mario. Elaboración y espíritu de la nueva ley orgánica del Banguat 2002.
- 10) HOLMES –Auditoría, principios y procedimientos tomo I-Union Tipográfica Editorial hispano Americana, S.A. de C.V. México.m
- 11) <http://www.geotices.com>

- 12) <http://www.gestiopolis.com/monografias>, León Lefcovich, Mauricio, Auditoría Interna –Un enfoque Sistémico y de Mejora Continua.
- 13) <http://es.wikipedia.org/wiki/Banco>.
- 14) <http://secretosenred.com/articles/3305/1/objetivos-y-procedimientos-de-auditoria-para-las-obligaciones--financieras/paacutegina1.html>
- 15) <http://www.monografias.com/trabajos15/auditoria-internashtml#DEFIN>
- 16) J. Gitman, Lawrence.-- Administración Financiera Básica/; traducido por Harper Collins Publisher Inc.-- México: Castillo Hermanos, S.A., 2,000- Tercera edición.
- 17) López Villatoro Ramses Giovanni. -- Procedimientos de Auditoría Interna Aplicables a Pasivos de Instituciones Bancarias. -- Guatemala, 2002.
- 18) Molina Segura, Gustavo Adolfo. La participación de la Auditoría Interna en el establecimiento de controles ante los riesgos por fraude en la administración de depósitos de una institución bancaria. Guatemala 2007. Tesis Contador Público y Auditor.
- 19) Normas Internacionales de Auditoría, NIA 110 y 610, Glosario de Términos y Consideración del Trabajo de Auditoría Interna.
- 20) Perdomo Salguero, Mario Leonel. Contabilidad Bancaria, edición 2004.
- 21) Perdomo Salguero, Mario Leonel. Procedimientos y técnicas de Auditoría. Edición 2006 ediciones contables, administrativas ECA
- 22) Pérez Orozco Gilberto Rolando. Normas y procedimientos de Auditoría, Ecafya, primera edición 1996

23) Plus Technologies & Innovations, Manual del Usuario.

24) Rodas Robledo de Arcis, Mayra Lorena. -- La Auditoría Interna y el Fideicomiso como otra Alternativa de Inversión Financiera. -- Guatemala, 2003.

## ANEXOS



**BANCO  
LIBERTAD, S.A.**

**POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE  
CHEQUES EN VENTANILLAS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA Y EN AGENCIAS  
DE BANCO LIBERTAD, S. A.**

VIGENTE A PARTIR DE: \_\_\_\_\_

Auditoría Interna

Auditoría Interna  
10/05/2009



**POLITICAS ADMINISTRATIVAS PARA EL PAGO DE CHEQUES EN VENTANILLAS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA Y EN AGENCIAS DE BANCO LIBERTAD, S.A.**

Será responsabilidad del Departamento de Atención al Público y del personal involucrado de agencias, cumplir con las presentes políticas administrativas:

**DEFINICIONES**

**Pago de cheques en ventanilla:** Proceso a través del cual los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y en Agencias de Banco Libertad, S. A., pagan a la vista aquellos cheques presentados por el beneficiario del mismo o terceras personas.

**Cheque de Caja:** Documento emitido únicamente por Banco Libertad, S. A., el cual garantiza que el valor consignado en el mismo está disponible para su pago.

**Cheques Personales y Voucher:** Documentos emitidos por los clientes titulares de una cuenta de depósitos monetarios de Banco Libertad, S.A., los cuales poseen la impresión de un carácter magnético en la parte inferior del cheque y adicional a esto, los cheques voucher poseen las características propias indicadas por el cliente.

**Cheque propio:** Documento emitido por clientes titulares de una cuenta de depósitos monetarios de Banco Libertad, S. A., quienes giran el mismo a beneficio propio o a nombre de terceras personas el cual presentan en Agencias de dicho banco, cuando requieren el pago del mismo.

**Visa de cheques:** Proceso mediante el cual el personal asignado del Departamento de Caja y las Agencias de Banco Libertad, S.A., verifican que los datos consignados en los cheques recibidos estén correctos, que la firma coincida con la registrada en los sistemas informáticos del Banco y que la cuenta de depósitos monetarios consignada en el cheque, cuente con fondos suficientes para efectuar su pago.

**Librador:** Persona individual o jurídica titular de una cuenta de depósitos monetarios de Banco Libertad, S.A., quien firma los cheques girados contra dicha cuenta.

**Sistema Teller Edge:** Sistema informático de Banco Libertad, S.A., que registra las operaciones de caja realizadas por los Receptores Pagadores durante un período de tiempo determinado; asimismo, permite la certificación de dichas operaciones en los documentos físicos.

**POLITICAS GENERALES**

1. Será responsabilidad del Departamento de Atención al Público capacitar al personal del Departamento de Caja y las Agencias de Banco Libertad, S.A., acerca del procedimiento de recepción, verificación, confirmación y pago de cheques en ventanilla; así como, mantenerlos informados sobre los cambios y/o modificaciones que se realicen en la plataforma utilizada para el efecto o en los procesos relacionados al pago de cheques.
2. El pago de los cheques indicados en las presentes políticas administrativas aplicará para los cheques en moneda nacional y moneda extranjera; asimismo, cuando se haga referencia al monto de los cheques en moneda nacional que deban confirmarse, deberá realizarse la conversión al tipo de cambio del día cuando se confirmen cheques en moneda extranjera.
3. Para el pago de cheques, los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán solicitar al cliente como mínimo los siguientes documentos:
  - a) **Persona individual**
    - a.1) Cédula de Vecindad o Pasaporte vigente (en caso de ser extranjero)
    - a.2) Fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa autenticada por un Notario, si la persona es comerciante individual y si el cheque consigna como beneficiario el nombre de la Empresa o Negocio.
  - b) **Persona jurídica**
    - b.1) Fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa y Sociedad autenticadas por un Notario
    - b.2) Fotocopia del Nombramiento del Representante Legal autenticada por un Notario
    - b.3) Cédula de Vecindad y/o Pasaporte vigente (en caso de ser extranjero) del Representante Legal de la empresa, original o fotocopia autenticada por un Notario
4. Los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y de Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán observar las políticas administrativas del presente manual para efectuar el procedimiento de pago de los cheques propios, personalizados, voucher y de gerencia.

**BANCO LIBERTAD, S. A.**

---

5. Cuando los clientes presenten para su cobro cheques propios de Banco Libertad, S.A., cuyo monto sea superior a Q. 15,000.00, será responsabilidad del Jefe del Departamento de Caja ó Agencia, Supervisor o empleado que asigne para la confirmación de cheques, cumplir con lo establecido en el manual de políticas administrativas para la **“Confirmación y rechazo de cheques propios mayores a Q. 15,000.00 en el Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.”**, autorizado por la Gerencia General.
6. Cuando el pago de cheque corresponda a un monto mayor a Q. 10,000.00, los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán ofrecer al cliente la emisión de un cheque de caja o bien, le ofrecerán la entrega del efectivo en otra área de la Agencia que no sea en ventanilla.

**Nota:**

Si el cliente no deseara recibir el efectivo de ninguna de las formas indicadas en la presente política administrativa, los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán completar una carta (**Ver anexo 1**) en donde haga constar que le fueron ofrecidos éstos servicios y le solicitarán al cliente su firma en la misma, debiendo conservarse dichas cartas por un período mínimo de 6 meses.

7. Cuando los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., rechacen el pago del cheque por las razones indicadas en la forma “Boleta de Rechazo” (**Ver anexo 2**), deberán elaborar dicha boleta para ser entregada al beneficiario como constancia del rechazo, la cual tendrán que firmar y sellar.

**RECEPCION DE CHEQUES EN VENTANILLA**

8. Los cheques que podrán recibir los Receptores Pagadores en el Departamento de Caja y de Agencias de Banco Libertad, S.A., para el pago de los mismos serán:
  - a) Cheques Cuentas personales
  - b) Cheques de Caja
9. Los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y de Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán solicitar al cliente su documento de identificación de acuerdo a lo indicado en la política administrativa número 3 del presente manual y procederán a verificar que los datos de dicho documento coincidan con los datos del endoso consignado en el reverso del cheque.

**BANCO LIBERTAD, S. A.**

---

10. Será responsabilidad de los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., verificar como mínimo las siguientes características previo al pago del cheque:
  - a) Que la fecha de emisión del cheque no sea mayor a 6 meses a la fecha de presentación para su cobro
  - b) Que la redacción del cheque esté correcta y que no contenga tachones, borrones; asimismo, que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras
  - c) Que el cheque esté firmado por el librador
  - d) Revisar características de papel de seguridad
  - e) Otros que considere necesarios
11. Para el pago de cheques de caja los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán visar la firma consignada en el cheque contra el catálogo de firmas autorizadas. Asimismo, deberán verificar que los datos del documento de identificación del cliente sean los consignados en el endoso correspondiente.
12. Posterior a verificar las características detalladas en la política administrativa número 10, los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., serán responsables de ingresar en el sistema de pago de cheques denominado "Teller Edge", como mínimo la siguiente información:
  - a) Código de la transacción (de acuerdo al pago de cheque que corresponda)
  - b) Número de cuenta de depósitos monetarios del cheque
  - c) Número de documento
  - d) Valor del cheque
13. Los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.; adicionalmente, deberán realizar las siguientes actividades en el sistema de pago de cheques Teller Edge:
  - a) Visar que las firmas consignadas en el cheque coincidan con las registradas en dicho sistema
  - b) Que la cuenta de depósitos monetarios del cliente posea los fondos suficientes para efectuar el pago del cheque

**PAGO DE CHEQUES EN VENTANILLA**

14. Será responsabilidad de los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.; operar el pago del cheque recibido en

**BANCO LIBERTAD, S. A.**

---

ventanilla en el sistema de pago de cheques Teller Edge, certificarlo y consignar su sello de pagado en el reverso, así como, su firma de visa en el anverso del mismo.

15. Los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., serán responsables de entregar el efectivo al cliente hasta por la cantidad indicada en el cheque recibido para su pago; asimismo, deberán contar dicho efectivo previo a la entrega del mismo y solicitarle al cliente que realice la misma actividad antes de retirarse de la ventanilla.

**Nota:**

Para el pago de cheques en ventanilla mayores a Q. 10,000.00 los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.; deberán indicarle al cliente lo establecido en la política administrativa número 6 del presente manual.

16. Será responsabilidad del Supervisor o persona asignada para el efecto, realizar el cuadro de las operaciones de pago de cheques.

**SANCIONES**

17. Las sanciones que se aplicarán a los funcionarios y empleados por el incumplimiento de las presentes políticas administrativas, serán de acuerdo a lo establecido en el manual de políticas administrativas para la "Aplicación de sanciones al personal de la institución autorizado por la gerencia".

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Gerencia General

Constancia de aceptación de servicios

**BANCO LIBERTAD, S.A**

Por este medio hago constar que para:

El cobro del Cheque No. \_\_\_\_\_ de la cuenta de Depósitos Monetarios  
No. \_\_\_\_\_ por Q. \_\_\_\_\_, o Retiro de ahorros  
De la cuenta No. \_\_\_\_\_ por Q. \_\_\_\_\_ de  
Banco Libertad, S.A., Se me ofreció para evitar el retiro de efectivo de la agencia  
Lo siguiente:

Emisión de Cheque de Caja \_\_\_\_\_  
Retiro en efectivo \_\_\_\_\_

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

(F) \_\_\_\_\_

No. de Cédula \_\_\_\_\_

Boleta de Rechazo

LIBERTAD, S.A.

Fecha	
Cuenta No.	
C.	8 :
Cheque No.	
Librador	

REHUSADO DE PAGO POR

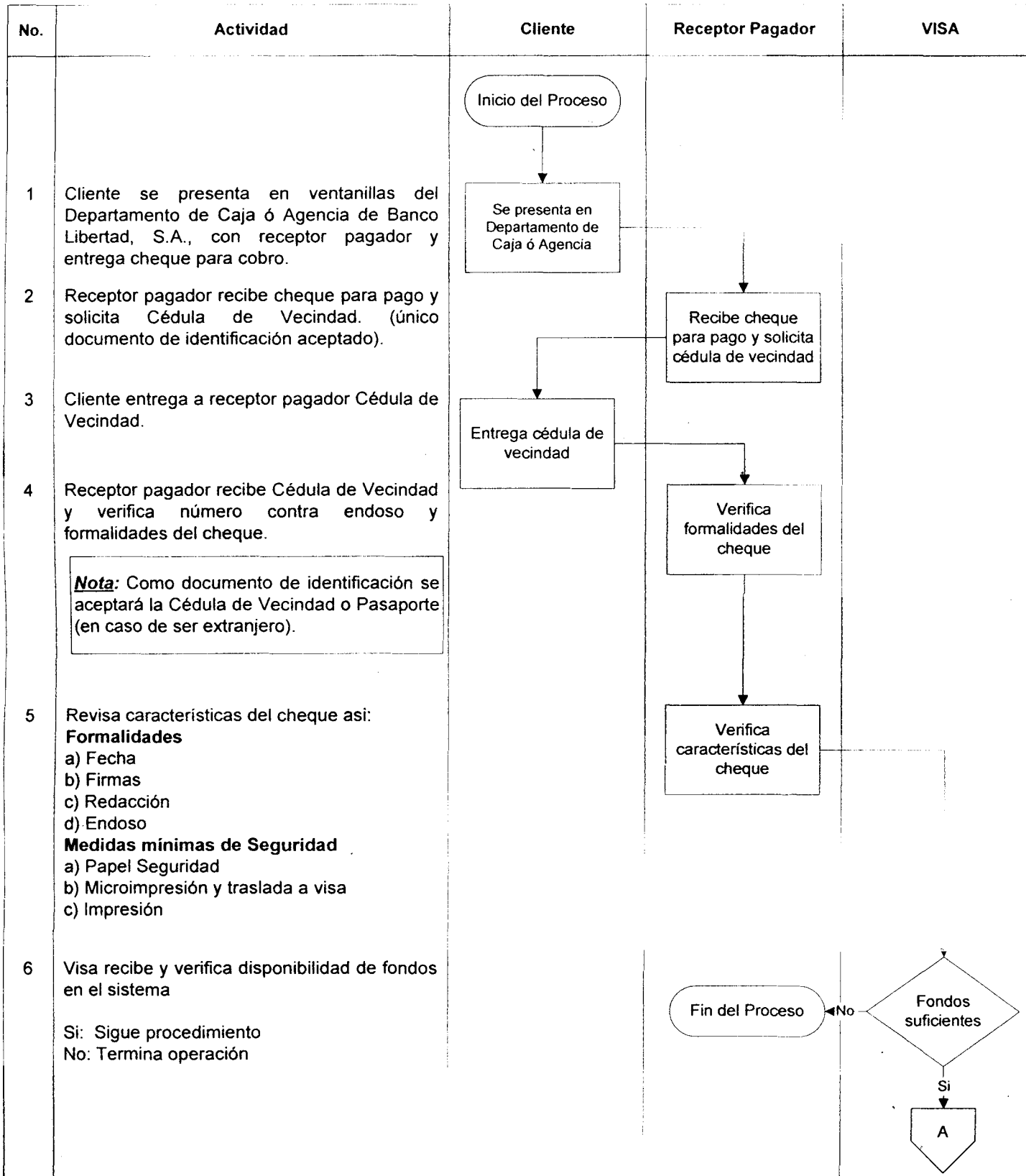
1. CUENTA CANCELADA
2. NO TENER CUENTA EL LIBRADOR
3. NO TENER SUFICIENTES FONDOS Y TENER RECHAZO PAGO PARCIAL
4. FALTA DE ENDOSO
5. ENDOSO INCORRECTO
6. FALTA DE FIRMA DEL LIBRADOR
7. FALTA UNA FIRMA
8. FIRMA DEL LIBRADOR NO REGISTRADA
9. FIRMA DEL LIBRADOR INCORRECTA
10. REVOCATORIA DE ORDEN DE PAGO
11. ALTERACION DEL CHEQUE
12. POR SER TALONARIO AJENO
13. FALTAR SELLO ANTEFIRMA
14. FALTAR SELLO DE OFICINA
15. REDACCION INCORRECTA
16. PRESENTADO DESPUES DE 6 MESES DE EMITIDO
17. NO TENER FONDOS DISPONIBLES A SU PRESENTACION
18. ORDEN JUDICIAL
19. RESERVA DE COBRO EXTERIOR
20. NO ES CHEQUE NI GIRO
21. NO ES A CARGO DE ESTE BANCO
22. RESERVA DE COBRO LOCAL
23. FALTAR SELLO "COBRO POR COMPENSACION"
24. TALONARIO NO CONFIRMADO
25. NO SE LOGRO CONFIRMACION (AGENCIA)
26. NO TENER SUFICIENTES FONDOS Y SE OFRECE PAGO PARCIAL DEL BALDO DISPONIBLE
27. CHEQUE NO NEGOCIABLE

P-487 9088. 1234. 17708. 07

DEVUELTO A
------------

# BANCO LIBERTAD, S.A.

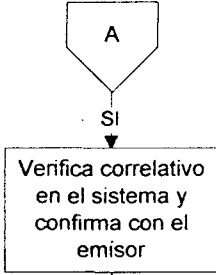


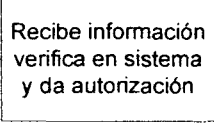
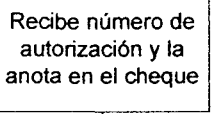
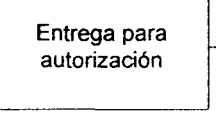
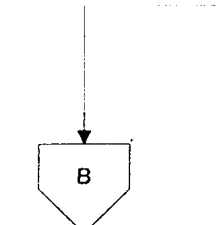
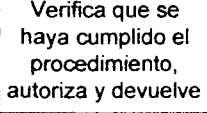
**Procedimiento: Pago de cheques propios en ventanillas del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.**





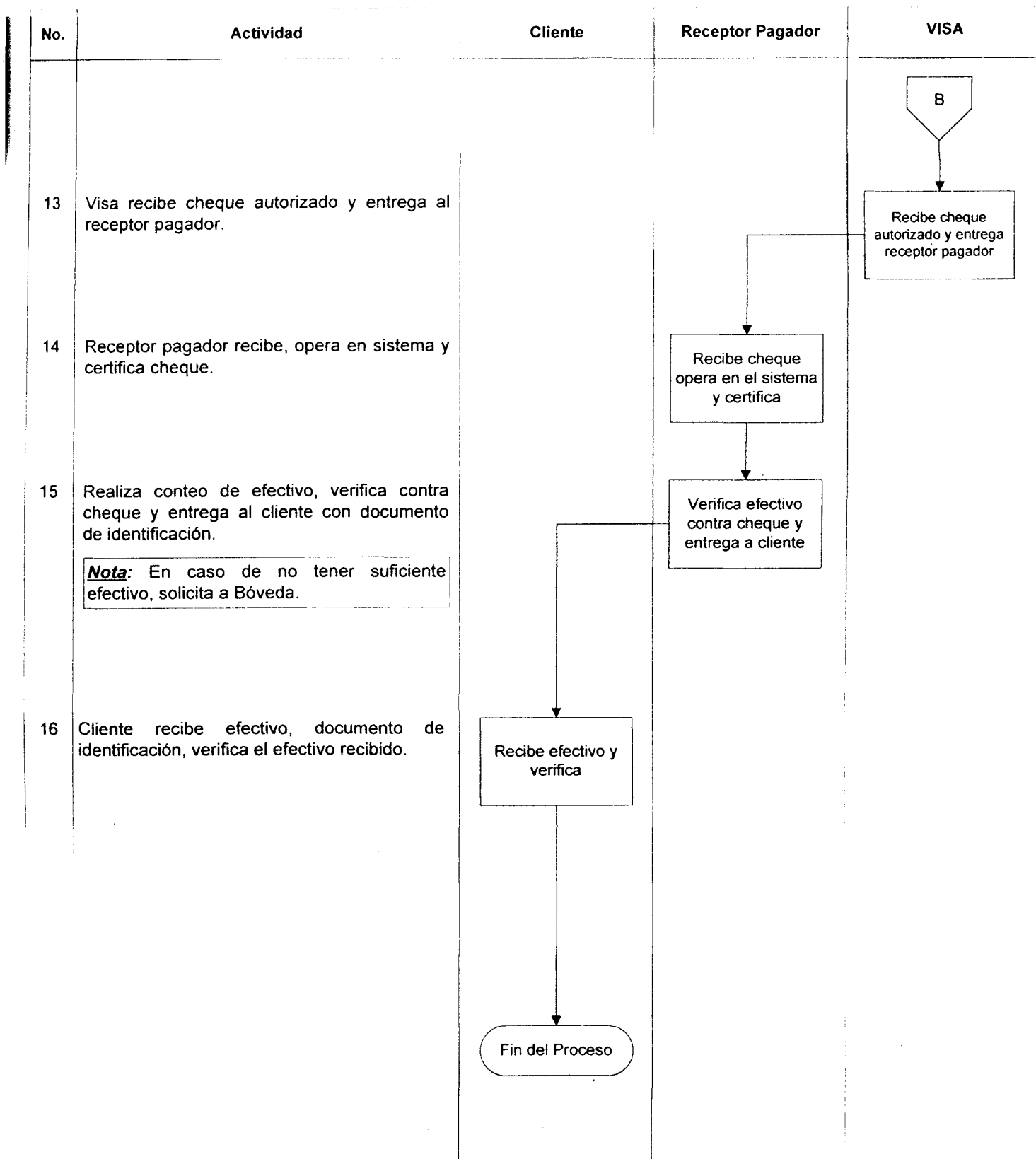
# BANCO LIBERTAD, S.A.

**Procedimiento: Pago de cheques propios en ventanillas del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.**

No.	Actividad	VISA	Encargado de Confirmación Pago de Cheques	Jefe Depto. Caja ó Jefe de Agencia
7	Cuando el valor del cheque es mayor de Q. 5,000.00, verifica correlativo en sistema, obtiene número de teléfono del cliente y verifica la emisión del mismo, de no localizarlo realiza los pasos descritos en el numeral 5.			
8	Verifica monto del Cheque:  Mayor de Q. 10,000.00 = Solicita autorización con el encargado de confirmación de cheques y proporciona datos del cheque.  Menor de Q.10,000.00 = Sigue procedimiento.			
9	Encargado de confirmación de cheques recibe información, verifica datos en sistema y proporciona no. de autorización.			
10	Visa recibe número de autorización y anota en el cheque.			
11	Solicita autorización así:  A Supervisor cheques de Q. 5,000.00 a Q. 10,000.00 B Jefe Departamento de Caja ó de Agencia cheques de Q. 10,000.01 en adelante.			
12	Supervisor o Jefe Departamento de Caja ó de agencia recibe cheque, verifica si se cumplió con el procedimiento establecido, firma de autorizado y devuelve.			

# BANCO LIBERTAD, S.A.

Procedimiento: Pago de cheques propios en ventanillas del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.





**BANCO  
LIBERTAD, S.A.**

**POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y PROCEDIMIENTO PARA  
LA CONFIRMACION Y RECHAZO DE CHEQUES PROPIOS MAYORES A  
Q.15,000.00 EN DEPARTAMENTO DE CAJA Y AGENCIAS DE BANCO  
LIBERTAD, S.A.**

VIGENTE A PARTIR DE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Auditoría Interna

\_\_\_\_\_  
Gerencia General  
Autorizado

Auditoría Interna  
10/05/2009

**POLITICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA CONFIRMACION Y RECHAZO DE CHEQUES PROPIOS MAYORES A Q. 15,000.00 EN EL DEPARTAMENTO DE CAJA Y AGENCIAS DE BANCO LIBERTAD, S.A.**

Será responsabilidad del Departamento de Atención al Público y del personal involucrado cumplir con las siguientes políticas administrativas:

**DEFINICIONES**

**Cheque:** Titulo de crédito que sólo puede ser librado contra un Banco, en formularios impresos proporcionados o aprobados por el mismo.

**Cheques Propios:** Se refiere a los cheques que pertenecen a Banco Libertad, S. A., los cuales son pagados inmediatamente, debido a que se pueden verificar en los sistemas informáticos del Banco en forma inmediata previo a su pago o depósito. Para efectos del presente manual se denominará únicamente cheques.

**Visa de Cheques:** Proceso mediante el cual el personal designado en el departamento de Caja y las Agencias de Banco Libertad, S.A., verifica que los datos consignados en los cheques recibidos estén correctos, que la firma coincida con la registrada en los sistemas informáticos del Banco y que el número de la cuenta de depósitos monetarios consignada en el cheque, cuente con fondos suficientes para efectuar su pago.

**Sistema Teller Edge:** Sistema informático del Banco, que registra las operaciones realizadas por el Departamento de Caja y las Agencias de Banco Libertad, S.A., durante un período de tiempo determinado; asimismo, permite la certificación de dichas operaciones en los documentos físicos.

**Bitácora:** Es un libro de actas a cargo del Visa o persona designada para el efecto, utilizado para dejar evidencia en forma escrita del seguimiento que se realice para contactar a los cuentahabientes de Banco Libertad, S.A., para hacer entrega de los cheques mayores a Q. 100,000.00 que no fueron confirmados en su oportunidad.

**POLITICAS GENERALES**

1. Los Receptores del departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S. A., serán responsables de colocar el sello de "**consignado o pagado**" a los cheques que se reciban para ser pagados o depositados a la cuenta de depósitos monetarios y cuentas de ahorro de los clientes que correspondan.
2. Los Jefes o Cajeros del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S. A., deberá designar al personal responsable de visar los cheques

cuyo monto sea igual o mayor a Q.15,000.00; asimismo, aquellos cheques que al consultar la emulación del Sistema Teller Edge muestren parámetro de riesgo. La persona designada para visar los cheques se le denominará "Visa".

En el caso que la Agencia no cuente con una plaza de Visa, la labor de visa la realizará el Receptor Pagador y llevará el Visto Bueno del Jefe o Cajero General de la Agencia.

**Nota:**

- a) Para la confirmación de cheques en moneda extranjera US dólares, se aplicará su equivalente en moneda nacional (quetzales) según el tipo de cambio del día.
- b) Los cheques para pago serán confirmados inmediatamente, mientras que los cheques para depósito, podrán ser confirmados en el mismo momento de su recepción o durante la jornada de trabajo.

**VISA DE CHEQUES**

- 3. El Visa o persona designada para el efecto será responsable de verificar las generalidades del cheque, revisando las características siguientes:
  - c) Correlatividad de los números de la serie que esta utilizando el cliente en intervalos que no excedan de 50 cheques
  - d) Fecha de emisión
  - e) Número de la cuenta emisora
  - f) Número del cheque
  - g) Nombre del beneficiario del cheque
  - h) Valor del cheque
  - i) Características físicas de seguridad impresas en el cheque pactadas con la empresa emisora
  - j) Firma (s) registradas en la cuenta
  - k) Endoso del cheque
  - l) Verificar que el valor en letras coincida exactamente con el valor en números

**Nota:**

Cuando la correlatividad exceda de 50 cheques, el Visa o persona designada, deberá verificar en el Sistema S/390, si los rangos corresponden a una chequera nueva.

5. El Visa o persona designada para el efecto deberá verificar que los cheques vouchers depositados por los clientes y que han sido recibidos para confirmación sean idénticos a las muestras proporcionadas por las empresas a Banco Libertad, S.A., para el efecto deberá consultar sin excepción alguna, el archivo de dichas muestras, de lo contrario serán rechazados automáticamente.
6. Será responsabilidad del Visa o persona designada para el efecto llevar un control auxiliar "Cheques Visados", en el cual anote los datos generales de la persona con quien se confirme el cheque. Dicho control auxiliar deberá contener como mínimo los siguientes datos:
  - a) Nombre de la persona con quien se confirmó el cheque
  - b) Número de cédula de vecindad de la persona con quien se confirmó el cheque
  - c) Cargo que desempeña la persona con quien se confirmó el cheque (cuando el cheque pertenezca a una empresa)
  - d) Número telefónico al que se realizó la llamada de confirmación
  - e) Hora y fecha de la confirmación
  - f) Nombre de la persona que confirmó el cheque. (empleado del Banco).
  - g) Vo. Bo. del Jefe del Departamento de Caja ó Agencia por el valor del cheque confirmado

**Nota:**

Los datos de la confirmación de los cheques se anotarán en el control auxiliar y por ninguna razón, se anotarán datos de la confirmación en el reverso de los cheques confirmados.

7. Después de haber sido confirmados los cheques, los Receptores deberán operar los mismos en el Sistema Teller Edge ingresando la siguiente información:
  - a) Números de la cuenta emisora
  - b) Número del cheque
  - c) Valor del cheque
  - d) Cuando el cheque sea depositado, el número de la cuenta a la cual fue depositado el cheque

**Nota:**

Los cheques visados deberán contener las firmas del Visa y/o persona designada para el efecto y Vo. Bo. del Jefe del Departamento de Caja ó Agencia.

**CHEQUES RECHAZADOS**

8. Cuando los cheques no se puedan confirmar el Visa o persona designada para el efecto deberá anotar en el control auxiliar de "Control de Cheques Rechazados" los cheques que no pudieran ser confirmados con los clientes, en dicho registro auxiliar deberá anotarse lo siguiente:
    - a) Número de la cuenta que giró el cheque
    - b) Nombre de la cuenta
    - c) Valor del cheque
    - d) Número de cheque
    - e) Número de la cuenta donde se depositó el cheque
    - f) Motivo del rechazo
    - g) Receptor que recibió el cheque
  
  9. El Visa o persona designada para el efecto será responsable de realizar nota de débito por el valor del cheque rechazado y aplicarla a la cuenta a la cual fue depositado dicho cheque. Así mismo, deberá elaborar la boleta de rechazo (**Ver anexo 1**), consignando el motivo del mismo.
- Nota:**  
Por el rechazo de cheques se deberá realizar un cargo a la cuenta de la persona que giró el cheque por el valor que la Gerencia General de Banco Libertad, S.A., autorice para el efecto.
10. El Visa o persona designada para el efecto deberá completar la forma "Cheques Rechazados" (**Ver anexo 2**) con el número y nombre de la cuenta en la cual fue rechazado el cheque; así como, el valor del cheque rechazado. Dicha forma será elaborada en original y copia y deberá contar con el visto bueno del Jefe o Cajero General del Departamento de Caja ó Agencia.
  
  11. El Visa o persona designada para el efecto será responsable de enviar a donde corresponda los cheques rechazados en **sobre cerrado debidamente identificado** con los datos del cuentahabiente, según los siguientes casos:
    - a) Si los cheques rechazados corresponden a una Agencia Departamental (pero la dirección registrada en la cuenta a la cual fueron depositados no corresponde a la localidad), estos serán enviados por Courier para su respectiva entrega.
    - b) En el caso que los cheques rechazados correspondan a Agencias Departamentales, (pero la dirección registrada en la cuenta a la cual fueron depositados si corresponde a la localidad), la Agencia retendrá los cheques y dará aviso del rechazo al cuentahabiente, vía

telefónica o a través de telegrama en caso no tuviera número de teléfono.

- c) Todos los cheques rechazados del Departamento de Caja y las Agencias locales serán enviados al Courier para su respectiva entrega al cuenta-habiente.
12. Cuando los cheques mayores o iguales a Q. 100,000.00 no sean confirmados el Visa o persona designada para el efecto, deberá comunicarse con el cliente para informarle del rechazo del cheque y solicitarle que se presente a la agencia de Banco Libertad, S. A., que corresponda a recoger el mismo.

**Nota:**

Los cheques que se mencionan en la presente política administrativa serán entregados al Jefe o Cajero del Departamento de Caja y la Agencia, quien será responsable de custodiarlos en la Bóveda de la misma, dándoles ingreso a la contabilidad a través del movimiento de formularios, mientras sean recogidos por los clientes.

13. Será responsabilidad del Visa o persona designada para el efecto, llevar una bitácora para establecer el seguimiento que se realizará al momento de contactar al cuentahabiente de Banco Libertad, S. A., que tenga cheques rechazados. En dicha bitácora se deberán anotar los siguientes datos:

- d) Fecha
- e) Hora
- f) Números de teléfono
- g) Nombre de la cuenta
- h) Valor del Cheque
- i) Resultado obtenido

**SANCIONES**

14. **Las sanciones que se aplicarán a los funcionarios y empleados por el incumplimiento de las presentes políticas administrativas, serán de acuerdo a lo establecido en el manual de políticas administrativas para la "Aplicación de sanciones al personal del Banco Libertad, S.A.", autorizado por la Gerencia General.**

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Gerencia General

\_\_\_\_\_  
*Confirmación y rechazo de cheques mayores a Q. 15,000.00*



Boleta de Rechazo

ANEXO U I

BANCO LIBERACION S.A.

Fecha	
Cuenta No.	
Q.:	₡:
Cheque No.	
Librador	

**REHUSADO EL PAGO POR**

1. CUENTA CANCELADA
2. NO TENER CUENTA EL LIBRADOR
3. NO TENER SUFICIENTES FONDOS Y TENERO R RECHAZO PAGO PARCIAL
4. FALTA DE ENDOSO
5. ENDOSO INCORRECTO
6. FALTA DE FIRMA DEL LIBRADOR
7. FALTA UNA FIRMA
8. FIRMA DEL LIBRADOR NO REGISTRADA
9. FIRMA DEL LIBRADOR INCORRECTA
10. REVOCATORIA DE ORDEN DE PAGO
11. ALTERACION DEL CHEQUE
12. POR SER TALONARIO AJENO
13. FALTAR SELLO ANTEFIRMA
14. FALTAR SELLO DE OFICINA
15. REDACCION INCORRECTA
16. PRESENTADO DESPUES DE 6 MESES DE EMITIDO
17. NO TENER FONDOS DISPONIBLES A SU PRESENTACION
18. ORDEN JUDICIAL
19. RESERVA DE COBRO EXTERIOR
20. NO ES CHEQUE NI GIRO
21. NO ES A CARGO DE ESTE BANCO
22. RESERVA DE COBRO LOCAL
23. FALTAR SELLO "COBRO POR COMPENSACION"
24. TALONARIO NO CONFIRMADO
25. NO SE LOGRO CONFIRMACION (AGENCIA)
26. NO TENER SUFICIENTES FONDOS Y SE OFRECE PAGO PARCIAL DEL BALDO DISPONIBLE
27. CHEQUE NO NEGOCIABLE

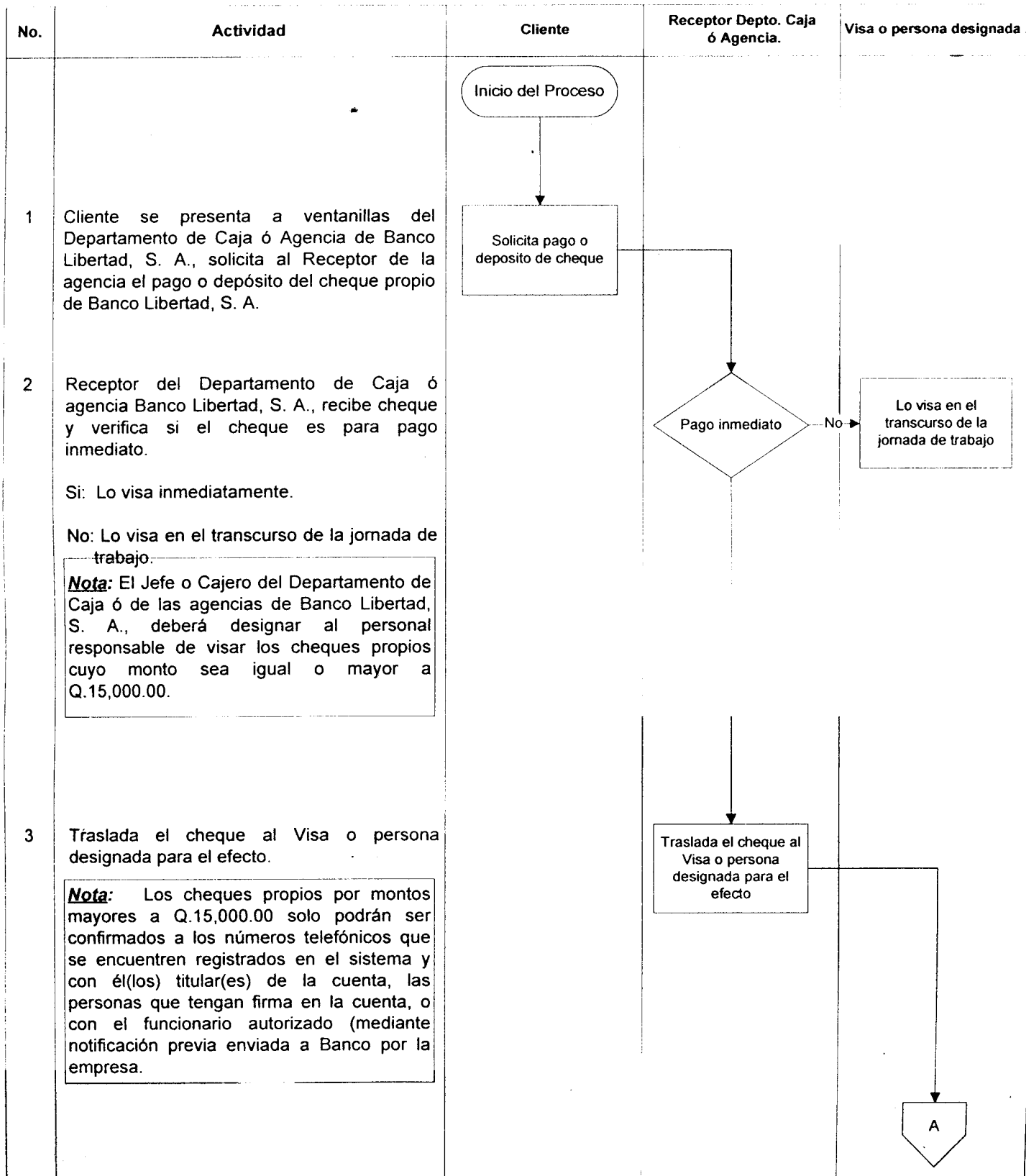
PART. 2008. 1001. 07/08. 47

<b>DEVUELTO A</b>



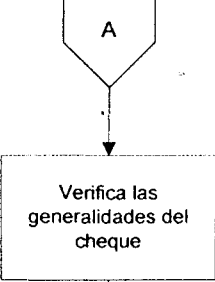
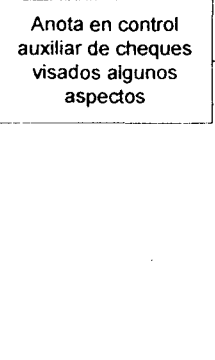
# BANCO LIBERTAD, S. A.

**Procedimiento: Confirmación de cheques propios mayores a Q. 15,000.00 en el Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.**



# BANCO LIBERTAD, S. A.

**Procedimiento: Confirmación de cheques propios mayores a Q. 15,000.00 en el Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.**

No.	Actividad	Visa o persona designada .	Receptor Depto. De Caja ó de Agencia.
4	<p>Visa o persona designada verifica las generalidades del cheque, revisa las características siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correlatividad de los números de la serie que esta utilizando el cliente en intervalos que no excedan de 50 cheques</li> <li>b) Fecha de emisión</li> <li>c) Número de la cuenta emisora</li> <li>d) Número del cheque</li> <li>e) Nombre del beneficiario del cheque</li> <li>f) Valor del cheque</li> <li>g) Características físicas de seguridad impresas en el cheque pactadas con la empresa emisora</li> <li>h) Firma (s) registradas en la cuenta</li> <li>i) Endoso del cheque</li> <li>j) Verificar que la redacción en letras coincida exactamente con el valor impreso en números en el cheque</li> <li>k) Firma, número de antigüedad y sello del Receptor que recibió el cheque</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Cuando los cheques sean para depósito el Visa o persona designada para efecto deberá verificar que los cheques vouchers depositados por los clientes y que han sido recibidos para confirmación sean idénticos a las muestras proporcionadas por las empresas a Banco Libertad, S. A.</p>		
5	<p>Anota en control auxiliar "Cheques Visados" los aspectos que se mencionan en la política administrativa seis (6) del presente manual.</p> <p><b>Nota:</b> Los cheques visados deberán contener las firmas del Visa y o persona designada para el efecto y Vo. Bo. del Jefe o Cajero del Departamento de Caja ó Agencia.</p>		

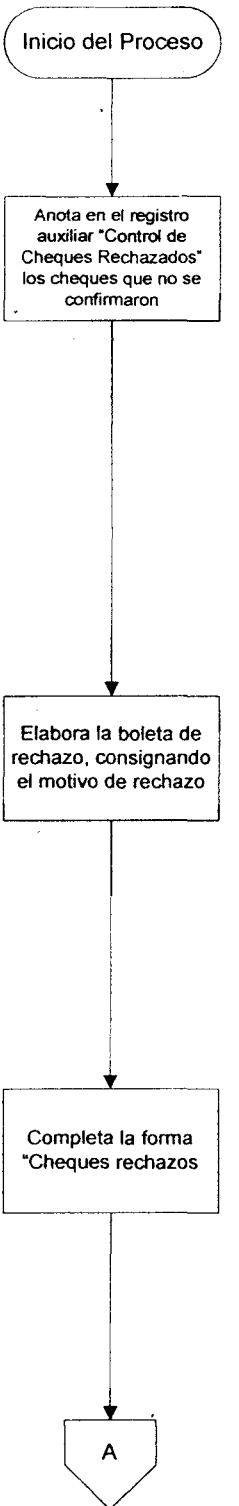
# BANCO LIBERTAD, S. A.

**Procedimiento: Confirmación de cheques propios mayores a Q. 15,000.00, en el Departamento de Caja y Agencias del Banco Libertad, S.A.**

No.	Actividad	Receptor Depto. Caja ó Agencia.
6	<p>Receptor del Departamento de Caja y agencia de Banco Libertad, S.A., opera los cheques visados en el Sistema Teller Edge ingresando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Números de la cuenta emisora</li> <li>b) Número del cheque</li> <li>c) Valor del cheque</li> <li>d) Número de la cuenta a la cual fue depositado el cheque</li> </ul>	<pre> graph TD     B{{B}} --&gt; A[Opera los cheques visados en el Sistema Teller Edge]     A --&gt; C([Fin del Proceso])             </pre>

# BANCO LIBERTAD, S. A.

**Procedimiento: Rechazo de cheques propios mayores a Q. 15,000.00 en el Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.**

No.	Actividad	Visa o persona designada.
		 <pre> graph TD     A([Inicio del Proceso]) --&gt; B[Anota en el registro auxiliar "Control de Cheques Rechazados" los cheques que no se confirmaron]     B --&gt; C[Elabora la boleta de rechazo, consignando el motivo de rechazo]     C --&gt; D[Completa la forma "Cheques rechazos"]     D --&gt; E{A}             </pre>
1	<p>Visa o persona designada anota los cheques que no se confirmaron en el registro auxiliar "Control de Cheques Rechazados". En dicho registro auxiliar anota lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Número de la cuenta que giro el cheque</li> <li>b) Nombre de la cuenta</li> <li>c) Valor del cheque</li> <li>d) Número de cheque</li> <li>e) Número de la cuenta donde se depositó el cheque</li> <li>f) Motivo del rechazo</li> <li>g) Receptor que recibió el cheque</li> </ul>	<p>Anota en el registro auxiliar "Control de Cheques Rechazados" los cheques que no se confirmaron</p>
2	<p>Realiza nota de débito por el valor del cheque rechazado y la aplica a la cuenta a la cual fue depositado dicho cheque. Así mismo, elabora la boleta de rechazo, consignando el motivo del mismo.</p> <p><b>Nota:</b> Por el rechazo de cheques se deberá realizar un cargo a la cuenta de la persona que giró el cheque por el valor que la Gerencia General de Banco Libertad, S. A., autorice para el efecto.</p>	<p>Elabora la boleta de rechazo, consignando el motivo de rechazo</p>
3	<p>Completa la forma "Cheques Rechazados" (Ver anexo 1) con el número y nombre de la cuenta (en la cual fue rechazado el cheque), así como el valor del cheque rechazado. Dicha forma la elabora en original y copia, la cual contiene el Vo.Bo. del Jefe Departamento de Caja ó de Agencia.</p>	<p>Completa la forma "Cheques rechazos"</p>

# BANCO LIBERTAD, S. A.

**Procedimiento: Rechazo de cheques propios mayores a Q. 15,000.00 en el Departamento de Caja y Agencias del Banco Libertad, S.A.**

No.	Actividad	Visa o persona designada.
4	<p>Visa o persona designada envía los cheques rechazados en sobre cerrado debidamente identificado con los datos del cuentahabiente y lo traslada al Delegado de la empresa que presta el Servicio de Courier para la entrega de los mismos a los clientes que correspondan.</p> <p><b>Nota:</b> Los cheques mayores o iguales a Q.100,000.00 que no sean confirmados, serán rechazados por lo que el Visa o persona designada, deberá comunicarse con el cliente para informarle del rechazo del cheque y solicitarle que se presente a la Agencia de Banco Libertad, S. A., que corresponda a recoger el mismo. Dichos cheques serán entregados al Cajero del Departamento de Caja ó de la Agencia, quien será responsable de custodiarlos en la Bóveda de la misma, dándoles ingreso a la contabilidad a través del movimientos de formularios, mientras sean recogidos por los clientes.</p>	<pre> graph TD     A{{A}} --&gt; B[Envía los cheques rechazados en sobre cerrado identificado y lo traslada a la empresa de Courier]     B --&gt; C([Fin del Proceso])             </pre>



**POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE RETIROS  
DE AHORRO EN VENTANILLAS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA Y EN AGENCIAS  
DE BANCO LIBERTAD, S. A.**

VIGENTE A PARTIR DE: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Auditoría Interna

\_\_\_\_\_  
Gerente General

Auditoría Interna  
10/05/2009



**POLITICAS ADMINISTRATIVAS PARA EL PAGO DE RETIROS DE AHORRO EN VENTANILLAS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA Y EN AGENCIAS DE BANCO LIBERTAD, S.A.**

Será responsabilidad del Departamento de Atención al Público y del personal involucrado de agencias, cumplir con las presentes políticas administrativas:

**DEFINICIONES**

**Retiro de ahorro en ventanilla:** Proceso a través del cual los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y en Agencias de Banco Libertad, S. A., pagan a la vista aquellos retiros de ahorro de efectivo de cuentas de depósitos de ahorro al beneficiario del mismo o terceras personas.

**Libreta de ahorro:** Documento emitido únicamente por Banco Libertad, S. A., en la cual se registra el saldo, ingresos y egresos de las cuentas de depósitos de ahorro de los cuentahabientes, estando disponible para su pago.

**Visa de retiros de ahorros:** Proceso mediante el cual el personal asignado del Departamento de Caja o las Agencias de Banco Libertad, S.A., verifican que los datos consignados en las boletas de retiros de ahorro estén correctos, que la firma coincida con la registrada en los sistemas informáticos del Banco y que la cuenta de depósitos ahorro cuente con fondos suficientes para efectuar su pago.

**Sistema Teller Edge:** Sistema informático de Banco Libertad, S.A., que registra las operaciones de caja realizadas por los Receptores Pagadores durante un período de tiempo determinado; asimismo, permite la certificación de dichas operaciones en los documentos físicos.

**POLITICAS GENERALES**

1. Será responsabilidad del Departamento de Atención al Público capacitar al personal del Departamento de Caja y las Agencias de Banco Libertad, S.A., acerca del procedimiento de recepción, verificación, confirmación y pago de retiros de ahorro; así como, mantenerlos informados sobre los cambios y/o modificaciones que se realicen en la plataforma utilizada para el efecto o en los procesos relacionados al pago de retiros de ahorros.
2. El pago de retiros de ahorros indicados en las presentes políticas administrativas aplicará en moneda nacional y moneda extranjera; asimismo, cuando se haga referencia al monto de los retiros de ahorro que deban confirmarse.

3. Para el pago de retiros de ahorro, los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán solicitar al cliente como mínimo los siguientes documentos:
  - a) **Persona individual**
    - a.1) Cédula de Vecindad o Pasaporte vigente (en caso de ser extranjero)
  - b) **Persona jurídica**
    - b.1) Fotocopia de la Patente de Comercio de Empresa y Sociedad autenticadas por un Notario
    - b.2) Fotocopia del Nombramiento del Representante Legal autenticada por un Notario
    - b.3) Cédula de Vecindad y/o Pasaporte vigente (en caso de ser extranjero) del Representante Legal de la empresa, original o fotocopia autenticada por un Notario
4. Cuando el retiro de ahorro presentado para pago sea mayor o igual a Q.10,000.00 además de verificar las características anteriores, deberá de trasladar el retiro al centralizador del Departamento de Caja o Agencia para su visa y autorización.
5. Cuando el retiro de ahorro corresponda a un monto mayor a Q. 10,000.00, los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco La Libertad, S.A., deberán ofrecer al cliente la emisión de un cheque de caja o bien, le ofrecerán la entrega del efectivo en otra área de la Agencia que no sea en ventanilla.
6. Cuando el retiro de ahorro presentado para pago es mayor a Q.25,000.00 además de verificar las características anteriores, deberá de trasladar al Jefe del Departamento de Caja o de la Agencia para su visa y autorización de pago.

**Nota:**

Si el cliente no deseara recibir el efectivo de ninguna de las formas indicadas en la presente política administrativa, los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán completar una carta (**Ver anexo 1**) en donde haga constar que le fueron ofrecidos éstos servicios y le solicitarán al cliente su firma en la misma, debiendo conservar dichas cartas por un período mínimo de 6 meses.

**RECEPCION DE RETIROS DE AHORROS EN VENTANILLA**

7. Los retiros de ahorros que reciban los Receptores Pagadores en el Departamento de Caja y de Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán estar acompañados obligatoriamente con la libreta de ahorro asignada a la cuenta del cuentahabiente.
8. Los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y de Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán solicitar al cliente su documento de identificación de acuerdo a lo indicado en la política administrativa número 3 del presente manual y procederán a verificar que los datos de dicho documento coincidan con los datos del endoso consignado en el reverso del retiro de ahorro.
9. Será responsabilidad de los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., verificar como mínimo las siguientes características de las boletas de retiros de ahorros previo al pago:
  - a) Que la redacción esté correcta y que no contenga tachones, borrones; asimismo, que la cantidad en números coincida con la cantidad en letras
  - b) Que el retiro de ahorro esté firmado por el librador
  - c) Otros que considere necesarios
10. Para el pago de retiros de ahorros a terceras personas los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., deberán solicitar al Jefe de Departamento de Caja o Agencia, o empleado asignado la confirmación con el titular de la cuenta, así mismo solicitar a la persona que se presenta para el cobro autorización por escrita del cuentahabiente.
11. Posterior a verificar las características detalladas en la política administrativa número 9, los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., serán responsables de ingresar en el sistema de pago de cheques denominado "Teller Edge", como mínimo la siguiente información:
  - a) Código de la transacción
  - b) Número de cuenta de depósitos de ahorros
  - c) Número de documento (Boleta de retiro de ahorro)
  - d) Valor del retiro de ahorro.
12. Los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.; adicionalmente, deberán realizar las siguientes actividades en el sistema de pago de retiros de ahorro Teller Edge:

**BANCO LIBERTAD, S. A.**

---

- a) Visar que las firmas consignadas en el retiro de ahorro que coincidan con las registradas en dicho sistema
- b) Que la cuenta de depósitos de ahorro del cliente posea los fondos suficientes para respectivo.

**PAGO DE RETIROS DE AHORRO EN VENTANILLA**

13. Será responsabilidad de los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.; operar el retiro de ahorro recibido en ventanilla en el sistema de pago de retiros de ahorro en Teller Edge, certificarlo y consignar su sello de pagado en el reverso, así como, su firma de visa en el anverso del mismo.
14. Los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A., serán responsables de entregar el efectivo al cliente hasta por la cantidad indicada en el retiro de ahorro recibido para su pago; asimismo, deberán contar dicho efectivo previo a la entrega del mismo y solicitarle al cliente que realice la misma actividad antes de retirarse de la ventanilla.

**Nota:**

Para el pago de retiros de ahorro en ventanilla mayores a Q. 10,000.00 los Receptores Pagadores del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.; deberán indicarle al cliente lo establecido en la política administrativa número 5 del presente manual.

15. Será responsabilidad del Supervisor o persona asignada para el efecto, realizar el cuadro de las operaciones de pago de retiros de ahorros.

**SANCIONES**

16. Las sanciones que se aplicarán a los funcionarios y empleados por el incumplimiento de las presentes políticas administrativas, serán de acuerdo a lo establecido en el manual de políticas administrativas para la "Aplicación de sanciones al personal de la institución autorizado por la gerencia".

Vo. Bo. \_\_\_\_\_  
Gerencia General

Constancia de aceptación de servicios

BANCO LIBERTAD, S.A

Por este medio hago constar que para:

El cobro del Cheque No. \_\_\_\_\_ de la cuenta de Depósitos Monetarios  
No. \_\_\_\_\_ por Q. \_\_\_\_\_, o Retiro de ahorros  
De la cuenta No. \_\_\_\_\_ por Q. \_\_\_\_\_ de  
Banco Libertad, S.A., Se me ofreció para evitar el retiro de efectivo de la agencia  
Lo siguiente:

Emisión de Cheque de Caja \_\_\_\_\_  
Retiro en efectivo \_\_\_\_\_

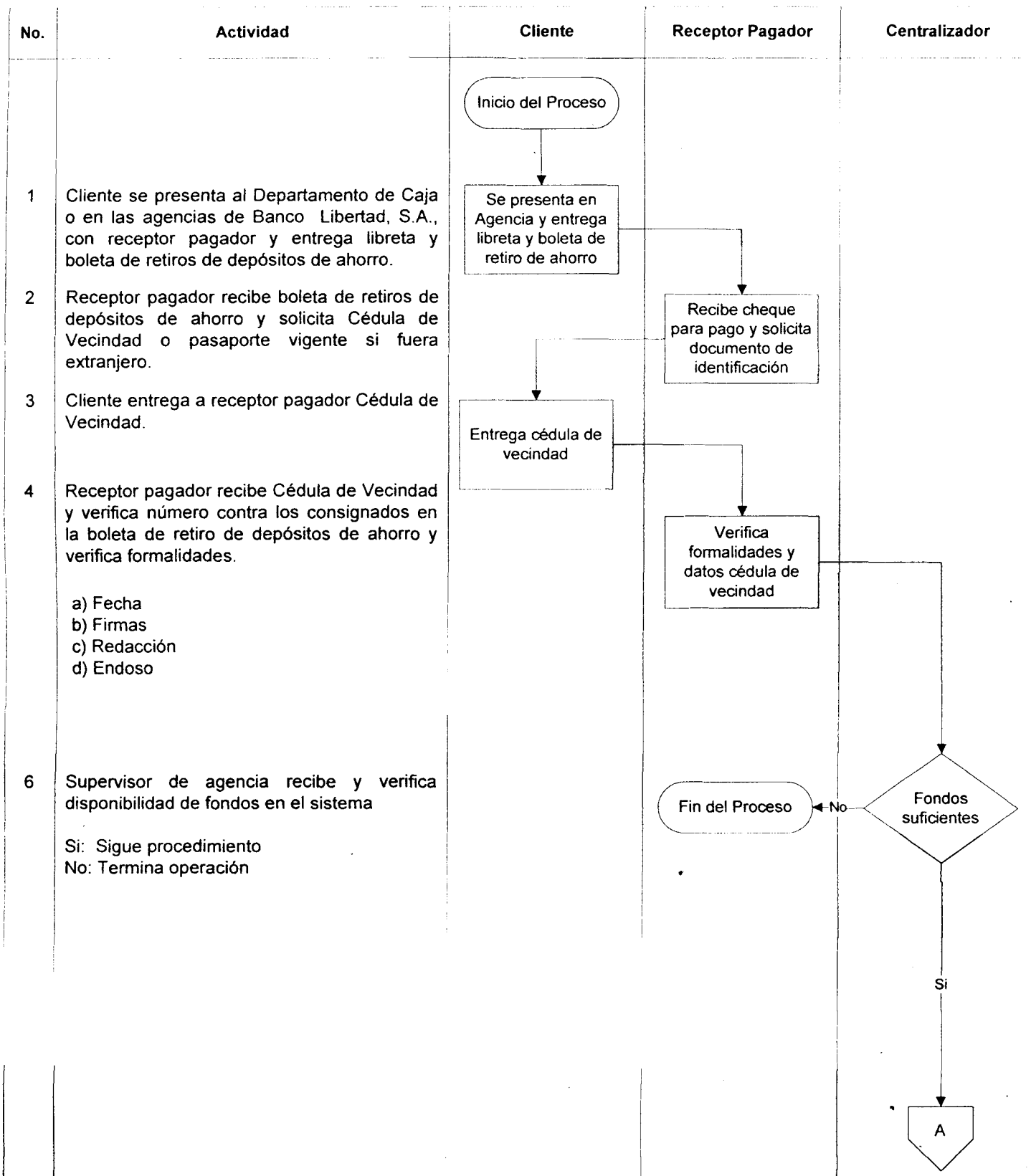
Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

(F) \_\_\_\_\_

No. de Cédula \_\_\_\_\_

# BANCO LIBERTAD, S.A.

**Procedimiento: Pago y confirmación de retiros de depósitos de ahorro en ventanillas del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.**



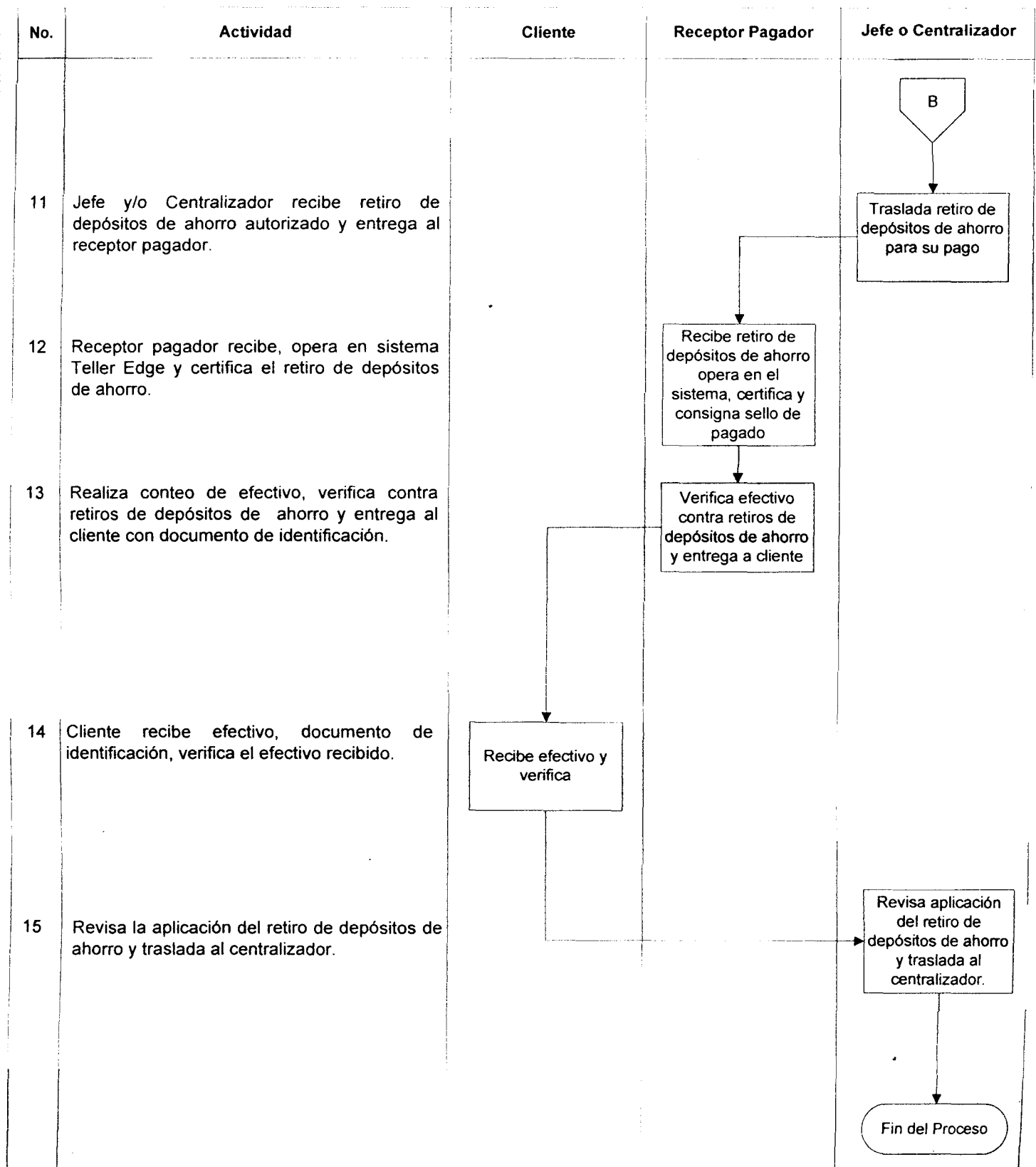
# BANCO LIBERTAD, S.A.

**Procedimiento: Pago y confirmación de retiros de depósitos de ahorro en ventanillas de Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.**

No.	Actividad	Centralizador	Jefe Depto. Caja o de Agencia	Receptor pagador
7	<p>Cuando el valor del retiro de depósitos de ahorros es mayor o igual a Q. 10,000.00, centralizador autoriza de pago verifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fecha de emisión</li> <li>b) Número de cuenta emisora</li> <li>c) Valor del retiro de depósitos de ahorro</li> <li>d) Firmas registradas en la cuenta</li> <li>e) Verificar la redacción en letras coincida con el valor en números del retiro de depósitos de ahorro.</li> <li>k) Firma, número de antigüedad y sello del receptor que recibió el retiro de ahorro.</li> </ul>	<pre> graph TD     A{{A}} -- SI --&gt; B[Centralizador autoriza el pago, anota en control auxiliar de visa.]     B --&gt; C{Verifica monto del retiro de depósitos de ahorro}     C -- Mayor --&gt; D[Verifica formalidades del retiro de depósitos de ahorro, Visa y autoriza pago.]     C -- Menor --&gt; E[Entrega para pago]             </pre>		
8	<p>Cuando el valor del cheque es mayor o igual a Q. 25,000.00, además de verificar lo indicado en numeral 7 Jefe Depto. Caja o Agencia visa y autoriza el pago.</p>		<p>Verifica formalidades del retiro de depósitos de ahorro, Visa y autoriza pago.</p>	
8.1	<p>Cuando el retiro de depósitos de ahorro es presentado por tercera persona, se confirmara y solicitará autorización por escrito del titular de la cuenta.</p>		<p>Confirma con titular al presentarlo una tercera persona y solicita autorización por escrito,</p>	
9	<p>Centralizador o Jefe Depto. Caja o Agencia recibe retiro de ahorro, verifica si se cumplió con el procedimiento establecido, firma de autorizado y devuelve a receptor pagador.</p>	<pre> graph TD     E[Entrega para pago] --&gt; F{No se logra confirmación}             </pre>		
10	<p>Si no se autoriza por el Jefe y/o Centralizador de agencia .</p> <p>Si: Sigue procedimiento No: Termina operación</p>		<pre> graph TD     F{No se logra confirmación} -- No --&gt; G([Fin del Proceso])     F -- Si --&gt; H{{B}}             </pre>	<pre> graph TD     I{{No se logra confirmación}} -- Si --&gt; B{{B}}             </pre>

# BANCO LIBERTAD, S.A.

**Procedimiento: Pago y confirmación de retiros de depósitos de ahorro en ventanillas del Departamento de Caja y Agencias de Banco Libertad, S.A.**







**BANCO  
LIBERTAD, S.A.**

***POLITICAS ADMINISTRATIVAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACION DE  
SANCIONES AL PERSONAL DEL BANCO LIBERTAD, S.A.***

VIGENTE A PARTIR DE \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Auditoría Interna

\_\_\_\_\_  
Gerencia General

Auditoría Interna  
10/05/2009

**POLITICAS ADMINISTRATIVAS PARA LA APLICACION DE SANCIONES AL  
PERSONAL DEL BANCO LIBERTAD, S.A.**

Será responsabilidad de los Gerentes de División, y Jefes de Departamentos Administrativos y del personal involucrado, cumplir con las siguientes políticas administrativas:

**DEFINICIONES**

**Sanción:** Pena que se impone a un empleado por haber cometido una falta.

**Falta:** Infracción voluntaria o culposa de una norma, que puede ser castigada administrativa o penalmente, por el patrono en el caso de relaciones laborales.

**Amonestación:** Advertir, prevenir a un empleado del Banco.

**Descripción del puesto de trabajo:** Documento que detalla el nombre del puesto y hace una descripción de las tareas, funciones y responsabilidades del mismo, la relación directa de supervisión con otro personal, nivel jerárquico dentro de la organización, las habilidades y calificaciones requeridas para dicho cargo.

**Daño:** Es causar detrimento, perjuicio, deterioro, desestimación, destrucción o descrédito en la imagen o en los valores de una empresa o persona.

**POLITICAS GENERALES**

1. El Jefe de Recursos Humanos o el personal que éste designe, será responsable de dar a conocer a todos los empleados del Banco Libertad, S.A., el sistema y procedimientos sancionatorios con que se cuenta, dicha actividad se realizará de la siguiente forma:

- |  |  |
|--|--|
| a) Personal en proceso de contratación | Etapa de inducción   |
| b) Personal contratado                 | A través de circulares enviadas a los departamentos del Banco. |

**DE LA DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO**

**Personal de nuevo ingreso**

2. Los Gerentes de División y los Jefes de Departamentos Administrativos del Banco, cuando soliciten la contratación de una persona, deberán enviar por

escrito y en forma detallada a Recursos Humanos del Banco, la "Hoja de Descripción del Puesto de Trabajo" (**Ver Anexo 1**), debidamente firmada por el Jefe Inmediato.

3. Será responsabilidad del Jefe de Recursos Humanos, solicitar al personal que se contrate para trabajar en el Banco, que consigne su firma en la "Hoja de Descripción del Puesto de Trabajo", debiéndole entregar al empleado contratado una copia de dicho documento.

#### **Personal contratado**

4. Para los casos de empleados ya contratados al momento que el presente manual entre en vigencia, el Jefe de Recursos Humanos en coordinación con los Jefes de los Departamentos Administrativos del Banco, deberá enviarles por escrito la "Hoja de Descripción del Puesto de Trabajo" de los empleados a su cargo.

#### **DE LOS CAMBIOS O MODIFICACIONES A LA DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO**

5. Los Gerentes, y/o Jefes de Departamentos Administrativos del Banco, serán responsables de trasladar a Recursos Humanos la "Hoja de Descripción del Puesto de Trabajo" de su personal cada vez que sea modificada, con la firma del empleado y Jefe del Departamento Administrativo.

#### **DE LAS FALTAS**

6. Los tipos de falta por las que se podrá sancionar a un empleado, serán:

Tipo de falta	Descripción de la falta
<b>A</b>	Incumplimiento de la relación derivada del contrato individual de trabajo, ejemplo: Ausencias no justificadas, llegadas tarde no justificadas, incumplimiento de los deberes descritos en la descripción del puesto de trabajo o disposiciones administrativas, etc.
<b>B</b>	Faltas a la moral, buenas costumbres o convivencia humana, tales como: Acoso sexual, alteración del orden laboral, liderazgo negativo, agitación de masas, rebeldía, etc.
<b>C</b>	Participación directa en fraude, estafa o robo plenamente comprobado.
<b>D</b>	Sospecha de posible coparticipación de los delitos mencionados en el apartado anterior.
<b>E</b>	Cualquier otra falta no incluida en este manual así como las contempladas en el Código de Trabajo, en sus reglamentos y en las leyes de previsión social.

7. Podrán catalogar de la siguiente forma:
- Falta de magnitud leve
  - Falta de magnitud moderada
  - Falta de magnitud grave
8. La catalogación de las faltas se realizará tomando en cuenta los daños y perjuicios que ocasione la falta cometida respecto a:
- La imagen de la empresa
  - La relación con los clientes
  - La pérdida de valores para la empresa
  - Cualquier otro daño o perjuicio no incluido
9. Para fundamentar las faltas imputadas al empleado, el jefe inmediato de éste, deberá presentar evidencia de la falta cometida, ya sea documentos, fotocopias de documentos, grabaciones de voz o video, testigos presénciales.
10. Será responsabilidad del Jefe inmediato del empleado, sugerir de acuerdo a la magnitud del daño ocasionado el tipo de falta y sanción a ser aplicada. Dicha actividad la deberá realizar a través del formato para sancionar a un empleado (Ver Anexo 2).

**Nota:**

El formato para sancionar a un empleado tendrá validez únicamente si consigna la firma del Jefe inmediato del empleado que se va a sancionar.

**DE LA APLICACION DE SANCIONES**

11. Las sanciones que se podrán aplicar de acuerdo al tipo de falta son:

Tipo de falta	Sanción
Falta de magnitud leve	Llamada de atención verbal.
Falta de magnitud moderada	Llamada de atención por escrito la primera vez, y la segunda vez suspensión de labores sin goce de salario.
Falta de magnitud grave	Despido

12. Todas las sanciones que se apliquen a empleados del Banco, deberán ser conocidas, evaluadas por:
- Jefe inmediato del empleado
  - Jefe de Recursos Humanos

13. De acuerdo al tipo de falta en que haya incurrido el empleado, se podrá requerir la participación de un representante de los siguientes departamentos:
  - a) Auditoría Interna
  - b) Riesgos Operativos
  - c) Gerente del Área a que pertenezca.
14. El dictamen emitido por los participantes del Banco deberá quedar consignado en el formato para dictamen del Comité Gerencial (**Ver anexo 3**) el cual deberá contar con las firmas de los participantes, como evidencia de la decisión adoptada.
15. En los casos cuando la sanción dictaminada sea la suspensión de labores sin goce de salario o despido sin responsabilidad para la empresa de conformidad con las causas estipuladas en el Código de Trabajo (Art.77), se deberá conferir audiencia al empleado.
16. La suspensión de labores sin goce de salario, **no deberá ser mayor a 08 días**, según lo estipulado en el artículo 60 inciso e) del Código de Trabajo.
17. Todas las sanciones impuestas por los gerentes y/o Jefes de departamentos deberán hacerse del conocimiento del Asistente de Gerencia General, para que elabore y presente un informe semanal a la Gerencia General.

**ARCHIVO DE DOCUMENTOS**

18. Será responsabilidad del Jefe de Recursos Humanos o del personal que designe, archivar en el expediente laboral del empleado sancionado los documentos que respalden las faltas de cualquier magnitud.

Vo.Bo. \_\_\_\_\_  
Gerente

**BANCO LIBERTAD, S.A.**

**HOJA DE DESCRIPCION DEL PUESTO DE TRABAJO**

**1. NOMBRE DEL PUESTO:**

\_\_\_\_\_

**2. NOMBRE Y PUESTO DE SU JEFE INMEDIATO:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

**3. NOMBRE DEL DEPARTAMENTO:** \_\_\_\_\_

**4. AREA :** \_\_\_\_\_

**5. FUNCIONES Ó ACTIVIDADES DIARIAS Y/O FRECUENTES**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ACTIVIDADES SEMANALES, MENSUALES, TRIMESTRALES U OCASIONALES**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ACTIVIDADES SEMESTRALES Y ANUALES**

---

---

---

***FIRMA DEL JEFE Y DEL EMPLEADO***

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

# " FORMATO PARA SANCIONAR A UN EMPLEADO "

*Importante: Leer instrucciones de llenado al reverso*

## DATOS GENERALES

Departamento Administrativo: \_\_\_\_\_

Jefe responsable : \_\_\_\_\_

Empleado (s) que cometió (eron) la falta: \_\_\_\_\_

Nombre Completo	Puesto que ocupa	Tiempo de laborar en el puesto actual
-----------------	------------------	---------------------------------------

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## " TIPO DE FALTA " y DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA MISMA

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## LISTADO DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN PARA FUNDAMENTAR EL "TIPO DE FALTA"

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 1.- _____ | 4.- _____ |
| 2.- _____ | 5.- _____ |
| 3.- _____ | 6.- _____ |

## OTRAS PRUEBAS DISPONIBLES

- |           |           |
|-----------|-----------|
| 1.- _____ | 3.- _____ |
| 2.- _____ | 4.- _____ |

### MAGNITUD DEL DAÑO DEL "TIPO DE FALTA"

- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Falta de Magnitud Leve     |
| <input type="checkbox"/> | Falta de Magnitud Moderada |
| <input type="checkbox"/> | Falta de Magnitud Grave    |

*Llenado de acuerdo al criterio del Jefe inmediato*

### TIPO DE SANCIÓN SUGERIDA

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Llamada de atención verbal                            |
| <input type="checkbox"/> | Llamada de atención por escrito                       |
| <input type="checkbox"/> | Suspensión de ____ días de trabajo sin goce de sueldo |
| <input type="checkbox"/> | Despido   |

### OBSERVACIONES:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre y firma del Jefe Inmediato



## Instrucciones para llenar el Formato de Sanción

### DATOS GENERALES

La información solicitada es bastante clara para su llenado.

### "TIPO DE FALTA" y DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA MISMA

Tipo de  
falta

#### "Tipos de Falta" en que puede incurrir un empleado

- A Faltas al cumplimiento de la relación derivada del contrato de trabajo, tales como: ausencias y llegadas tardías no justificadas, incumplimiento de los deberes
- B Faltas a la moral, a las buenas costumbres o a la convivencia humana; tales como acoso sexual, alteración del orden laboral, liderazgo negativo, agitación de
- C Delitos tales como participación directa en fraude, estafa o robo plenamente comprobado.
- D Sospecha de posible coparticipación de los delitos mencionados en el inciso anterior.
- E Otras faltas - Se incluye cualquier otra falta no incluida en los incisos anteriores, tales como: revelar información confidencial de la institución, uso excesivo de llamadas telefónicas, daño a los recursos de la institución o a su imagen, sanciones económicas a la institución por error del empleado, etc.

#### Descripción detallada del "Tipo de Falta"

Se deberá detallar una narrativa de la falta cometida, incluyendo:

Día y hora en que se llevó a cabo la falta, nombres y puestos de las personas que participaron (empleados, clientes, otros, etc), procedimiento que ha sido violado, implicaciones de la falta cometida (daños y perjuicios), monto de dinero que se encuentra en juego y cualquier otra información que se considere relevante.

### LISTADO DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN PARA FUNDAMENTAR EL "TIPO DE FALTA"

Toda falta que sea reportada deberá estar totalmente justificada por parte del área respectiva.

En este espacio se deberá listar las fotocopias de los documentos que se adjuntan, y que constituyen la evidencia de la falta cometida.

Entre algunos de los documentos que se pueden adjuntar, dependiendo del "Tipo de Falta" cometida están:

- Fotocopia de la "Hoja de descripción de las funciones del puesto de trabajo", debidamente firmada por el empleado y por el jefe.
- Un empleado será sancionado cuando deje de cumplir sus responsabilidades, por lo cual es imprescindible que esté informado sobre cuales son sus responsabilidades en el puesto de trabajo, y para esto a todo empleado se le deberá entregar la "Hoja de descripción de las funciones del puesto de trabajo", la cual deberá incluir:
  - a) Todas las funciones del puesto de trabajo, así como algunas relacionadas con el puesto que surgen por emergencia o situaciones no planificadas
  - b) La conducta esperada del empleado para realizar sus funciones en el puesto de trabajo.
- Al momento de entregar esta Hoja se deberá enviar una copia a Recursos Humanos para el expediente del empleado.
- Fotocopia del procedimiento que ha sido violado y debidamente firmado por el empleado de enterado.
- Fotocopias de: documentos con errores, cédulas falsas, documentos con firmas falsificadas, tarjetas de control de entradas y salidas, etc.

### OTRAS PRUEBAS DISPONIBLES

En este espacio se deberán listar pruebas adicionales a las incluidas en el inciso anterior. Entre algunas pruebas adicionales podría mencionarse: grabación de una comunicación, nombres de personas que son testigos oculares de un hecho, un video, etc.

### MAGNITUD DEL DAÑO DEL "TIPO DE FALTA"

Esta categorización se realiza tomando en cuenta los daños y perjuicios que ocasiona la "Falta Cometida" respecto a:

- La Imagen de la Institución
- La relación con los clientes
- La pérdida de valores para la Institución
- La relación con los empleados y con el clima laboral en el área de trabajo
- Cualquier otro daño o perjuicio no incluido dentro de los anteriores.

La categorización será la siguiente: Falta de Magnitud Leve, de Magnitud Moderada y de Magnitud Grave.

Esta parte deberá ser llenada de acuerdo AL CRITERIO DEL JEFE INMEDIATO

### TIPO DE SANCIÓN SUGERIDA

En esta parte del formato, el jefe deberá sugerir el tipo de sanción a ser aplicado, de acuerdo a la magnitud del daño que ocasiona el "Tipo de Falta" cometida, así como a la recurrencia de la misma.

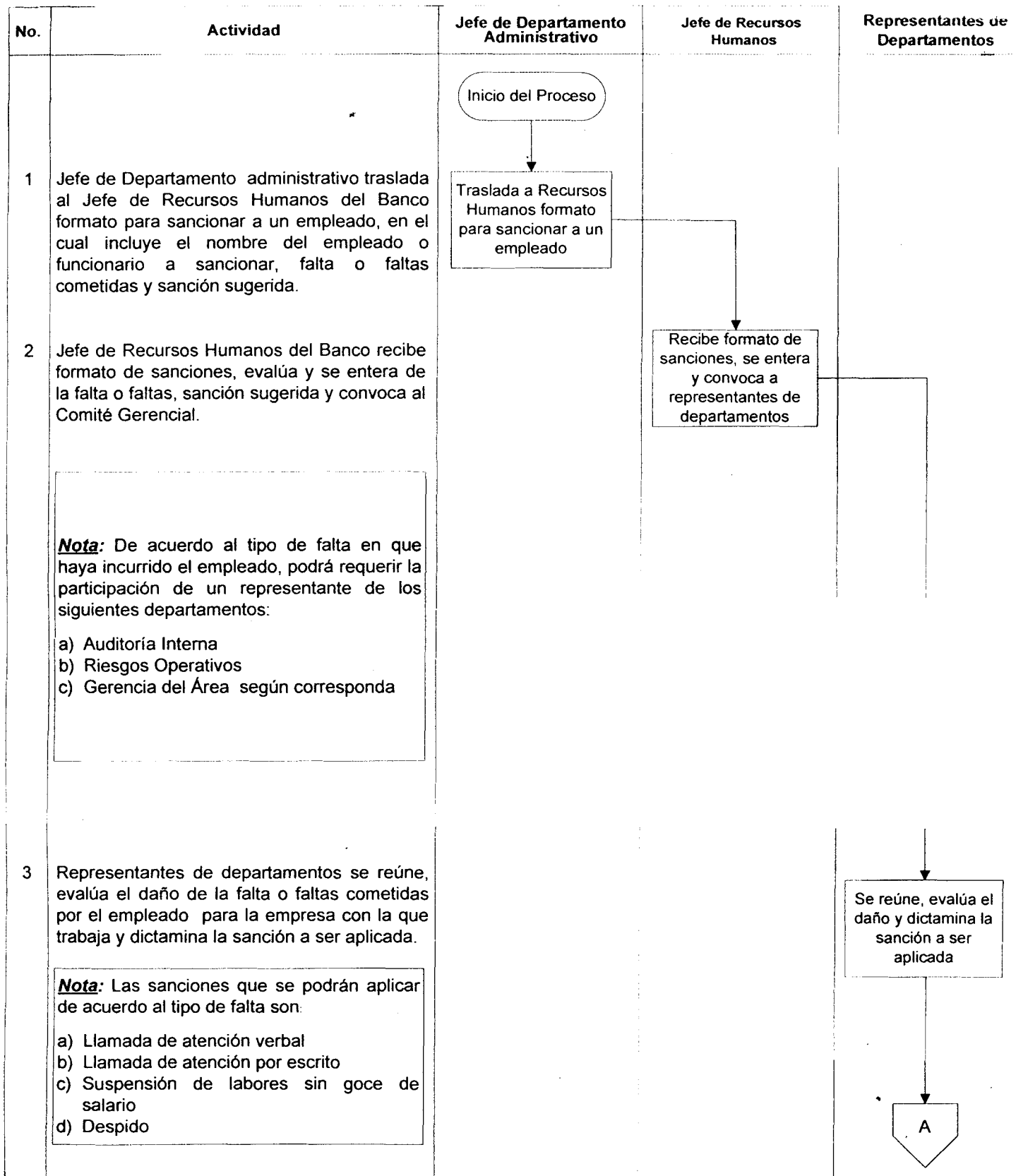
En el espacio de Observaciones, el jefe podrá agregar alguna información que fundamente la sugerencia sobre el tipo de sanción a ser aplicado.

Posteriormente, se reunirá un Comité Gerencial de Evaluación para evaluar la autorización de la sanción sugerida por el jefe.



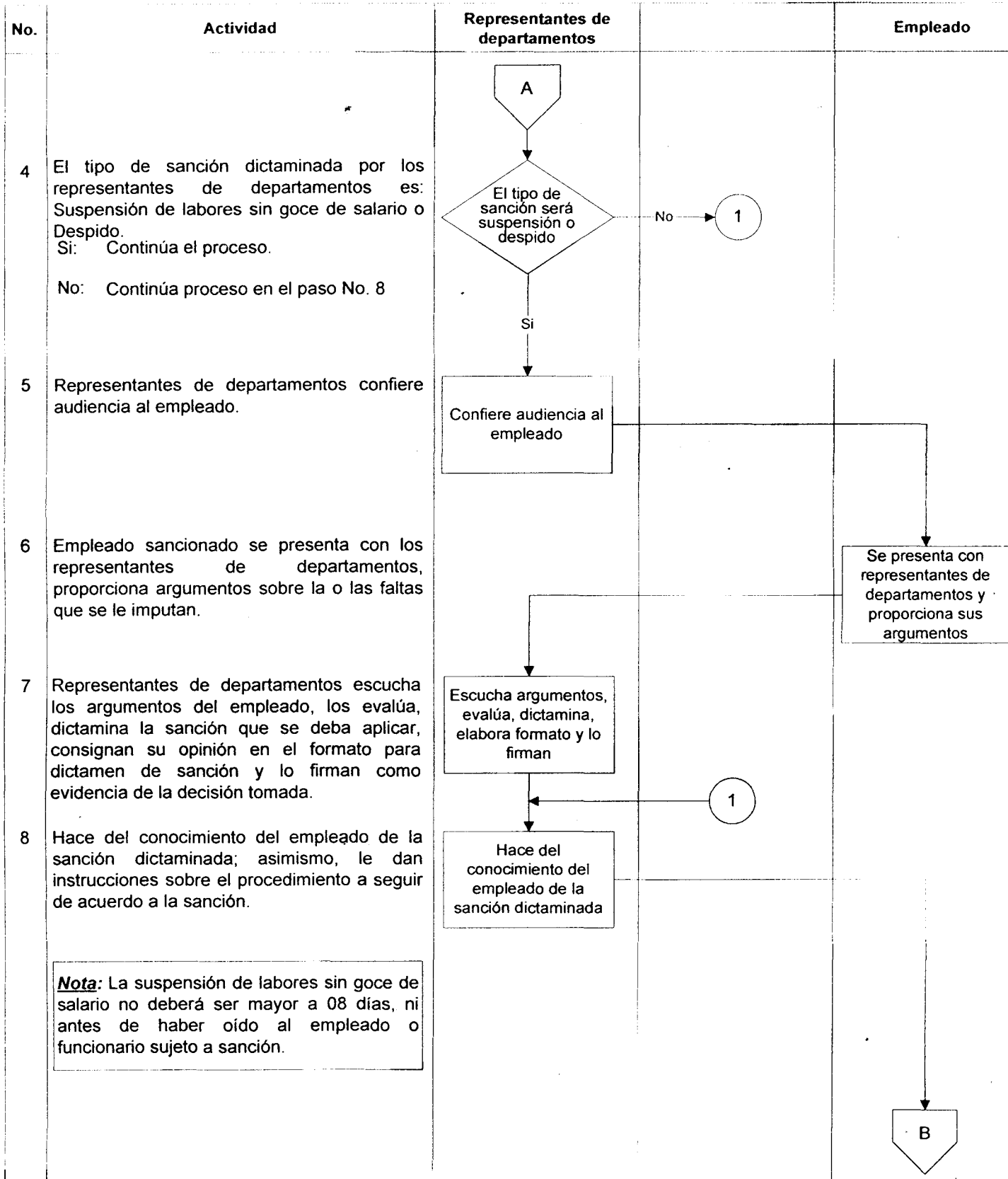
# BANCO LIBERTAD, S.A.

## Procedimiento: Aplicación de sanciones al personal del Banco Libertad, S.A.



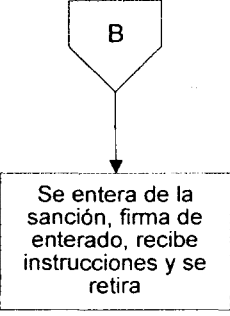
# BANCO LIBERTAD, S.A.

## Procedimiento: Aplicación de sanciones al personal del Banco Libertad, S.A.



# BANCO LIBERTAD, S.A.

## Procedimiento: Aplicación de sanciones al personal del Banco Libertad, S.A.

No.	Actividad	Empleado	Comité Gerencial	
9	Empleado se entera de la sanción, firma en el formato de sanciones, recibe instrucciones a seguir y se retira.			
10	Representantes de departamentos traslada documentos utilizados en el proceso sancionatorio al Jefe de Recursos Humanos para su archivo permanente.  <div data-bbox="204 949 730 1155" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Nota:</b> Todas las sanciones impuestas por los representantes de departamentos deberán hacerse del conocimiento del Asistente de Gerencia General, para que elabore y presente un informe semanal al Gerente General.</p> </div>		