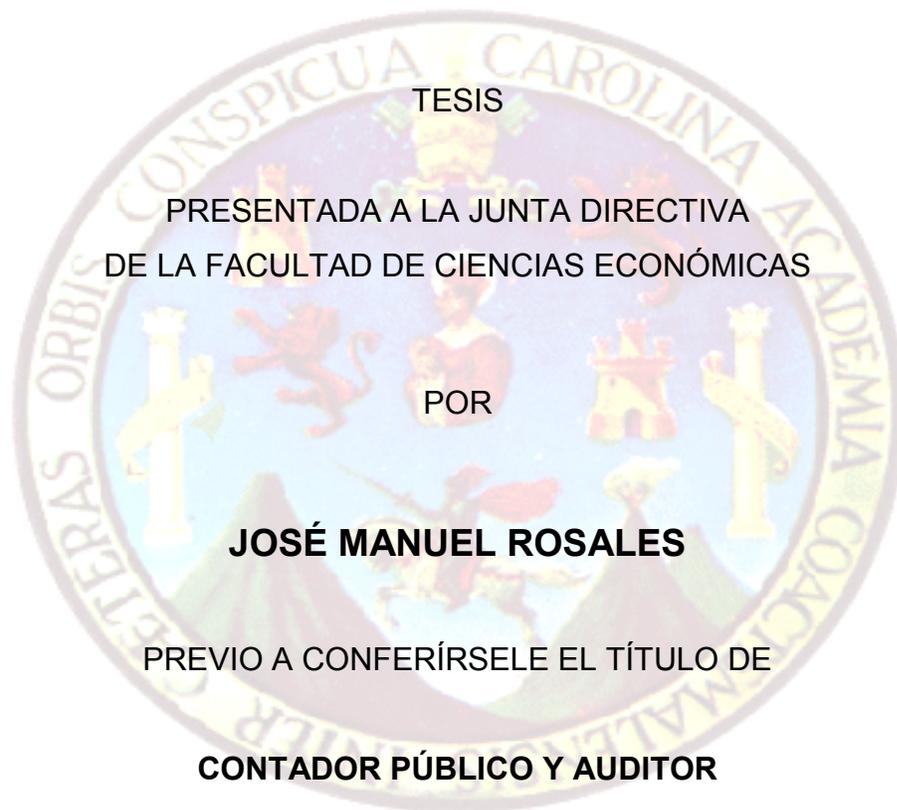


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE  
CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO  
GUATEMALTECO**



TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**JOSÉ MANUEL ROSALES**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADO**

GUATEMALA, FEBRERO DE 2011.

**JUNTA DIRECTIVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal 1º	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal 2º	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal 3º	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal 4º	P.C. Edgar Arnoldo Quiché Chiyal
Vocal 5º	P.C. José Antonio Vielman

**EXONERADO DE EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 6.11 del punto sexto, del Acta 24-2009 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 05 de noviembre de 2009.

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

PRESIDENTE	Lic. Manuel Alberto Selva Rodas
SECRETARIO	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
EXAMINADOR	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda

**Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz**  
**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**  
**Colegiado No. 4042**  
**MASTER EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

*Guatemala,*  
*7 de junio de 2010*

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

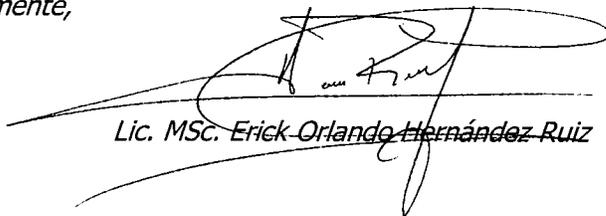
*Respetable Señor Decano:*

*De conformidad con la designación contenida en el DIC.AUD.040-2010, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas de fecha 2 de febrero de 2010 para asesorar al señor José Manuel Rosales, carné 200415418-1 en su trabajo de tesis denominado "LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO GUATEMALTECO", me permito informarle que, de conformidad con la revisión efectuada, el trabajo indicado llena los requisitos que el reglamento establece.*

*El trabajo referido constituye un valioso aporte para los profesionales de las ciencias económicas, empresas, instituciones y personas interesadas en el estudio de la actividad bancaria y financiera. Además, en vista de la trascendencia del tema, la investigación realizada reviste particular relevancia. En tal virtud, en opinión del suscrito, el trabajo presenta una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.*

*Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el señor José Manuel Rosales, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.*

*Atentamente,*



*Lic. MSc. Erick Orlando Hernández Ruiz*



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS**

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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
DOCE DE ENERO DE DOS MIL ONCE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.3, subinciso 5.3.1 del Acta 21-2010 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 26 de noviembre de 2010, se conoció el Acta AUDITORIA 171-2010 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 21 de octubre de 2010 y el trabajo de Tesis denominado: "LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO GUATEMALTECO", que para su graduación profesional presentó el estudiante JOSÉ MANUEL ROSALES, autorizándose su impresión.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

M-17  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO



Snap.

Ingrid  
REVISADO

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme la fortaleza y sabiduría necesaria para lograr alcanzar una meta más en mi vida.
- A MIS PADRES:** María Adelina Rosales García y José Rafael Crispín. A mi mamá, por estar a mi lado en todo momento, guiarme por el camino correcto y ser fuente de inspiración para alcanzar mis metas. A mi papá por todo su apoyo. Gracias por su amor y paciencia.
- A MIS HERMANAS:** Evelyn, Silvia y Mayra, por estar siempre a mi lado apoyándome e instando a seguir adelante.
- A:** Carlos Manuel Hernández Rosales (†) y Fernando Enrique Hernández Rosales, con mucho amor.
- A:** Mis abuelos (†), tíos, primos y a todos en general gracias.
- A MIS AMIGAS Y AMIGOS:** Por su apoyo incondicional, gracias.
- A MI ASESOR DE TESIS:** Lic. Erick Orlando Hernández Ruiz, gracias por su apoyo y tiempo invertido.
- A MI SUPERVISOR DE TESIS:** Lic. Francisco Israel Ayala Morales, gracias por el tiempo brindado y por compartir sus sabios conocimientos.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas.
- A:** Usted por ser parte de este triunfo.

## ÍNDICE

	<b>Página</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>	
<b>CAPÍTULO I</b>		
<b>EL SISTEMA BANCARIO EN GUATEMALA</b>		
1.1	Antecedentes Históricos	1
1.1.1	Reseña histórica de la banca en Guatemala	3
1.2	Estructura del Sistema Bancario en Guatemala	5
1.2.1	Junta Monetaria	6
1.2.1.1	Atribuciones de la Junta Monetaria	7
1.2.1.2	Responsabilidades de la Junta Monetaria	8
1.2.2	Superintendencia de Bancos	8
1.2.3	Intendencia de Verificación Especial	9
1.2.3.1	Funciones de la Intendencia de Verificación Especial	10
1.2.4	Banco de Guatemala	11
1.2.4.1	Funciones del Banco de Guatemala	11
1.2.5	Bancos del sistema	12
1.3	Definición de Banco	13
1.3.1	Características principales de un banco	14

1.4	Clasificación de los Bancos	15
1.4.1	Bancos nacionales	15
1.4.2	Bancos extranjeros	16
1.4.3	Grupos Financieros	16
1.5	Constitución y Autorización de un Banco	16
1.5.1	Constitución	16
1.5.2	Autorización	17
1.6	Estructura Organizacional de un Banco Privado	18
1.7	Operaciones y Servicios	20
1.7.1	Operaciones pasivas	20
1.7.2	Operaciones activas	21
1.7.3	Operaciones de confianza	21
1.7.4	Pasivos contingentes	22
1.7.5	Servicios	22
1.8	Definición de Agencia Bancaria	23
1.9	Estructura Organizacional de una Agencia Bancaria Privada	23
1.9.1	Atribuciones principales del personal de una agencia bancaria privada	25
1.10	Marco Legal que Regula las Instituciones Bancarias en Guatemala	29

## **CAPÍTULO II**

### **EL CONTROL INTERNO EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO**

2.1	Origen del Control Interno	31
2.2	Definición de Control Interno	32
2.3	Objetivos del Control Interno	33
2.3.1	Establecer la seguridad y protección de los activos	33
2.3.2	Promover la confiabilidad, oportunidad y veracidad de los registros contables y financieros	34
2.3.3	Incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones y actividades	34
2.3.4	Establecer y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos que regulan las actividades	34
2.3.5	Motivar la capacidad administrativa para que estén en condiciones de identificar, comprobar e impedir, posibles riesgos en el manejo de los recursos	35
2.4	Alcance del Control Interno	35
2.5	Estructura de Control Interno	35
2.5.1	Ambiente interno	36
2.5.2	Establecimiento de objetivos	36
2.5.3	Identificación de acontecimientos	37
2.5.4	Evaluación de riesgos	37

2.5.5	Respuesta a los riesgos	38
2.5.6	Actividades de control	38
2.5.7	Información y comunicación	38
2.5.8	Supervisión	40
2.6	Evaluación de la Estructura de Control Interno	41
2.7	Métodos de Evaluación del Control Interno	41
2.7.1	Método de cuestionario	42
2.7.2	Método narrativo	42
2.7.3	Método gráfico	42
2.8	Normativa Aplicable al Control Interno en Instituciones Bancarias	43
2.8.1	Ley de Bancos y Grupos Financieros	43
2.8.2	Ley de Supervisión Financiera	44
2.8.3	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	44
2.8.4	Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	46
2.8.5	Declaraciones Internacionales de Prácticas de Auditoría	46
2.9	Evaluación de la Estructura de Control Interno en una Agencia de un Banco Privado	47
2.9.1	Aspectos a evaluar	47
2.9.2	Medidas de seguridad	54

## **CAPÍTULO III**

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

3.1	Origen de la Auditoría	57
3.2	Definición de Auditoría	57
3.3	Clasificación de la Auditoría	58
3.3.1	Auditoría externa	59
3.3.2	Auditoría interna	60
3.4	Origen de la Auditoría Interna	61
3.5	Objetivos y Alcance de la Auditoría Interna	62
3.5.1	Objetivos	62
3.5.2	Alcance	63
3.5.3	La gerencia de auditoría interna dentro de la estructura organizacional de un banco privado	64
3.5.4	Estructura organizacional de una gerencia de auditoría interna en un banco privado	65
3.6	Funciones de la Auditoría Interna en un Banco Privado	66
3.6.1	La auditoría interna como función preventiva	66
3.6.2	La auditoría interna como asesoría a la administración	67
3.7	Normativa Aplicable a la Auditoría Interna	68
3.7.1	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	68

3.7.2	Declaraciones Internacionales de Prácticas de Auditoría	73
3.7.3	Guías de Auditoría Interna	73
3.8	Papeles de Trabajo	74
3.8.1	Definición	74
3.8.2	Características de los papeles de trabajo	75
3.8.3	Contenido de los papeles de trabajo	75
3.8.4	Elaboración de los papeles de trabajo	76
3.8.5	Marcas de auditoría	76
3.8.6	Custodia y propiedad de los papeles de trabajo	76
3.8.7	Archivos de los papeles de trabajo	77

## **CAPÍTULO IV**

### **CAUSAS QUE PROVOCAN QUE EL PERSONAL OPERATIVO DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO TENGA OPORTUNIDADES PARA COMETER FRAUDES EN EL ÁREA DE EFECTIVO, DOCUMENTOS VALORIZADOS Y FORMAS EN BLANCO DE LA INSTITUCIÓN**

4.1	Definiciones	78
4.1.1	Personal operativo	78
4.1.2	Fraude	78
4.1.3	Efectivo	79

4.1.4	Documentos valorizados	79
4.1.5	Formas en blanco	79
4.2	Causas	79
4.2.1	Falta de supervisión a receptores pagadores y asistentes de servicio al cliente	80
4.2.2	Falta de restricciones en el acceso de personal no autorizado a registros de información de cuentahabientes, transacciones fuera de línea y egresos varios	81
4.2.3	Carencia de controles en el movimiento de saldos en cuentas de empleados	82
4.2.4	Falta de confirmación con cuentahabientes sobre la ejecución de transacciones riesgosas	82
4.2.5	Falta de control dual en la depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito	83
4.2.6	Falta de controles que garanticen el adecuado resguardo del efectivo en bóveda y cajillas de receptores-pagadores, así como documentos valorizados y formas en blanco	83
4.2.7	Elevado volumen de transacciones que no permiten a los jefes de agencia verificar y cotejar contra el sistema, los datos y firmas consignadas en cheques pagados y retiros efectuados	84
4.2.8	Falta de documentación que ampare el pago de cheques y retiros por montos mayores	84

4.2.9	Falta de conciliaciones entre saldos de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco establecidos en la agencia contra datos contables enviados de oficinas centrales	85
4.2.10	Falta de control en la emisión de boletas de compra y venta de divisas	85
4.3	Comprobación de la Hipótesis	85

## **CAPÍTULO V**

### **CASO PRÁCTICO**

#### **LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO GUATEMALTECO**

5.1	Antecedentes de la Agencia Bancaria	86
5.2	Asignación del Trabajo	88
5.3	Plan de Trabajo	91
5.4	Programa de Trabajo	95
5.5	Papeles de Trabajo	103
5.6	Informe	224
	<b>CONCLUSIONES</b>	256
	<b>RECOMENDACIONES</b>	258
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	260

## ÍNDICE DE ORGANIGRAMAS

		<b>Página</b>
1	Estructura Organizacional de una Institución Bancaria Privada Guatemalteca	19
2	Estructura Organizacional de una Agencia Bancaria Privada	24
3	Estructura Organizacional de la Gerencia de Auditoría Interna en un Banco Privado	65
4	Banco la Moneda, S.A., Agencia No. 21 Mixco	87

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones bancarias juegan un papel central en la economía guatemalteca, el país requiere de un sistema bancario confiable, solvente, moderno y competitivo, que mediante la canalización del ahorro hacia la inversión contribuya al crecimiento sostenible de dicha economía, y que de acuerdo con los procesos de apertura comercial, debe ser capaz de insertarse adecuadamente en los mercados financieros internacionales.

El sistema bancario en Guatemala se encuentra organizado bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública. Dirige este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma, que se rige por su propia Ley Orgánica y la Ley Monetaria.

Los bancos, según el Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, se encuentran facultados para realizar una serie de operaciones tales como: recepción de depósitos monetarios, de ahorro y a plazo; otorgar créditos; realizar descuento de documentos; cobrar y pagar por cuenta ajena; compra y venta de divisas, entre otras. En tal sentido, dichas entidades, con el fin de ampliar su mercado objetivo se ven en la necesidad de descentralizarse a través del establecimiento de agencias ubicadas en puntos estratégicos, con lo cual, las operaciones realizadas les permiten mantener en custodia un significativo volumen de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco; las características de liquidez de estos valores hacen a los bancos sumamente vulnerables a fraudes tanto internos como externos.

Tomando en cuenta que la banca es dinámica y de constante evolución, los bancos deben mantener en su red de agencias un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus operaciones, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla con los controles establecidos.

La alta administración de las instituciones bancarias, debe velar para que el personal operativo cumpla con los procedimientos de control establecidos; de manera adicional mantener una constante supervisión y promover que periódicamente se realicen evaluaciones a la estructura de control interno de las agencias, realizada por personal independiente a la misma, que establezca deficiencias en el control y brinde recomendaciones para superarlas, todo esto con la finalidad de mantener una óptima estructura en el control interno en las agencias.

El papel que desempeña la auditoría interna, dentro de un banco es de suma importancia, puesto que entre sus principales funciones destaca la práctica de auditorías a las agencias bancarias, esto con la finalidad de evaluar el manejo y custodia del efectivo, documentos valorizados y formas en blanco, así como la aplicación de los procedimientos de control establecidos por la administración y su eficiencia en la prevención de fraudes. La auditoría interna muestra una evaluación independiente del cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos, permitiendo a la administración estar informada sobre el funcionamiento de las distintas agencias en las que se lleva a cabo la evaluación de la estructura de control interno, anticiparse a detectar posibles fraudes, solucionar deficiencias en el sistema de control interno y tomar decisiones oportunas.

El Contador Público y Auditor, es un profesional que cuenta con la preparación técnica y ética suficiente que le permite desempeñarse en varias áreas como las finanzas, contabilidad, administración, auditoría interna y externa, entre otras, de esta manera el citado profesional tiene la aptitud y actitud necesaria para poder realizar una profunda evaluación a la estructura de control interno en las agencias bancarias, identificar las causas por las que el personal operativo tiene oportunidades para cometer fraudes, proponer soluciones a las deficiencias de control y disminuir el nivel de fraude a que se encuentra expuesta la institución.

Por lo expuesto, y con el objeto de contribuir con un tema que sea utilizado de guía por profesionales, personas interesadas y estudiantes de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría, para el enriquecimiento de sus conocimientos y realizar una adecuada evaluación a la estructura de control interno en una agencia bancaria, se presenta la tesis denominada: La Auditoría Interna en la Evaluación de la Estructura de Control Interno de una Agencia de un Banco Privado Guatemalteco, como resultado de una investigación documental y trabajo de campo, en la que el Contador Público y Auditor en su calidad de auditor interno debe realizar una profunda evaluación que le permita establecer las causas por las que el personal operativo de una agencia bancaria tiene oportunidades para cometer fraudes en el área de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco, en detrimento de la institución. Para el efecto la tesis se estructuró en cinco capítulos que sustentan lo siguiente:

El Capítulo I, permite familiarizarse con el sistema bancario en Guatemala, proporcionado elementos como: historia de la banca; estructura del sistema bancario en Guatemala; definición, características, clasificación, constitución, autorización, estructura organizacional, operaciones y servicios de un banco; definición, estructura organizacional y atribuciones del personal de una agencia bancaria, entre otros.

El control interno en una institución bancaria no es opcional sino obligatorio según lo establecen las leyes en materia de bancos en Guatemala, por ello el Capítulo II, inicia haciendo mención del origen del control interno, proporciona la definición, objetivos, alcance y estructura del mismo; para concluir este capítulo se dan a conocer los métodos para la evaluación de la estructura de control interno, la normativa aplicable al control interno en instituciones bancarias, así como los principales aspectos a evaluar en la estructura de control interno de una agencia bancaria.

La auditoría interna es de suma importancia para cualquier entidad; sin embargo, para las instituciones bancarias es indispensable, el Capítulo III, proporciona la definición y clasificación de la auditoría; origen, objetivos, alcance, estructura organizacional, funciones y normativa vigente de la auditoría interna; para finalizar el capítulo se incluye la definición, características, contenido, elaboración, propiedad y archivo de los papeles de trabajo utilizados por el auditor interno.

En el Capítulo IV, se especifican las causas por las cuales el personal operativo de una agencia bancaria tiene oportunidades para cometer fraudes en el área de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco de la institución. Estas causas dieron origen al problema de investigación, al determinar que las agencias bancarias son sumamente vulnerables a fraudes, por lo que es fácil establecer que uno de los riesgos principales está constituido por factores internos; el personal operativo al tener a su alcance los valores de la institución y determinar que los controles son deficientes, encuentra oportunidades para apropiarse indebidamente de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco para beneficio personal.

Para concluir la investigación, en el Capítulo V, se presenta un caso práctico, en el que se utilizaron las herramientas proporcionadas en el marco teórico de la investigación, se aplicaron las técnicas y procedimientos de auditoría en la elaboración de papeles de trabajo, mismos que soportan la evidencia del trabajo realizado y constituyen la base sobre la cual se elabora el informe de la evaluación a la estructura de control interno en una agencia de un banco privado guatemalteco.

En relación a los métodos de investigación utilizados en el presente trabajo de tesis, se mencionan los siguientes: el científico, inductivo-deductivo y el analítico-sintético; de forma adicional se emplearon las técnicas de investigación bibliográfica y documental, a través de las cuales se seleccionó y se sintetizó convenientemente la información, tales como las siguientes: análisis, inspección, observación, cálculo, cuestionarios, entre otras.

Es conveniente mencionar que con el desarrollo del caso práctico se comprueba la hipótesis planteada, al afirmar las causas por las que el personal operativo de una agencia bancaria tiene oportunidades para cometer fraudes en el área de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco de la institución, desde el punto de vista de control interno.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre los aspectos más relevantes de la tesis, con base en la investigación realizada; así como la bibliografía que sirvió de base y apoyo para realizar la investigación.

# CAPÍTULO I

## EL SISTEMA BANCARIO EN GUATEMALA

### 1.1 Antecedentes Históricos

“La actividad bancaria empezó a desarrollarse en el momento en que el comercio adquirió un carácter estable y especializado, con un desfase temporal entre la entrega de los bienes y el pago de los mismos.” (17:229)

Las primeras muestras de un comercio estable y especializado se observaron en Babilonia, gracias a su ubicación geográfica poseía un fuerte excedente agrícola pero carecía de otros productos como piedra, madera, metales y muchas cosas más; para poder sufragar sus necesidades tuvieron que valerse del comercio. Su actividad comercial se encontraba regulada por el Código Hammurabi, creado 2000 años antes de Cristo, este Código especificaba la forma en que los bienes podían ser transferidos y poseídos, prohibía el engaño, los artículos de mala calidad, la mala artesanía y los fraudes comerciales en general.

Los mercaderes para mantener la estabilidad de su operativa comercial, necesitaban que el cumplimiento de los contratos estuviera garantizado por mecanismos adicionales a la capacidad del comerciante para imponer lo acordado. Esto contribuyó a romper con los mecanismos tradicionales, en donde la transacción es inmediata; en el comercio se intercambian bienes no siempre presentes, y el riesgo de engaño o mala interpretación sólo puede ser solventado por medio de instituciones que actúen de manera imparcial y que deben ser previstas en forma de arbitraje, por los propios comerciantes. Para ello los comerciantes acudían a autoridades religiosas que fungían como intermediarios.

Con base en el párrafo anterior se puede establecer que los templos fueron las primeras entidades depositarias de valores, debido a que eran considerados bienes sagrados y quien ponía la mano sobre ellos cometía un sacrilegio, por ello reunían todas las garantías necesarias para salvaguardar las propiedades y bienes de los grandes señores y comerciantes, además de su actuación imparcial ante las transacciones comerciales.

La regulación de Babilonia dio un paso más; la contemplación del depósito irregular; es decir, la posibilidad de que el depositario sustituya al depositante un equivalente del objeto depositado, sin incumplir el contrato de depósito; el cual da inicio a la constitución de la banca, que puede utilizar los recursos depositados, aceptando el compromiso de restituir el depósito a un tercero en otro lugar, con lo que el banquero actúa como intermediario.

En la Edad Media, como resultado del peligro de robo, nació la práctica de colocar lingotes de oro y monedas en custodia de los orfebres; puesto que estos últimos eran considerados hombres de confianza, ya que estaban acostumbrados a trabajar con metales preciosos, habían establecido por necesidad el medio para protegerlos. Los orfebres utilizaban bodegas para resguardar las riquezas de sus clientes, para el efecto utilizaban unos recibos en los que establecían la cantidad de dinero o metales recibidos. Sucedió que las personas en lugar de retirar el dinero, empezaron a usar esos recibos para pagar, fueron estos recibos los primeros billetes que se utilizaron.

Con el negocio de custodiar dinero, los orfebres empiezan a realizar pequeños préstamos a terceros e inicia el cobro de intereses, que no era más que la ganancia obtenida por guardar o prestar el dinero de otros. El recibir dinero de otras personas, entregar recibos como respaldo del mismo; realizar pequeños

préstamos a terceros y el cobro de intereses dio la pauta para convertir a los orfebres en banqueros y sus talleres comenzaron a llamarse bancos.

Los bancos hacían más fácil y seguras las actividades comerciales, no sólo para los habitantes de una misma ciudad, sino también para aquellos que negocian de un país a otro, por ejemplo un comerciante italiano podía comprar mercaderías en Francia, estableciendo previamente un acuerdo con el vendedor, utilizando el servicio de los bancos. Esta forma de trabajar, fue muy bien aceptada desde un principio por los comerciantes, pues evitaba correr el riesgo de robo durante los viajes. También para los banqueros representaba beneficios, porque adicionalmente del servicio que prestaban resguardando valores, cobraban comisiones por realizar este tipo de transacciones.

En atención a los párrafos precedentes, se puede identificar que aunque de manera rudimentaria, la banca tuvo su inicio hace siglos realizando operaciones primarias como: custodiar dinero y realizar préstamos; sin embargo, en Guatemala han transcurrido únicamente alrededor de 140 años después de que surgió el primer banco, tal como lo muestra el siguiente apartado.

### **1.1.1 Reseña histórica de la banca en Guatemala**

La Reforma Liberal en Guatemala, iniciada en el año de 1871, tuvo que enfrentarse a grandes obstáculos que se derivaban de la miseria y la ignorancia en que se encontraba sumergido el país. El régimen liberal abolió los privilegios del clero, que tenía grandes ataduras con los feudales, dictando las medidas necesarias para hacer posible la separación entre la iglesia y el Estado, pues la iglesia era propietaria de grandes latifundios que no beneficiaban al país, las tierras expropiadas al clero fueron inmediatamente repartidas entre múltiples agricultores para su cultivo. Otras tierras baldías que eran de propiedad del

Estado, fueron igualmente repartidas para incrementar la producción nacional. Pese a la repartición de las tierras, la agricultura tropezaba con serias dificultades, siendo la principal de ellas la falta de crédito.

Para resolver esta dificultad fue fundado el Banco Nacional de Guatemala en el año de 1874, así inicia en Guatemala la fundación de instituciones bancarias. El día 3 de septiembre del año 1877 se fundó el primer banco comercial que existió en el país, con el nombre de Banco Internacional; un año después se fundó el Banco Colombiano y ambos gozaron de toda clase de facilidades para su desarrollo. El 10 de diciembre de 1881 se fundó en Quetzaltenango el Banco de Occidente, que se proponía cubrir aquella vasta zona agrícola. En épocas posteriores fueron fundados otros bancos, como el Banco Agrícola Hipotecario en 1894 y el Banco Americano en 1895. Con el desarrollo de las actividades bancarias se benefició de inmediato la agricultura.

“El actual sistema de banca central en Guatemala se remonta al período de la reforma monetaria y financiera del año 1924 a 1926. Entonces, fue creado el Banco Central de Guatemala como establecimiento de emisión, giro y descuento, de carácter privado y con participación del Estado como accionista; pero fue hasta el año 1944 impulsados por la Revolución de Octubre cuando se le otorgó 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.”  
(20:6)

Es preciso mencionar que con el establecimiento del Banco de Guatemala como banco estatal, en el año de 1945 surge la normativa que lo regularía; el Decreto 203 Ley Monetaria, Decreto 215 Ley Orgánica del Banco de Guatemala y Decreto 315 Ley de Bancos, normativa que estuvo vigente por más de 50 años,

muestra evidente de la falta de interés para actualizar el sistema bancario por parte de las autoridades del país. En el año 1993 la Junta Monetaria aprobó el 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, este programa abarco del año 1993 a 1999; sin embargo, las reformas realizadas no cumplieron las expectativas previstas pues para lograr su objetivo era necesaria una reforma aún más profunda a 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 la intermediación financiera, es por ello que en el año 2002 se aprueba la nueva normativa que regula al Sistema Financiero Guatemalteco y señala la estructura del mismo, esta última se presenta en el siguiente apartado.

## **1.2 Estructura del Sistema Bancario en Guatemala**

El Artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece: 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.

### **1.2.1 Junta Monetaria**

“La Junta Monetaria tendrá a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.” (3:40)

La Junta Monetaria estará integrada por los siguientes miembros:

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

La Junta Monetaria, integrada conforme a la Constitución Política de la República de Guatemala, ejerce la dirección suprema del Banco de Guatemala.

### **1.2.1.1 Atribuciones de la Junta Monetaria**

El Artículo 26 del Decreto 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, establece que las atribuciones de la Junta Monetaria son las siguientes:

- Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional;
- Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional;
- Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de conformidad con la Ley;
- Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismo que persiga los mismos fines de aquella;
- Establecer las reservas necesarias para fortalecer el patrimonio del Banco de Guatemala;
- Aprobar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos;
- Aprobar o modificar la estructura administrativa del Banco de Guatemala, a propuesta del Gerente General;
- Nombrar y remover al Gerente General y demás autoridades y funcionarios superiores del Banco de Guatemala;
- Aprobar anualmente los estados financieros del Banco de Guatemala;
- Aprobar anualmente, para su publicación, la memoria de labores del Banco de Guatemala;
- Aprobar las disposiciones, normas o instrumentos legales que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos o, en su caso, el Banco de Guatemala; y,

- Ejercer las demás atribuciones y facultades que le correspondan, de acuerdo con la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y otras disposiciones legales aplicables.

### **1.2.1.2 Responsabilidades de la Junta Monetaria**

El Decreto 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala en el Artículo 27 establece: La Junta Monetaria ejercerá sus funciones con absoluta independencia y bajo su exclusiva responsabilidad.

“Todo acto, resolución u omisión de la Junta Monetaria que contravenga las disposiciones legales, o que implique el propósito de causar perjuicio al Banco de Guatemala, hará incurrir a todos los presentes en la sesión respectiva, en responsabilidad personal y solidaria.” (14:8)

### **1.2.2 Superintendencia de Bancos**

La Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 133, párrafo tercero indica que la Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de los bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

El Decreto 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, Capítulo I Superintendencia de Bancos, Artículo 1 Naturaleza y Objeto, establece: “La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras,

instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.”

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

Se puede establecer que la Superintendencia de Bancos es un ente que actúa bajo la dirección de la Junta Monetaria y que su función principal consiste en supervisar las actividades realizadas no solamente por los bancos, sino por todo el sector financiero regulado del país; con la finalidad de propiciar la confianza del público en el sistema bancario y viabilizar la estabilidad del sistema financiero impulsando el ahorro.

### **1.2.3 Intendencia de Verificación Especial**

El Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en el Capítulo V, Sección I, Creación y Funcionamiento de la Intendencia de Verificación Especial, Artículo 32 Creación, establece lo siguiente:

Se crea dentro de la Superintendencia de Bancos la Intendencia de Verificación Especial, que podrá denominarse solo como Intendencia o con las siglas –IVE-,

que será la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de esta ley y su reglamento, con las funciones y atribuciones que en los mismos se establece.

### **1.2.3.1 Funciones de la Intendencia de Verificación Especial**

Son funciones de la Intendencia de Verificación Especial las siguientes:

- Requerir y/o recibir de las personas obligadas toda la información relacionada con las transacciones financieras, comerciales o de negocios que puedan tener vinculación con el delito de lavado de dinero u otros activos;
- Analizar la información obtenida a fin de confirmar la existencia de transacciones sospechosas, así como operaciones o patrones de lavado de dinero u otros activos;
- Elaborar y mantener los registros y estadísticas necesarias para el desarrollo de sus funciones;
- Intercambiar con entidades homólogas de otros países información para el análisis de casos relacionados con el lavado de dinero u otros activos, previa suscripción con dichas entidades;
- En caso de indicio de la comisión de un delito presentar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, señalar y aportar los medios probatorios que sean de su conocimiento u obren en su poder;
- Proveer al Ministerio Público cualquier asistencia requerida en el análisis de información que posea la misma, y coadyuvar con la investigación de los actos y delitos relacionados con el delito de lavado de dinero u otros activos;

- Imponer a las personas obligadas las multas administrativas en dinero que corresponda por las omisiones en el cumplimiento de las obligaciones que les impone la ley; y,
- Otras que se deriven de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; así como disposiciones legales y convenios internacionales aprobados por el Estado de Guatemala.

#### **1.2.4 Banco de Guatemala**

El Decreto 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Artículo 2 Naturaleza, establece:

El Banco de Guatemala es 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.

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 en el nivel general de precios.

##### **1.2.4.1 Funciones del Banco de Guatemala**

El Banco de Guatemala tiene, entre otras determinadas por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, las funciones siguientes:

- Ser el único emisor de la moneda nacional;

- 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;
- Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere la Ley Orgánica del Banco de Guatemala;
- Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria; y
- Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal.

### **1.2.5 Bancos del sistema**

La denominación Bancos del Sistema, comprende a las instituciones bancarias establecidas legalmente en el país, independientemente del lugar de formación de su capital, y que se encuentran bajo la vigilancia de la Superintendencia de Bancos.

Las Instituciones Bancarias legalmente autorizadas para operar en el país, que se encuentran bajo la supervisión e inspección de la Superintendencia de Bancos de Guatemala, al mes de agosto de 2010, son las 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. Sucursal Guatemala
9. Primer Banco de Ahorro y Préstamo para la Vivienda Familiar, S.A.  
(VIVIBANCO)
10. Banco Americano, S.A.
11. Banco Promerica, 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.” (19:2)

Como se observa, el sistema bancario guatemalteco, se encuentra integrado actualmente por 18 instituciones bancarias, cada una de ellas con características específicas que las distinguen entre sí, como por ejemplo: su filosofía, objetivos y políticas internas; sin embargo, los servicios que prestan, las operaciones que realizan y la estructura organizacional es similar. En los siguientes apartados se da a conocer conceptos y definiciones que permitirán formarse una clara idea del funcionamiento y organización de las instituciones bancarias en Guatemala.

### **1.3 Definición de Banco**

“...banco es un tipo de institución financiera cuya principal actividad es la recepción de depósitos y solicitud de préstamos, con el fin de prestar e invertir a terceros; y que se reconoce como un banco por las autoridades reguladoras en cualesquiera países donde opere.” (7:634)

El Decreto número 19-2002 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en su artículo segundo establece que la denominación de banco, comprende a los bancos constituidos legalmente en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo.

Los bancos podrán: "...realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos." (10:4)

Con base en las definiciones anteriores, se puede definir a un banco como: una institución legalmente constituida y autorizada para operar como intermediario financiero en el país, cuya finalidad consiste en captar dinero del público a través de la apertura de cuentas, colocación de títulos u otros valores, para agenciarse de recursos monetarios que invertirá con terceras personas para obtener un beneficio pecuniario.

### **1.3.1 Características principales de un banco**

Entre las características principales de un banco se pueden mencionar las siguientes:

- "Tienen la custodia de grandes cantidades de partidas monetarias, incluyendo efectivo e instrumentos negociables, cuya seguridad física tiene que ser salvaguardada durante su transferencia y

mientras están guardados, tienen también la custodia y control de instrumentos negociables y otros activos que son fácilmente transferibles por medios electrónicos.” (7:635)

- “Participan en un gran volumen y variedad de transacciones cuyo valor es importante. Esto requiere de sistemas de contabilidad y de control interno complejo.” (7:636)
- “Ordinariamente operan a través de redes de sucursales en departamentos geográficamente dispersos. Esto implica una mayor descentralización de autoridad y dispersión de funciones de contabilidad y de control con las dificultades consecuentes para mantener prácticas de operación y sistemas de contabilidad uniformes, principalmente cuando la red de sucursales traspasa las fronteras nacionales.” (7:636)

#### **1.4 Clasificación de los Bancos**

El Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en el recorrido de sus capítulos clasifica a las instituciones bancarias de la siguiente manera: Bancos Nacionales y Bancos Extranjeros; a la vez, autoriza la conformación de Grupos Financieros.

##### **1.4.1 Bancos nacionales**

“...Comprende a los bancos constituidos en el país...” (10:2). Con base en el señalamiento anterior, se puede establecer como bancos nacionales a aquellos bancos constituidos legalmente en el territorio nacional, con capital proveniente ya sea del Estado o del sector privado, en este último caso deberán ser constituidos como sociedades anónimas.

#### **1.4.2 Bancos extranjeros**

Son bancos constituidos en el extranjero y autorizados para operar en el país a través de sucursales legalmente establecidas y que se encuentran bajo la supervisión e inspección de la Superintendencia de Bancos.

#### **1.4.3 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.” (10:10)

De forma indistinta a la clasificación que se le otorgue a un banco; para poder operar en el país debe estar constituido y autorizado, para ello se presenta el siguiente apartado, en el que se proporcionan nociones generales de cómo constituir y autorizar un banco en Guatemala.

### **1.5 Constitución y Autorización de un Banco**

La finalidad de este apartado no consiste en proporcionar paso a paso el proceso para inscripción y autorización de un banco, sino más bien brindar nociones generales que guíen al momento de realizar dicho proceso.

#### **1.5.1 Constitución**

El Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en el Artículo 6 Constitución, establece:

Los bancos privados nacionales deberán constituirse en forma de sociedades anónimas, con arreglo a la legislación general de la República y observar lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Los bancos extranjeros podrán:

- Establecer sucursales en la República; y,
- Registrar oficinas de representación únicamente para la promoción de negocios y el otorgamiento de financiamiento en el territorio nacional.

Para el efecto, el banco extranjero interesado deberá nombrar a un representante legal para operar la oficina de representación que establezca en el país. Dicho representante legal deberá inscribirse en el registro que establezca la Superintendencia de Bancos y remitirle a ésta la información periódica u ocasional que le requiera, relativa a los negocios que tal oficina realice en el territorio nacional.

### **1.5.2 Autorización**

El Artículo 7 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece:

La Junta Monetaria otorgará o denegará la autorización para la constitución de bancos. No podrá autorizarse la constitución de un banco sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. El testimonio de la escritura constitutiva, junto a la certificación de la resolución de la Junta Monetaria, relativa a dicha autorización, se presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá sin más trámite a efectuar su inscripción definitiva.

Asimismo, corresponde a la Junta Monetaria otorgar o denegar la autorización para el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros. No podrá autorizarse el establecimiento de una sucursal de banco extranjero sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. Para el efecto se deberá considerar, entre otros aspectos, que en el país del banco matriz exista supervisión de acuerdo con estándares internacionales; que el supervisor del banco matriz otorgue su consentimiento para el establecimiento en el país de la sucursal que corresponda, y que pueda efectuarse intercambio de información institucional entre los supervisores de ambos países.

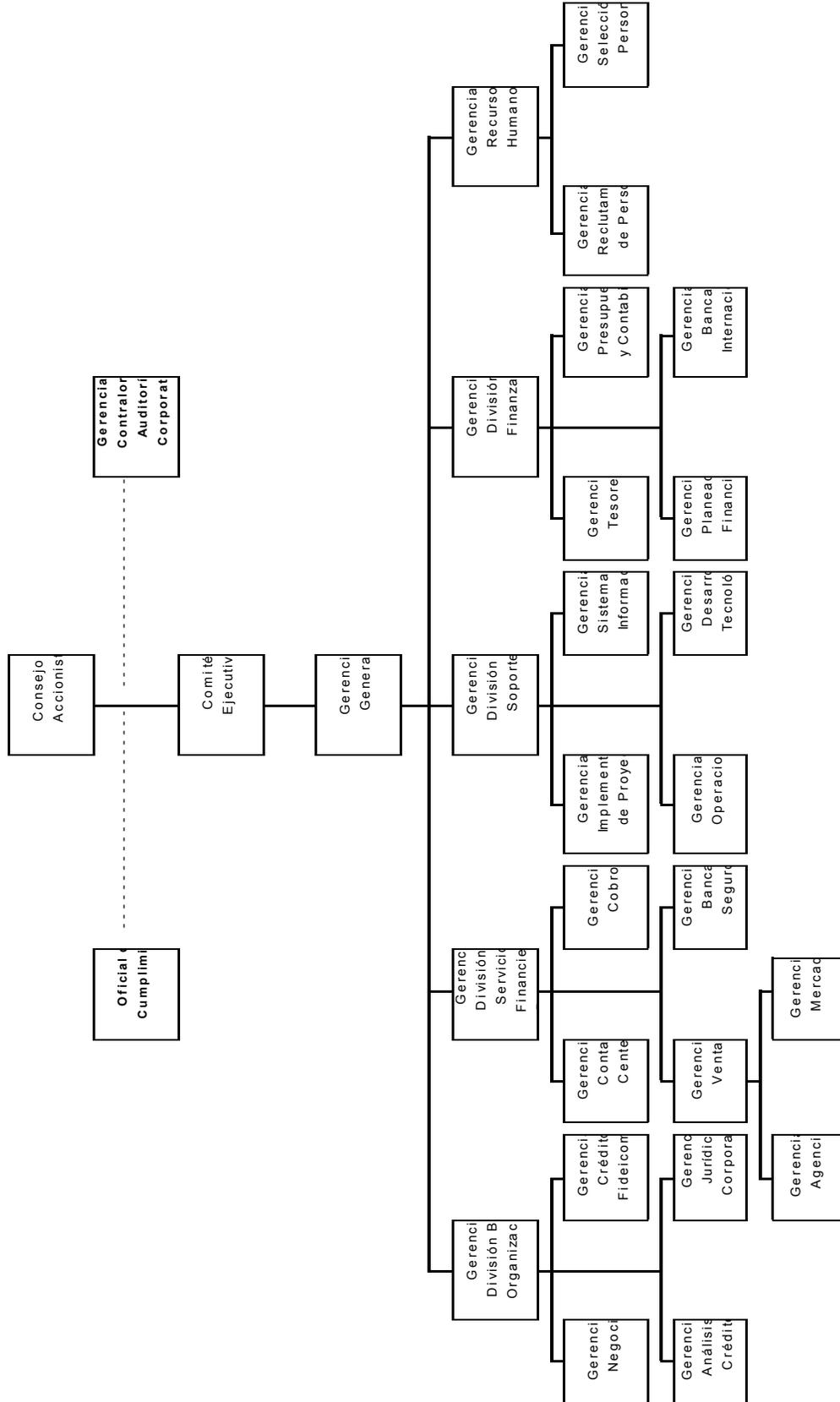
## **1.6 Estructura Organizacional de un Banco Privado**

Como se indicó en párrafos precedentes los bancos mantienen una estructura organizacional similar, esto porque las operaciones y actividades que realizan requieren un tratamiento semejante, dicha estructura se verá afectada por la magnitud de la institución bancaria; pues un banco pequeño después de un análisis adecuado estará facultado para unificar departamentos o divisiones que en bancos grandes actúan por separado.

Una institución bancaria crea las Gerencias, Departamentos y Divisiones que le permitan realizar las operaciones y servicios para las cuales está facultada y de esta manera cumplir con sus objetivos y metas.

Seguidamente se presenta el modelo de un organigrama que muestra la estructura de una institución bancaria privada, integrada por cinco Gerencias y cada una de ellas con las principales divisiones que la conforman.

**ORGANIGRAMA No. 1**  
**Estructura Organizacional de una Institución Bancaria Privada Guatemalteca**



Fuente: Elaborado con base en el trabajo de campo realizado.

La legislación vigente en materia de bancos, faculta a estos últimos para realizar una serie de operaciones y servicios, los cuales se describen a continuación:

## **1.7 Operaciones y Servicios**

El Decreto número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, en su Título IV, Artículo 41 Operaciones y servicios, establece que los bancos autorizados conforme dicha Ley podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios que se mencionan a continuación:

### **1.7.1 Operaciones pasivas**

Son las operaciones que realizan las instituciones bancarias con la finalidad de agenciarse de recursos financieros. En este tipo de operaciones se encuentran las siguientes:

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

### **1.7.2 Operaciones activas**

Los bancos tienen por actividad principal recibir dinero de aquellas personas que tienen un excedente para luego canalizarlo a las personas que lo necesitan, no como un acto de beneficencia, al contrario con la finalidad de obtener un rendimiento por realizar dichas operaciones. Las operaciones activas autorizadas para ser realizadas por los bancos son las siguientes:

- Otorgar créditos;
- Realizar descuento de documentos;
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
- Conceder anticipos para exportación;
- Emitir y operar tarjeta de crédito;
- Realizar arrendamiento financiero;
- Realizar factoraje;
- Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y
- Realizar operaciones de reporto como reportador.

### **1.7.3 Operaciones de confianza**

Son las operaciones que realizan los bancos actuando como depositarios, con el propósito de prestar servicios que no implican intermediación financiera. Entre estas actividades se encuentran las siguientes:

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

#### **1.7.4 Pasivos contingentes**

Son garantías otorgadas por la institución bancaria a sus clientes, a favor de terceros. En estos pasivos contingentes se encuentran los siguientes:

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

#### **1.7.5 Servicios**

Los bancos se encuentran facultados para prestar los servicios siguientes:

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

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 la Ley de Bancos y Grupos Financieros, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza.

Como se observa, las instituciones bancarias están autorizadas para realizar múltiples operaciones; por lo que poner al servicio del público las operaciones para las cuales están facultadas, se logra a través del establecimiento de agencias bancarias ubicadas en puntos estratégicos.

### **1.8 Definición de Agencia Bancaria**

“Una agencia bancaria consiste en una oficina que funciona en un lugar distinto al de la casa matriz. Está constituida por personal, cuyo sueldo, así como los gastos de carácter general (alquiler, alumbrado, etc.) van incluidos en el presupuesto del banco de quien depende.” (27:85)

Es conveniente establecer en este apartado, la diferencia entre Sucursal y Agencia Bancaria; la diferencia principal consiste en que una Sucursal, opera en representación de un banco constituido en otro país, elabora estados financieros que reporta a este último, gestionando por si misma todos sus costos, caso contrario las agencias bancarias operan en el mismo país en que está constituido el banco y no elaboran estados financieros pues trabajan en línea con la matriz y es esta última quien los elabora.

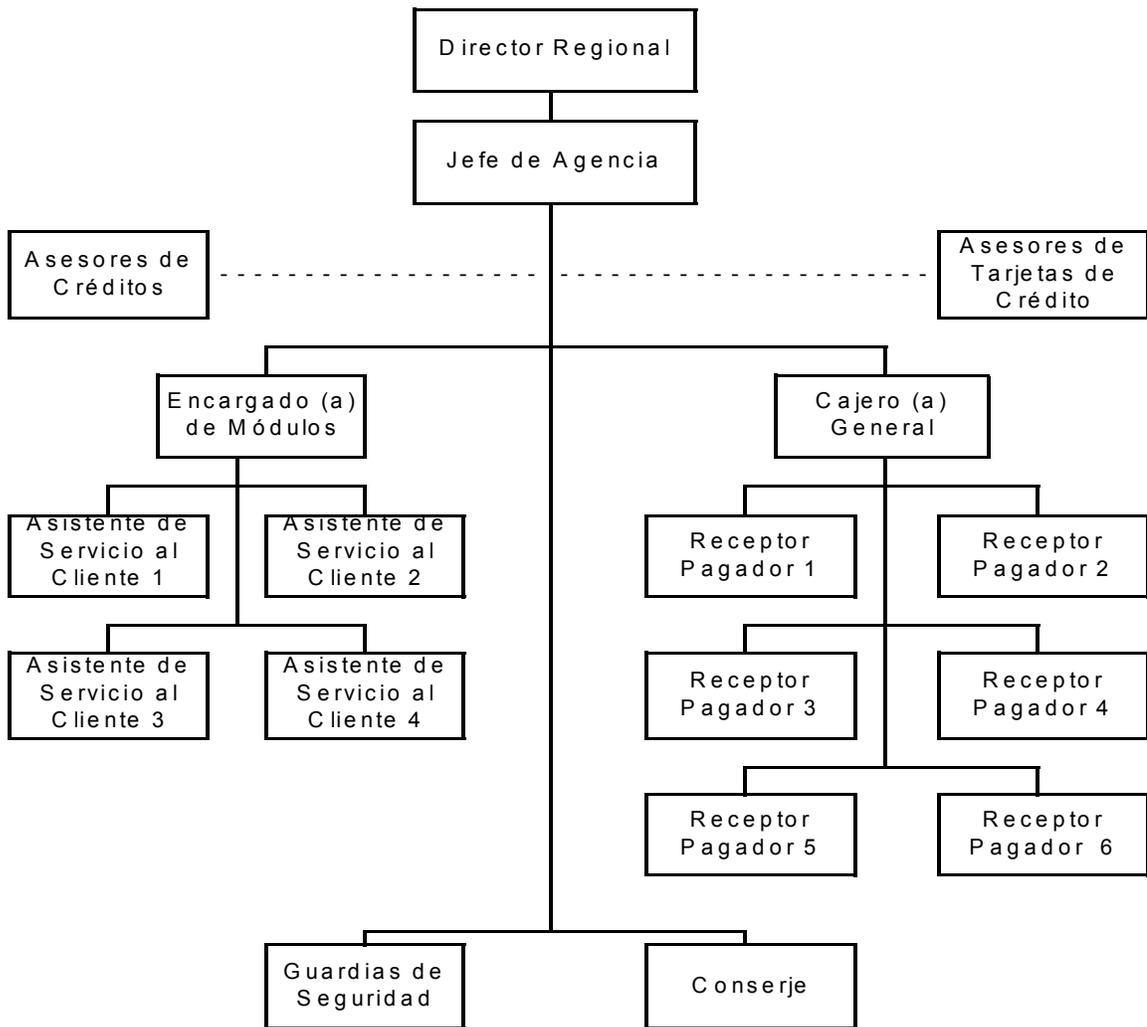
### **1.9 Estructura Organizacional de una Agencia Bancaria Privada**

Como se estableció en apartados anteriores, las instituciones bancarias mantienen una estructura organizacional similar, sus agencias no son la

excepción y están organizadas de tal manera que permitan realizar las operaciones y prestar los servicios para los cuales fueron creadas.

A continuación se presenta el modelo de un organigrama en el que se señalan los puestos que podrían conformar una agencia bancaria con jornada de trabajo única. Las agencias que tienen doble jornada de trabajo, requieren en algunos casos el doble de personal.

**Organigrama No. 2**  
**Estructura Organizacional de una Agencia Bancaria Privada**



Fuente: Elaborado con base en el trabajo de campo realizado

### **1.9.1 Atribuciones principales del personal de una agencia bancaria privada**

Con base en el organigrama presentado anteriormente, se describen a continuación de forma general, las principales atribuciones asignadas a cada puesto de trabajo, con excepción del guardia de seguridad y el conserje, puestos en los que se sobreentiende su función.

#### **a) Director regional**

Es la autoridad superior por región, a nivel de agencias, su función principal consiste en coordinar las actividades que realizan los jefes de agencia que se encuentran bajo su jurisdicción, es el enlace entre las agencias y los altos mandos, interviene en las situaciones que por sus características no pueden ser resueltas por el jefe de agencia.

#### **b) Jefe de agencia**

A nivel de agencia representa la autoridad superior, no obstante se encuentra subordinado al Director Regional, entre las múltiples actividades que realiza se pueden mencionar: La planificación de las actividades que se realizan en la agencia tanto a nivel comercial y operativo; la coordinación del trabajo; velar por que el personal a su cargo realice las tareas que se le asignan de manera eficiente y eficaz; establecer planes de acción para situaciones contingentes; es el encargado de implantar controles internos con la finalidad de prevenir fraudes en el manejo de efectivo, formas en blanco y toda clase de valores propiedad de la institución y de clientes, respondiendo ante la gerencia por cualquier mal uso que se le dé a los mismos; realizar la conciliación entre saldos físicos de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco existentes en la agencia

contra datos contables enviados de oficinas centrales; firmar documentos de alta importancia como: póliza de cuadro general de agencia, póliza de formas en blanco, apertura de cuentas, apertura de depósitos a plazo fijo, cheques de gerencia, este último lo realiza únicamente en ausencia del (a) encargado de módulos; enviar información solicitada por el área administrativa del banco, entre otras actividades.

#### **c) Asesores de créditos**

Son personas asignadas a la agencia y reportan directamente al jefe de la misma. Su función consiste en la colocación de préstamos, para el efecto no deben permanecer en las instalaciones de la agencia, debido a que el puesto exige que se debe visitar a los clientes a manera de formar una cartera con los mismos y brindar el respectivo seguimiento.

#### **d) Asesores de tarjetas de crédito**

Son personas asignadas a la agencia y reportan directamente al jefe de la misma. Su función consiste en la colocación de tarjetas de crédito, para el efecto permanecen en las instalaciones de la agencia contactando clientes vía telefónica; el puesto exige que se deben contactar clientes potenciales para luego visitarlos con la finalidad de cerrar las ventas.

#### **e) Encargado (a) de módulos**

Es la persona que tiene bajo su cargo el área de Servicio al Cliente, su función principal consiste en coordinar el trabajo de las asistentes de servicio al cliente, es la responsable de autorizar las transacciones que se llevan a cabo en esta área, su inmediato superior es el jefe de agencia quien la auxiliará en

situaciones que no pueda controlar; entre la múltiples actividades que realiza se puede mencionar: La verificación de cuentas aperturadas por las asistentes; autorizar la venta de cheques de caja, cheques de ventanilla, cheques de viajero, giros, transferencias, modificación de cuentas, modificación de firmas, impresión de estados de cuenta, emisión de saldos de cuenta; validar que las solicitudes de chequeras, tarjetas de crédito y tarjetas de débito, cumplan con los lineamientos establecidos, generar póliza para cuadro de formas en blanco, entre otras actividades.

#### **f) Asistente de servicio al cliente**

Las asistentes de servicio al cliente mantienen un contacto directo con las formas en blanco y documentos valorizados que colocan a disposición del público, entre las múltiples actividades que realizan se pueden describir las siguientes: Apertura de cuentas monetarias, de ahorro y plazos fijos, ya sea en moneda nacional y extranjera; elaborar boletas para venta de divisas, giros, cheques de caja, transferencias de efectivo; ingresar al sistema las solicitudes, cancelaciones y entregas de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y chequeras; realizar modificaciones de cuentas, modificaciones de firmas, activación de cuentas durmientes, cambio de libretas de ahorro e impresión de estados de cuenta; entregar los cheques de caja, cheques de viajero, cheques de ventanilla, giros; registrar los saldos en libros de las formas en blanco utilizadas, cuadrar globalmente la papelería de los receptores y enviarla a oficinas centrales.

#### **g) Cajero (a) general**

También se le puede nombrar como subjefe de agencia, es la persona que tiene a su cargo a los receptores pagadores, su función principal consiste en la custodia de la totalidad del efectivo, documentos valorizados y formas en

blanco, que se encuentran en la agencia, así como tarjetas de crédito, débito y chequeras pendientes de entrega. Entre las actividades que realiza se pueden citar las siguientes: Proveer de efectivo a los receptores pagadores, de formas en blanco y documentos valorizados al encargado (a) de módulos; autorizar las transacciones que se efectúen por montos mayores; velar por el resguardo del efectivo que se encuentra bajo su custodia y por el que está a cargo de los receptores pagadores; establecer controles enfocados directamente a evitar fraudes en el área de efectivo por parte del personal a su cargo; controlar los montos mínimos y máximos de efectivo que debe mantener cada receptor y los pedidos y entregas de efectivo a bóveda; realizar traslados y solicitudes de efectivo a bóveda central o al Banco de Guatemala; solicitar formas en blanco y documentos valorizados a oficinas centrales; generar el cuadro de totales por receptor al finalizar la jornada de trabajo o en su defecto por situaciones imprevistas; autorizar la operación de notas de débito y crédito; generar la póliza de cuadro general de agencia, operar la caja chica, entre otras.

#### **h) Receptores pagadores**

Los receptores pagadores son quienes mantienen un contacto directo con el manejo del efectivo y con el público, son los responsables de la custodia del efectivo existente en sus cajas, al final del día deben conciliar el saldo de efectivo y el monto total de documentos que están bajo su custodia, contra un reporte de totales por receptor que genera el cajero general. Entre sus funciones principales se pueden mencionar: la operación de depósitos monetarios, de ahorro y a plazo fijo, cobros por cuenta ajena, boletas de compra venta de divisas y giros, notas de débito y crédito; pago de cheques, retiros efectuados a cuentas de ahorro, pago de remesas; venta de cheques de viajero y cheques de caja. De forma adicional realiza pedidos y entregas de efectivo a

bóveda, tanto en moneda nacional y extranjera; elaboran el reporte de cheques en compensación que se envía diariamente.

Al tomar en cuenta la descripción de los puestos anteriores, es sencillo establecer que las actividades realizadas por el personal de una agencia bancaria, obliga a esta última mantener en custodia un significativo volumen de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco; las características de liquidez de estos valores hacen a los bancos sumamente vulnerables a fraudes tanto internos como externos.

#### **1.10 Marco Legal que Regula las Instituciones Bancarias en Guatemala**

En este apartado se da a conocer de manera general las leyes vigentes que regulan el Sistema Financiero y específicamente a las Instituciones Bancarias en Guatemala. Se indican las leyes relacionadas; sin embargo, no se detalla acerca de ellas puesto que en el desarrollo de los capítulos del presente trabajo, se hará mención de las mismas oportunamente.

- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Decreto Número 94-2000 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Libre Negociación de Divisas.
- Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala.
- Decreto Número 17-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Monetaria.

- Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera.
- Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros.
- Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.
- Acuerdo Gubernativo Número 86-2006, Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.
- Resolución JM-78-2003, de Junta Monetaria, Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros y otras.

Tomando en cuenta que la Banca es dinámica y de constante evolución, los bancos deben mantener en su red de agencias un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus operaciones, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, salvaguarda de sus activos; por ello el capítulo siguiente tiene como finalidad establecer un panorama que permita familiarizarse con el control interno en una agencia bancaria, para determinar su importancia, objetivos, alcance; así como los métodos para su evaluación.

## **CAPÍTULO II**

### **EL CONTROL INTERNO EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO**

#### **2.1 Origen del Control Interno**

“El control interno nace por la necesidad de evaluar y satisfacer la eficiencia, eficacia, razonabilidad, oportunidad y confiabilidad en la protección, salvaguarda y seguridad de los bienes de una empresa, así como para ayudar a controlar el desarrollo de sus actividades, operaciones y resultados financieros que se espera obtener en el desempeño de las funciones y operaciones de toda la empresa.” (24:96)

El crecimiento o expansión de las empresas implica la contratación de personal, el establecimiento de agencias y sucursales, un elevado número de transacciones, entre otras; a la vez que se eleva el número de trabajadores y de transacciones realizadas, se eleva la probabilidad de fraudes, errores y estafas cometidos en contra de las instituciones.

Un adecuado sistema de control interno, es de suma importancia dentro de cualquier institución, sin importar la actividad a la que se dedique, pues permite un adecuado manejo y custodia de los bienes, proporciona información financiera confiable y oportuna, promueve la eficiencia en las operaciones. La inexistencia de dicho sistema de control interno provoca que las entidades estén expuestas a riesgos como: extracción de bienes, toma de decisiones incorrectas basadas en información financiera errónea, así como deficiencia en las operaciones que realizan. Como se indica, el control interno es muy importante para cualquier institución; sin embargo, para las instituciones bancarias es indispensable, porque sus principales activos están constituidos por efectivo y

valores, las características de liquidez que presentan estos activos hacen a los bancos sumamente vulnerables a fraudes tanto internos como externos.

## **2.2 Definición de Control Interno**

Existe una diversidad de definiciones sobre control interno, a continuación se presentan dos definiciones extraídas de documentos reconocidos.

“Control interno es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera; efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y la reglamentación aplicable.” (7:29)

“Control interno es el establecimiento de mecanismos y estándares de control que se adoptan en las empresas, a fin de ayudarles en la administración correcta de sus recursos, la satisfacción de sus necesidades de seguridad, la salvaguarda y protección de los activos institucionales, la ejecución adecuada de sus funciones, actividades y operaciones, en el registro correcto de sus operaciones contables y reportes de resultados financieros; todo ello para el mejor cumplimiento del objetivo institucional.” (6:106)

Con base en las definiciones anteriores, se puede establecer que el sistema de control interno está conformado por todas las políticas, reglamentos, planes, disposiciones y procedimientos establecidos por la administración de las empresas; con la finalidad de que sin importar la magnitud o complejidad de las mismas, puedan administrar en forma eficiente y segura a todos sus departamentos y secciones.

## **2.3 Objetivos del Control Interno**

Al tomar en cuenta que el control interno tiene como propósito contribuir en la seguridad y protección de los bienes de las empresas, la obtención de información financiera correcta y oportuna, la promoción de la eficacia de las operaciones y la dirección adecuada de las entidades, se puede establecer que su principal objetivo consiste en contribuir al buen funcionamiento de la institución y a la salvaguarda de su patrimonio.

Es necesario establecer, que el sistema de control interno debe ser diseñado de tal manera que abarque todas las áreas, departamentos, secciones y subsecciones de la empresa. Es la administración superior la que debe propiciar una cultura de control interno y un monitoreo constante del mismo; sin embargo, cada miembro del personal de la institución debe participar responsablemente en el proceso asumiendo el rol que le compete.

Por lo indicado, se puede establecer como objetivos fundamentales del control interno, los siguientes:

### **2.3.1 Establecer la seguridad y protección de los activos**

Los activos que posee una empresa constituyen un elemento fundamental, por ello el primer objetivo del control interno consiste en establecer bases que contribuyan a proporcionar seguridad y protección a los mismos.

### **2.3.2 Promover la confiabilidad, oportunidad y veracidad de los registros contables y financieros**

Los altos mandos de todas las instituciones, toman decisiones con base en la información contable y financiera que se les proporciona. La presentación de información contable y financiera errónea o fuera de tiempo; puede provocar la toma de decisiones incorrectas que afecten significativamente a cualquier entidad. Es preciso mencionar que el control interno no se limita únicamente a la información contable sino a todo tipo de información proporcionada por los diversos departamentos que en determinado momento sirva para la toma de decisiones.

### **2.3.3 Incrementar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones y actividades**

El objetivo fundamental de toda empresa es ser competitiva, esto se logra a través del establecimiento de políticas y procedimientos que velen por que todas las actividades y operaciones que se realizan en la entidad se lleven a cabo con eficiencia y eficacia.

### **2.3.4 Establecer y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos que regulan las actividades**

Es responsabilidad de la administración superior de las empresas, establecer normas, políticas y procedimientos que velen por el adecuado funcionamiento de las mismas; sin embargo, no basta con establecer las medidas pertinentes, es necesario monitorear de manera constante que el personal ponga en práctica lo establecido.

### **2.3.5 Motivar la capacidad administrativa para que estén en condiciones de identificar, comprobar e impedir, posibles riesgos en el manejo de los recursos**

Este objetivo de control interno consiste en crear una visión que permita a la administración ir un paso adelante a los posibles fraudes, identificar áreas vulnerables, posibles indicios de actos ilícitos y promover el uso adecuado de los recursos.

## **2.4 Alcance del Control Interno**

El control interno abarca todas las áreas que conforman una entidad, afectado a cada unidad según el grado de vulnerabilidad, esto último significa que, entre mayor sea la vulnerabilidad de un área, el control interno tendrá un enfoque más directo para ella. En el sistema de control interno están involucrados desde los mandos más altos hasta los niveles de menor jerarquía.

## **2.5 Estructura de Control Interno**

La estructura de control interno en una entidad, está conformada por la filosofía de la administración, las políticas, procedimientos y medidas de seguridad que se adopten, con la finalidad de lograr los objetivos de la institución.

Con base en los lineamientos establecidos por “The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Treadway) de los Estados Unidos de Norteamérica, a través del documento denominado “Gestión de Riesgo Comparativo, Marco Integrado” mejor conocido como el Modelo de Control COSO ERM, se establece que dicha estructura de control interno está formada

por ocho elementos interrelacionados entre sí, los cuales se mencionan a continuación:

### **2.5.1 Ambiente interno**

Este primer elemento de la estructura de control interno constituye la base de los siete elementos restantes, consiste en crear dentro de la entidad una cultura de control que contribuya a minimizar el nivel de riesgos. El ambiente interno está constituido por factores como: La filosofía de la administración para el manejo de riesgos, la estructura organizacional, la delegación de autoridad y responsabilidad, los valores éticos y morales del personal, la supervisión, políticas y procedimientos establecidos.

### **2.5.2 Establecimiento de objetivos**

Los objetivos de control interno están directamente enfocados a disminuir el nivel de riesgos al que se expone toda entidad, para ello la administración debe tomar en cuenta los objetivos estratégicos, mismos que se basan en las diversas estrategias que implanta la administración, ya sea con la finalidad de ampliar su red de sucursales, elevar el volumen de ventas, expandir mercados, entre otras. Adicionalmente a los objetivos estratégicos se encuentran los objetivos relacionados los cuales contribuyen de manera específica al logro de los primeros, por ello también reciben el nombre de objetivos específicos. De manera posterior al establecimiento de los objetivos, se debe realizar una evaluación a la administración de la entidad, para establecer el nivel de riesgo aceptado y la tolerancia del mismo, el primero está basado en el grado de riesgos que la entidad está dispuesta a asumir y la tolerancia se refiere a los niveles aceptables de desviación, relativa a la consecución de los objetivos establecidos.

### **2.5.3 Identificación de acontecimientos**

El establecimiento de estrategias dentro de una entidad, deriva una serie de posibles acontecimientos potenciales, que de ocurrir afectarán de manera negativa o positiva a la misma. Los acontecimientos negativos constituyen riesgos y los acontecimientos positivos oportunidades; la administración es la encargada de establecer los posibles acontecimientos valiéndose para ello de algunos métodos y técnicas como: talleres de trabajo, entrevistas, cuestionarios, encuestas, análisis de flujo de procesos, entre otros; con base en los acontecimientos establecidos, la administración deberá evaluar el impacto que provocarán los acontecimientos negativos y canalizar de tal manera los acontecimientos positivos para que contribuyan al logro de los objetivos.

### **2.5.4 Evaluación de riesgos**

Es preciso mencionar, que para la evaluación de riesgos se debe tomar en cuenta la existencia de dos tipos de riesgos, el riesgo inherente y el riesgo residual. El riesgo inherente es aquel al que se enfrenta una entidad sin que la administración pueda tomar medidas para modificar su probabilidad o impacto; por su parte el riesgo residual es aquel que permanece después de haber establecido acciones por parte de la administración, para mitigar el riesgo inherente. Entre las técnicas utilizadas para la evaluación de riesgos se tienen las siguientes: Técnicas cuantitativas, la evaluación de riesgos bajo estas técnicas está basada en mediciones matemáticas; Técnicas Cualitativas, basan la evaluación en cualidades de los riesgos, esta evaluación debe ser realizada por personas que tengan amplio conocimiento en el tema a evaluar, que comprendan y dominen la dinámica de los posibles riesgos.

### **2.5.5 Respuesta a los riesgos**

Con base en la evaluación de riesgos realizada y su impacto potencial, la entidad a través de la administración establece como responder a ellos. Para el efecto deberá decidir entre: evitar, reducir, compartir o aceptar el riesgo; cualquier respuesta que elija implicará un costo directo o indirecto, por lo que la administración deberá tomar en cuenta la relación costo beneficio. Por otra parte se debe establecer que el riesgo que se corra se encuentre dentro de los parámetros establecidos como tolerancia a dicho riesgo.

### **2.5.6 Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos establecidos por la administración de la entidad, que contribuyen a asegurar que se lleven a cabo las respuestas a los riesgos. Las actividades de control se establecen a todos los niveles de la organización con base a la jerarquía y a las funciones que realizan; incluye una variedad de actividades, entre ellas se pueden mencionar: Aprobación, autorización y verificación de operaciones, conciliaciones, revisión del funcionamiento operativo, seguridad de los activos, segregación de funciones y oportunidad con que se brinda la información.

### **2.5.7 Información y comunicación**

Las entidades requieren que se les proporcione constantemente informes, que les permitan tomar decisiones, de manera adicional todos los niveles de una organización requieren información de diversos departamentos o secciones para poder realizar sus atribuciones y cumplir con sus responsabilidades; sin embargo, la información no satisface únicamente fuentes internas, pues existen fuentes externas que también requieren de la misma.

La información, ya sea que proceda de fuentes internas o externas, se recopila y debe ser analizada para establecer las estrategias y los objetivos, identificar acontecimientos o eventos relevantes, evaluar los riesgos, establecer las respuestas y determinar actividades de control pertinentes.

El uso de la tecnología es un elemento clave para proporcionar información confiable y oportuna, ya que permite obtener datos en tiempo real, integrar la información para su adecuado manejo y proporcionar a cada departamento o sección la información que requiere. La finalidad de este punto consiste en evitar la sobrecarga y asegurar el flujo de la información, así como proporcionarla al nivel y a la persona adecuada.

Es indiscutible, que la principal información requerida en una entidad la constituye la información contable y financiera, para ello la administración debe velar por la existencia de un Sistema Contable que proporcione información confiable y oportuna.

“El Sistema Contable consiste en los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las operaciones de una entidad, así como mantener el control de los activos y pasivos.” (23:84)

Un Sistema Contable adecuado, toma en cuenta los elementos que le permitan:

- Identificar y registrar todas las transacciones;
- Describir en forma oportuna todas las transacciones con suficiente detalle, permitiendo la clasificación adecuada de las mismas en los estados financieros;

- Registrar el valor adecuado de las operaciones en los estados financieros;
- Determinar la oportunidad en que las transacciones ocurren, para registrarlas en el período contable correspondiente; y
- Presentar adecuadamente las operaciones y revelaciones correspondientes en los estados financieros.

Las decisiones tomadas con base en la información proporcionada a la administración, deben ser comunicadas adecuadamente al personal involucrado; esto fortalece el conocimiento de lo que está haciendo la organización, lo cual redundará en un amplio beneficio, pues todos conocerán los objetivos de la institución y encaminarán sus esfuerzos al logro de los mismos.

### **2.5.8 Supervisión**

Los controles establecidos para disminuir la posibilidad de riesgos, deben ser supervisados constantemente, esta actividad se lleva a cabo a través de actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes y una combinación de ambas. Las actividades de supervisión permanente están conformadas por la revisión diaria de las actividades y operaciones que se realizan en el giro normal del negocio; las actividades de evaluación independiente se llevan a cabo en forma periódica, son realizadas por la administración, el departamento de auditoría interna, una firma de auditoría externa, un especialista o por la combinación de algunos de ellos.

La parte medular de la supervisión realizada, está constituida por el informe que genera, en él se debe establecer de manera clara las deficiencias detectadas y sus posibles soluciones, debe estar dirigido a quienes se encuentren en posición

de tomar las medidas necesarias para su corrección, por ende se debe dirigir a las posiciones jerárquicas más elevadas de la organización.

## **2.6 Evaluación de la Estructura de Control Interno**

La evaluación de la estructura de control interno, consiste en realizar una revisión profunda y objetiva al mismo; dicha evaluación se lleva a cabo, aplicando una serie de pruebas que tienen como finalidad proporcionar al evaluador un panorama que le permita establecer si las operaciones y actividades dentro una entidad, se están realizando con base a los métodos, procedimientos y políticas establecidas por la alta administración de la misma. De esta forma poder establecer deficiencias en los controles, que pongan en riesgo los activos de la institución o que las operaciones no se realicen de manera eficiente y eficaz.

El proceso de evaluar la estructura de control interno en una entidad, inicia con el nombramiento del contador público y auditor que llevará a cabo dicho proceso, la planeación de la evaluación es similar a la planeación de una auditoría, porque de igual manera se deben establecer los objetivos, elaborar un programa de trabajo, recopilar información, evaluar en forma preliminar el sistema de control interno, planificar y ejecutar el trabajo e informar los resultados, como se indica el proceso es similar cuando no idéntico.

## **2.7 Métodos de Evaluación del Control Interno**

Para realizar la evaluación de la estructura de control interno en una entidad, se pueden mencionar tres métodos que servirán de base para realizar el proceso, los cuales se describen a continuación.

### **2.7.1 Método de cuestionario**

Consiste en la evaluación que se realiza con base en preguntas diseñadas en forma técnica, las cuales deben ser respondidas por los responsables de las distintas áreas bajo examen. Por medio de las respuestas obtenidas, el contador público y auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos para establecer la veracidad de dichas respuestas y de esta forma determinar si los controles operan de la forma en que fueron diseñados.

### **2.7.2 Método narrativo**

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno en las distintas áreas sujetas a examen, haciendo mención de los registros y formularios que intervienen en el sistema de control interno.

### **2.7.3 Método gráfico**

También llamado de flujogramas, consiste en la elaboración de diagramas de flujo que permiten identificar con claridad las operaciones que se realizan en la unidad, departamento, área o sección que se está evaluando. De esta manera establecer con facilidad las desviaciones a los procedimientos, identificar operaciones o actividades innecesarias y ausencia de controles en determinadas áreas.

En la evaluación del sistema de control interno, el contador público y auditor no debe inclinarse por la utilización de un solo método, puede aplicar el más

conveniente para cada área evaluada o combinarlos si fuera necesario y de esta forma hará mucho más sencilla la comprensión de los procedimientos.

En Guatemala, las instituciones bancarias se encuentran reguladas por una serie de normativas que velan por el buen funcionamiento de las mismas, a la vez exigen que los bancos mantengan un sistema de control interno adecuado a las operaciones que realizan, el siguiente apartado tiene por finalidad dar a conocer los artículos más relevantes sobre control interno, contenido en las leyes y normas vigentes que tratan de bancos.

## **2.8 Normativa Aplicable al Control Interno en Instituciones Bancarias**

En este apartado se hace referencia a la normativa vigente, aplicable al control interno en un banco guatemalteco, la cual incluye:

### **2.8.1 Ley de Bancos y Grupos Financieros**

El Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros, hace alusión en el recorrido de sus capítulos al control interno, pero da énfasis al mismo en los siguientes apartados:

Título VI, Capítulo Único “Administración de Riesgos”, Artículo 57 Control Interno, establece:

“Los bancos y las empresas que integran grupos financieros deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de sus fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada

auditoría interna y externa independiente, así como una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles, las leyes y disposiciones aplicables.”

Título II Constitución, Autorización, Capital y Administración de Bancos; Capítulo III Administración, Artículo 21 Deberes y Atribuciones del Consejo de Administración, Literal c, establece como uno de los deberes del Consejo de Administración el siguiente:

“Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos.”

### **2.8.2 Ley de Supervisión Financiera**

El Decreto 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera, Artículo 3 Funciones, Literal i, establece como una de las funciones de la Superintendencia de Bancos la siguiente:

“Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades bancarias y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo.”

### **2.8.3 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos**

El Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Artículo 19 Programas, establece lo siguiente:

Las personas obligadas deberán adoptar, desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos idóneos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

Estos programas incluirán, como mínimo:

- a) Procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y de conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados.
- b) Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. La capacitación también deberá abarcar el conocimiento de técnicas que permitan a los empleados detectar las operaciones que puedan estar vinculadas al lavado de dinero u otros activos y las maneras de proceder en tales casos.
- c) Establecimiento de un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.
- d) La formulación y puesta en marcha de medidas específicas para conocer e identificar a los clientes.
- e) Las personas obligadas deberán designar funcionarios gerenciales encargados de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos, así como el cumplimiento de las obligaciones que la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos impone, incluidos el mantenimiento y envío de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas e inusuales. Estos funcionarios servirán de enlace con las autoridades competentes.

#### **2.8.4 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

El Decreto 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, en el Capítulo V, Régimen de Personas Obligadas y Medidas Administrativas, Artículo 15 Régimen de personas obligadas, establece lo siguiente:

“Para los efectos de la presente Ley, se considerarán personas obligadas las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su reglamento, y otras disposiciones relativas a dicha materia. Para el efecto, les será aplicable el mismo régimen, deberes, obligaciones, políticas para conocimiento de sus clientes y prohibiciones que establezca dicha normativa.”

#### **2.8.5 Declaraciones Internacionales de Prácticas de Auditoría**

Declaración Internacional de Prácticas de Auditoría 1004, La Relación entre Supervisores Bancarios y Auditores Externos de Bancos, emitida por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría, establece:

“La responsabilidad primaria para la conducción de los negocios de un banco se confiere al consejo de directores y la administración nombrada por el mismo. Esta responsabilidad incluye, entre otras cosas asegurar que:

Se establecen y se cumple con políticas, prácticas y procedimientos adecuados relacionados con las diferentes actividades del banco, incluyendo:

- La promoción de altas normas éticas y profesionales;

- Sistemas que identifican y miden de manera precisa todos los riesgos de importancia relativa, monitorean y controlan estos riesgos de manera adecuada;
- Controles internos adecuados, estructuras organizacionales y procedimientos de contabilidad;
- La evaluación de la calidad de los activos, su reconocimiento y medida apropiados;
- Reglas de “Conoce a tu Cliente”, que prevengan que el banco se utilice intencionalmente, por elementos criminales;
- Pruebas de cumplimiento y evaluación de los controles internos por la función de auditoría interna.” (7:585)

## **2.9 Evaluación de la Estructura de Control Interno en una Agencia de un Banco Privado**

Las actividades y operaciones realizadas en una agencia bancaria son innumerables, por ello el contador público y auditor en la evaluación de la estructura de control interno, debe aplicar una serie de pruebas que le permitan obtener certeza razonable de que se esté o no cumpliendo con las normas, políticas y procedimientos de control interno establecidos y adaptados por la administración.

### **2.9.1 Aspectos a evaluar**

Al realizar una evaluación a la estructura del sistema de control interno en una agencia de un banco privado, el contador público y auditor debe considerar que

existen factores internos y externos que pueden afectar a la misma, a continuación se presentan los que se consideran más importantes.

#### **a) Estructura organizacional**

Bajo este aspecto, el contador público y auditor debe verificar que la institución cuente con un manual de funciones, en el que se identifique con claridad los deberes y condiciones relacionadas a cada puesto de trabajo; de igual manera se debe confirmar la existencia de un manual de políticas y procedimientos, ambos autorizados por el consejo de administración. Lo anterior con la finalidad de identificar: segregación de funciones, exceso o insuficiencia de personal, trabajo no productivo, entre otros.

Es de suma importancia, que dentro de la institución bancaria se establezcan líneas de autoridad y responsabilidad bien definidas a través de un organigrama a nivel institucional y por departamentos.

#### **b) Recursos humanos**

El principal recurso de toda institución está constituido por el elemento humano, una institución bancaria no es la excepción, por ello en la evaluación a la estructura del sistema de control interno, el contador público y auditor debe tomar en cuenta entre otros, que el Departamento de Recursos Humanos desarrolle y ejecute programas que garanticen:

- Que en el proceso de reclutamiento y selección de personal se evalúe de manera adecuada a cada aspirante, esto con la finalidad de proveer a la institución personas que cuenten con la capacitación técnica así como con los valores éticos y morales que se demandan.

- Un alto nivel de integridad del personal y conocimiento de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados.
- Capacitación constante al personal, en cuanto a la normativa vigente que regula al sistema bancario en Guatemala.
- La existencia de políticas que garanticen la promoción de empleados íntegros y capacitados.

### **c) Control dual en ingreso a agencia y bóveda**

Este primer aspecto consiste en que el contador público y auditor, debe presentarse a la agencia que se evaluará con anticipación a la hora de apertura. Utilizando la técnica de observación debe verificar quienes son las personas encargadas de las llaves que permiten el acceso a la misma, de manera similar aplicar la misma técnica en la apertura de bóveda. Posteriormente solicitará el libro de actas de la agencia, donde cotejará que los nombres y puestos consignados en el acta de control dual de las llaves de acceso a agencia y bóveda coincidan con las personas que fueron observadas.

### **d) Arqueo de efectivo en bóveda y cajas de receptores pagadores**

Tras la apertura de bóveda el contador público y auditor deberá proceder a verificar que todos los apartados de la misma se encuentren con llave y las claves activadas, seguido realizará el arqueo del efectivo custodiado tanto en bóveda como en las cajas de receptores pagadores, asegurándose que cada receptor sea el único custodio de la llave de su caja.

#### **e) Arqueo de documentos valorizados y formas en blanco**

Al finalizar el arqueo de efectivo, se debe proceder a realizar un arqueo de documentos valorizados y formas en blanco, para el efecto se debe solicitar al cajero general la existencia física de: cheques de viajero, cheques rechazados en quetzales y dólares, libretas de ahorro, cheques de caja en quetzales y dólares, cheques de ventanilla, giros del exterior, notas de débito y crédito, entre otras. Es preciso indicar que en el arqueo de documentos valorizados y formas en blanco, el contador público y auditor debe verificar que los mismos se encuentren custodiados de forma adecuada y efectuar un corte de formas.

#### **f) Revisión de libros**

Se debe cotejar contra los libros auxiliares los saldos físicos que se establezcan en la revisión. En todas las agencias bancarias debe existir un registro auxiliar que permita establecer el saldo de efectivo en bóveda y el saldo en custodia de cada receptor pagador en moneda nacional y extranjera. De forma adicional se deben revisar los siguientes libros: caja chica, cheques rechazados, giros, cheques de viajero, cheques de ventanilla, cheques de caja en moneda nacional y extranjera, hojas orladas, recepción y entrega de chequeras, recepción y entrega de tarjetas de crédito y débito, libretas de ahorro y notas de débito y crédito. La revisión de los libros mencionados implica verificar la oportunidad de los registros y sobre todo que proporcionen los saldos reales de cada documento en custodia.

#### **g) Archivos al día**

Bajo este aspecto debe verificarse que la agencia bancaria mantenga un archivo que respalde la realización de transacciones importantes, por ejemplo: retiros y

depósitos realizados por montos mayores; copia de notas de débito y crédito operadas; fotocopias de los cheques enviados en compensación, en su defecto microfilm o imágenes; copia del cuadro general de agencia y formas en blanco; copia de formularios IVE-BA-03 con la copia de cédula de vecindad o documento personal de identificación de la persona que realice depósitos o transferencias por montos superiores a los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica; y un archivo de las circulares, reglamentos, manuales de procedimientos e instructivos enviados por la administración del Banco.

#### **h) Expedientes de cuentas aperturadas**

Al realizar la revisión de los expedientes de cuentas aperturadas en la agencia bancaria, el contador público y auditor debe verificar que los programas, normas, procedimientos y políticas adoptadas por la administración, cumplan con los requerimientos para prevenir y detectar el lavado de dinero. En la actualidad, la conformación básica del expediente de una cuenta nueva, se integra según sea el caso, de la siguiente manera:

##### **➤ Cuenta individual o personal**

Para este tipo de cuenta el expediente debe tener como mínimo los documentos siguientes:

- ✓ Formulario IVE-BA-01, este formulario debe contener toda la información requerida en el mismo, sin alteraciones o tachones;
- ✓ Fotocopia de cédula de vecindad, documento personal de identificación o pasaporte vigente en el caso de extranjeros; y,
- ✓ Fotocopia de un recibo de agua, luz o teléfono.

### ➤ **Cuenta de comerciante individual**

Para este tipo de cuenta el expediente debe tener como mínimo los documentos siguientes:

- ✓ Formulario IVE-BA-01, este formulario debe contener toda la información requerida en el mismo, sin alteraciones o tachones;
- ✓ Fotocopia de cédula de vecindad, documento personal de identificación o pasaporte vigente en el caso de extranjeros;
- ✓ Fotocopia de un recibo de agua, luz o teléfono;
- ✓ Fotocopia de la constancia de inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria; y
- ✓ Fotocopia de Patente de Comercio.

### ➤ **Cuenta de personas jurídicas**

Para este tipo de cuenta el expediente debe tener como mínimo los documentos siguientes:

- ✓ Formulario IVE-BA-02, este formulario debe contener toda la información requerida en el mismo, sin alteraciones o tachones;
- ✓ Fotocopia de cédula de vecindad, documento personal de identificación o pasaporte vigente en el caso de extranjeros, del representante legal;
- ✓ Fotocopia de un recibo de agua, luz o teléfono;
- ✓ Fotocopia de la constancia de inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria;
- ✓ Fotocopia de Patente de Comercio;
- ✓ Fotocopia de Patente de Sociedad;

- ✓ Copia del nombramiento del representante legal; y
- ✓ Copia de la escritura de constitución de la empresa.

**i) Otros aspectos a evaluar**

De manera adicional a los aspectos indicados con anterioridad, se debe tomar en cuenta los siguientes:

- Verificar que las operaciones reversadas o anuladas cuenten con los respectivos documentos de respaldo;
- Verificar que se realice la depuración de chequeras, tarjetas de crédito y débito en el tiempo estipulado según las políticas del banco;
- Verificar que la venta de cheques de gerencia cuente con su respectivo respaldo;
- Verificar que el pago de cheques y retiros por montos mayores cuenten con el visto bueno del cajero general o jefe de agencia;
- Conciliar los saldos físicos de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco, contra los libros auxiliares de la agencia y los saldos contables enviados por oficinas centrales;
- Establecer la adecuada custodia del efectivo, documentos valorizados y formas en blanco;
- Verificar que el acceso al área de receptores pagadores y bóveda se encuentre con llave durante toda la jornada de trabajo;
- Establecer si los saldos de proveeduría cumplen con los requerimientos de la agencia;
- Verificar el control de entradas y salidas del personal, técnicos, ejecutivos o autoridades del banco.

El contador público y auditor, programará y realizará la evaluación a la estructura de control interno en las agencias bancarias con base en las políticas, procedimientos y controles establecidos por la administración del banco.

### **2.9.2 Medidas de seguridad**

En la actualidad ha sido notoria una leve disminución en los atracos cometidos a las instituciones bancarias, no obstante se ha incrementado el número de clientes de dichas instituciones que han sido víctimas de asaltos tras realizar diversas operaciones bancarias. Entre las medidas de seguridad adoptadas por los bancos, que han contribuido a disminuir el nivel de riesgo de atracos en su contra, se pueden mencionar los siguientes:

#### **a) Sistema de alarmas**

El sistema de alarmas consiste en una serie de dispositivos distribuidos de manera adecuada en las instalaciones de una agencia bancaria, conectados directamente a oficinas centrales quienes reciben la información que se produce a través de ellos. El contador público y auditor debe realizar pruebas durante el día de la revisión que le permitan establecer si el sistema de alarmas está funcionando adecuadamente.

#### **b) Agentes de seguridad**

La evaluación a los agentes o guardias de seguridad debe incluir los siguientes puntos como mínimo:

- Verificar que los guardias de seguridad se presenten debidamente uniformados e identificados a sus labores;

- Establecer que al momento de apertura de la agencia los guardias de seguridad cuenten con el equipo necesario y las respectivas licencias para portación de armas;
- Establecer si los agentes de seguridad se encuentran distribuidos estratégicamente a fin de responder adecuadamente a cualquier suceso; y,
- Evaluar si el número de agentes de seguridad es apropiado según la cantidad de clientes, el número de empleados y las dimensiones de la agencia.

#### **c) Cámaras de video**

En este punto se debe evaluar la adecuada distribución de las cámaras de video, a fin de establecer si están ubicadas en los puntos más vulnerables a actos ilícitos, así como su adecuado funcionamiento.

#### **d) Botón de pánico**

Los botones de pánico son dispositivos que se encuentran instalados en la parte inferior de los apartados de receptores pagadores, escritorios de asistentes de servicio al cliente, así como en sanitarios y otros lugares estratégicos; al momento de presentarse un atraco deben ser presionados para que emitan una señal de alarma a oficinas centrales. La evaluación del auditor sobre este punto, consiste en presionar los botones y verificar una respuesta efectiva a los mismos.

#### **e) Sensores de movimiento**

La evaluación de sensores de movimientos consiste en verificar su adecuado funcionamiento, ya que este tipo de dispositivos, como su nombre lo indica suelen ser muy sensibles y en repetidas ocasiones producen falsas alarmas.

Es necesario mencionar que todas las instituciones bancarias han implementado políticas, procedimientos, y controles internos similares, por lo que en la evaluación a la estructura de control interno de una agencia de un banco privado guatemalteco, se puede tomar como base los puntos descritos; sin embargo, el contador público y auditor está facultado para realizar todas las pruebas que considere necesarias para realizar su evaluación.

## **CAPÍTULO III**

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

#### **3.1 Origen de la Auditoría**

“Los inicios de la auditoría se remontan a la revisión y el diagnóstico que se practicaba a los registros de las operaciones contables de las empresas; después se pasó al análisis, verificación y evaluación de sus aspectos financieros; posteriormente se amplió el examen de algunos rubros de la administración, siguiendo con el análisis de aquellos aspectos que intervenían en todas sus actividades y, por último, su alcance se incrementó conforme se avanzó en la llamada revisión integral. Actualmente se ha llegado a las revisiones especializadas de algunas áreas y actividades específicas que se desempeñan en las instituciones.” (24:2)

La auditoría en Guatemala se inicia en el año de 1937, cuando se crea la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Decreto 1972 difundido por el entonces presidente General Jorge Ubico y aprobada por la Asamblea Legislativa según Decreto 2270, pero fue hasta el año de 1943 cuando egresó el primer profesional de las Ciencias Económicas.

#### **3.2 Definición de Auditoría**

Existen diversas definiciones de auditoría; sin embargo, todas contemplan la esencia de la misma, a continuación se presenta la definición tradicional:

“Auditoría es la revisión independiente que realiza un auditor profesional, aplicando técnicas, métodos y procedimientos especializados, a fin de evaluar el cumplimiento de las funciones, actividades, tareas y procedimientos de una entidad, así como dictaminar sobre el resultado de dicha evaluación.” (24:34)

En términos generales se puede definir a la auditoría como: Una revisión sistemática de los procesos, operaciones, funciones, así como de los estados financieros; planeada previamente, realizada por un contador público y auditor, aplicando los procedimientos y técnicas establecidos para obtener evidencia suficiente y competente que respalde las deficiencias presentadas en el informe de auditoría.

Como se indicó con anterioridad, la auditoría se ha ido especializando y en la actualidad no se limita únicamente a evaluar los estados financieros de una entidad.

### **3.3 Clasificación de la Auditoría**

A medida que la auditoría se ha ido especializando su clasificación se torna más extensa, en este apartado únicamente se atiende a la clasificación desde el punto de vista de la persona que realiza el trabajo de auditoría, por estar enfocado al auditor interno en la definición del problema del plan de investigación.

En este sentido, dicha clasificación atiende a la relación laboral que existe entre el contador público y auditor que llevará a cabo el trabajo de auditoría, con la institución donde se realiza la misma; esto genera un origen externo si el auditor no tiene relación directa con la empresa o un origen interno si existe alguna

relación laboral directa del auditor con la institución, siendo este último caso el tema de la investigación.

### **3.3.1 Auditoría externa**

La característica principal de este tipo de auditoría, consiste en que es realizada por auditores totalmente ajenos a la institución donde se lleva a cabo, por lo menos en el ámbito profesional y laboral; esto permite que el auditor externo utilice su criterio en la aplicación de los métodos, técnicas y herramientas de auditoría, con las cuales hará la evaluación de las actividades y operaciones de la empresa que audita y, por lo tanto, la emisión de resultados será absolutamente independiente.

“Auditoría Externa, es la revisión independiente que realiza un profesional de la auditoría, con total libertad de criterio y sin ninguna influencia, con el propósito de evaluar el desempeño de las actividades, operaciones y funciones que se realizan en la empresa que lo contrata, así como de la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros. La relación de trabajo del auditor es ajena a la institución donde se aplicará la auditoría y esto le permite emitir un dictamen libre e independiente.” (24:13)

De manera general, las auditorías externas son realizadas por grandes despachos independientes de auditores, los cuales, casi siempre gozan de gran popularidad y prestigio dentro del ambiente profesional. El campo en el cual tiene mayor demanda y aplicación este tipo de auditoría es en el ámbito contable, fiscal y financiero de las instituciones, así como en aquellas actividades específicas que demandan una auditoría externa a la empresa, cuando existen condiciones especiales que se pretende evaluar.

### **3.3.2 Auditoría interna**

En la realización de este tipo de evaluación, el auditor que lleva a cabo la auditoría labora de manera directa para la empresa donde se realiza la misma y por lo tanto, de alguna manera está involucrado en su giro habitual.

A continuación se presenta la definición de auditoría interna y la importancia de su aplicación.

“La Auditoría Interna es un departamento o división ubicada a un nivel jerárquico, que le permita cumplir con los objetivos que se le asignan; proporciona servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consulta, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. La actividad de auditoría interna ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.” (21:15)

Con base en la definición anterior se puede establecer que la auditoría interna es de suma importancia dentro de toda institución, pues se constituye como un control de controles, debe estar ubicada dentro de la estructura organizacional a un nivel que permita reportarle a la alta administración para contribuir a disminuir el nivel de riesgos dentro de la entidad, detectando oportunamente deficiencias en los procesos, ineffectividad de los controles establecidos y deficiencias en las operaciones.

Son innumerables las ventajas que proporciona la auditoría interna a una entidad, a continuación se presentan algunas de ellas:

- Debido a que el auditor pertenece a la empresa, casi siempre conoce integralmente sus actividades, operaciones y áreas; por lo tanto, su revisión puede ser más profunda y con un mayor conocimiento de las actividades, funciones y problemas de la institución. Por esta razón, el contenido de su informe es muy valioso;
- El informe que rinde el auditor, independientemente del resultado, es sólo de carácter interno y por lo tanto no sale de la empresa, ya que únicamente le sirve a las autoridades de la institución;
- La auditoría interna consume sólo recursos internos, por lo tanto no representa ninguna erogación adicional para la empresa en la cual se realiza;
- Es de gran utilidad para la buena marcha de la empresa, ya que permite detectar problemas y desviaciones oportunamente; y,
- Puede llevarse un programa completo de evaluación en apoyo a las autoridades de la empresa, lo cual ayudará a sus dirigentes en la evaluación y la toma de decisiones.

### **3.4 Origen de la Auditoría Interna**

La auditoría interna surge de la necesidad de mantener un control permanente y eficaz dentro de la institución y hacer más rápida y eficiente la función del auditor externo. De manera general, la auditoría interna se ha ocupado de evaluar el sistema de control interno, es decir el conjunto de medidas, planes, políticas y procedimientos establecidos por las empresas para brindar protección a sus activos, minimizar las posibilidades de fraudes, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información financiera.

### **3.5 Objetivos y Alcance de la Auditoría Interna**

Es necesario establecer en este apartado, los objetivos primordiales del departamento de auditoría interna, así como su alcance o campo de aplicación.

#### **3.5.1 Objetivos**

El departamento de auditoría interna, dentro de cualquier entidad persigue una serie de objetivos que deben ser establecidos en el proceso de planificación, y cumplidos en la ejecución, control y comunicación de los resultados del trabajo de auditoría. Como objetivos primordiales del departamento de auditoría interna se encuentran los siguientes:

- “Apoyar en la función directiva a los ejecutivos de la organización, así como al constante mejoramiento de su administración para el logro de los objetivos en el marco de las políticas establecidas;
- Promover en todos los niveles un proceso transparente y efectivo de rendición de cuentas, sobre el uso de los recursos disponibles, identificando los riesgos y agregando valor a las operaciones;
- Evaluar la eficacia de la organización, planificación, ejecución, dirección y control, así como la eficiencia de los sistemas administrativos y financieros utilizados para la ejecución de las operaciones;
- Evaluar si los resultados obtenidos, corresponden a lo planificado y presupuestado dentro del marco legal, y la existencia de parámetros o guías que permitan medir la eficiencia de la administración;
- Promover la observancia de la legislación, las normas y políticas a las que esté sujeta la organización, así como el cumplimiento de sus objetivos, metas y presupuestos aprobados;

- Asegurar que la administración, tome las medidas de protección para la conservación y control de sus activos, derechos, obligaciones, y el medio ambiente.” (18:54)

Entre otros objetivos de la Auditoría Interna, se pueden mencionar:

- Identificar áreas vulnerables a la extracción y apropiación de los activos de la entidad, proponiendo para tal caso las medidas correctivas;
- Evaluar la exactitud y oportunidad con que se presenta la información financiera;
- Verificar que las políticas, procedimientos, planes y controles establecidos por la entidad, estén funcionando adecuadamente;
- Determinar la adherencia a las políticas y procedimientos de la entidad, por parte del personal de la misma;
- Evaluar la eficiencia y eficacia con que se llevan a cabo las operaciones.

### **3.5.2 Alcance**

El campo de aplicación del departamento de auditoría interna, abarca todas las operaciones de una organización; es decir, el examen y evaluación de la efectividad, eficiencia y economía de todas las unidades administrativas, los sistemas, procesos y controles a ellas incorporados, así como los resultados obtenidos, en relación a las políticas, planes y programas de la organización.

### **3.5.3 La gerencia de auditoría interna dentro de la estructura organizacional de un banco privado**

La gerencia auditoría interna en un banco privado, constituye un elemento que permite garantizar la funcionalidad y permanencia de un ambiente y estructura de control interno sólido, en todos los niveles de la institución, y contribuye a la protección y uso de adecuado de los recursos disponibles.

Para funcionar de forma adecuada, la gerencia de auditoría interna requiere del apoyo total de la alta administración, de tal manera que se garantice la contratación del personal técnico necesario, la provisión de herramientas de trabajo suficientes y modernas, y capacitación continua, todo ello con la finalidad de que los auditores internos actúen con objetividad y profesionalismo a favor de la institución.

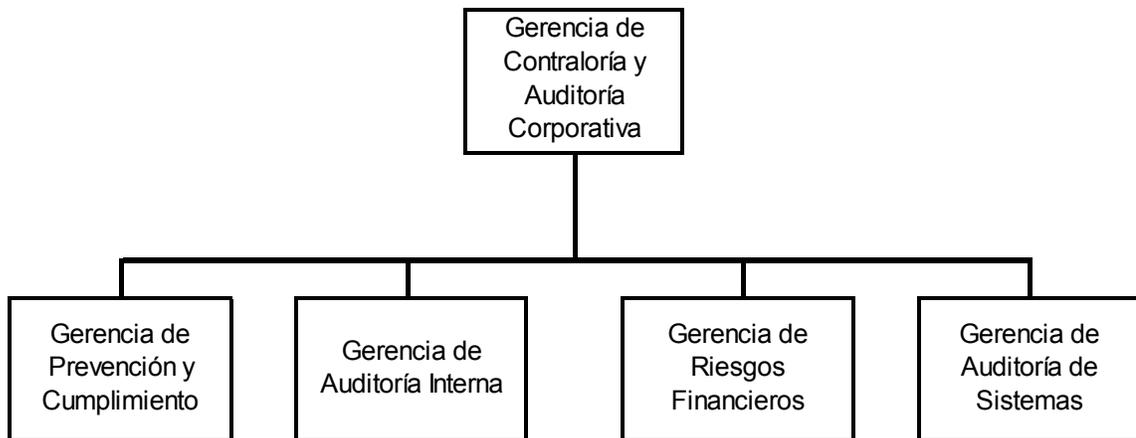
Si se hace referencia al Organigrama No. 1, Estructura Organizacional de una Institución Bancaria Privada Guatemalteca, presentado en el Capítulo I del presente trabajo de tesis, se puede identificar a la gerencia de auditoría interna reportando directamente al Consejo de Accionistas, ubicada en una posición jerárquica superior al Comité Ejecutivo y al Gerente General de la institución.

En el siguiente apartado se presenta un modelo de la estructura organizacional de la gerencia de auditoría interna para un banco privado.

### 3.5.4 Estructura organizacional de una gerencia de auditoría interna en un banco privado

La gerencia de auditoría interna en una institución bancaria debe estar organizada de tal manera que le permita cumplir con todas sus funciones. A continuación se muestra un modelo de organigrama que establece las principales divisiones que podrían conformar la gerencia de auditoría interna en un banco privado.

**Organigrama No. 3**  
**Estructura Organizacional de la Gerencia de Auditoría Interna en un Banco Privado**



**Fuente:** Elaborado con base en el trabajo de campo realizado.

Como se observa, la Gerencia de Contraloría y Auditoría Corporativa está integrada por cuatro gerencias, la Gerencia de Prevención y Cumplimiento tiene como actividad principal, velar por el apego por parte de la institución a lo establecido en el Decreto 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento, Decreto 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su reglamento; la Gerencia de

Auditoría Interna tiene como finalidad realizar las diversas revisiones a las agencias y departamentos que integran la institución bancaria; la Gerencia de Riesgos Financieros es la encargada de evaluar el nivel de riesgo que corre la institución tras tomar ciertas decisiones sobre inversiones financieras y la Gerencia de Auditoría de Sistemas tiene como actividad principal establecer mecanismos de control que contribuyan a disminuir el nivel de riesgo en la manipulación de los sistemas operativos. Una función adicional para las cuatro gerencias consiste en proporcionar asesoría al Comité Ejecutivo, cada vez que este último lo requiera.

### **3.6 Funciones de la Auditoría Interna en un Banco Privado**

Son múltiples, las funciones que realiza la gerencia de auditoría interna en una institución bancaria; sin embargo, como se ha establecido con anterioridad, la auditoría interna es una actividad de evaluación que funciona dentro la entidad como un servicio a la misma. Sus funciones incluyen entre otras, inspeccionar, examinar, monitorear y evaluar la adecuación y efectividad de los sistemas contables y de control interno, poniendo énfasis en estos últimos.

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

La realización de auditorías en las agencias bancarias y en los diversos departamentos que conforman la institución, tienen como uno de sus objetivos, identificar áreas vulnerables a fraudes, errores e irregularidades, dentro de las mismas. Por lo anterior se puede establecer que la auditoría interna cumple una función preventiva al evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos y controles establecidos en cada área del banco, con ello identifica deficiencias y contribuye a disminuir el nivel de riesgo, aportando para cada caso las posibles soluciones a las deficiencias detectadas.

Es necesario establecer, que los procesos y controles dentro de cualquier entidad deben ser monitoreados periódicamente, debido a que existen controles que en su oportunidad son muy eficaces pero al transcurrir el tiempo se tornan obsoletos, por ello la entidad debe velar porque la gerencia de auditoría interna, realice evaluaciones periódicas a la estructura de control interno, esto con la finalidad de que siempre se cuente con controles efectivos y hechos a la medida.

### **3.6.2 La auditoría interna como asesoría a la administración**

Una de las funciones de la auditoría interna, consiste en asesorar a la alta administración de la institución bancaria, con base en las evaluaciones realizadas a los diversos departamentos y agencias que la conforman. Es necesario establecer, que el término asesoría consiste en proporcionar recomendaciones y aportar ideas sobre determinadas actividades, esto no implica la puesta en marcha de dichas recomendaciones e ideas.

La auditoría interna tiene una importancia incalculable dentro de cualquier entidad, debido a que no se limita a evaluar los estados financieros, al contrario realiza evaluaciones profundas a todas las áreas que conforman una institución, gracias a su familiarización con la misma conoce todos los procesos que se realizan, constituye en este caso un control de controles y de forma adicional asesora a la alta administración brindándole recomendaciones oportunas para la toma de decisiones, con ello la auditoría interna contribuye de manera directa al logro de los objetivos de la institución.

### **3.7 Normativa Aplicable a la Auditoría Interna**

La evolución de la auditoría interna y el crecimiento en su campo de aplicación, requiere la existencia de normativas que establezcan lineamientos para su adecuada ejecución. Por lo anterior a continuación se mencionan las normas generales que regulan la aplicación de la auditoría interna.

#### **3.7.1 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna**

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, emitidas por el Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de Norteamérica, establecen una serie de señalamientos con relación al trabajo de auditoría interna, para el efecto se dividen en dos secciones, la primera de ellas conformadas por el grupo 1000 Normas Sobre Atributos y la segunda por el 2000 Normas Sobre Desempeño. A continuación se extraen los señalamientos que se consideran más relevantes, relacionados a la auditoría interna.

##### **a) Normas sobre atributos**

###### **➤ Propósito, autoridad y responsabilidad**

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con las normas que regulan su actuación, y estar aprobados por el Consejo de Administración.

### ➤ **Independencia y objetividad**

La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo. El director ejecutivo de auditoría debe responder ante un determinado nivel jerárquico dentro de la organización, que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades. Los auditores internos deben tener una actitud imparcial, neutral, y evitar conflictos de intereses.

### ➤ **Pericia y debido cuidado profesional**

Los trabajos de auditoría interna deben cumplirse con pericia y el debido cuidado profesional.

**Pericia:** Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales.

**Debido cuidado profesional:** Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la pericia que se espera de un auditor interno razonablemente prudente y competente.

### ➤ **Programa de aseguramiento de calidad y mejora**

Es responsabilidad del director ejecutivo de auditoría interna, mantener dentro de su departamento evaluaciones constantes, que le brinden certeza de que la actividad de auditoría interna se está realizando de manera eficiente y eficaz. Para el efecto se requiere realizar evaluaciones sobre la calidad del trabajo realizado por la auditoría interna, a través de supervisión constante, revisiones internas periódicas y revisiones externas, con base a ellas realizar las correcciones para lograr los objetivos del departamento.

## **b) Normas sobre desempeño**

### **➤ Administración de la actividad de auditoría interna**

El director ejecutivo de auditoría debe gestionar efectivamente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización.

### **➤ Naturaleza del trabajo**

La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

La auditoría interna debe evaluar las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

- ✓ Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa;
- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- ✓ Protección de activos, y,
- ✓ Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.

### **➤ Planificación del trabajo**

Los auditores internos deben elaborar y registrar un plan para cada trabajo, que incluya el alcance, los objetivos, el tiempo y la asignación de recursos. Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar: los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño; los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos,

recursos y operaciones, así como los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable dentro del área evaluada; y la adecuación y eficacia de los sistemas de gestión de riesgos.

### ➤ **Comunicación de resultados**

La comunicación de resultados debe incluir los objetivos y alcance del trabajo, así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción.

El director ejecutivo de auditoría debe establecer un proceso de seguimiento, para supervisar y asegurar que las acciones de la dirección hayan sido efectivamente implantadas o que la dirección superior ha aceptado el riesgo de no tomar acción.

Los resultados obtenidos tras efectuar un trabajo de auditoría a cualquier área de la institución a la que pertenece deben ser comunicados por medio de un informe de auditoría interna, para ello, a continuación se brindan lineamientos generales sobre la elaboración del citado informe.

#### **c) Informe de auditoría interna**

“Cada informe de auditoría debe orientarse a incrementar la eficiencia y rentabilidad de las operaciones. Los informes constituyen los documentos en base a los cuales el personal de la organización prepara planes de acción para adoptar medidas correctivas sobre su contenido y así mejorar la eficiencia, economía y efectividad de la responsabilidad asignada.” (6:16)

✓ **Responsabilidad en la presentación de informes de auditoría interna**

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, del Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos de Norteamérica establecen en la norma relativa a comunicación de resultados, lo siguiente:

Los auditores internos deben reportar los resultados de sus trabajos de auditoría cumpliendo con los siguientes lineamientos:

- Emitir un reporte por escrito y firmado, cada vez que se concluya un examen de auditoría. Durante el transcurso de la auditoría se podrán transmitir formal o informalmente, reportes orales o escritos;
- Los auditores internos deberán discutir conclusiones y recomendaciones a un nivel adecuado de la administración antes de emitir su reporte escrito final;
- Los reportes deberán ser objetivos, claros, concisos, constructivos y oportunos;
- Los reportes contendrán el propósito, alcance y resultados de la auditoría, y en la aplicable, la opinión del auditor;
- Los reportes pueden incluir recomendaciones de mejoras potenciales y un satisfactorio reconocimiento de la ejecución de acciones correctivas;
- El jefe del departamento de auditoría interna o la persona designada, deberá revisar y aprobar el reporte final de auditoría antes de su emisión.

### ✓ Estructura del informe de auditoría interna

El informe de auditoría interna debe contener como mínimo los siguientes elementos:

- Fecha
- Destinatario
- Introducción
- Antecedentes
- Resumen de aspectos principales
- Presentación de aspectos individuales
- Párrafo final y firma
- Distribución

#### **3.7.2 Declaraciones Internacionales de Prácticas de Auditoría**

La Declaración Internacional de Prácticas de Auditoría 1006, emitida por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría en el año 2007, Auditoría de los Estados Financieros de Bancos; en el desarrollo de sus párrafos establece parámetros que guían la actuación del auditor interno en una institución bancaria, para el efecto proporciona elementos como: objetivos de la auditoría interna, planeación de la auditoría, el control interno y desempeño de procedimientos sustantivos en las instituciones bancarias, entre otros.

#### **3.7.3 Guías de Auditoría Interna**

En Guatemala se tiene la oportunidad de contar con el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA). Una de las múltiples funciones que realiza dicho Instituto, consiste en adaptar las normas internacionales que regulan la actuación de la profesión de Contaduría Pública y Auditoría a la

práctica en Guatemala. Por lo anterior el IGCPA consciente de la necesidad de contar con guías que permitan a los profesionales de contaduría pública, que se desarrollen en el ámbito de la auditoría interna y que puedan realizar adecuadamente su trabajo, creó la Comisión de Auditoría Interna.

La citada comisión emitió quince guías que brindan lineamientos sobre la actuación del contador público y auditor en el campo de la auditoría interna; sin embargo, es preciso establecer que estas guías no son de observancia obligatoria, sino únicamente constituyen directrices para el desempeño del trabajo de auditoría interna.

### **3.8 Papeles de Trabajo**

Los papeles de trabajo surgen de la ejecución del trabajo de auditoría, en ellos el auditor plasma los procedimientos, las técnicas y pruebas realizadas a las diversas áreas sujetas a evaluación. Constituyen un respaldo para el auditor sobre la labor realizada a la vez que sirven de nexo entre las pruebas efectuadas, los resultados obtenidos y la elaboración del informe de auditoría.

#### **3.8.1 Definición**

“Los papeles de trabajo son los registros llevados por el auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que ha llegado durante el desarrollo de su examen, de acuerdo con las guías para la práctica profesional de la auditoría interna.” (5:12)

### **3.8.2 Características de los papeles de trabajo**

- Los datos que se registren en los papeles de trabajo deben ser claros, sobre todo cuando se trate de cédulas narrativas;
- Deben ser elaborados con limpieza y orden; y estar debidamente identificados según el área que se esté evaluando;
- Se deben agrupar de acuerdo a la similitud entre ellos;
- Es necesario establecer la fuente de los datos analizados;
- Deben ser elaborados de tal manera que al revisarlos no necesiten explicaciones adicionales, es decir, que deben incluir los datos, referencias y marcas, que respondan a cualquier interrogante que surja;
- Deben tener las iniciales de la persona que realizó el trabajo y de quien supervisó el mismo; y,
- Deben describir los datos de tal forma que permitan llegar a conclusiones y recomendaciones claras y objetivas.

### **3.8.3 Contenido de los papeles de trabajo**

Como se mencionó en el apartado anterior, los papeles de trabajo deben incluir toda la información necesaria que responda a cualquier interrogante que surja, para ello deben contener como mínimo los siguientes elementos:

- Nombre de la entidad sujeta a evaluación;
- Nombre del área a examinar;
- Nombre del papel de trabajo;
- Fecha de la auditoría;
- Iniciales del auditor que lo elaboró y fecha de elaboración;
- Iniciales del auditor que supervisó y fecha de supervisión;

- Referenciarlo de manera adecuada según el índice de papeles de trabajo;
- Marcas de auditoría; y
- Fuente de la información.

#### **3.8.4 Elaboración de los papeles de trabajo**

En la elaboración de papeles de trabajo no existen formatos predefinidos, para ello el auditor puede elaborarlos y adaptarlos a las circunstancias de cada trabajo que realice, tomando en cuenta las características y el contenido mínimo de los papeles de trabajo.

#### **3.8.5 Marcas de auditoría**

Las marcas de auditoría son signos que utiliza el auditor para resaltar operaciones realizadas, y hacer referencia a otros papeles de trabajo que complementen dicha operación. No existen marcas específicas u obligatorias para utilizar en un trabajo de auditoría, por ello el auditor está en libertad de utilizar las que considere adecuadas, toda vez que cumplan con la formalidad del trabajo y que identifiquen de forma clara la operación realizada. Para el efecto el auditor debe elaborar un índice de marcas en el que señale el significado de cada una.

#### **3.8.6 Custodia y propiedad de los papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo deben estar protegidos durante y después de realizar el trabajo de auditoría y custodiados de manera adecuada.

Es preciso establecer que durante la realización de la auditoría, los papeles de trabajo son propiedad del auditor que los está elaborando; sin embargo, una vez finalizado el examen o trabajo de auditoría, los papeles de trabajo forman parte de los archivos de la unidad o departamento de auditoría interna de la entidad, siendo esta última la responsable del manejo y custodia de dichos documentos.

### **3.8.7 Archivos de los papeles de trabajo**

En auditor interno en la realización de su labor realiza una serie de papeles de trabajo, los cuales clasifica para formar parte de los siguientes archivos:

- Archivo Permanente; y
- Archivo Continuo

#### **a) Archivo permanente**

“Contiene información que se requiere para tener un conocimiento permanente sobre las actividades y operaciones de la entidad examinada. Este archivo puede ser utilizado en trabajos subsecuentes.” (5:13)

#### **b) Archivo Continuo**

“Está compuesto por todos aquellos papeles que elabora el auditor interno derivado de su examen y que respaldan su informe.” (5:13)

## **CAPÍTULO IV**

### **CAUSAS QUE PROVOCAN QUE EL PERSONAL OPERATIVO DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO TENGA OPORTUNIDADES PARA COMETER FRAUDES EN EL ÁREA DE EFECTIVO, DOCUMENTOS VALORIZADOS Y FORMAS EN BLANCO DE LA INSTITUCIÓN**

#### **4.1 Definiciones**

Para iniciar este capítulo, es necesario definir algunos términos que utilizan las instituciones bancarias, cuyo conocimiento permitirá familiarizarse con las mismas.

##### **4.1.1 Personal operativo**

En una agencia bancaria, el personal operativo está conformado por aquellas personas que mantiene un contacto directo con el efectivo, documentos valorizados y formas en blanco. Con base en el Organigrama No. 2, Estructura Organizacional de una Agencia Bancaria Privada (pág. 24), presentado en el Capítulo I del presente trabajo, se puede establecer que en la estructura mencionada se excluyen únicamente del personal operativo, al jefe de agencia, al conserje y a los guardias de seguridad.

##### **4.1.2 Fraude**

Fraude es cualquier acto ilegal caracterizado por el engaño, ocultación, omisión intencionada y violación de confianza; persigue el beneficio propio y es una de las consecuencias del riesgo operacional, puede ser interno (empleados), externo o combinación de ambos. Estos actos no requieren la aplicación de

amenazas, violencia o fuerza física. Los fraudes son realizados por individuos u organizaciones para obtener dinero, bienes y servicios, y de esta forma asegurarse ventajas personales.

#### **4.1.3 Efectivo**

El término efectivo en una agencia bancaria, está conformado por la moneda nacional y extranjera representada por billetes editados y monedas acuñadas, que se encuentran bajo su custodia.

#### **4.1.4 Documentos valorizados**

Los documentos valorizados son aquellos cuyo valor aparece impreso o consignado en los mismos, por ejemplo los cheques de viajero y los cheques rechazados.

#### **4.1.5 Formas en blanco**

Son documentos que utilizan las instituciones bancarias para realizar las diversas operaciones y prestar los servicios para los cuales están facultadas. Entre ellas se pueden mencionar: cheques de caja, cheques de ventanilla, chequeras pendientes de entrega, libretas de ahorro, giros, hojas orladas para inversiones a plazo fijo, registros de firma, notas de débito y crédito.

### **4.2 Causas**

Las instituciones bancarias a través del tiempo han establecido diversidad de controles que contribuyen a disminuir el número de fraudes internos o externos cometidos en su contra; sin embargo, el riesgo de fraude sigue latente, los

delincuentes buscan evadir los controles establecidos; por ello es de suma importancia que el personal de la institución a todo nivel jerárquico cumpla con los procedimientos, políticas y controles que establece la alta administración, de manera adicional se debe monitorear de forma constante los controles diseñados con la finalidad de adaptarlos a las necesidades actuales de la institución.

A continuación se presentan las causas principales que provocan que el personal operativo de una agencia de un banco privado guatemalteco tenga oportunidades para cometer fraudes en el área de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco de la institución.

#### **4.2.1 Falta de supervisión a receptores pagadores y asistentes de servicio al cliente**

La falta de supervisión al personal operativo de una agencia bancaria, es una de las causas principales que permiten que el personal mencionado tenga oportunidades para cometer fraudes en contra de la institución. Tomando en cuenta que el personal operativo es aquel que mantiene un contacto directo con el efectivo, documentos valorizados y formas en blanco de la entidad, es fácil establecer que sin la supervisión adecuada, les será sencillo extraer cualquier tipo de valores. El personal operativo conoce los procedimientos de control establecidos en la agencia bancaria, esto le permite estudiar las diversas transacciones que se realizan e identificar áreas vulnerables que le permitan apropiarse de los valores que se custodian en la agencia; sin embargo, una adecuada supervisión limitará la ejecución de fraudes puesto que el personal operativo tendrá la idea de que está siendo monitoreado o vigilado.

#### **4.2.2 Falta de restricciones en el acceso de personal no autorizado a registros de información de cuentahabientes, transacciones fuera de línea y egresos varios**

Los sistemas operativos instalados en las agencias bancarias, permiten que el personal tenga acceso a información de los cuentahabientes; a través de dichos sistemas se puede obtener la siguiente información: Datos personales de los cuentahabientes tales como número de cédula, fecha de nacimiento, número de teléfono, dirección y nombre de familiares; el saldo y estado de las diversas cuentas que posee; así como el monto promedio y la oportunidad con que realiza transacciones. La información señalada, en manos de delincuentes crea oportunidades para realizar fraudes tanto en contra de la institución bancaria como de sus cuentahabientes, por ello es necesario establecer mecanismos que limiten el acceso a los sistemas operativos; sin embargo, no basta con establecer los controles, el personal debe estar consciente de los riesgos y custodiar de manera adecuada las claves o usuarios de acceso que se le proporcionen.

Por otra parte, mediante transacciones fuera de línea y egresos varios, el personal operativo puede efectuar registros sin afectar directamente el sistema, o que el mismo no reconozca la operación que se está realizando. Con las transacciones fuera de línea, los receptores pagadores pueden certificar documentos haciendo creer al cuentahabiente que la transacción fue realizada de manera correcta y con los egresos varios manipular el monto real por el que se realiza la operación.

#### **4.2.3 Carencia de controles en el movimiento de saldos en cuentas de empleados**

Existe una serie de señales que alertan sobre la apropiación indebida de valores por parte del personal de una agencia bancaria, una de ellas consiste en el movimiento de cuentas personales, es necesario monitorear periódicamente las cuentas personales que manejan los miembros de una agencia, para tal aspecto se pueden tomar como inusual que manejen saldos muy elevados o que realicen transacciones por montos que no estén dentro del parámetro de sus ingresos. La carencia de controles en el movimiento de saldos en cuentas de empleados origina que estos últimos utilicen sus cuentas para no extraer el efectivo físicamente o que mientras ellos estén laborando en la agencia, una persona ajena esté retirando el efectivo en otra agencia bancaria.

#### **4.2.4 Falta de confirmación con cuentahabientes sobre la ejecución de transacciones riesgosas**

Las diversas transacciones que se realizan en una agencia bancaria van acompañadas de un riesgo inherente; sin embargo, existen transacciones que están expuestas a riesgos mayores, por ejemplo la activación de una cuenta de ahorro cuyo saldo es elevado, la solicitud de una tarjeta de débito de una cuenta que maneja saldos promedios altos y retiros de efectivo por montos mayores; la falta de confirmación con cuentahabientes sobre la ejecución de este tipo de transacciones crea la posibilidad de que en realidad el cuentahabiente no se haya presentado a la agencia bancaria a realizar la transacción y que sea uno o varios miembros del personal que la estén realizando con el fin de agenciarse de efectivo ilícitamente.

#### **4.2.5 Falta de control dual en la depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito**

La depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito, consiste en la destrucción de las mismas, tras haber transcurrido un límite de tiempo establecido por la institución bancaria sin que el cuentahabiente se haya presentado a recogerlas. La falta de control dual en la depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito crea la posibilidad, de que la persona encargada de realizar la depuración, revise las cuentas y establezca oportunidades para cometer fraudes, reportando como depuradas las chequeras y los plásticos sin haberlos destruido realmente. El control dual en este tipo de operaciones no elimina el riesgo pero contribuye a disminuirlo.

#### **4.2.6 Falta de controles que garanticen el adecuado resguardo del efectivo en bóveda y cajillas de receptores pagadores, así como documentos valorizados y formas en blanco**

La falta de controles en la custodia de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco en las agencias bancarias, es una causa más por las que el personal operativo tiene oportunidad de extraer valores de la institución, cabe mencionar, que una mente delictiva siempre está atenta al menor descuido para cometer actos ilícitos, por ello deben existir controles que garanticen la adecuada custodia de los valores que se resguardan en las agencias bancarias, pero no basta con la existencia de los controles, es necesario velar porque el personal los cumpla.

#### **4.2.7 Elevado volumen de transacciones que no permiten a los jefes de agencia verificar y cotejar contra el sistema, los datos y firmas consignadas en cheques pagados y retiros efectuados**

En la actualidad ha sido notorio un crecimiento en las operaciones que realizan las instituciones bancarias, conscientes de ello las mismas han implantado diversos sistemas que contribuyen a disminuir el número de personas que asisten a las agencias a efectuar operaciones, por ejemplo la colocación de cajeros automáticos y canales electrónicos; sin embargo, por desconfianza o desconocimiento, las personas prefieren seguir visitando las diversas agencias, esto último implica que en las agencias bancarias se realice un elevado número de transacciones y que por ello no puedan ser centralizadas o revisadas por una persona ajena a quien las operó, esto crea un campo más para poder cometer fraudes dentro de la institución por parte del personal operativo. Cabe mencionar que los fraudes no necesariamente requieren extraer grandes cantidades de dinero en una sola operación, la suma de varias cantidades pequeñas pueden llegar a ser más significativas y con menos posibilidades de ser descubiertas.

#### **4.2.8 Falta de documentación que ampare el pago de cheques y retiros por montos mayores**

La falta de documentación de soporte que garantice el pago de cheques y retiros por montos mayores, constituyen una causa más para que el personal operativo de una agencia bancaria tenga oportunidades para cometer fraudes en contra de la institución y de terceros. Al no existir documentos de soporte que avalen la transacción realizada, el personal está en posibilidades de efectuar operaciones ilícitas, esto debido a la falta de controles que garanticen que el cuentahabiente se presentó a la agencia bancaria a efectuar la operación.

#### **4.2.9 Falta de conciliaciones entre saldos de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco establecidos en la agencia contra datos contables enviados de oficinas centrales**

La falta de conciliación entre los saldos físicos de los valores en custodia de una agencia bancaria contra los saldos contables enviados por oficinas centrales, constituyen una causa más por la que el personal operativo tiene oportunidades para cometer fraudes en contra de la institución. La falta de conciliaciones crea la oportunidad de que se manipulen los datos de tal manera que aparenten estar cuadrados, cuando en realidad existen faltantes y sobrantes de efectivo, faltantes en documentos valorizados o uso indebido de formas en blanco.

#### **4.2.10 Falta de control en la emisión de boletas de compra y venta de divisas**

Una de las diversas operaciones que se realizan en las agencias bancarias es la compra y venta de moneda extranjera, básicamente los bancos en su mayoría utilizan el dólar de los Estados Unidos de Norteamérica. Por lo que, la falta de controles en la emisión de boletas que respalden este tipo de operaciones, permite a los receptores pagadores manipular la operación, estando en posibilidades de agenciarse de moneda extranjera a un precio menor para su propio beneficio.

### **4.3 Comprobación de la Hipótesis**

Las causas indicadas anteriormente y que corresponden a la hipótesis planteada en el plan de investigación, fueron afirmadas en el Capítulo V, a través de los métodos, procedimientos y técnicas utilizadas en los papeles de trabajo.

## **CAPÍTULO V**

### **CASO PRÁCTICO**

#### **LA AUDITORÍA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO DE UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO GUATEMALTECO**

El desarrollo del presente capítulo tiene como objetivo fundamental, aplicar los diversos métodos, procedimientos y técnicas para evaluar la estructura de control interno de una agencia de un banco privado y con ello identificar las causas que provocan que el personal operativo de la misma, tenga oportunidades para cometer fraudes en el área de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco.

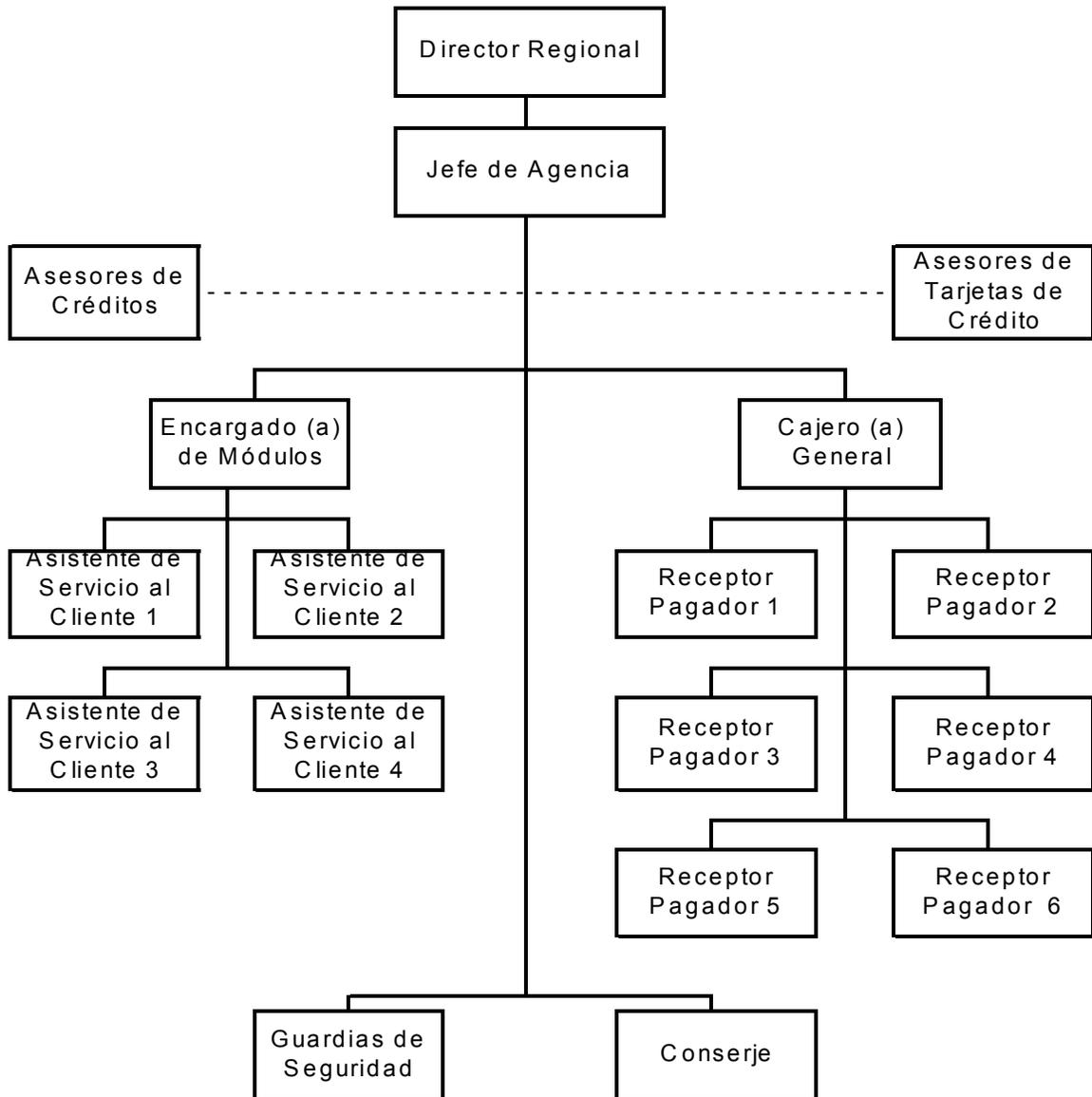
A continuación se presenta la información que servirá de base para realizar la evaluación.

##### **5.1 Antecedentes de la Agencia Bancaria**

La agencia bancaria sujeta a evaluación se encuentra ubicada en el municipio de Mixco, departamento de Guatemala; en el último año ha sido notable un incremento en el número de transacciones realizadas, así como en la captación de recursos financieros y colocación de productos bancarios y servicios con respecto a años anteriores. La última auditoría efectuada a la agencia bancaria, fue realizada por la Gerencia de Auditoría Interna en mayo de 2007; tiempo en el cual han incrementado los faltantes de efectivo reportados por los receptores pagadores, las denuncias presentadas por parte de cuentahabientes donde reportan transacciones que se reflejan en sus estados de cuenta sin que ellos las hayan realizado, así como diferencias contables en las cuentas de orden.

La agencia bancaria, para realizar las operaciones y prestar los servicios para los cuales está facultada, se encuentra organizada de la siguiente manera:

**Organigrama No. 4**  
**Banco la Moneda, S.A.**  
**Agencia No. 21 Mixco**



Fuente: Elaborado con base en el trabajo de campo realizado

Como se observa, a cargo se encuentra el jefe de agencia quien está subordinado al director regional. Para alcanzar los objetivos comerciales de la agencia, el jefe cuenta con un asesor de créditos y un asesor de tarjetas de crédito, de forma adicional para cumplir con sus funciones el jefe de agencia requiere el apoyo de un cajero general y una encargada de módulos, quienes tienen a su cargo a seis receptores pagadores y cuatro asistentes de servicio al cliente, respectivamente. En la estructura organizacional figura un conserje y los guardias de seguridad quienes colaboran para el buen funcionamiento de la agencia.

La Agencia No. 21 Mixco, atiende al público en una sola jornada, con un horario de lunes a viernes de nueve a diecisiete horas y sábado de nueve a trece horas, por lo que la entrada para el personal es cuarenta y cinco minutos antes de la apertura al público.

## **5.2 Asignación del Trabajo**

A continuación se presenta una serie de actividades generales, que se deben tomar en cuenta, tanto al momento de iniciar como al finalizar una evaluación a la estructura de control interno de una agencia de un banco privado.

Actividades previas a realizar la evaluación:

- La Gerencia de Auditoría Interna inicia con el nombramiento de los auditores que efectuarán la evaluación, para el efecto deberá hacerlo del conocimiento de los auditores seleccionados de manera formal a través de documento firmado por el gerente de auditoría interna.

- Se elabora una notificación, donde se hace del conocimiento del jefe de agencia el trabajo que se estará realizando, así como el personal asignado para el caso, de manera similar al nombramiento de los auditores, esta carta debe estar firmada por el gerente de auditoría interna o en su defecto por el subgerente.
- El auditor debe tener conocimiento del horario de ingreso del personal a la agencia bancaria, debiendo presentarse a esta última de manera anticipada al horario establecido.
- El trabajo del auditor inicia previo al ingreso del personal, pues deberá observar entre otras cosas, quienes custodian las llaves para la apertura de la agencia y la distribución de los guardias de seguridad en ese momento, también deberá identificar al jefe de agencia y presentarse con el mismo para que autorice su ingreso.
- Cabe mencionar que el auditor debe ser observador y estar atento a todos los movimientos que se realicen, previo a iniciar el trabajo de evaluación a la estructura de control interno.

Actividades que debe realizar el auditor que coordina el trabajo, al finalizar la evaluación:

- Verificar que el programa de trabajo fue cumplido en todos sus aspectos.
- Verificar que los papeles de trabajo fueron elaborados de manera adecuada y que contengan firmas y sellos del personal cuando así lo requieran.

- Redactar un borrador del informe y discutir con el jefe de agencia las deficiencias encontradas.
  
- Emitir un acta donde haga constar el trabajo realizado y quienes intervinieron.
  
- Presentar el informe final.

**Nota:** Es necesario establecer, que el nombre de la institución así como el de las personas que se mencionan en el desarrollo del presente capítulo son ficticios, de igual manera los valores consignados en los respectivos papeles de trabajo.

### 5.3 Plan de Trabajo

**Banco la Moneda S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Plan de Trabajo**  
**Evaluación a la Estructura de Control Interno**

Guatemala, 10 de diciembre de 2008.

Licenciado  
José Manuel Rosales  
Gerente de Auditoría Interna  
Banco la Moneda S.A.  
Oficina.

En atención al Nombramiento Número GAI-103-2008/EC, de fecha 09 de diciembre del presente año, someto a su consideración el plan de trabajo para efectuar la Evaluación a la Estructura del Sistema de Control Interno en Agencia No. 21 Mixco.

El presente plan de trabajo incluye lo siguiente:

- I. OBJETIVOS
- II. ASPECTOS GENERALES
- III. ALCANCE
- IV. PERSONAL Y DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO
- V. ASPECTOS DIVERSOS
- VI. INFORMES

#### **I. OBJETIVOS**

1. Determinar deficiencias en la estructura de control interno, que permiten al personal operativo cometer fraudes en contra de la institución y de cuentahabientes.
2. Determinar la existencia física de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco, en custodia de la agencia analizada.
3. Evaluar el nivel de riesgo operativo al que se encuentra expuesta la agencia.

4. Con base en las deficiencias detectadas en la agencia bancaria, proponer la implantación de procedimientos de control a la medida, que contribuyan a disminuir el porcentaje de fraude cometido por el personal operativo en contra de la institución.

## **II. ASPECTOS GENERALES**

1. Localización: La Agencia se encuentra ubicada en el Municipio de Mixco, Departamento de Guatemala.
2. Horarios: El horario de atención al público en la Agencia es: lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas y sábado de 9:00 a 13:00 horas.
3. Nombre del (la) jefe de agencia: Carolina del Rosario Vásquez Marroquín.

## **III. ALCANCE**

La evaluación iniciará el día jueves 11 de diciembre a las 07:45 hrs. y finalizará el día 12 de diciembre del presente año; tiempo en el cual se cubrirán las actividades siguientes:

1. Arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera.
2. Arqueo de documentos valorizados en custodia de la agencia (cheques de viajero y cheques rechazados por otros bancos en quetzales y dólares).
3. Arqueo de formas en blanco a cargo de la agencia.
4. Revisión de libros auxiliares.
5. Revisión de archivos.
6. Evaluación de procedimientos de control.
7. Evaluación de operaciones críticas.
8. Evaluación de medidas de seguridad.
9. Evaluación sobre el conocimiento y aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, por parte del personal.

## **IV. PERSONAL Y DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO**

Para ejecutar el presente plan de trabajo, se requiere la participación de un Auditor Senior y un Auditor Junior, conforme el nombramiento respectivo, cuyas atribuciones se describen a continuación:

Auditor Senior:

1. Coordinar el acceso a la Agencia solicitando autorización con el Gerente de Agencias, quien es el enlace entre la Auditoría Interna y las Agencias.
2. Coordinar el trabajo a realizar.
3. Arqueo de efectivo en bóveda y cajas de receptores-pagadores.
4. Arqueo de documentos valorizados y formas en blanco.
5. Revisión de libros auxiliares.
6. Revisión de archivos.
7. Evaluación de Procedimientos de control.
8. Evaluación de operaciones críticas.
9. Evaluación sobre el conocimiento y aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, por parte del personal.

Auditor Junior:

1. Arqueo de efectivo en bóveda y cajas de receptores pagadores.
2. Arqueo de efectivo en caja chica.
3. Arqueo de documentos valorizados y formas en blanco.
4. Revisión de libros auxiliares.
5. Evaluación de procedimientos de control.
6. Evaluación de medidas de seguridad.
7. Evaluación sobre el conocimiento y aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, por parte del personal.
8. Colaborar con el Auditor Senior en lo que solicite.

## **V. ASPECTOS DIVERSOS**

1. El arqueo dará inicio a la 08:30 hrs. el día jueves 11 de diciembre de 2008.
2. Previo a iniciar el arqueo de efectivo, el Auditor Senior deberá recorrer, acompañado por la Jefa de Agencia, todos los lugares donde se resguarda efectivo, valores y formas en blanco, comprobando que estén resguardados de manera adecuada.
3. La existencia física de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco, determinadas, deberá ser conciliada con los saldos que refleja el Departamento de Contabilidad y los saldos en libros auxiliares.

4. Se deberá obtener evidencia suficiente y competente que respalde las deficiencias detectadas a cada área evaluada.

## VI. INFORMES

Se redactará un informe final del resultado general obtenido.

Atentamente,

(F)   
\_\_\_\_\_  
Oswaldo René Sánchez Pérez  
Auditor Senior

## 5.4 Programa de trabajo

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Programa de Trabajo**  
**Evaluación a la Estructura de Control Interno**

Nombre de la Agencia:	Agencia No. 21 Mixco
Nombre de la Jefa de Agencia:	Carolina del Rosario Vásquez Marroquín
Jornada de trabajo:	Única
Auditores asignados:	Oswaldo René Sánchez Pérez y Evelyn Beatriz Hernández
Fecha de ejecución del trabajo:	11 y 12 de diciembre de 2008.

	Descripción	P.T.	Fecha	Hecho por	Página
<b>I</b>	<b>OBJETIVOS:</b>				
1	Determinar deficiencias en la estructura de control interno, que permiten al personal operativo cometer fraudes en contra de la institución y de cuentahabientes.				
2	Determinar la existencia física de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco, en custodia de la agencia analizada.				
3	Evaluar el nivel de riesgo operativo al que se encuentra expuesta la agencia.				
4	Con base en las deficiencias detectadas en la agencia bancaria, proponer la implantación de procedimientos de control a la medida, que contribuyan a disminuir el porcentaje de fraude cometido por el personal operativo en contra de la institución.				

P.T. = Papel de Trabajo

	Descripción	P.T.	Fecha	Hecho por	Página
<b>II</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>				
1	La evaluación se iniciará previo al ingreso del personal a la agencia, los auditores se presentarán a las 7:45 horas.	J-2	11/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	182
2	Los auditores deben identificar a la jefa de agencia, presentarse con la misma y entregar la notificación del trabajo que se realizará, para que autorice su ingreso a las instalaciones de la agencia.	A	11/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	104
3	Observar, quienes son las personas encargadas de custodiar las llaves que permiten el ingreso a la agencia.	J-2	11/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	182
4	Se deberá dar a conocer al personal el trabajo que se realizará, solicitar de su colaboración e indicarles que deben permanecer en el lobby de la agencia hasta que se les notifique que pueden ingresar a su respectiva área de trabajo. Al área de cajas y bóveda sólo ingresan las personas que tengan bajo su custodia las llaves y claves de acceso a las áreas indicadas.	J-4	11/12/2008	O.R.S.P.	184
5	Evaluar la aplicación de procedimientos de control interno, a través del cuestionario diseñado para el efecto.	J-1-1 a J-1-3	11/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	176 a 181
6	Al ingresar al área de cajas y servicio al cliente, el auditor debe realizar una breve inspección, para identificar que las áreas mencionadas se encuentran ordenadas y que no existan documentos o valores expuestos a ser extraídos.	G-19 y J-4	11/12/2008	E.B.H. O.R.S.P.	151 y 184

P.T. = Papel de Trabajo

	Descripción	P.T.	Fecha	Hecho por	Página
7	Los auditores deben estar presentes en la apertura de bóveda y establecer quienes son las personas encargadas de custodiar las llaves y claves respectivas.	J-3	11/12/2008	O.R.S.P.	183
8	Al ingresar a bóveda los auditores deben cerciorarse que todos los apartados se encuentren bajo llave y con las claves activadas, que no exista efectivo, documentos valorizados y formas en blanco fuera de los respectivos apartados.	J-3	11/12/2008	O.R.S.P.	183
9	Solicitar al cajero general que proceda a abrir el buzón de seguridad, cerciorándose que en el mismo no exista ningún tipo de valores.	J-3	11/12/2008	O.R.S.P.	183
10	Solicitar al cajero general, los libros de caja en moneda nacional y extranjera, y la integración de efectivo en agencia. Con los libros proporcionados iniciar el arqueo del efectivo en bóveda.	J-3	11/12/2008	O.R.S.P.	183
11	En el arqueo de efectivo, se debe verificar que los saldos establecidos físicamente cuadren con la integración que se les proporcionó, cerciorándose que el saldo en bóveda no sea superior a quinientos mil quetzales (Q.500,000.00). En moneda extranjera, el saldo no debe exceder de diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (\$10,000.00), según montos establecidos por la administración del banco.	E-1-1 y E-2	11/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	111 y 119
12	Al finalizar el arqueo de efectivo en bóveda se debe solicitar el ingreso de los receptores pagadores, para que procedan a abrir su apartado y extraer la cajilla respectiva, se verificará que cada receptor sea el único custodio de la llave que abre la cajilla.	E-1-2 a E-1-7	11/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	113 a 118

P.T. = Papel de Trabajo

	Descripción	P.T.	Fecha	Hecho por	Página
13	Se solicitará al cajero general la integración del efectivo en agencia, donde debe figurar el saldo de efectivo por receptor al día anterior, con base a ella se procederá a realizar el arqueo de efectivo a receptores. Verificar que el saldo en custodia de cada receptor no sea superior a cinco mil quetzales (Q.5,000.00.); en moneda extranjera no debe existir saldo, según políticas internas del banco.	E-1-2 a E-1-7	11/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	113 a 118
14	Solicitar al cajero general la caja chica y el correspondiente libro auxiliar. Verificar que la misma se encuentre en condiciones adecuadas de seguridad. Proceder a realizar el arqueo de efectivo e inspección de vales y facturas que respaldan los egresos, asegurándose que las facturas consignen en el reverso el sello "Pagado con Caja Chica", nombre, firma y sello del encargado (a) del fondo según procedimiento establecido por el banco y que cumplan con lo establecido en el Artículo 32 del Acuerdo Gubernativo Número 424-2006 "Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado".	E-3	11/12/2008	E.B.H.	120
15	Cotejar el saldo físico de efectivo en caja chica contra el saldo establecido en el libro auxiliar y el saldo según contabilidad. Verificar que los documentos de egresos se encuentren registrados oportunamente. El fondo de caja chica autorizado asciende a mil quetzales (Q.1,000.00) según lo establecen las políticas internas del banco.	E-3	11/12/2008	E.B.H.	120

P.T. = Papel de Trabajo

	Descripción	P.T.	Fecha	Hecho por	Página
16	Solicitar los libros auxiliares de: Cheques de viajero y cheques rechazados; chequeras, tarjetas de crédito y débito; libretas de ahorro, cheques de caja, cheques de ventanilla, giros, registros de firma, hojas orladas, notas de débito y crédito. Verificar que los libros indicados se encuentren custodiados de forma adecuada.	F-1 F-2 F-3 G	11/12/2008	E.B.H.	123 125 126 127
17	Solicitar la existencia física de: Cheques de viajero y cheques rechazados; chequeras, tarjetas de crédito y débito; libretas de ahorro, cheques de caja, cheques de ventanilla, giros, registros de firma, hojas orladas, notas de débito y crédito. Verificar que las formas en blanco y documentos valorizados se encuentren custodiados de forma adecuada.	F-1 F-2 F-3 G	11/12/2008	E.B.H.	123 125 126 127
18	Indicar a la jefa de agencia, que puede proceder con la apertura de la agencia al público.		11/12/2008	O.R.S.P.	
19	Revisar los libros auxiliares de formas en blanco y documentos valorizados, verificando que se consigne en los mismos todos los datos requeridos, que no existan alteraciones o tachones y que las formas se asignen con base a los correlativos asignados.	H-1 a H-17	11/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	155 a 171
20	Proceder a determinar la existencia física de formas en blanco y documentos valorizados, para luego cotejar las existencias establecidas contra los saldos consignados en los libros auxiliares y el saldo según contabilidad.	G	11/12/2008	O.R.S.P.	127

P.T. = Papel de Trabajo

	<b>Descripción</b>	<b>P.T.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hecho por</b>	<b>Página</b>
21	Determinar el saldo físico de tarjetas de crédito, débito y chequeras, cotejar el mismo contra el saldo consignado en los libros auxiliares y el saldo según contabilidad. Verificar que no existan alteraciones o indicios de violación a los sobreflex que protegen los plásticos o las bolsas que protegen las chequeras.	G-8 G-9 G-17 G-18	11/12/2008	E.B.H.	135 137 149 150
22	Verificar que el libro auxiliar de tarjetas de crédito, débito y chequeras se opere de forma oportuna y si la depuración de los mismos se realiza en un periodo máximo de dos meses calendario, según lo establecen las políticas internas del banco.	H-9 H-16 H-17	11/12/2008	E.B.H.	163 170 171
23	Establecer la periodicidad con que se revisan los libros auxiliares.	J-5	11/12/2008	E.B.H.	185
24	Solicitar el libro de actas de la agencia y establecer la periodicidad con que se rotan las llaves de ingreso a la agencia y bóveda. Verificar la oportunidad con que se realiza la depuración de chequeras, tarjetas de crédito y débito.	J-6 1/5	11/12/2008	E.B.H.	186
25	Verificar que las fechas consignadas en las actas de depuración de chequeras, tarjetas de crédito y débito coincidan con las fechas consignadas en las bajas registradas en los libros auxiliares.	J-6 3/5 a J-6 5/5	11/12/2008	E.B.H.	188 a 190
26	Solicitar a la jefa de agencia el reporte de cuentas inactivas al mes de noviembre de 2008, verificar el lugar donde resguarda el reporte indicado.	J-7	11/12/2008	E.B.H.	191

P.T. = Papel de Trabajo

	Descripción	P.T.	Fecha	Hecho por	Página
27	Evaluar el conocimiento por parte del personal de la agencia, en materia de lavado de dinero u otros activos, así como de la Ley para Prevenir y Reprimir el Terrorismo, solicitando que respondan el cuestionario diseñado para el efecto.	M 1/13 a M 13/13	12/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	208 a 220
28	Solicitar los archivos correspondientes al mes de noviembre de 2008 de las siguientes operaciones:  Pago de cheques y retiros efectuados en cuentas de ahorro por montos mayores a Q.5,000.00 Arqueos sorpresivos de efectivo, realizados a receptores y bóveda Liquidaciones de caja chica Cheques enviados a compensación Formularios IVE-BA-03 Cheques de caja vendidos Cheques de ventanilla vendidos Giros en dólares vendidos Notas de débito operadas Notas de crédito operadas Reversión de transacciones	I 1/3 a I 3/3	12/12/2008	O.R.S.P.	172 a 174
29	Evaluar las siguientes medidas de seguridad:  Número de agentes de seguridad asignados a la agencia Botones de pánico Puerta exclusiva Ubicación de cámaras de video Extinguidores de fuego	L	12/12/2008	E.B.H.	206
30	Identificar deficiencias en los procedimientos que se utilizan para realizar las siguientes operaciones críticas:	K	12/12/2008	O.R.S.P.	193

P.T. = Papel de Trabajo

	<b>Descripción</b>	<b>P.T.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hecho por</b>	<b>Página</b>
	Pago de cheques y retiros efectuados a cuentas de ahorro superiores a Q.5,000.00	K-1	12/12/2008	O.R.S.P.	194
	Activación de cuentas	K-2	12/12/2008	O.R.S.P.	196
	Cambio de libretas de ahorro	K-3	12/12/2008	O.R.S.P.	197
	Pago de remesas Western Union	K-4	12/12/2008	O.R.S.P.	199
	Cierre de jornada en área de cajas	K-5	12/12/2008	O.R.S.P.	201
	Transacciones fuera de línea	K-6	12/12/2008	O.R.S.P.	203
	Egresos varios	K-6	12/12/2008	O.R.S.P.	203
	Cuadre de papelería enviada a oficinas centrales	K-7	12/12/2008	O.R.S.P.	204
	Evaluación de riesgo operativo	K-8	12/12/2008	O.R.S.P.	205
31	Firmar y sellar todo documento que haya sido revisado, para dejar constancia del trabajo efectuado.		11/12/2008 y 12/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	
32	Levantar Acta de la evaluación realizada.	N	12/12/2008	O.R.S.P. E.B.H.	221
33	Redactar informe de la evaluación realizada.		12/12/2008	O.R.S.P.	224

P.T. = Papel de Trabajo

## 5.5 Papeles de Trabajo

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

### Índice de Papeles de Trabajo

No.	Concepto	P.T.	Página
1	Cédula de Nombramiento	A	104
2	Cédula de Notificación	B	105
3	Cédula de marcas	C	106
4	Cédula Centralizadora	D	107
5	Área de efectivo	E	109
6	Arqueo de efectivo en moneda nacional	E-1	110
7	Arqueo de efectivo en moneda extranjera	E-2	119
8	Arqueo de efectivo en caja chica	E-3	120
9	Área de documentos valorizados	F	122
10	Arqueo de cheques rechazados en quetzales	F-1	123
11	Arqueo de cheques de viajero	F-2	125
12	Arqueo de cheques rechazados en dólares	F-3	126
13	Área de formas en blanco	G	127
14	Revisión de libros auxiliares	H	153
15	Revisión de archivos	I	172
16	Evaluación de procedimientos de control	J	175
17	Evaluación de operaciones críticas	K	193
18	Evaluación medidas de seguridad	L	206
19	Evaluación sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo	M	208
20	Acta de evaluación realizada	N	221

**Banco la Moneda, S.A.**  
**9a. Avenida 1-97, zona 10 Guatemala**  
**Teléfonos: 2385-9674 al 77**

P.T.	<b>A</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	10/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	10/12/2008

**NOMBRAMIENTO**  
**NÚMERO GAI-103-2008/EC**

Guatemala, 09 de diciembre de 2008.

Señores  
Oswaldo René Sánchez Pérez (Auditor Senior)  
Evelyn Beatriz Hernández (Auditor Junior)  
Gerencia de Auditoría Interna  
Presente

Por este medio se hace de su conocimiento, que según Acta BM/GAI-391-2008, se les ha nombrado para realizar una Evaluación a la Estructura del Sistema de Control Interno en Agencia No.21 Mixco, misma que deberá ser realizada los días 11 y 12 de diciembre del año en curso, dando inicio a la 7:45 horas.

Los resultados del trabajo realizado deberán ser trasladados a esta jefatura a través de un informe, adjuntando los documentos de soporte.

Atentamente,



---

Lic. José Manuel Rosales  
Gerente de Auditoría Interna

c.c./  
Gerencia de Contraloría y Auditoría Corporativa  
Archivo

**Banco la Moneda, S.A.**  
**9a. Avenida 1-97, zona 10 Guatemala**  
**Teléfonos: 2385-9674 al 77**

P.T.	<b>B</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	10/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	10/12/2008

**NOTIFICACIÓN**  
**NÚMERO BM/GAG-103-2008**

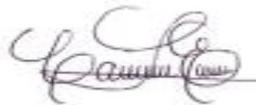
Guatemala, 09 de diciembre de 2008.

Señora  
Carolina del Rosario Vásquez Marroquín  
Jefa de Agencia  
Agencia No. 21 Mixco  
Presente

Por este medio se hace de su conocimiento, que el señor Oswaldo René Sánchez Pérez (Auditor Senior) y la señorita Evelyn Beatriz Hernández (Auditor Junior) han sido nombrados por la Gerencia de Auditoría Interna, para realizar una Evaluación a la Estructura del Sistema de Control Interno en la Agencia a su cargo, el trabajo será realizado los días 11 y 12 de diciembre del año en curso a partir de la hora de ingreso del personal.

Por lo anterior se agradecerá la colaboración proporcionada a las personas indicadas, a fin de concluir el trabajo de manera satisfactoria.

Atentamente,



---

Lic. José Manuel Rosales  
Gerente de Auditoría Interna

c.c./  
Gerencia de Contraloría y Auditoría Corporativa  
Gerencia de Agencias  
Archivo

P.T.	<b>C</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**CÉDULA DE MARCAS**

Descripción	Marca
Cotejado contra integración proporcionada por el departamento de contabilidad	
Sumado vertical	
Cotejado contra el sistema del banco	
Cotejado contra facturas	
Cotejado contra integración de saldos en libros auxiliares	
Cotejado contra documentos físicos	
Respuesta correcta ( si )	
Respuesta incorrecta ( no )	
No aplica	
Traslado de información (pasa a, viene de)	

Nota: Las marcas colocadas en los papeles de trabajo deben presentarse en color rojo; sin embargo, por cuestiones de impresión se presentan en color negro.

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Centralizadora**  
**Saldos de Efectivo, Formas en Blanco y**  
**Documentos Valorizados al 10 de diciembre**  
**de 2008**

P.T.	<b>D 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Agencia: No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 9:00 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez y Evelyn Beatriz Hernández  
 Empleado  
 Responsable: Carolina del Rosario Vásquez Marroquín (Jefa de Agencia)

**1. Área de efectivo**

Cuentas		Saldo según Contabilidad	Saldo según Conteo Físico	Diferencias	Referencia
101101.020109	Caja Moneda Nacional	Q501,354.34	Q 500,254.36	-Q 1,099.98	<b>E</b>
101601.020109	Caja Moneda Extranjera	\$ 16,208.00	\$ 16,208.00	Q -	<b>E</b>
101101.030109	Caja Chica	Q 755.50	Q 755.50	Q -	<b>E</b>

**2. Área de documentos valorizados**

Cuentas		Saldo según Contabilidad	Saldo según Conteo Físico	Diferencias	Referencia
905101.010102	Cheques Rechazados en Quetzales	Q 8,657.56	Q 8,052.56	-Q 605.00	<b>F</b>
905601.010101	Cheques de Viajero	\$ 8,080.00	\$ 8,080.00	Q -	<b>F</b>
905601.010102	Cheques Rechazados en Dólares	\$ -	\$ -	Q -	<b>F</b>

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Centralizadora**  
**Saldos de Efectivo, Formas en Blanco y Documentos**  
**Valorizados al 10 de diciembre de 2008**

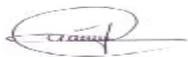
P.T.	<b>D 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**3. Área de formas en blanco**

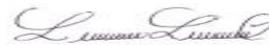
Cuentas		Saldo según Contabilidad	Saldo según Conteo Físico	Diferencias	Referencia
914103.010101	Libretas de Ahorro Cuenta de Premios en Quetzales	35	85	50	<b>G</b>
914103.010102	Libretas de Ahorro Cuenta de Premios en Dólares	15	15	0	<b>G</b>
914103.010201	Libretas de Ahorro Cuenta Mayor en Quetzales	37	35	-2	<b>G</b>
914103.010202	Libretas de Ahorro Cuenta Mayor en Dólares	20	20	0	<b>G</b>
914103.010301	Libretas de Ahorro Cuenta Infantil	15	15	0	<b>G</b>
914103.020100	Cheques de Caja en Quetzales	88	88	0	<b>G</b>
914103.020200	Cheques de Caja en Dólares	47	47	0	<b>G</b>
914103.030101	Chequeras Pendientes de Entrega en Quetzales	25	24	-1	<b>G</b>
914103.030102	Chequeras Pendientes de Entrega en Dólares	2	2	0	<b>G</b>
914103.030201	Cheques de Ventanilla	63	63	0	<b>G</b>
914103.040000	Giros del Exterior en Dólares	28	28	0	<b>G</b>
914103.050100	Hojas Orladas para Inversiones en Quetzales	117	117	0	<b>G</b>
914103.050200	Hojas Orladas para Inversiones en Dólares	93	93	0	<b>G</b>
914103.060101	Notas de Débito	131	129	-2	<b>G</b>
914103.070101	Notas de Crédito	66	64	-2	<b>G</b>
914103.080100	Registros de Firma	120	118	-2	<b>G</b>
914103.090100	Tarjetas de Débito	4	4	0	<b>G</b>
914103.100100	Tarjetas de Crédito	2	2	0	<b>G</b>

Observaciones: Las diferencias fueron establecidas en las cédulas analíticas.

La señora Carolina del Rosario Vásquez Marroquín, Jefa de Agencia No. 21 Mixco hace constar: Que está de acuerdo con lo descrito en la presente cédula y que los valores y existencias detalladas en la misma, quedan bajo su entera responsabilidad por lo que firma en señal de conformidad.



Jefa de Agencia



Audidores que Intervienen

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Sumaria**

P.T.	<b>E</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Integración de Efectivo en Moneda Nacional y Extranjera,  
según conteo físico**

Cuentas		Saldo según Conteo Físico		
101101.020109	Caja Moneda Nacional	D 1/2	← Q 500,254.36	← E-1
101601.020109	Caja Moneda Extranjera	D 1/2	← \$ 16,208.00	← E-2
101101.030109	Caja Chica	D 1/2	← Q 755.50	← E-3

Observaciones: Ver cédulas analíticas.



\_\_\_\_\_  
Firma  
Auditor que Interviene

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

P.T.	<b>E-1</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborad	O.R.S.P.	11/12/200
Revisado	E.O.H.R.	15/12/200

**Integración de efectivo en moneda nacional, según conteo físico**

Cajill No.	Nombre del Empleado Responsable	Código de Empleado	Efectivo en Custodia	
			Bi lletes	Monedas Total
	Jenny Gudiel Vanegas Cardo	9987-1	Q4,76,930	Q4 82,931
1	María Elizabeth Morales Alq	10021-3	Q1,166	Q1,233
2	Douglas Noé Alfaro Martínez	5054-3	Q4,905	Q5,026
3	Rodrigo Antonio Rivera Górn	6651-2	Q1,602	Q1,670
4	Mónica Guisela Reyes Mora	10024-0	Q2,520	Q2,546
5	Ana Ivonne Argueta Díaz	10121-4	Q3,591	Q3,693
6	María José Dueñas Juárez	9732-1	Q3,112	Q3,152
	<b>Total de Efectivo en Moneda Nacional</b>			<b>Q500,254</b>

E-1-1  
E-1-2  
E-1-3  
E-1-4  
E-1-5  
E-1-6  
E-1-7  
E

Observaciones: Ver cédulas analíticas.

\_\_\_\_\_  
Firma  
Audi tor que Intervien

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

**Arqueo de Efectivo en Moneda Nacional**

P.T.	<b>E-1-1 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008  
 Hora de inicio: 8:38 hrs. Hora de finalización: 9:11 hrs.  
 Caja No.: Bóveda  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez y Evelyn Beatriz Hernández  
 Jefe de Agencia: Carolina del Rosario Vásquez Marroquín  
 Responsable del fondo: Jenry Gudiel Vanegas Cardona

	Denominación	Cantidad	Monto	Sub-totales	Total
<b>Billetes</b>	Q 100.00	4,370	Q 437,000.00		
	Q 50.00	158	Q 7,900.00		
	Q 20.00	294	Q 5,880.00		
	Q 10.00	1,000	Q 10,000.00		
	Q 5.00	3,000	Q 15,000.00		
	Q 1.00	800	Q 800.00		
	Q 0.50	700	Q 350.00		
<b>Total en billetes</b>				Q 476,930.00	
<b>Monedas</b>	Q 1.00	4,200	Q 4,200.00		
	Q 0.50	3,100	Q 1,550.00		
	Q 0.25	400	Q 100.00		
	Q 0.10	1,250	Q 125.00		
	Q 0.05	500	Q 25.00		
	Q 0.01	100	Q 1.00		
<b>Total en monedas</b>				Q 6,001.00	
<b>Total de efectivo arqueado</b>					Q 482,931.00
<b>( - ) Total según sistema</b>					Q 483,151.00
<b>Diferencia: Faltante</b>					<b>-Q 220.00</b>

**E-1**



**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

**Arqueo de Efectivo en Moneda Nacional**

P.T.	<b>E-1-1 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Observaciones: En el arqueo de efectivo en bóveda, se detectaron dos billetes falsos de cincuenta quetzales cada uno (Q.50.00), los mismos se encontraban en precintos diferentes, ambos precintos consignan sello de receptor-pagador con el nombre de Rodrigo Antonio Rivera Gómez, código 6651-2 y la rúbrica respectiva, el cajero general hace ver que el día anterior recató únicamente las entregas en billetes de cien quetzales (Q.100.00). Adicionalmente se detectó un faltante de ciento veinte quetzales (Q.120.00) en un precinto que fue recibido por la cantidad de dos mil quetzales cuando únicamente contenía mil ochocientos ochenta, el precinto mencionado consigna sello de receptor-pagador a nombre de Ana Ivonne Argueta Díaz, código 10121-4 con la rúbrica respectiva. La diferencia establecida que asciende a doscientos veinte quetzales (Q.220.00) se declaran como faltante a nombre del señor Jerry Gudiel Vanegas Cardona, cajero general.

El (la) señor (a) (ita): Jerry Gudiel Vanegas Cardona encargado (a) de: Bóveda  
Código de empleado: 9987-1 No. de usuario:                     

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de cuatrocientos ochenta y dos mil novecientos treinta y un quetzales (Q.482,931.00) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.



\_\_\_\_\_  
Firma  
Empleado Responsable



\_\_\_\_\_  
Firma  
Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

**Arqueo de Efectivo en Moneda Nacional**

P.T.	<b>E-1-2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008  
 Hora de inicio: 9:07 hrs. Hora de terminación: 9:13 hrs.  
 Caja No.: 1  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable del fondo: María Elizabeth Morales Alquijay

	Denominación	Cantidad	Monto	Sub-totales	Total
<b>Billetes</b>	Q 100.00	7	Q 700.00	Q 1,166.50	
	Q 50.00	5	Q 250.00		
	Q 20.00	4	Q 80.00		
	Q 10.00	8	Q 80.00		
	Q 5.00	11	Q 55.00		
	Q 1.00	1	Q 1.00		
	Q 0.50	1	Q 0.50		
<b>Total en billetes</b>					
<b>Monedas</b>	Q 1.00	48	Q 48.00	Q 67.20	
	Q 0.50	33	Q 16.50		
	Q 0.25	5	Q 1.25		
	Q 0.10	8	Q 0.80		
	Q 0.05	13	Q 0.65		
	Q 0.01		Q -		
<b>Total en monedas</b>					
<b>Total de efectivo arqueado</b>					Q 1,233.70
<b>( - ) Total según sistema</b>					Q 1,233.68
<b>Diferencia: Sobrante</b>					<b>Q 0.02</b>

Observaciones: Se estableció un sobrante de dos centavos (Q.0.02) en el arqueo realizado a la cajilla No. 1, la señorita María Elizabeth Morales Alquijay comenta, que en bóveda no hay existencia de centavos; por lo que decidió dejar en lugar de los tres centavos que necesitaba, una moneda de cinco centavos. La diferencia establecida será declarada como sobrante a nombre de María Elizabeth Morales Alquijay, responsable del fondo.

El (la) señor (a) (ita): María Elizabeth Morales Alquijay encargado (a) de: Cajilla No. 1  
 Código de empleado: 10021-3 No. de usuario: 021101

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de un mil doscientos treinta y tres quetzales con setenta centavos (Q.1,233.70) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Empleado Responsable

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

**Arqueo de Efectivo en Moneda Nacional**

P.T.	<b>E-1-3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008  
 Hora de inicio: 9:11 hrs. Hora de terminación: 9:16 hrs.  
 Caja No.: 2  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Responsable del fondo: Douglas Noé Alfaro Martínez

	Denominación	Cantidad	Monto	Sub-totales	Total
<b>Billetes</b>	Q 100.00	17	Q 1,700.00		
	Q 50.00	19	Q 950.00		
	Q 20.00	47	Q 940.00		
	Q 10.00	85	Q 850.00		
	Q 5.00	93	Q 465.00		
	Q 1.00	0	Q -		
	Q 0.50	0	Q -		
<b>Total en billetes</b>				Q 4,905.00	
<b>Monedas</b>	Q 1.00	77	Q 77.00		
	Q 0.50	82	Q 41.00		
	Q 0.25	8	Q 2.00		
	Q 0.10	17	Q 1.70		
	Q 0.05	4	Q 0.20		
	Q 0.01	3	Q 0.03		
<b>Total en monedas</b>				Q 121.93	
<b>Total de efectivo arqueado</b>					Q 5,026.93
<b>( - ) Total según sistema</b>					Q 5,026.93
<b>Diferencia:</b>					Q -

Observaciones: Se le consulta al señor Douglas Noé Alfaro Martínez, si conoce el monto máximo de efectivo que puede dejar en caja, él responde que sí, que el monto máximo permitido es cinco mil quetzales (Q.5,000.00); pero que el día anterior solicitó permiso para retirarse de sus labores anticipadamente para realizar algunos trámites personales y que por la prisa no se percató de la diferencia.

El (la) señor (a) (ita): Douglas Noé Alfaro Martínez encargado (a) de: Cajilla No. 2  
 Código de empleado: 5054-3 No. de usuario: 021102

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de cinco mil veintiséis quetzales con noventa y tres centavos (Q.5,026.93) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

  
 Firma  
 Empleado Responsable

  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

**Arqueo de Efectivo en Moneda Nacional**

P.T.	<b>E-1-4</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008  
 Hora de inicio: 9:14 hrs. Hora de terminación: 9:19 hrs.  
 Caja No.: 3  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable del fondo: Rodrigo Antonio Rivera Gómez

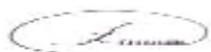
	Denominación	Cantidad	Monto	Sub-totales	Total
<b>Billetes</b>	Q 100.00	2	Q 200.00	Q 1,602.00	
	Q 50.00	13	Q 650.00		
	Q 20.00	17	Q 340.00		
	Q 10.00	33	Q 330.00		
	Q 5.00	15	Q 75.00		
	Q 1.00	1	Q 1.00		
	Q 0.50	12	Q 6.00		
<b>Total en billetes</b>					
<b>Monedas</b>	Q 1.00	37	Q 37.00	Q 68.01	
	Q 0.50	29	Q 14.50		
	Q 0.25	16	Q 4.00		
	Q 0.10	55	Q 5.50		
	Q 0.05	140	Q 7.00		
	Q 0.01	1	Q 0.01		
	<b>Total en monedas</b>				
<b>Total de efectivo arqueado</b>				Q	1,670.01
<b>( - ) Total según sistema</b>				Q	2,470.01
<b>Diferencia: Faltante</b>				-Q	<b>800.00</b>

**E-1**

Observaciones: Se detectó un faltante de ochocientos quetzales (Q.800.00). El faltante será declarado a nombre de Rodrigo Antonio Rivera Gómez, encargado del fondo.

El (la) señor (a) (ita): Rodrigo Antonio Rivera Gómez encargado (a) de: Cajilla No. 3  
 Código de empleado: 6651-2 No. de usuario: 021103

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de un mil seiscientos setenta quetzales con un centavo (Q.1,670.01) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Empleado Responsable

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

P.T.	<b>E-1-5</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Arqueo de Efectivo en Moneda Nacional**

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008  
 Hora de inicio: 9:17 hrs. Hora de terminación: 9:21 hrs.  
 Caja No.: 4  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Responsable del fondo: Mónica Guisela Reyes Morales

	Denominación	Cantidad	Monto	Sub-totales	Total
<b>Billetes</b>	Q 100.00	17	Q 1,700.00	Q 2,520.00	
	Q 50.00	8	Q 400.00		
	Q 20.00	15	Q 300.00		
	Q 10.00	6	Q 60.00		
	Q 5.00	12	Q 60.00		
	Q 1.00	0	Q -		
	Q 0.50	0	Q -		
<b>Total en billetes</b>				Q 2,520.00	
<b>Monedas</b>	Q 1.00	23	Q 23.00	Q 26.64	
	Q 0.50	2	Q 1.00		
	Q 0.25	3	Q 0.75		
	Q 0.10	15	Q 1.50		
	Q 0.05	7	Q 0.35		
	Q 0.01	4	Q 0.04		
<b>Total en monedas</b>				Q 26.64	
<b>Total de efectivo arqueado</b>					Q 2,546.64
<b>( - ) Total según sistema</b>					Q 2,696.64
<b>Diferencia: Faltante</b>					<b>-Q 150.00</b>

**E-1**

Observaciones: Se detectó un faltante de ciento cincuenta quetzales (Q.150.00), mismo que será declarado a nombre de Mónica Guisela Reyes Morales encargada del fondo. De forma adicional se estableció que la cajilla no se encontraba resguardada en bóveda.

El (la) señor (a) (ita): Mónica Guisela Reyes Morales encargado (a) de: Cajilla No. 4  
 Código de empleado: 10024-0 No. de usuario: 021104

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de dos mil quinientos cuarenta y seis quetzales con sesenta y cuatro centavos (Q.2,546.64) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

  
 Firma  
 Empleado Responsable

  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

**Arqueo de Efectivo en Moneda Nacional**

P.T.	<b>E-1-6</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008  
 Hora de inicio: 9:20 hrs. Hora de terminación: 9:27 hrs.  
 Caja No.: 5  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable del fondo: Ana Ivonne Argueta Díaz

	Denominación	Cantidad	Monto	Sub-totales	Total
<b>Billetes</b>	Q 100.00	17	Q 1,700.00		
	Q 50.00	13	Q 650.00		
	Q 20.00	42	Q 840.00		
	Q 10.00	31	Q 310.00		
	Q 5.00	18	Q 90.00		
	Q 1.00	1	Q 1.00		
	Q 0.50	0	Q -		
<b>Total en billetes</b>				Q 3,591.00	
<b>Monedas</b>	Q 1.00	94	Q 94.00		
	Q 0.50	2	Q 1.00		
	Q 0.25	17	Q 4.25		
	Q 0.10	22	Q 2.20		
	Q 0.05	13	Q 0.65		
	Q 0.01	2	Q 0.02		
<b>Total en monedas</b>				Q 102.12	
<b>Total de efectivo arqueado</b>					Q 3,693.12
<b>( - ) Total según sistema</b>					Q 3,573.12
<b>Diferencia: Sobrante</b>					<b>Q 120.00</b>

Observaciones: Se detectó un sobrante de ciento veinte quetzales (Q.120.00) que será declarado a nombre de la señorita Ana Ivonne Argueta Díaz, encargada del fondo, así mismo, se estableció que el sobrante corresponde a una entrega realizada a bóveda por la señorita Argueta, por una cantidad inferior a la que indicaba.

El (la) señor (a) (ita): Ana Ivonne Argueta Díaz encargado (a) de: Cajilla No. 5  
 Código de empleado: 10121-4 No. de usuario: 021105

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de tres mil seiscientos noventa y tres quetzales con doce centavos (Q.3,693.12) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

  
 Firma  
 Empleado Responsable

  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

**Arqueo de Efectivo en Moneda Nacional**

P.T.	<b>E-1-7</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado	E.B.H.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

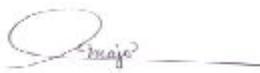
Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008  
 Hora de inicio: 9:22 hrs. Hora de terminación: 9:29 hrs.  
 Caja No.: 6  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Responsable del fondo: María José Dueñas Juárez

	Denominación	Cantidad	Monto	Sub-totales	Total
<b>Billetes</b>	Q 100.00	8	Q 800.00	Q 3,112.00	
	Q 50.00	24	Q 1,200.00		
	Q 20.00	16	Q 320.00		
	Q 10.00	34	Q 340.00		
	Q 5.00	90	Q 450.00		
	Q 1.00	2	Q 2.00		
	Q 0.50	0	Q -		
<b>Total en billetes</b>				Q 3,112.00	
<b>Monedas</b>	Q 1.00	23	Q 23.00	Q 40.96	
	Q 0.50	14	Q 7.00		
	Q 0.25	32	Q 8.00		
	Q 0.10	21	Q 2.10		
	Q 0.05	17	Q 0.85		
	Q 0.01	1	Q 0.01		
<b>Total en monedas</b>				Q 40.96	
<b>Total de efectivo arqueado</b>					Q 3,152.96
<b>( - ) Total según sistema</b>					Q 3,202.96
<b>Diferencia : Faltante</b>					<b>-Q 50.00</b>

Observaciones: Se detectó un faltante de cincuenta quetzales (Q.50.00), mismo que será declarado a nombre de María José Dueñas Juárez, encargada del fondo. La cajilla No. 6 se encuentra sin llave; la señorita María José Dueñas Juárez hace ver que hace dos meses extravió la llave, pero que a la fecha no ha reportado lo sucedido a su jefe inmediato.

El (la) señor (a) (ita): María José Dueñas Juárez encargado (a) de: Cajilla No. 6  
 Código de empleado: 9732-1 No. de usuario: 021106

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de tres mil ciento cincuenta y dos quetzales con noventa y seis centavos (Q.3,152.96) y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Empleado Responsable

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**

**Arqueo de Efectivo en Moneda Extranjera**

P.T.	<b>E-2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado	E.B.H.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008  
 Hora de inicio: 8:55 hrs. Hora de finalización: 9:07 hrs.  
 Caja No.: Bóveda  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Jefe de Agencia: Carolina del Rosario Vásquez Marroquín  
 Responsable del fondo: Jenry Gudiel Vanegas Cardona

	Denominación	Cantidad	Monto	Total
<b>Billetes</b>	\$ 100.00	104	\$ 10,400.00	
	\$ 50.00	57	\$ 2,850.00	
	\$ 20.00	93	\$ 1,860.00	
	\$ 10.00	57	\$ 570.00	
	\$ 5.00	79	\$ 395.00	
	\$ 2.00	0	\$ -	
	\$ 1.00	133	\$ 133.00	
<b>Total de efectivo arqueado</b>				\$ 16,208.00
<b>( - ) Total según sistema</b>				\$ 16,208.00
<b>Diferencia</b>				\$ -

Tipo de cambio de referencia establecido por el Banco de Guatemala al 11/12/2008:  
 \$ 1.00 por Q 7.58

Observaciones: Se le consultó al señor Jenry Gudiel Vanegas Cardona, si conoce cual es el monto máximo de dólares que puede resguardar en bóveda, responde que sí que son diez mil dólares (\$10,000.00), pero que el día anterior no tuvo tiempo para enviar remesa.

El (la) señor (a) (ita): Jenry Gudiel Vanegas Cardona encargado (a) de: Bóveda  
 Código de empleado: 9987-1 No. de usuario: -----

Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de dieciséis mil doscientos ocho dólares (\$16,208.00), y que lo recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.



Firma  
 Empleado Responsable



Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Efectivo**  
**Cédula Analítica**  
**Arqueo de Efectivo en Caja Chica**

P.T.	<b>E-3 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
Fecha: 11 de diciembre de 2008  
Hora de inicio: 9:30 hrs. Hora de terminación: 9:43 hrs.  
Caja No.: Fondo de Caja Chica  
Personas que intervienen:  
Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
Responsable del fondo: Silvia Carolina Guerra Mayén (asistente de servicio al cliente)

**Arqueo de efectivo en caja chica**

	Denominación	Cantidad	Monto	Sub-totales	Total
<b>Billetes</b>	Q 100.00	5	Q 500.00	Q 750.00	
	Q 50.00	3	Q 150.00		
	Q 20.00	4	Q 80.00		
	Q 10.00	2	Q 20.00		
	Q 5.00	0	Q -		
	Q 1.00	0	Q -		
<b>Monedas</b>	Q 0.50	0	Q -	Q 5.50	
	Q 1.00	3	Q 3.00		
	Q 0.50	2	Q 1.00		
	Q 0.25	4	Q 1.00		
	Q 0.10	3	Q 0.30		
	Q 0.05	4	Q 0.20		
	Q 0.01	0	Q -		
<b>Total de efectivo arqueado</b>					<b>Q 755.50</b>

Saldo de efectivo según arqueo:	Q 755.50	→ <b>E</b>
(-) Saldo de efectivo según libro auxiliar:	Q 778.50	◆
Diferencia: Faltante	<u><u>-Q 23.00</u></u>	
Saldo de efectivo según arqueo:	Q 755.50	
(-) Saldo de efectivo según contabilidad:	Q 755.50	
Diferencia	<u><u>Q -</u></u>	

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
 Gerencia de Auditoría Interna  
 Área de Efectivo  
 Cédula Analítica  
 Arqueo de Efectivo en Caja Chica

P.T.	<b>E-3 212</b>
Por:	Fecha:
Elaborado:	EBH
Revisado:	EOHR
	11/12/2008
	15/12/2008

**Facturas y vales que conforman el fondo de caja chica**

Nº	Fecha	Nº de Factura	NIT del Proveedor	Nombre del Proveedor	Descripción	Monito de la Factura
1	02/12/2008	A39-45258	1924578-4	Embotelladora Salvados	Compra de cinco garrafones de agua pura	Q 75.00
2	05/12/2008	439821	738549-K	Tienda la Económica	Compra de vasos desechables y bolsas para basura	Q 63.00
3	08/12/2008	12-85412	293702-1	Librería Fátima	Compra de dos resmas de hojas de papel bond tamaño carta	Q 83.50
4	10/12/2008	LS2-25418	4211790-9	Librería Fátima	Compra de dos marcadores para pizarra	Q 23.00
<b>Total en facturas y vales</b>						<b>Q 244.50</b>

**Resumen:**

Total en efectivo según arqueo: Q 755.50  
 Total en facturas físicas: Q 244.50  
 Total: Q 1,000.00

Observaciones: Se estableció una diferencia de veintitrés quetzales (Q.23.00) al cotejar el saldo físico de efectivo contra el libro auxiliar, se determinó que la diferencia corresponde a la factura No. LS2-25418 de Librería Fátima, por compra de dos marcadores para pizarra, factura que no fue registrada en el libro mencionado, pero sí fue operada en el sistema. La factura No. 439821 de Tienda la Económica por un monto de sesenta y tres quetzales (Q.63.00) por compra de vasos desechables y bolsas para basura, no contiene en el reverso el sello "Pagado con Caja Chica" y los datos personales del encargado del fondo. En toda factura se verificó la exactitud de las operaciones matemáticas realizadas.

El fondo de caja chica se encuentra en una caja de metal con llave, esta última bajo custodia de la señorita Silvia Cardina Guerra Mavén, encargada del fondo. Silvia Cardina Guerra Mavén encareado (a) de: Caja Chica.  
 El (la) señor (a) (ita): 10147-5 No. de usuario:  
 Código de empleado: Manifiesta haber presenciado el arqueo de efectivo a su cargo, el cual asciende a la cantidad de setecientos cincuenta y cinco quetzales con cincuenta centavos (Q.755.50), el recuento de las facturas que respaldan los egresos las cuales ascienden a la cantidad de doscientos cuarenta y cuatro quetzales con cincuenta centavos (Q.244.50); y que recibe nuevamente el efectivo y las facturas en su totalidad, por lo que firma la presente cédula en señal de conformidad.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Empleado Responsable

\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Documentos Valorizados**  
**Cédula Sumaria**

P.T.	<b>F</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.H.R.	15/12/2008

**Integración de Saldos en Documentos Valorizados  
según conteo físico**

Cuentas		Saldo según Conteo Físico	
905101.010102	Cheques Rechazados en Quetzales	D 1/2 ← Q	8,052.56 ← F-1
905601.010101	Cheques de Viajero	D 1/2 ← \$	8,080.00 ← F-2
905601.010102	Cheques Rechazados en Dólares	D 1/2 ← \$	- ← F-3

Observaciones: Ver cédulas analíticas.



\_\_\_\_\_  
Firma  
Auditor que Interviene

P.T.	<b>F-1</b>	<b>1/2</b>
Elaborado:	EBH	11/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
Gerencia de Auditoría Interna  
Área de Documentos ValORIZADOS  
Cédula Analítica  
Arqueo de Cheques Rechazados

Practicado en: Agencia No. 21 M.xco \_\_\_\_\_ Hrs: 9:29 hrs.  
Fecha: 11 de diciembre de 2008  
Personas que intervinieron: \_\_\_\_\_  
Auditor(es): Evelyn Beatriz Hernández  
Responsable de los documentos: Betsy Marysol Quiñonez López (asistente de servicio al cliente)

**Cheques rechazados por otros bancos, en quetzales**  
Cuenta de orden No. 905101.010102

Fecha de Ingreso en Agencia	No. de Cuenta	Nombre del Cuarentahabiente	Cheque del Banco	Valor	Motivo de Rechazo
17/07/2008	009-1-4538-2	Ana María Solórzano Ramírez	Industrial	Q 175.00	Fondos Insuficientes
29/07/2008	101-3-8524-9	Clara Judith Reyes	Banrural	Q 1,050.00	Redacción Incorrecta
14/08/2008	050-04648-7	Julio Alfredo Meneazco	Industrial	Q 50.00	Firma Incorrecta
01/09/2008	050-1-7895-3	Walter Hernández Barillas	Inmobiliario	Q 1,795.14	Fondos Insuficientes
18/09/2008	061-3-7014-8	Ana Paola Méndez Zacarías	Inmobiliario	Q 1,339.40	Redacción Incorrecta
23/09/2008	021-95237-8	Jessica Lisseth Pirir Coc	Industrial	Q 478.91	Endoso Incorrecto
16/10/2008	021-00141-2	Julia Aracely Camey Juárez	Reformador	Q 279.00	Endoso Incorrecto
29/10/2008	077-1-9814-4	Lidia Calderón Morataya	Banrural	Q 550.00	Endoso Incorrecto
03/11/2008	104-2-8565-8	Floridalma Quevedo Valle	Internacional	Q 883.72	Endoso Incorrecto
21/11/2008	021-3-1245-9	Toribia Méndez de Rosales	Banrural	Q 1,042.00	Fondos Insuficientes
26/11/2008	021-1-2587-1	Antonio Ismael Sanchinelli Vargas	Industrial	Q 108.14	Fondos Insuficientes
04/12/2008	074-00025-9	Carlos Armando Pérez Dueñas	Industrial	Q 301.25	Firma Incorrecta
<b>Tota</b>				<b>Q 8,052.56</b>	

**Resumen:**

Saldo según revisión:		
Saldo según libro auxiliar:		
Diferencia: Faltante		
	<b>Cantidad de cheques</b>	<b>Monto</b>
	12	Q 8,052.56
	14	Q 8,657.56
	<b>-2</b>	<b>-Q 605.00</b>

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Documentos Valorizados**  
**Cédula Analítica**  
**Arqueo de Cheques Rechazados**

P.T.	<b>F-1 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H	11/12/200
Revisado:	E.O.H.R	15/12/200

Saldo según revisión: **Monto**  
 Q 8,052.56  
 Saldo según libro contabilidad: Q 8,657.56  
 Diferencia: **-Q 605.00**

Observaciones: Al solicitar los cheques rechazados se verificó que los mismos no se encuentran custodiados de forma adecuada, se conservan en un sobre de papel manila que resguardan en una gaveta sin llave de un archivo de metal, ubicado en la oficina de la jefa de agencia.

Al cotejar el saldo físico de cheques rechazados por otros bancos en quetzales contra el libro auxiliar; se determinó que faltan dos cheques, uno a nombre de Johanna del Carmen Cotzajay, No. de cuenta 021-1-9587-4 del Banco Internacional por un monto de Q.175.00 con fecha de ingreso en agencia 23/09/2008; y otro a nombre de Edga Ernesto Cristal Coyoy, No. de cuenta 021-3-4561-0 del Banco Industrial, por un monto de Q.430.00 con fecha de ingreso en agencia 02/11/2008, ambos integran la diferencia establecida de seiscientos cinco quetzales (Q.605.00). La señorita Betsy Marysol Quiñones López hace ver que las personas indicadas son cuentahabientes frecuentes de la agencia y que ella entregó los respectivos cheques olvidando darlos de baja en el libro auxiliar.

Se estableció, que no se realiza la depuración de cheques rechazados en el tiempo estipulado por las políticas internas del banco (dos meses), tomando como base la fecha de ingreso en agencia. La diferencia establecida fue registrada en el respectivo libro auxiliar.

El (la) señor (a) (ite) Betsy Marysol Quiñones López encargado (a) de: Cheques Rechazados  
 Código de empleado: 9731-2 No. de usuario: \_\_\_\_\_

Manifiesta haber presenciado el arqueo de cheques rechazados por otros bancos en quetzales, mismos que están integrados por doce documentos que ascienden a un monto de ocho mil cincuenta y dos quetzales con cincuenta seis centavos (Q.8,052.56) y que los recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, e señal de conformidad.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Empleado Responsable



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LAMONEDA S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Documentos Valorizados**  
**Cédula Analítica**  
**Arqueo de Cheques de Viajero**

P.T.	<b>F-2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EBH	11/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mxco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 9:50 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Responsable de los documentos: Jerry Gudiel Vanegas Cardona (cajero general)

Cuenta de orden No. 905601.010102

Banco	Denominación	Correlativos		No. de Documentos	Monto
		Del	A		
American Express	\$ 100.00	4025879	4025900	22	\$ 2,200.00
American Express	\$ 50.00	3472731	3472750	20	\$ 1,000.00
American Express	\$ 50.00	3474251	3474300	50	\$ 2,500.00
American Express	\$ 20.00	2878182	2878200	19	\$ 380.00
American Express	\$ 20.00	2878501	2878600	100	\$ 2,000.00
<b>Total</b>					<b>\$ 8,080.00</b>

Saldo según conteo físico:	\$ 8,080.00	→ <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">F</span>	Saldo según conteo físico:	\$ 8,080.00
Saldo según libro auxiliar:	\$ 8,080.00		Saldo según contabilidad:	\$ 8,080.00
Diferencia:	<u>\$ -</u>		Diferencia:	<u>\$ -</u>

Observaciones: Ninguna

El (la) señor (a) (ita): Jerry Gudiel Vanegas Cardona (cajero general) encargado (a) de: Bóveda

Código de empleado: 9987-1 No. de usuario:                     

Manifiesta haber presenciado el arqueo de cheques de viajero los cuales ascienden a un monto de ocho mil ochenta dólares (\$8,080.00) y que los recibe nuevamente en su totalidad, por lo que firma la presente cédula, en señal de conformidad.



Firma  
Empleado Responsable



Firma  
Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Documentos Valorizados**  
**Cédula Analítica**  
**Arqueo de Cheques Rechazados**

P.T.	<b>F-3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 10:30 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Responsable de los documentos: Betsy Marysol Quiñonez López (asistente de servicio al cliente)

**Cheques en dólares, rechazados por otros bancos**  
 Cuenta de orden No. 905601.010102

Fecha de Rechazo	No. de Cuenta	Nombre del Cuentahabiente	Cheque del Banco	Valor	Motivo de Rechazo
<b>Total</b>				\$ -	

**Resumen:**

	Cantidad de cheques	Monto
Saldo según revisión:	0	\$ - → <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">F</span>
Saldo según contabilidad:	0	\$ -
Saldo según libro auxiliar:	0	\$ -
Diferencia:	<u>0</u>	<u>\$ -</u>

Observaciones: No existe saldo de cheques en dólares, rechazados por otros bancos cargados a la agencia.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Empleado Responsable

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

P.T.	<b>G</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

**Integración de Formas en Blanco,  
según conteo físico**

Cuentas		Saldo según Conteo Físico	
914103.010101	Libretas de Ahorro Cuenta de Premios en Quetzales	85	G-1
914103.010102	Libretas de Ahorro Cuenta de Premios en Dólares	15	G-2
914103.010201	Libretas de Ahorro Cuenta Mayor en Quetzales	35	G-3
914103.010202	Libretas de Ahorro Cuenta Mayor en Dólares	20	G-4
914103.010301	Libretas de Ahorro Cuenta Infantil	15	G-5
914103.020100	Cheques de Caja en Quetzales	88	G-6
914103.020200	Cheques de Caja en Dólares	47	G-7
914103.030101	Chequeras Pendientes de Entrega en Quetzales	24	G-8
914103.030102	Chequeras Pendientes de Entrega en Dólares	D 2/2 2	G-9
914103.030201	Cheques de Ventanilla	63	G-10
914103.040000	Giros del Exterior en Dólares	28	G-11
914103.050100	Hojas Orlandas Inversiones en Quetzales	117	G-12
914103.050200	Hojas Orlandas Inversiones en Dólares	93	G-13
914103.060101	Notas de Débito	129	G-14
914103.070101	Notas de Crédito	64	G-15
914103.080100	Registros de Firma	118	G-16
914103.090100	Tarjetas de Débito	4	G-17
914103.100100	Tarjetas de Crédito	2	G-18

Observaciones: Ver cédulas analíticas.



\_\_\_\_\_  
Auditor que Interviene

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**

**Libretas de Ahorro "Cuenta de Premios"**

P.T.	<b>G-1</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 9:30 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos)

Cuenta de orden No. 914103.010101

	Correlativos		Existencia
	Del	Al	
<b>Libretas Cuenta en Quetzales</b>	14098351	14098400	50
	13721176	13721200	25
	13721168	13721175	8
	13721159	13721159	1
	13721164	13721164	1
<b>Total</b>			<b>85</b>

Última libreta registrada: 13721167

Fecha: 10/12/2008

Saldo según conteo físico:	85	→ <b>G</b>	Saldo según conteo físico:	85
Saldo según libro auxiliar:	85		Saldo según contabilidad:	35
Diferencia:	<u>0</u>		Diferencia: Sobrante	<u>50</u>

Observaciones: Al realizar el arqueo de libretas de ahorro en quetzales "Cuenta de Premios" se estableció que las mismas no se encuentran custodiadas de manera adecuada. Las libretas en quetzales no se trabajan de acuerdo a los correlativos asignados. La diferencia establecida entre el saldo físico y el saldo según contabilidad corresponde a que se recibieron físicamente cincuenta libretas, mismas que fueron ingresadas en el libro auxiliar; sin embargo, en el sistema aparecen despachadas por proveeduría pero no fueron ingresadas al sistema de la agencia. La diferencia indicada fue contabilizada en el mismo momento.



Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**

**Libretas de Ahorro "Cuenta de Premios"**

P.T.	<b>G-2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 9:30 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de \_\_\_\_\_  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos)

Cuenta de orden No. 914103.010102

Libretas Cuenta en Dólares	Correlativos		Existencia
	Del	Al	
	24025861	24025875	15
<b>Total</b>			<b>15</b>



Última libreta registrada: 24025860

Fecha: 20/11/2008

Saldo según conteo físico:	15 → <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">G</span>	Saldo según conteo físico:	15
Saldo según libro auxiliar:	15	Saldo según contabilidad:	15
Diferencia:	<u><u>0</u></u>	Diferencia:	<u><u>0</u></u>

Observaciones: Ninguna.

\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Libretas de Ahorro "Cuenta Mayor"**

P.T.	<b>G-3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 10:04 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos)

Cuenta de orden No. 914103.010201

	Correlativos		Existencia
	Del	Al	
Libretas Cuenta en Quetzales	34713226	34713250	25
	34713217	34713225	9
	34713205	34713205	1
<b>Total</b>			<b>35</b>

Última libreta registrada: 34713216      Fecha: 09/12/2008

Saldo según conteo físico:	35 → <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">G</span>	Saldo según conteo físico:	35
Saldo según libro auxiliar:	37	Saldo según contabilidad:	37
Diferencia: Faltante	<u><u>-2</u></u>	Diferencia: Faltante	<u><u>-2</u></u>

Observaciones: Al realizar el arqueo de libretas de ahorro en quetzales "Cuenta Mayor" se estableció que faltan dos unidades, al verificar en el libro auxiliar se determinó que son las libretas No. 34713203 y 34713204, mismas que aparecen sin entregar en el sistema por lo que se procedió a anularlas en el mismo momento. Así también éstas no se encuentran custodiadas de manera adecuada y no se trabajan de acuerdo a los correlativos asignados. La diferencia establecida fue registrada y contabilizada en el mismo momento.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Libretas de Ahorro "Cuenta Mayor"**

P.T.	<b>G-4</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 10:04 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos)

Cuenta de orden No. 914103.010202

Libretas Cuenta en Dólares	Correlativos		Existencia
	Del	Al	
	40251706	40251725	20
<b>Total</b>			<b>20</b>

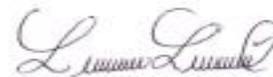
Última libreta registrada: 40251705

Fecha: 05/11/2008

Saldo según conteo físico: 20 → **G**  
 Saldo según libro auxiliar: 20  
 Diferencia: 0

Saldo según conteo físico: 20  
 Saldo según contabilidad: 20  
 Diferencia: 0

Observaciones: Ninguna.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Libretas de Ahorro "Cuenta Infantil"**

P.T.	<b>G-5</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 10:29 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos)

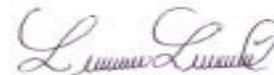
Cuenta de orden No. 914103.010301

Libretas Cuenta en Quetzales	Correlativos		Existencia
	Del	Al	
	50752836	50752850	15
	0	0	0
<b>Total</b>			<b>15</b>

Última libreta registrada: 50752835 Fecha: 13/08/2008

Saldo según conteo físico:	15 → <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">G</span>	Saldo según conteo físico:	15
Saldo según libro auxiliar:	15	Saldo según contabilidad:	15
Diferencia:	<u>0</u>	Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Al realizar el arqueo de libretas de ahorro en quetzales "Cuenta Infantil" se estableció que las mismas no se encuentran custodiadas de manera adecuada. Las libretas de ahorro "Cuenta Infantil" se trabajan únicamente en quetzales.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Cheques de Caja**

P.T.	<b>G-6</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:04 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos)

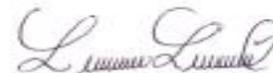
Cuenta de orden No. 914103.0201

	Correlativos		Existencia
	Del	Al	
En Quetzales	1042171	1042250	80
	1042163	1042170	8
<b>Total</b>			<b>88</b>

Último cheque utilizado: 1042162 Fecha: 09/12/2008 Valor: Q 3,168.40

Saldo según conteo físico:	88	→ <b>G</b>	Saldo según conteo físico:	88
Saldo según libro auxiliar:	88		Saldo según contabilidad:	88
Diferencia:	<u>0</u>		Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Al realizar el arqueo de cheques de caja en quetzales, se estableció que los mismos no se encuentran custodiados de manera adecuada.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Cheques de Caja**

P.T.	<b>G-7</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:04 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos)

Cuenta de orden No. 914103.0202

En Dólares	Correlativos		Existencia
	Del	Al	
	7035104	7035150	47
<b>Total</b>			<b>47</b>

Último cheque utilizado: 7035103 Fecha: 12/11/2008 Valor: \$ 1,500.00

Saldo según conteo físico:	47	→ <b>G</b>	Saldo según conteo físico:	47
Saldo según libro auxiliar:	47		Saldo según contabilidad:	47
Diferencia:	<u>0</u>		Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Ninguna.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Chequeras Pendientes de Entrega**

P.T.	<b>G-8 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 10:37 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Matilde Georgina Ruiz Villatoro (asistente de servicio al cliente)

**Chequeras en quetzales pendientes de entrega**  
 Cuenta de orden No. 914103.030101

Fecha de Ingreso en Agencia	No. de Cuenta	Nombre del Cuentahabiente	Chequeras Solicitadas
04/08/2008	021-00189-3	Jorge Mario Castillo Rivera	1
14/11/2008	104-09735-1	Carlos Aníbal Enríquez García	2
17/11/2008	070-02837-1	José Raúl Estrada Estrada	1
21/11/2008	001-01175-4	Acetatos Comerciales, S.A.	5
24/11/2008	021-00247-8	Jesús Alberto Ochoa Álvarez	1
24/11/2008	021-00029-1	Ricardo Wilfredo Reyes Gómez	1
26/11/2008	015-08524-9	La Chapinita, S.A.	3
27/11/2008	021-04178-2	Víctor Hugo Herrera Rosales	2
02/12/2008	021-04431-7	Aida Beatriz Peralta Mayorga	1
05/12/2008	021-05793-5	Elda Elisa López Felipe	2
05/12/2008	070-14587-6	Global Medical Care	5
<b>Total de chequeras en quetzales bajo custodia de la agencia</b>			<b>24</b>



**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Chequeras Pendientes de Entrega**

P.T.	<b>G-8 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	12/12/2008

Saldo según conteo físico:	24	→ <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">G</span>	Saldo según conteo físico:	24
Saldo según libro auxiliar:	24		Saldo según contabilidad:	25
Diferencia:	<b>0</b>		Diferencia:	<b>-1</b>

Observaciones: La diferencia establecida al cotejar el saldo según conteo físico de chequeras en quetzales pendientes de entrega, contra el saldo según contabilidad, corresponde a que el día de ayer miércoles 10 de diciembre de 2008, se entregó una chequera al señor Mardoqueo de la Cruz Pérez Barrera, cuenta No. 104-02586-0, misma que fue dada de baja en el libro auxiliar pero no en el sistema. Para establecer la veracidad de la operación se verificó contra el sistema el número de cédula y firma consignada por el cuentahabiente en el libro auxiliar. De forma adicional se estableció que la chequera a nombre de Jorge Mario Castillo Rivera, cuenta número 021-00189-3, tiene cuatro meses y siete días de haber ingresado a la agencia; se le solicitó a la señorita Matilde Georgina Ruiz Villatoro que indicara, según los procedimientos establecidos por el banco, cada cuanto tiempo debe realizar la depuración de chequeras, respondiendo que desconoce el procedimiento pues tiene sólo cuatro meses de haber ingresado a trabajar al banco; se verificó en el sistema el estado de la chequera mencionada, la cual aparece pendiente de entrega y con saldo Q.0.00 desde su apertura. Se verificó que la bolsa protectora de cada chequera estuviera sellada y sin señal alguna de alteración.



\_\_\_\_\_  
Firma  
Auditor que Intervino

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Chequeras Pendientes de Entrega**

P.T.	<b>G-9</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H.	11/12/2008
Revisado:	EO.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:12 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Matilde Georgina Ruiz Villatoro (asistente de servicio al cliente)

**Chequeras en dólares pendientes de entrega**  
 Cuenta de orden No. 914103.030102

Fecha de Ingreso en Agencia	No. de Cuenta	Nombre del Cuentahabiente	Chequeras Solicitadas
18/11/2008	101-02878-9	Ana Lucia Gutiérrez Pérez	1
27/11/2008	104-07537-2	Gustavo Adolfo Cano Morales	1
<b>Total de chequeras en dólares bajo custodia de la agencia</b>			<b>2</b>

Saldo según conteo físico:	2 → <b>G</b>	Saldo según conteo físico:	2
Saldo según libro auxiliar:	2	Saldo según contabilidad:	2
Diferencia:	<u>0</u>	Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Ninguna.



Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Cheques de Ventanilla**

P.T.	<b>G-10</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:27 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos)

Cuenta de orden No. 914103.030201

Correlativos		Existencia
Del	Al	
19825751	19825800	50
19825738	19825750	13
<b>Total</b>		<b>63</b>

Último cheque utilizado: 19825737 Fecha: 06/12/2008 Valor: Q 900.00

Saldo según conteo físico:	63 → <b>G</b>	Saldo según conteo físico:	63
Saldo según libro auxiliar:	63	Saldo según contabilidad:	63
Diferencia:	<u>0</u>	Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Al realizar el arqueo de cheques de ventanilla, se estableció que los mismos no se encuentran custodiados de manera adecuada.

Los cheques de ventanilla se trabajan únicamente en moneda nacional.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Giros del Exterior en Dólares**

P.T.	<b>G-11</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:54 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos)

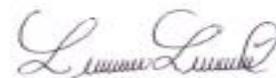
Cuenta de orden No. 914103.0401

Correlativos		Existencia
Del	Al	
7019823	7019850	28

Último giro utilizado: 7019822 Fecha: 29/10/2008 Valor: \$ 4,000.00

Saldo según conteo físico:	28 → <b>G</b>	Saldo según conteo físico:	28
Saldo según libro auxiliar:	28	Saldo según contabilidad:	28
Diferencia:	<u>0</u>	Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Ninguna.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Hojas Orladas**

P.T.	<b>G-12</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 12:19 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (asistente de módulos)

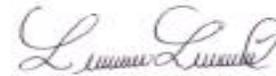
**Hojas orladas para inversiones en quetzales**  
 Cuenta de orden No. 914103.0501

Correlativos		Existencia
Del	Al	
129001	129100	100
127184	127200	17
<b>Total</b>		<b>117</b>

Última hoja utilizada: 127183 Fecha: 02/12/2008 Valor: Q 30,000.00

Saldo según conteo físico:	117 → <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">G</span>	Saldo según conteo físico:	117
Saldo según libro auxiliar:	117	Saldo según contabilidad:	117
Diferencia:	<u>0</u>	Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Ninguna.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LAMONEDA S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Hojas Orladas**

P.T.	<b>G-13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 12:19 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Nancy Paola González Estrada (asistente de módulos)

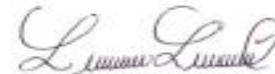
**Hojas orladas para inversiones en dólares**  
 Cuenta de orden No. 914103.0502

Correlativos		Existencia
Del	Al	
274108	274200	93

Última hoja utilizada: 274107 Fecha: 04/06/2008 Valor: \$ 5,000.00

Saldo según conteo físico:	93 → <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">G</span>	Saldo según conteo físico:	93
Saldo según libro auxiliar:	93	Saldo según contabilidad:	93
Diferencia:	<u>0</u>	Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Ninguna.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino



**BANCOLAMONEDA, SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Finanzas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Notas de Débito**

P.T.	<b>G14 23</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborador:	ORSP	11/12/2008
Revisor:	EOHR	15/12/2008

**Integración diferencia establecida en notas de débito**

<b>Saldo según conteo físico contra saldo según libro auxiliar</b>	
	Saldo según libro auxiliar 31
(+)	100 notas de débito numeradas de la 3414401 a la 3414500, no ingresadas en el libro auxiliar 100
(-)	Notas de débito operadas en el sistema, no registradas en libro auxiliar 2
<b>Suma igual a saldo físico 129</b>	

<b>Notas de débito operadas en el sistema, no registradas en libro auxiliar</b>					
Fecha	Número de Cuenta	Nombre de la cuenta	No. de nota de débito	Monto consignado	Descripción
28/11/2008	077-05937-1	Jessica Ivonne Cardona Mayén	3414159	Q 103.00	Venta seguro de vida, póliza 1029
28/11/2008	101-1-0271-0	Claudia Delila Corado Álvarez	3414160	Q 85.00	Venta seguro de vida, póliza 1030

Observaciones: Las operaciones no se registran de forma oportuna.

**BANCOLAMONEDA SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Notas de Débito**

P.T.	<b>G14 33</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	ORSP	11/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

**Integración diferencia establecida en notas de débito**

<b>Saldo según conteo físico contra saldo según contabilidad</b>		
	Saldo según contabilidad	131
(-)	Notas de débito operadas en el sistema y regresadas en la póliza de formas en blanco	2
	<b>Suma igual al saldo físico</b>	<b>129</b>

<b>Notas de débito operadas en el sistema y regresadas en la póliza de formas en blanco</b>					
<b>Fecha</b>	<b>Número de Cuenta</b>	<b>Nombre de la cuenta</b>	<b>No de nota de débito</b>	<b>Monto consignado</b>	<b>Descripción</b>
28/11/2008	077-03337-1	Jessica Ivonne Cardona Mayén	3414159	Q. 103.00	Venta seguro de vida, póliza 1029
28/11/2008	101-1-0271-0	Claudia Dalia Corcob Álvarez	3414160	Q. 85.00	Venta seguro de vida, póliza 1030

Observaciones: No se verifica que los datos consignados en la póliza de formas en blanco, reflejen saldos reales.

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Notas de Crédito**

P.T.	<b>G-15 1/3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 13:01 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Jenry Gudiel Vanegas Cardona (cajero general)

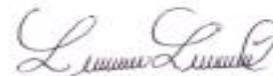
Cuenta de orden No. 914103.070101

Correlativos		Existencia
Del	Al	
4975137	4975200	64

Última nota de crédito utilizada: 4975136 Fecha: 02/12/2008 Valor: Q 100.00

Saldo según conteo físico	64 → <b>G</b>	Saldo según conteo físico:	64
Saldo según libro auxiliar:	66	Saldo según contabilidad:	66
Diferencia: Faltante	<u>2</u>	Diferencia: Faltante	<u>2</u>

Observaciones: Al cotejar el saldo físico contra el saldo según libro auxiliar y saldo según contabilidad, se estableció una diferencia de dos notas crédito, esto debido a que las operaciones no se reflejan oportunamente en el libro auxiliar. La diferencia establecida fue registrada y contabilizada en el mismo momento.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LAMONEDA S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Notas de Crédito**

P.T.	<b>G-15 2/3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	QRSP.	11/12/2008
Revisado:	EQHR	15/12/2008

**Integración diferencia establecidas en notas de crédito**

<b>Saldo según conteo físico contra saldo según libro auxiliar</b>	
	Saldo según libro auxiliar 66
(-)	Notas de crédito operadas en el sistema, que no fueron registradas en libro auxiliar 2
<b>Suma igual a saldo físico 64</b>	

<b>Notas de crédito operadas en el sistema, que no fueron registradas en libro auxiliar</b>					
Fecha	Número de Cuenta	Nombre de la cuenta	Nb. de nota de crédito	Monto consignado	Descripción
28/11/2008	001-0145-2	Seguros Monedá, S.A	4975133	Q 103.00	Venta seguro de vida, póliza 1029
28/11/2008	001-0145-2	Seguros Monedá, S.A	4975134	Q 85.00	Venta seguro de vida, póliza 1030

Observaciones: Las operaciones no se registran de forma oportuna.

**BANCO LAMONEDA S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Notas de Crédito**

P.T.	<b>G-15 3/3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	ORSP.	11/12/2008
Revisado:	EOHR.	15/12/2008

**Integración diferencia establecidas en notas de crédito**

<b>Saldo según conteo físico contra saldo según contabilidad</b>		
	Saldo según contabilidad	66
(-)	Notas de crédito operadas en el sistema y no egresadas en la póliza de formas en blanco	2
<b>Suma igual a saldo físico</b>		<b>64</b>

<b>Notas de crédito operadas en el sistema y no egresadas en la póliza de formas en blanco</b>					
Fecha	Número de Cuenta	Nombre de la cuenta	Nº. de nota de crédito	Monto consignado	Descripción
28/11/2008	001-0145-2	Seguros Minceda, S.A	4975133	Q 103.00	Venta seguro de vida, póliza 1029
28/11/2008	001-0145-2	Seguros Minceda, S.A	4975134	Q 85.00	Venta seguro de vida, póliza 1030

Observaciones: No se verifica que los datos consignados en la póliza de formas en blanco, reflejen saldos confiables.

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Registros de Firma**

P.T.	<b>G-16</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 13:19 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Jenry Gudiel Vanegas Cardona (cajero general)

Cuenta de orden No. 914103.0801

Correlativos		Existencia
Del	Al	
3845701	3845800	100
2739883	2739900	18
<b>Total</b>		<b>118</b>

Último registro utilizado: 2739882 Fecha: 10/12/2008  
 Saldo según conteo físico: 118 → G Saldo según conteo físico: 118  
 Saldo según libro auxiliar: 120 Saldo según contabilidad: 120  
 Diferencia: Faltante -2 Diferencia: Faltante -2

Observaciones: Al realizar el arqueo de registros de firma, se estableció que los mismos no se encuentran custodiados de manera adecuada. La diferencia que existe entre el saldo físico contra el saldo en el libro auxiliar y el saldo según contabilidad, corresponde a dos registros anulados que no fueron anotados en el libro respectivo, ni descargados en el sistema, según se estableció. La diferencia establecida fue registrada y contabilizada en el mismo momento.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Tarjetas de Débito**

P.T.	<b>G-17</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:29 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Matilde Georgina Ruiz Villatoro (asistente de servicio al cliente)

**Tarjetas de débito pendientes de entrega**

Cuenta de orden No. 914103.0901

Fecha de Ingreso en Agencia	Nombre del Cuentahabiente	Existencia
19/11/2008	María del los Ángeles Alquesay Choy	1
19/11/2008	Noelia Yohanna de León Gutiérrez	1
28/11/2008	Ligia Calderón Muralles	1
03/12/2008	María Antonieta Gómez Escobar	1
<b>Total de tarjetas de débito bajo custodia de la agencia</b>		<b>4</b>

Saldo según conteo físico:	4 → <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">G</span>	Saldo según conteo físico:	4
Saldo según libro auxiliar:	<u>4</u>	Saldo según contabilidad:	<u>4</u>
Diferencia:	<u>0</u>	Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Al realizar el arqueo y la verificación de tarjetas de débito se estableció que las mismas no se encuentran custodiadas de manera adecuada, la agencia no cuenta con una caja con llave donde dejar los plásticos, utilizan para el efecto una caja de madera sin medida alguna de seguridad para transportar las tarjetas indicadas.

Se verificó que los sobreflex que protegen los plásticos no muestran señales de alteración.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Área de Formas en Blanco**  
**Cédula Analítica**  
**Tarjetas de Crédito**

P.T.	<b>G-18</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.H.R	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 12:01 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Responsable de  
 Formas en Blanco: Matilde Georgina Ruiz Villatoro (asistente de servicio al cliente)

**Tarjetas de crédito pendientes de entrega**

Cuenta de orden No. 914103.1001

Fecha de Ingreso en Agencia	Nombre del Cuentahabiente	Existencia
24/11/2008	Carmen Azucena Monzón Díaz	1
01/12/2008	Evelin Marisol Aguilar Mayén	1
<b>Total de tarjetas de crédito bajo custodia de la agencia</b>		<b>2</b>



Saldo según conteo físico:	2 → <span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">G</span>	Saldo según conteo físico:	2
Saldo según libro auxiliar:	2	Saldo según contabilidad:	2
Diferencia:	<u>0</u>	Diferencia:	<u>0</u>

Observaciones: Al realizar el arqueo y la verificación de tarjetas de crédito se estableció que las mismas no se encuentran custodiadas de manera adecuada, la agencia no cuenta con una caja con llave donde dejar los plásticos, utilizan para el efecto una caja de madera sin medida alguna de seguridad para transportar las tarjetas indicadas.

Se verificó que los sobreflex que protegen los plásticos no muestren señales de alteración.

\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Narrativa**  
**Inspección Área de Servicio al Cliente**

P.T.	<b>G-19 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 8.19 hrs.  
Personas que intervienen:  
Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

Se indicó al personal de la agencia, el trabajo que se realizaría y se les solicitó que permanecieran en el lobby, hasta que se les notificara que podían ingresar a su respectiva área de trabajo.

Se realizó una breve inspección al área de servicio al cliente, en la que se estableció lo siguiente:

- 1) Las gavetas de los escritorios, se encontraban sin llave y desordenadas.
- 2) En una de las gavetas del escritorio No. 5, se encontró una carpeta de fuelle con los documentos siguientes:

Documento	Correlativo		Subtotal	Total
	Del	Al		
Libretas de ahorro "Cuenta de Premios", en quetzales	13721168	13721175	8	10
	13721159	13721159	1	
	13721164	13721164	1	
Libretas de ahorro "Cuenta Mayor", en quetzales	34713217	34713225	9	12
	34713203	34713205	3	
Libretas de ahorro "Cuenta Infantil"	50752836	50752850	15	15
Cheques de caja en quetzales	1042163	1042170	8	8
Cheques de ventanilla en quetzales	19825738	19825750	13	13
Registro de firmas	2739883	2739900	18	18

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Narrativa**  
**Inspección Área de Servicio al Cliente**

P.T.	<b>G-19 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

3) Sobre el escritorio No. 3, se encontró al alcance de todos, 3 sellos de hule con información consignada de la siguiente manera:

Sello No. 1	Banco la Moneda, S.A. Agencia 21 Mixco. Matilde Ruiz, Código 10112-0, Asistente de Servicio al Cliente.
Sello No. 2	Banco la Moneda, S.A. Agencia 21 Mixco. Recibido, Fecha.
Sello No. 3	Banco la Moneda, S.A. Anulado

4) Sobre la fotocopidora, se encontraron 4 libros, identificados de la siguiente forma:

Libro No. 1	Libro auxiliar de libretas de ahorro "Cuenta de Premios" en quetzales
Libro No. 2	Libro auxiliar de libretas de ahorro "Cuenta Mayor" en quetzales
Libro No. 3	Libro auxiliar de libretas de ahorro "Cuenta Infantil"
Libro No. 4	Libro auxiliar de giros

Observaciones: Las formas en blanco y los libros auxiliares no se encontraban custodiados de forma adecuada. La encargada de módulos indicó que siempre deja la carpeta de formas en blanco y los libros auxiliares en la bóveda, pero que el día de ayer jueves 10 de diciembre de 2008, olvidó hacerlo.




---

Firma  
Auditor que Interviene

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H 1/2</b>	
	Por	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco

Fecha: 11 de diciembre de 2008

Hora: 9:30 hrs.

Personas que intervienen:

Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez y Evelyn Beatriz Hernández

**Integración de saldos según registros auxiliares**

No.	Nombre del Libro Auxiliar	Saldos	
		Documentos	Moneda
1	Caja Moneda Nacional	0	Q 501,354.34 ← H-1
2	Caja Moneda Extranjera	0	\$ 16,208.00 ← H-1
3	Caja Chica	0	Q 732.50 ← H-2
4	Cheques Rechazados en Quetzales	14	Q 8,657.56 ← H-3
5	Cheques de Viajero	211	\$ 8,080.00 ← H-4
6	Cheques Rechazados en Dólares	0	Q - ← H-3
7	Libretas de Ahorro "Cuenta de Premios" en Quetzales	85 ←	← H-5
8	Libretas de Ahorro "Cuenta de Premios" en Dólares	15 ←	← H-5
9	Libretas de Ahorro "Cuenta Mayor" en Quetzales	37 ←	← H-6
10	Libretas de Ahorro "Cuenta Mayor" en Dólares	20 ←	← H-6
11	Libretas de Ahorro "Cuenta Infantil"	15 ←	← H-7
12	Cheques de Caja en Quetzales	88 ←	← H-8
13	Cheques de Caja en Dólares	47 ←	← H-8
14	Chequeras en Quetzales	24 ←	← H-9
15	Chequeras en Dólares	2 ←	← H-9

P.T.	<b>H 2/2</b>	
	Por	Fecha:
Elaborado:	EBH	11/12/2008
Revisado:	EQHR	15/12/2008

**Integración de saldos según registros auxiliares**

No.	Nombre del Libro Auxiliar	Saldos	
		Documentos	Moneda
16	Cheques de Ventanilla	63 ←	H-10
17	Gros del Exterior en Dólares	28 ←	H-11
18	Hojas Ortadas Inversiones en Quetzales	117 ←	H-12
19	Hojas Ortadas Inversiones en Dólares	93 ←	H-12
20	Notas de Débito	31 ←	H-13
21	Notas de Crédito	66 ←	H-14
22	Registros de Firma	120 ←	H-15
23	Tarjetas de Débito	4 ←	H-16
24	Tarjetas de Crédito	2 ←	H-17



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Interviene

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-1</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 9:00 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro de caja en moneda nacional y extranjera**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentran custodiados de forma adecuada. b) Están autorizados por el Director Regional. c) Presentan el movimiento diario de efectivo en agencia. d) Las operaciones aritméticas son efectuadas de manera correcta.  
 Información que debe consignar el libro de caja: e) Saldo del día anterior o saldo inicial. f) Remesas de efectivo recibidas. g) Sobrantes de efectivo. h) Egresos. i) Saldo final en bóveda. j) Saldo final por receptor. k) Remesas de efectivo enviadas. l) Faltantes de efectivo.

Libro de caja en:	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)
Moneda Nacional	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moneda Extranjera	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldos:** Q 501,354.34  
 \$ 16,208.00

Observaciones: Se estableció que en el libro de caja moneda nacional y extranjera, no se registra el número de marchamo y número de vale de traslado de efectivo utilizados en las remesas enviadas; en remesas recibidas no se consigna el número de vale de traslado de efectivo; el saldo por receptor que indica el libro de caja no corresponde a los saldos que refleja la integración de efectivo del día anterior, al verificar se estableció que al trasladar los datos de la integración del saldo en agencia al libro auxiliar, el cajero general corrió una línea por ello todos los receptores muestran saldos distintos.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 9:30 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

**Libro auxiliar de caja chica**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentran custodiados de forma adecuada. b) Están autorizados por el Director Regional. c) Las compras realizadas con caja chica se reflejan oportunamente. d) Las operaciones aritméticas son efectuadas de manera correcta. Información que debe consignar el libro auxiliar de caja chica: e) Fecha. f) Nombre del proveedor. g) NIT del proveedor. h) Número de factura. i) Descripción de la compra. j) Valor de la compra. k) Nombre o firma del empleado responsable del fondo de caja chica. l) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)
Libro de caja chica	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldo:** Q 778.50

Observaciones: Las compras realizadas con el fondo de caja chica, no se reflejan oportunamente en el libro auxiliar.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 10:15 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

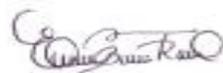
**Libro auxiliar de cheques rechazados**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos. Información que debe consignar el libro auxiliar de cheques rechazados: d) Fecha de ingreso en agencia. e) Nombre del cuentahabiente. f) Número de cuenta de depósito. g) Número de cheque rechazado y banco al que pertenece. h) Valor consignado en el cheque. i) Motivo de rechazo. j) Fecha de entrega del cheque al cuentahabiente. k) Firma del cuentahabiente y número de cédula de vecindad. l) Nombre o firma del empleado responsable de la entrega de cheques rechazados. m) Saldo.

Cheques rechazados a:	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)
Cuentas en Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓
Cuentas en Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓

**Saldo:** 14 cheques  
 Q 8,657.56

Observaciones: La entrega de cheques rechazados a los cuentahabientes no se refleja oportunamente en el libro auxiliar; existe una serie de tachones en los datos consignados; no se solicita al cuentahabiente que consigne su firma al momento de recibir el cheque rechazado.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-4</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 9:50 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

**Libro auxiliar de cheques de viajero**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos.  
 Información que debe consignar el libro auxiliar de cheques de viajero: e) Fecha. f) Número de cuenta. g) Nombre del cuentahabiente. h) Número de cheque de viajero asignado. i) Valor del cheque. j) Nombre o firma del empleado responsable. M) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	m)
Cheques de Viajero	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldo:** \$ 8,080.00

Observaciones: Se estableció que existe una serie de tachones en los datos consignados.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-5</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 09:30 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de libretas de ahorro "Cuenta de Premios"**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Las libretas se asignan con base a los correlativos asignados. d) Existen tachones o alteraciones en los datos.

Información que debe consignar el libro auxiliar de libretas de ahorro: e) Fecha. f) Nombre de la cuenta. g) Número de cuenta. h) Correlativo de la libreta asignada. i) Motivo de la asignación de libreta. j) Firma del cuentahabiente. k) Número de cédula de vecindad del cuentahabiente. l) Nombre o firma del empleado responsable de la asignación de libretas. m) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)
Libretas Cta. Quetzales	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
Libretas Cta. Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldos:** Libretas cuenta en quetzales 85  
 Libretas cuenta en dólares 15

Observaciones: En la revisión del libro auxiliar de libretas de ahorro cuenta en quetzales, se estableció que el mismo no se encuentra custodiado de manera adecuada; las libretas no se asignan con base a los correlativos asignados; existe una serie de tachones en los datos consignados; la persona encargada de asignar libretas no consigna su nombre o firma en el espacio correspondiente.

En el libro auxiliar de libretas de ahorro cuenta en dólares, existe una serie de tachones en los datos consignados.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-6</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 10:04 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de libretas de ahorro "Cuenta Mayor"**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Se mantiene el correlativo asignado a las libretas. d) Existen tachones o alteraciones en los datos.

Información que debe consignar el libro auxiliar de libretas de ahorro: e) Fecha. f) Nombre de la cuenta. g) Número de cuenta. h) Correlativo de la libreta asignada. i) Motivo de la asignación. j) Firma del cuentahabiente. k) Número de cédula de vecindad del cuentahabiente. l) Nombre o firma del empleado responsable de la asignación de libretas. m) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)
Libretas Cta. Quetzales	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓
Libretas Cta. Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓

**Saldos:** Libretas cuenta en quetzales 37  
 Libretas cuenta en dólares 20

Observaciones: En la revisión del libro auxiliar de libretas de ahorro cuenta en quetzales, se estableció que el mismo no se encuentra custodiado de manera adecuada; las libretas no se asignan con base a los correlativos asignados; existe un serie de tachones en los datos consignados; la persona encargada de asignar libretas no consigna su nombre o firma en el espacio correspondiente.

En la revisión del libro auxiliar de libretas de ahorro cuenta en dólares, se estableció que la persona encargada de asignar libretas no consigna su nombre o firma en el espacio correspondiente; existe una serie de tachones en los datos consignados.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-7</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 10:29 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de libretas de ahorro "Cuenta Infantil"**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Se mantiene el correlativo asignado a las libretas. d) Existen tachones o alteraciones en los datos.

Información que debe consignar el libro auxiliar de libretas de ahorro: e) Fecha. f) Nombre de la cuenta. g) Número de cuenta. h) Correlativo de la libreta asignada. i) Motivo de la asignación de libreta. j) Firma del cuentahabiente. k) Número de cédula de vecindad del cuentahabiente. l) Nombre o firma del empleado responsable de la asignación de libretas. m) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)
Libretas Cta. Quetzales	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Libretas Cta. Dólares	N/A												

**Saldos:** Libretas cuenta en quetzales 15

Observaciones: Se estableció que el libro auxiliar no se encuentra custodiado de forma adecuada; existe una serie de tachones en los datos consignados.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-8</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:04 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de cheques de caja**

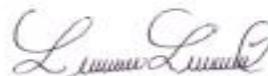
Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Se mantiene el correlativo asignado a los cheques de caja. d) Existen tachones o alteraciones en los datos.

Información que debe consignar el libro auxiliar de cheques de caja: e) Fecha. f) Nombre de la cuenta. g) Correlativo del cheque asignado. h) Monto por el que se emite el cheque. i) Nombre del beneficiario. j) Firma del Cuentahabiente. k) Número de cédula de vecindad del cuentahabiente. l) Nombre o firma del empleado responsable de la emisión. m) Saldo.

Cheques de Caja en:	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldos:** Cheques de caja en quetzales 88  
 Cheques de caja en dólares 47

Observaciones: Se estableció que en ambos libros, existe una serie de tachones en los datos consignados.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-9</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 10:37 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

**Libro auxiliar de chequeras**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos.

Información que debe consignar el libro auxiliar de chequeras: d) Fecha de ingreso en agencia. e) Nombre del cuentahabiente. f) Número de cuenta. g) Cantidad de chequeras solicitadas por el cuentahabiente. h) Nombre de la persona que recibe la chequera. i) Número de cédula de vecindad de la persona que recibe. j) Firma de la persona que recibe. k) Fecha de entrega. l) Nombre o firma del empleado responsable de la entrega de chequeras. m) Saldo

Chequeras	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)
Cuenta en Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cuenta en Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldos:** Chequeras cuenta en quetzales 24  
 Chequeras cuenta en dólares 2

Observaciones: Se determinó que existe una chequera a nombre de Jorge Mario Castillo Rivera cuenta No. 021-00189-3 con fecha de ingreso en agencia 04/08/2008, a la fecha tiene cuatro meses y siete días de estar en custodia de la agencia, siendo política del banco realizar depuraciones de chequeras cada dos meses; existe una serie de tachones en los datos consignados.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-10</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:27 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de cheques de ventanilla**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos. d) Los cheques se asignan con base al correlativo asignado.

Información que debe consignar el libro auxiliar de cheques de ventanilla: e) Fecha. f) Número de cuenta del cliente. g) Nombre del cuentahabiente. h) Número de cuenta del cheque de ventanilla. i) Número de cheque asignado. j) Monto consignado en el cheque. k) Firma y número de cédula del cuentahabiente. l) Nombre o firma del empleado responsable de la emisión de cheques de ventanilla. m) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)
Cheques de Ventanilla en Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓

**Saldo:** 63 cheques

Observaciones: No se consigna la firma y número de cédula del cuentahabiente en los espacios correspondientes y existe una serie de tachones en los datos.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-11</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	OR.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:54 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de giros del exterior en dólares**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Se mantiene el correlativo que consignan los giros. d) Existen tachones o alteraciones en los datos.  
 Información que debe consignar el libro auxiliar de giros del exterior en dólares: e) Fecha. f) Nombre del cuentahabiente. g) Número de cédula de vecindad del cuentahabiente. h) Monto por el que se emite el giro. i) Nombre del beneficiario. j) Firma de cuentahabiente o comprador. k) Nombre o firma del empleado responsable de la emisión del giro. l) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)
Giros	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldo:** 28 giros

Observaciones: Se estableció que existe una serie de tachones en los datos consignados en el libro auxiliar.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-12</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 12:19 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de hojas orladas para inversiones a plazo fijo**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos. d) La asignación de hojas orladas se realiza en base a los correlativos asignados.

Información que debe consignar el libro auxiliar de hojas orladas: e) Fecha. f) Número de inversión. g) Número de certificado asignado (hoja orlada). h) Número de cuenta de donde provienen los fondos. i) Monto de la Inversión. j) Firma y número de cédula de vecindad del inversionista. k) Motivo por el que se emite el certificado. l) Nombre o firma del empleado responsable de la asignación de certificados. m) Saldo.

Para inversiones en:	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)	l)	m)
Quetzales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dólares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldos:** Hojas orladas para inversiones en quetzales 117  
 Hojas orladas para inversiones en dólares 93

Observaciones: Se estableció que en ambos libros, existe una serie de tachones en los datos consignados.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 12:43 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de notas de débito**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos. d) Las notas de débito se asignan en orden correlativo.

Información que debe consignar el libro auxiliar de notas de débito: e) Fecha. f) Número de cuenta a debitar. g) Nombre de la cuenta. h) Valor por el que se realiza el débito. i) Motivo por el que se efectúa el débito. j) Nombre o firma del empleado responsable de la emisión de notas de débito. k) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Notas de débito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldo:** 31 notas de débito

Observaciones: No obstante, que el libro auxiliar cumple con los aspectos evaluados, se estableció que en el mismo, no se reflejan de forma oportuna las operaciones realizadas (Ref. G-14 2/3).



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-14</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 13:01 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de notas de crédito**

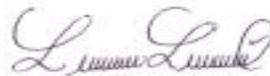
Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos. d) Las notas de crédito se asignan en orden correlativo.

Información que debe consignar el libro auxiliar de notas de crédito: e) Fecha. f) Número de cuenta a acreditar. g) Nombre de la cuenta. h) Valor por el que se realiza el crédito. i) Motivo por el que se efectúa el crédito. j) Nombre o firma del empleado responsable de la emisión de notas de crédito. k) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Notas de crédito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Saldo:** 66 notas de crédito

Observaciones: No obstante, que el libro auxiliar cumple con los aspectos evaluados, se estableció que en el mismo, no se reflejan de forma oportuna las operaciones realizadas (Ref. G-15 2/3).



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-15</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 13:19 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Libro auxiliar de registros de firma**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos. d) Se utilizan de manera adecuada los correlativos asignados a los registros de firma.

Información que debe consignar el libro auxiliar de registro de firmas: e) Fecha. f) Nombre de la cuenta. g) Número de registro de firma asignado. h) Firma del cuentahabiente. i) Número de cédula de vecindad del cuentahabiente. j) Nombre o firma del empleado responsable de la asignación de registros de firma. k) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)	k)
Registro de firma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓

**Saldo:** 120 registros de firma

Observaciones: Se estableció que la persona encargada de asignar los registros de firma, no consigna su nombre o firma en el espacio correspondiente. De manera adicional se determinó que el libro auxiliar no refleja las operaciones oportunamente (Ref. G-16).



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-16</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 11:29 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

**Libro auxiliar de tarjetas de débito**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos.  
 Información que debe consignar el libro auxiliar de tarjetas de débito: d) Fecha de ingreso en agencia. e) Nombre del cliente. g) Fecha en que se entrega al cliente. g) Firma del cliente. h) Número de cédula de vecindad. i) Nombre o firma del empleado responsable de la recepción y entrega de tarjetas de débito. j) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)
Tarjetas de Débito	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	✓

**Saldo:** 4 tarjetas de débito

Observaciones: Existe una serie de tachones en los datos consignados; la persona encargada de entregar las tarjetas de débito no consigna su nombre o firma en el espacio correspondiente.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Libros Auxiliares**

P.T.	<b>H-17</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 12:01 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

**Libro auxiliar de tarjetas de crédito**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en los datos.  
 Información que debe consignar el libro auxiliar de tarjetas de crédito: d) Fecha de ingreso en agencia. e) Nombre del cliente. g) Fecha en que se entrega al cliente. g) Firma del cliente. h) Número de cédula de vecindad. i) Nombre o firma del empleado responsable de la recepción y entrega de tarjetas de crédito. j) Saldo.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)	i)	j)
Tarjetas de Crédito	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	✓

**Saldo:** 2 tarjetas de crédito

Observaciones: La persona encargada de entregar las tarjetas de crédito no consigna su nombre o firma en el espacio indicado en el libro auxiliar.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Archivos**

P. T.	I	1/3
Por:		Fecha:
Elaborado:	O. R. S.	12/12/2008
Revisado:	E. O. H. F.	15/12/2008

Practicado en Agencia No. 21 Mi >  
 Fecha: 12 de diciembre de 2008 Hbr: 9:30 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pér

Aspectos a evaluar en la revisión de archivos: a) Se encuentran custodiados de forma adecuada. b) Están identificados adecuadamente. c) Contienen información exclusiva del mes, según lo establecen las políticas internas del banco. d) Los formularios deben consignar toda la información requerida. e) Fotocopia de integración de efectivo. f) Fotocopia de cédula de vecindad de la persona que realiza la transacción. g) Fotocopia del cheque o retiro. h) Fotocopia de la boleta de depósito. i) Voucher firmado por el cliente. j) Fotocopia de las facturas. k) Copia de póliza de liquidación de caja chica. l) Copia de la restitución del fondo de caja chica. m) Cliente firma los documentos e señal de haberlos recibido conforme. n) Se imprime la autorización de reversiones realizadas. ñ) Firma y sello de los empleados que intervienen en la transacción. o) Copia de otros documentos que amparen la transacción.

Archivos	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	ñ	o
Pago de cheques y retiros efectuados cuentas de ahorro por montos mayores Q. 5.000.00	✓	✓	✓	N/	N/	X	✓	N/	N/	N/	N/	N/	N/	N/A	X	X
Arqueos de efectivo realizados a recepto y bóveda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Liquidaciones de caja chica	✓	✓	N/	X	✓	✓	N/	N/A	✓	N/						
Cheques enviados a compensación	✓	✓	✓	N/	N/	N/	✓	N/	N/	N/	N/	N/	N/	N/A	✓	X
Formularios IVE-BA-03	✓	✓	✓	X	N/	✓	N/	X	N/	N/	N/	N/	N/	N/A	X	N/
Cheques de caja vendidos	✓	✓	✓	✓	N/	X	✓	N/	✓	N/	N/	N/	N/	N/A	✓	X
Cheques de ventanilla vendidos	✓	✓	✓	✓	N/	✓	✓	N/	N/	N/	N/	N/	✓	N/A	✓	X
Gros del exterior en dólares vendidos	✓	✓	✓	✓	N/	✓	X	N/	N/	N/	N/	N/	✓	N/A	✓	X
Notas de débito operadas	✓	✓	✓	X	N/	X	✓	N/	N/	N/	N/	N/	✓	N/A	X	X
Notas de crédito operadas	✓	✓	✓	X	N/	N/	✓	N/	N/	N/	N/	N/	✓	N/A	X	X
Reversión de transacciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Archivos**

P.T.	<b>I 2/3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Observaciones:

En la revisión del archivo de pago de cheques y retiros efectuados a cuentas de ahorro por montos mayores a Q.5,000.00, se estableció que la fotocopia del cheque o retiro pagado, muestra únicamente el anverso del documento, por lo que no se puede apreciar el endoso, la certificación de pago, el sello y firma del receptor que efectuó la operación. De forma adicional se estableció que la copia de cédula del cliente muestra únicamente las primeras dos páginas.

No existe archivo de arqueos de efectivo realizados a receptores pagadores.

El archivo de liquidaciones de caja chica no contiene fotocopias de las facturas que respaldan la ejecución del fondo.

Se estableció en el archivo de formularios IVE-BA-03, que en estos últimos no se consigna toda la información que el formulario requiere y no se adjunta fotocopia de la boleta de depósito.

En la verificación del archivo de cheques de caja se estableció que: en la venta del cheque No. 1042116 a nombre de José Ángel Muñoz Alegría por un monto de Q.12,000.00, no se adjuntó la fotocopia de cédula de vecindad del cliente y la copia de la boleta de retiro o cheque con que se efectuó la transacción, la firma consignada en la solicitud de cheque de caja no coincide con la firma registrada en el sistema por el cuentahabiente.

Se determinó que en el archivo de venta de cheques de ventanilla no existe fotocopia de un segundo documento de identificación del cliente como lo establecen las políticas del banco. Al verificar la boleta No. 1849 con la que se realizó la venta del cheque de ventanilla No. 19825734, se determinó que la firma consignada en la misma no coincide con la firma registrada por el cuentahabiente en el sistema, de forma adicional se determinó que en la boleta mencionada no se consigna el visto bueno de la jefa de agencia.

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Revisión de Archivos**

P.T.	<b>I 3/3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

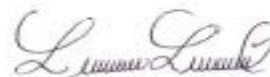
En la revisión del archivo de venta de giros del exterior en dólares, se estableció que no se adjunta la fotocopia del retiro de efectivo o cheque con que se realiza la compra del mismo.

En el archivo de notas de débito operadas se estableció que en las mismas no se consigna toda la información que el formato requiere, no se adjunta copia de los documentos que amparan la transacción.

Las notas de débito No. 3414101, 3414122 y 3414137 no consignan el visto bueno de la jefa de agencia. En el archivo faltan las siguientes notas de débito: 3414152 y 3414154, mismas que se encuentran físicamente, debido a que las mismas no se asignan con base a los correlativos asignados, se verificó en el sistema, estableciendo que las otras notas de débito faltantes aún aparecen hábiles.

Se estableció que en las notas de crédito no se consigna información suficiente que respalde la operación, se identificaron notas de crédito con la descripción por seguro de vida, únicamente.

Las notas de crédito No. 4975108, 4975114 y 4975123 no consignan sello del receptor pagador que efectuó la operación, no se adjuntan documentos de soporte que respalden la operación de notas de crédito.



---

Firma  
Auditor que Interviene

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación de Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.H.R	15/12/2008

**Procedimientos de Control a Evaluar**

No.	Procedimiento	Referencia
1	Cuestionario de Control Interno	<b>J - 1</b>
2	Apertura de agencia	<b>J - 2</b>
3	Apertura de bóveda	<b>J - 3</b>
4	Inspección área de cajas	<b>J - 4</b>
5	Revisión de libros auxiliares	<b>J - 5</b>
6	Revisión libro de actas	<b>J - 6</b>
7	Verificación de cuentas inactivas	<b>J - 7</b>
8	Custodia de claves que permiten el acceso al sistema operativo	<b>J - 8</b>

Observaciones: Ver cédulas analíticas.




---

Firma  
Auditor que Interviene

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 1 - 1 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.H.R	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 8:25 hrs.  
Personas que intervienen:  
Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
Empleado  
Responsable: Carolina del Rosario Vásquez Marroquín (Jefa de Agencia)

**Cuestionario de Control Interno**

No.	Interrogantes	Responda Si o No
	<b><u>Área de Efectivo</u></b>	
1	Existe control dual en el acceso al área de bóveda.	No
2	Conocen los receptores-pagadores el monto máximo de efectivo con el que pueden finalizar la jornada de trabajo.	Si
3	Se practican arquezos sorprendivos de efectivo en bóveda.	Si
4	Se practican arquezos sorprendivos de efectivo en cajillas de receptores-pagadores.	Si
5	Al finalizar la jornada de trabajo se resguardan todas las cajillas de receptores-pagadores en el área de bóveda.	Si
6	Se rotan a diario las cajillas entre los receptores-pagadores.	No
7	Se concilia a diario los saldos físicos de efectivo en agencia contra saldos enviados por el departamento de contabilidad.	Si
	<b><u>Área de Documentos Valorizados</u></b>	
1	Se registra oportunamente el ingreso y egreso de cheques de viajero y cheques rechazados por otros bancos en quetzales y dólares.	Si
2	Se realizan arquezos de documentos valorizados.	Si
3	Se supervisa a diario el trabajo de las asistentes de servicio al cliente.	Si
4	Se concilia a diario los saldos físicos de documentos valorizados en custodia de la agencia contra saldos enviados por el Departamento de Contabilidad.	No
5	Al finalizar la jornada de trabajo se verifica que los documentos valorizados se resguarden en bóveda.	Si

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 1 - 1 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

**Cuestionario de Control Interno**

No.	Interrogantes	Respuesta Si o No
	<b><u>Área de Formas en Blanco</u></b>	
1	Se custodian adecuadamente las existencias de formas en blanco.	Si
2	Al finalizar la jornada de trabajo se verifica que las formas en blanco se resguarden en bóveda.	Si
3	Se efectúan arqueos de formas en blanco.	Si
4	Los ingresos y egresos de formas en blanco se reflejan oportunamente.	Si
	<b><u>Otros Controles</u></b>	
1	Se revisan periódicamente los libros auxiliares.	Si
2	Se coteja los saldos físicos de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco, contra los datos consignados en los libros auxiliares.	Si
3	Se revisan periódicamente los archivos de formularios ME-BA-03.	Si
4	Existe un archivo de reversión de transacciones.	No
5	Existe un archivo de cheques y retiros efectuados por montos superiores a Q.5,000.00.	Si
6	El (la) jefe de agencia autoriza el pago de cheques y retiros por montos mayores a Q.5,000.00.	No

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 1 - 2 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 8:25 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez  
 Empleado  
 Responsable: Jenny Gudiel Vanegas Cardona (Cajero General)

**Cuestionario de Control Interno**

No.	Interrogantes	Responda Si o No
	<b><u>Área de Efectivo</u></b>	
1	Existe control dual en el acceso al área de bóveda.	No
2	Conocen los receptores-pagadores el monto máximo de efectivo con el que pueden finalizar la jornada de trabajo.	Si
3	Se practican arquezos sorpresivos de efectivo en bóveda.	No
4	Se practican arquezos sorpresivos de efectivo en cajillas de receptores-pagadores.	No
5	Al finalizar la jornada de trabajo se resguardan todas las cajillas de receptores-pagadores en el área de bóveda.	Si
6	Se rotan a diario las cajillas entre los receptores-pagadores.	No
7	Se concilia a diario los saldos físicos de efectivo en agencia contra saldos enviados por el departamento de contabilidad.	Si
	<b><u>Área de Documentos Valorizados</u></b>	
1	Se registra oportunamente el ingreso y egreso de cheques de viajero y cheques rechazados por otros bancos en quetzales y dólares.	Si
2	Se realizan arquezos de documentos valorizados.	No
3	Se supervisa a diario el trabajo de las asistentes de servicio al cliente.	Si
4	Se concilia a diario los saldos físicos de documentos valorizados en custodia de la agencia contra saldos enviados por el Departamento de Contabilidad.	No
5	Al finalizar la jornada de trabajo se verifica que los documentos valorizados se resguarden en bóveda.	Si

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J-1-2 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario de Control Interno**

No.	Interrogantes	Respuesta Si o No
	<b><u>Área de Formas en Blanco</u></b>	
1	Se custodian adecuadamente las existencias de formas en blanco.	Si
2	Al finalizar la jornada de trabajo se verifica que las formas en blanco se resguarden en bóveda.	Si
3	Se efectúan arqueos de formas en blanco.	No
4	Los ingresos y egresos de formas en blanco se reflejan oportunamente.	Si
	<b><u>Otros Controles</u></b>	
1	Se revisan periódicamente los libros auxiliares.	No
2	Se coteja los saldos físicos de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco, contra los datos consignados en los libros auxiliares.	No
3	Se revisan periódicamente los archivos de formularios IV-B-A-03.	Si
4	Existe un archivo de reversión de transacciones.	No
5	Existe un archivo de cheques y retiros efectuados por montos superiores a Q.5,000.00.	Si
6	El (la) jefe de agencia autoriza el pago de cheques y retiros por montos mayores a Q.5,000.00.	No

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 1 - 3 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 8:30 hrs.  
Personas que intervienen:  
Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
Empleado  
Responsable: Nancy Paola González Estrada (Encargada de Módulos)

**Cuestionario de Control Interno**

No.	Interrogantes	Responda Si o No
	<b><u>Área de Efectivo</u></b>	
1	Existe control dual en el acceso al área de bóveda.	Si
2	Conocen los receptores-pagadores el monto máximo de efectivo con el que pueden finalizar la jornada de trabajo.	Si
3	Se practican arquezos sorpresivos de efectivo en bóveda.	No
4	Se practican arquezos sorpresivos de efectivo en cajillas de receptores-pagadores.	No
5	Al finalizar la jornada de trabajo se resguardan todas las cajillas de receptores-pagadores en el área de bóveda.	Si
6	Se rotan a diario las cajillas entre los receptores-pagadores.	No
7	Se concilia a diario los saldos físicos de efectivo en agencia contra saldos enviados por el departamento de contabilidad.	No
	<b><u>Área de Documentos Valorizados</u></b>	
1	Se registra oportunamente el ingreso y egreso de cheques de viajero y cheques rechazados por otros bancos en quetzales y dólares.	Si
2	Se realizan arquezos de documentos valorizados.	Si
3	Se supervisa a diario el trabajo de las asistentes de servicio al cliente.	Si
4	Se concilia a diario los saldos físicos de documentos valorizados en custodia de la agencia contra saldos enviados por el Departamento de Contabilidad.	No
5	Al finalizar la jornada de trabajo se verifica que los documentos valorizados se resguarden en bóveda.	Si

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 1 - 3 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

**Cuestionario de Control Interno**

No.	Interrogantes	Respuesta Si o No
	<b><u>Área de Formas en Blanco</u></b>	
1	Se custodian adecuadamente las existencias de formas en blanco.	Si
2	Al finalizar la jornada de trabajo se verifica que las formas en blanco se resguarden en bóveda.	Si
3	Se efectúan arqueos de formas en blanco.	Si
4	Los ingresos y egresos de formas en blanco se reflejan oportunamente.	Si
	<b><u>Otros Controles</u></b>	
1	Se revisan periódicamente los libros auxiliares.	No
2	Se coteja los saldos físicos de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco, contra los datos consignados en los libros auxiliares.	No
3	Se revisan periódicamente los archivos de formularios ME-BA-03.	No
4	Existe un archivo de reversión de transacciones.	No
5	Existe un archivo de cheques y retiros efectuados por montos superiores a Q.5,000.00.	Si
6	El (la) jefe de agencia autoriza el pago de cheques y retiros por montos mayores a Q.5,000.00.	No

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Narrativa**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J-2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	OR.SP.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco

Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 7:45 hrs.

Personas que intervienen:

Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez y Evelyn Beatriz Hernández

La Agencia No. 21 Mixco, atiende al público en jornada única, con un horario de lunes a viernes de nueve a diecisiete horas y sábado de nueve a trece horas, el personal ingresa cuarenta y cinco minutos antes de iniciar la atención al público.

#### **Apertura de agencia**

Se presenta la primera persona con uniforme de la institución a las 7:58 horas, a partir de la hora mencionada siguen presentándose los colaboradores quienes se reúnen en la entrada de la agencia. La jefa de agencia se presenta a las 8:03 horas, los guardias de seguridad a las 8:09 horas; en la entrada de la agencia junto a todo el personal se encuentra una persona de sexo masculino sin uniforme que conversa con los mismos.

A las 8:16 horas, la jefa de agencia pregunta si ya están todos, tras confirmar acude a la puerta de entrada y junto con Betsy Marysol Quiñonez López, Asistente de Servicio al Cliente realizan la apertura, para el efecto la jefa de agencia tiene la llave de la cerradura superior y la señorita Quiñonez la llave de la cerradura inferior. Al ingresar a la agencia, la jefa de la misma desactiva la alarma general que se encuentra ubicada en la parte posterior de su oficina.

Observaciones: Al presentarse los auditores con la jefa de agencia, esta última no solicita información adicional alguna, no confirma la veracidad de la notificación entregada y no requiere que se le muestren documentos que identifiquen a los auditores asignados.

Se estableció que la persona que se encontraba sin uniforme en la entrada de la agencia, es el conserje de la misma, quien se presenta de particular y utiliza su uniforme hasta que está dentro de las instalaciones de la agencia.

Firma  
Auditor que Interviene

Firma  
Auditor que Interviene

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Narrativa**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J-3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco

Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 8.23 hrs.

Personas que intervienen:

Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

### **Apertura de bóveda**

Se solicita a la jefa de agencia que proceda a abrir la bóveda, indica que el encargado del área es el señor Jenry Gudiel Vanegas Cardona (cajero general), este último abre una de las gavetas del escritorio de la jefa de agencia y extrae de ella un juego de llaves.

El señor Cardona se dirige al área de bóveda, procede a desactivar la clave de seguridad y poner el temporizador, indica que tardará diez minutos en abrir. Al transcurrir el tiempo indicado, el señor Vanegas abre la puerta blindada de bóveda y toma el juego de llaves que extrajo de la gaveta del escritorio de la jefa de agencia, procede a quitar llave a una puerta de rejas que se encuentra en el interior de la bóveda.

Se solicita al señor Vanegas que proceda a abrir el buzón de seguridad; para realizar esta operación, el citado señor extrae de su bolsillo el mismo juego de llaves con que abrió la bóveda y procede a abrir el buzón de seguridad. Se estableció que no existe ningún valor en el buzón de seguridad.

Se indica al señor Vanegas que proceda a abrir el apartado donde custodia el efectivo, y se le solicita que proporcione la integración del saldo de efectivo en agencia, tanto en moneda nacional como extranjera y el libro de caja de ambas monedas.

Observaciones: No existe control dual en el acceso a bóveda.

Se estableció que el área de bóveda se encuentra ordenada y todos los apartados están con llave y las respectivas claves activadas.



\_\_\_\_\_  
Firma  
Auditor que Interviene

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Narrativa**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 4</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 8.19 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Inspección área de cajas**

Se indica al personal de la agencia, el trabajo que se realizará y se le solicita que permanezcan en el lobby, hasta que se les notifique que puede ingresar a su respectiva área de trabajo.

En la inspección al área de cajas, se estableció lo siguiente:

- 1) En la ventanilla No. 6 se encontró bajo la sumadora, una boleta por compra de dólares sin operar, misma que consigna los datos siguientes:

Fecha	No. de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Cantidad en Dólares	Diferencial Cambiario	Cantidad en Quetzales
10/11/2008	050-18715-4	Lilian Maribel Fajardo Chá	\$ 950.00	Q 6,251.00	Q 7,201.00

Tipo de cambio en compra de dólares: \$1.00 por Q7.58

- 2) En la ventanilla No. 4, al abrir la gaveta, se encontró una cajilla de receptor, identificada con el No. 4, la cajilla se encuentra con llave.
- 3) En la ventanilla No. 6, se encontró una boleta de depósito monetario operada con los siguientes datos:

Fecha de Operación	No. de Cuenta	Nombre de la Cuenta	No. de Boleta	Depósito en	Cantidad en Quetzales
10/11/2008	104-08731-4	Manuel de Jesús García Cua	011458579	Efectivo	Q 1,733.25

Observaciones: No existe control en la emisión de boletas por compra de dólares.

No se verifica, que los receptores pagadores guarden su cajilla de efectivo en los apartados de bóveda.

No se cuadra la documentación enviada a oficinas centrales.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Interviene

**BANCO LA MONEDA S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.		<b>J-5</b>
Elaborado:	EBH	Fecha: 11/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008  
 Personas que intervinieron: Hora: 9:30 hrs.  
 Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez y Evelyn Beatriz Hernández

**Revisión de libros auxiliares**

Nº	Nombre del Libro Auxiliar	Fecha de última revisión	Nombre de la Persona que Realiza la Revisión	Puesto
1	Caja Moneda Nacional	09/11/2008	Cardina Vásquez Marroujín	Jefe de Agencia 21 Mixco
2	Caja Moneda Extranjera	09/11/2008	Cardina Vásquez Marroujín	Jefe de Agencia 21 Mixco
3	Caja Chica	12/05/2008	José Ansel Avarado Soto	Director Región III
4	Cheques de Matero	12/05/2008	José Ansel Avarado Soto	Director Región III
5	Cheques Rechazados en Quetzales	12/05/2008	José Ansel Avarado Soto	Director Región III
6	Cheques Rechazados en Dólares	12/05/2008	José Ansel Avarado Soto	Director Región III
7	Cheques en Quetzales	12/05/2008	José Ansel Avarado Soto	Director Región III
8	Cheques en Dólares	12/05/2008	José Ansel Avarado Soto	Director Región III
9	Tarjetas de Débito	12/05/2008	José Ansel Avarado Soto	Director Región III
10	Tarjetas de Crédito	12/05/2008	José Ansel Avarado Soto	Director Región III
11	Libretas de Ahorro "Cuenta de Premios"	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
12	Libretas de Ahorro "Cuenta Mayor"	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
13	Libretas de Ahorro "Cuenta Infantil"	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
14	Cheques de Caja en Quetzales	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
15	Cheques de Caja en Dólares	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
16	Cheques de Ventanilla	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
17	Giros en Dólares	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
18	Hijas Orladas	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
19	Notas de Débito	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
20	Notas de Crédito	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro
21	Registros de Firma	12/05/2008	Ana María Moratava	Jefe de Agencia 103 Centro

Observaciones: Se estableció que no se realizan revisiones periódicas a los libros auxiliares por parte de la jefa de agencia.  
 La última revisión fue efectuada por el Director de la Región III vs equipo de trabajo el día 12 de mayo de 2008.

Firma  
 Auditor que interviene

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 6 1/5</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 12:30 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

**Revisión libro de actas**

Aspectos a evaluar en el libro auxiliar: a) Se encuentra custodiado de forma adecuada. b) Está autorizado por el Director Regional. c) Existen tachones o alteraciones en la información consignada.

Información que debe consignar el libro de actas: d) Número de acta. e) Nombre de las personas que intervienen. f) Puntos tratados. g) Fecha en que se realiza. h) Firma de las personas involucradas.

	a)	b)	c)	d)	e)	f)	g)	h)
Tarjetas de Crédito	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones: Al verificar el Acta No. AG021-017-01042008 "Control Dual en Ingreso a Agencia", se estableció que las personas encargadas de custodiar las llaves de ingreso son: Carolina del Rosario Vásquez Marroquín (jefa de agencia) y Betsy Marysol Quiñonez López (asistente de servicio al cliente), mismas que fueron identificadas al realizar la apertura el día de la revisión; sin embargo, el acta mencionada fue redactada el día 1 de abril de 2008 y no existen actas de control dual posteriores a la misma.

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 6 2/5</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	11/12/2008
Revisado:	EO.HR	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 12:30 hrs.  
Personas que intervienen:  
Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

Se verificó el Acta No. AG021-024-01082008 "Depuración de Chequeras", al cotejar contra el libro auxiliar se estableció que las chequeras que se describen en el acta coinciden con las chequeras que se dieron de baja en el libro auxiliar, el acta mencionada es la última que se redactó por concepto de depuración de chequeras, a la fecha han transcurrido cuatro meses desde la última depuración de chequeras realizada.

Se determinó que el Acta No. AG021-025-01082008 "Depuración de Tarjetas de Débito" es la última que se redactó por este concepto, al cotejar contra el libro auxiliar se estableció que los datos consignados en el acta coinciden con los datos de las bajas registradas.

No existen depuraciones de tarjetas de crédito.

Se estableció que el Acta No. AG021-026-01082008 "Depuración de Cheques Rechazados por Otros Bancos", es la última que se redactó por concepto de depuración de cheques rechazados, se cotejó contra el libro auxiliar y que la fecha de elaboración del acta coincida con la fecha en que se dieron de baja los cheques indicados.



\_\_\_\_\_  
Firma  
Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.**  
**Gerencia de Auditoría Int.**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos c**

P. T.	<b>J - 6 3/3</b>	
Elaborado:	Por	Fecha
Revisado:	E.B.H	11/12/20
	E.O.H	15/12/20

Practicado en Agencia No. 21 Mi xcc  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hor 12:30 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor Evelyn Beatriz Hernández

**Depuración de Chequeras**

Fecha Ingreso Agenc	Fecha Depurac	No. de Cuenta	Nombre del Cuentah	No. de Cheque Depurac	Empleado Responsable	
					Nombre	Códi
30/05/2	01/08/20	021-0341	Flor de María Gómez N	1	Mayra Leticia Cortave Ju	8431
02/06/2	01/08/20	001-0273	José Vinicio Guevara C	1	Mayra Leticia Cortave Ju	8431

**Total chequeras depuradas 2**

Observaciones: Se cotejaron los datos establecidos en el Acta No. AG021-24-01082008 de depuración de chequeras con los datos consignados en las bajas del libro auxiliar, en los que se estableció que no existe diferencia entre la señorita Mayra Leticia Cortave Lúarez código de empleado 8431-07a no labora para la Agencia 21 Mi desde el 15 de agosto de 2008 por haber sido ascendido al puesto de Encargada de Módulo de la Agencia 103Cen según Acta No. AG021-27-04082008 "Bajas de Personal".



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Interv

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría In**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos**

P. T.	<b>J - 6 4/</b>	
	Por	Fecha
Elaborado:	E.B.	11/12/2
Revisado:	E.O.H	15/12/2

Practicado en Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hor 12:30 hrs  
 Personas que intervienen:  
 Auditor Evelyn Beatriz Hernández

**Depuración de tarjetas**

Fecha Ingreso Agenc	Fecha Depura	No. de Cuent	Nombre del Cuenta	Cantidad Tarjet Depura	Empleado Responsable	
					Nombre	Código
27/05/2	01/08/2	034-009	Jorge Armando Gonz	1	Mayra Leticia Cortave	8431
28/05/2	01/08/2	104-039	Rubén Antonio Carre	1	Mayra Leticia Cortave	8431

**Total de tarjetas de débito depi 2**

Observación: Se corrijen los datos establecidos en el Acta No. AG021-25-01082008 por error de transcripción de los datos consignados en las bajas del libro auxiliar, en los que se estableció que no existían tarjetas de débito de este tipo.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Inter

**BANCO LA MONEDA**  
**Gerencia de Auditoría**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimiento**

P.T.	<b>J - 6</b>	<b>5</b>
Por:		Fecha
Elaborado:	E.B.H	11/12/
Revisado:	E.O.H	15/12/

Practicado Agencia No. 21 Mi  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Ho 12:30 hr  
 Personas que intervienen:  
 Audito Evelyn Beatriz Hernández

**Depuración de cheques en quetzales rechazados por otros bancos**

Fecha Ingres Agen	Fecha Depur	No. d Cuen	Nombre del Cuen	Chequ Banc	Mont Consig	Empleado Respon	
						Nombre	Cód
29/05/	01/08/	034-009	Jorge Armando Go	Indust	Q 275	Mayra Leticia Cor	843

Total de cheques rechazados 1 Monto 275

Observaciones: se tejar los datos establecidos en el Act No. AG 021-26-01082008, contra los datos consignados en las bajas del libro auxiliar, en los que se establec



Firma  
 Auditor que Int

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 7</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	11/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
 Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 15:00 hrs.  
 Personas que intervienen:  
 Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández  
 Empleado  
 Responsable: Carolina del Rosario Vásquez Marroquín

**Verificación de cuentas inactivas**

Número de Cuenta	Nombre de la Cuenta	Tipo de Cuenta	Saldo de Cuenta	Fecha del Último Movimiento
021-00141-2	Clara Luz Pineda Mayén	Monetaria	Q 13.50	19/01/2007
021-1-0896-0	Virginia Pamela Díaz Morales	Ahorro	Q 11,525.32	10/02/2007
021-3-0785-1	Juana Patricia Calel Pirir	Ahorro	Q 47,201.21	19/09/2007
021-08745-4	María del Carmen Pinto Solís	Monetaria	Q 378.40	13/02/2008
021-1-1010-2	Ricardo Antonio Hernández	Ahorro	Q 598.02	18/02/2008
021-1-1949-3	Paulina Chaicoj Tecún	Ahorro	Q 301,208.00	28/02/2008
021-3-8524-1	Ángela Paola Xinico Guzmán	Ahorro	Q 71,379.25	07/05/2008
021-3-7524-2	José Luis Sandoval Chávez	Ahorro	Q 1,258.95	09/05/2008
021-1-0726-3	Estuardo José Estrada Molina	Ahorro	Q 3,720.18	30/05/2008
021-1-9537-4	Ana Lucrecia Chacón Chávez	Ahorro	Q 196.34	14/07/2008
021-3-6589-1	Alba Jeannette Pirir	Ahorro	Q 5,221.00	17/07/2008
021-08754-0	Mariela Sucel Solís Pinzón	Monetaria	Q 98.72	28/07/2008
<b>Total en quetzales</b>			<b>Q 442,798.89</b>	

**Total cuentas inactivas:** Monetarias: 3 Ahorro: 9

Observaciones: Al solicitar el reporte de cuentas inactivas, la jefa de agencia acudió a su oficina y en su computadora abrió un archivo del escritorio identificado como "Cuentas Inactivas Noviembre 2008".

Se estableció que la computadora de la jefa de agencia no requiere clave de acceso.



Firma  
Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Narrativa**  
**Evaluación Procedimientos de Control**

P.T.	<b>J - 8</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	OR.S.P.	11/12/2008
Revisado:	EO.HR.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco  
Fecha: 11 de diciembre de 2008 Hora: 8.23 hrs.  
Personas que intervienen:  
Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Custodia de claves que permiten el acceso al sistema operativo**

Se observó que el señor Jenry Gudiel Vanegas Cardona (cajero general), durante todo el día no desconecta su clave del sistema operativo, se le consulta el motivo e indica que mantiene su usuario conectado para que los receptores puedan verificar firmas que aún no están cargadas en el sistema de cajas, de manera adicional informa que los receptores necesitan monitorear el saldo de las cuentas para poder vender tarjetas de crédito. Se estableció que el usuario de cajero general permite realizar una serie de consultas, tales como: datos personales de los cuentahabientes, saldos de cuenta, consulta de estado de cheques, saldos de tarjetas de crédito, estado de una cuenta, saldos de efectivo en bóveda, saldos en cajillas de receptores, entre otras.

Se estableció que lo receptores pagadores y asistentes de servicio al cliente no cambian la clave que permite el ingreso al sistema operativo de cajas y servicio al cliente. Todos mantienen la clave matriz que consiste en colocar en el campo de usuario y password, el número de receptor o asistente.



\_\_\_\_\_  
Firma  
Auditor que Interviene

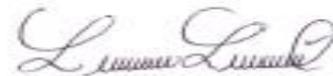
**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Cédula Analítica**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Operaciones a evaluar**

No.	Procedimiento	Referencia
1	Pago de cheques y retiros de ahorro superiores a Q. 5,000.00	<b>K - 1</b>
2	Activación de cuentas	<b>K - 2</b>
3	Cambio de libretas de ahorro	<b>K - 3</b>
4	Pago de remesa Western Union	<b>K - 4</b>
5	Cierre de jornada en área de cajas	<b>K - 5</b>
6	Transacciones fuera de línea	<b>K - 6</b>
7	Egresos varios	<b>K - 6</b>
8	Cuadre de papelería	<b>K - 7</b>
9	Resumen de riesgos en operaciones críticas	<b>K - 8</b>

Observaciones: Ver cédulas analíticas.




---

Firma  
Auditor que Interviene

**BANCOLAMONEDA SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K-1 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	ORSP	12/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Practicado en Agencia No. 21 Mxco

Fecha 12 de diciembre de 2008 Hora 11:00 hrs.

Personas que intervienen

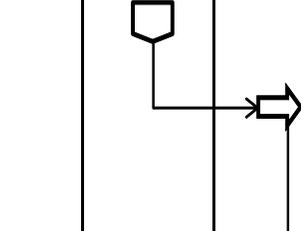
Auditor(es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Pago de cheques y retiros de ahorro superiores a Q5,000.00**

Paso No.	Responsable	Descripción	Operación	Inspección	Traslado	Almacenamiento
1	Ciente	Se presenta a la ventanilla e indica la transacción que realizará	○			
2	Receptor	Solicita El cheque o libreta de ahorro y boleta de retiro, y documento de identificación del cliente.	○			
3	Receptor	Verifica los datos consignados en el documento.		→		
4	Receptor	Traslada al cajero general el cheque o libreta de ahorro y boleta de retiro, así como el documento de identificación del cliente.			→	
5	Cajero General	Verifica el documento de identificación del cliente.			←	
6	Cajero General	Verifica la disponibilidad de fondos en la cuenta.				
7	Cajero General	Coteja la firma consignada en el documento contra la firma registrada en el sistema.				

**BANCOLAMONEDA SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K-1 22</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EBH	12/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Paso No.	Responsable	Descripción	Operación	Inspección	Traslado	Almacenamiento
						
8	Cajero General	Traslada al receptor el cheque o libreta de ahorro y boleta de retiro, así como el documento de identificación del cliente.				
9	Receptor	Escanea la parte frontal del cheque o boleta de retiro y las primeras dos páginas de la cédula de vecindad del cliente.				
10	Receptor	Devuelve al cliente el documento de identificación.				
11	Receptor	Ingresa al sistema los datos requeridos.				
12	Receptor	Egresa el dinero de caja.				
13	Receptor	Cuenta dos veces el efectivo.				
14	Receptor	Entrega el dinero al cliente.				
15	Cliente	Recibe el efectivo y se retira.				
16	Receptor	Coloca el documento en la papetera.				

Observaciones: Se estableció que el cajero general valida contra el sistema los datos consignados en los cheques y boletas de retiro; sin embargo, no plasma en el documento su firma como señal de autorización.

El cheque o boleta de retiro se escanea previo a ser operada en el sistema.

Los cheques o boletas de retiro escaneadas muestran únicamente el anverso del documento.

Se observó que los receptores al momento de retirarse de su ventanilla para solicitar autorizaciones del cajero general, no desconectan su usuario del sistema.

**Riesgo operativo: Alto**

**BANCO LAMONEDA SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K-2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	QRSP	12/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Practicado en Agencia No. 21 Mxco

Fecha: 12 de diciembre de 2008 Hora: 12:00 hrs.

Personas que intervienen:

Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Activación de cuentas**

Paso No.	Responsable	Descripción	Operación	Inspección	Traslado	Almacenamiento
1	Ciente	Se presenta al escritorio de una asistente de servicio al cliente e indica la transacción que realizará.	○			
2	Asistente de Servicio al Cliente	Solicita: El número de cuenta y un documento de identificación al cliente.	○			
3	Asistente de Servicio al Cliente	Verifica el estado de la cuenta y coteja los datos consignados en el sistema contra el documento de identificación proporcionado por el cliente.		→ [ ]		
4	Asistente de Servicio al Cliente	Completa el formulario de solicitud de activación de cuentas y lo envía por correo electrónico a "Inactivaciones".	○			
5	Asistente de Servicio al Cliente	Entrega al cliente el documento de identificación.			→ [ ]	
6	Asistente de Servicio al Cliente	Indica al cliente que en diez minutos la cuenta estará activa.	○			

Observaciones: Se determinó que no se solicita al cliente que firme el formulario de solicitud de activación de cuenta.

El departamento de activaciones no solicita que se le adjunte al correo la copia de cedula del cliente.

No se solicita autorización a la encargada de módulos para activación de cuentas.

La asistente de servicio al cliente no cuenta con documentos de soporte que garanticen la transacción realizada.

**Riesgo operativo: Alto**

**BANCOLAMONEDA SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K-3 12</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborador:	QRSP	12/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Practicado en Agencia No. 21 Mxco

Fecha: 12 de diciembre de 2008 Hora: 11:30 hrs.

Personas que intervienen:

Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Cambio de libretas de ahorro**

Paso No.	Responsable	Descripción	Operación	Inspección	Traslado	Almacenamiento
1	Ciente	Se presenta al escritorio de una asistente de servicio al cliente e indica la transacción que realizará.	○			
2	Asistente de Servicio al Cliente	Solicita Libreta de ahorro o solicitud de reposición de libreta por extravío y documento de identificación del cliente.	○			
3	Asistente de Servicio al Cliente	Verifica el documento de identificación proporcionado por el cliente, asegurándose que corresponda al cuentahabiente titular.		→ □		
4	Asistente de Servicio al Cliente	Verifica que la libreta este llena o deteriorada según sea el caso, en su defecto que la solicitud de reposición de libreta por extravío contenga los datos requeridos.		↓ □		
5	Asistente de Servicio al Cliente	Extrae una libreta nueva de una carpeta de fuelle.	○			
			↓ □			

**BANCOLAMONEDA SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K-3 22</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborador:	EBH	12/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Paso No.	Responsable	Descripción	Operación	Inspección	Traslado	Almacenamiento
6	Asistente de Servicio al Cliente	Ingresar al sistema: Número de cuenta, seleccionar el tipo de libreta a asignar, ingresar el número de la libreta nueva e imprimir en la parte frontal de la misma.				
7	Asistente de Servicio al Cliente	Registrar en el libro auxiliar el egreso de la libreta.				
8	Ciente	Firmar el libro auxiliar en señal de conformidad.				
9	Asistente de Servicio al Cliente	Entregar al cliente la libreta y el documento de identificación.				

Observaciones: Se estableció que no existe segregación de funciones para la reposición de libretas de ahorro. Al verificar las solicitudes de reposición de libretas de ahorro por extravío, se determinó que las mismas no consignar el visto bueno de la encargada de módulos.

El sistema no requiere información estricta de la cuenta como saldo en libreta, número de libreta anterior, número de cédula del cuentahabiente.

**Riesgo operativo: Alto**

**BANCOLAMONEDA SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K-4 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborador:	QRSP	12/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Practicado en Agencia No. 21 Mxo

Fecha: 12 de diciembre de 2008 Hora: 11:30 hrs.

Personas que intervienen:

Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Pago de remesa Western Union**

Paso No.	Responsable	Descripción	Operación	Inspección	Traslado	Almacenamiento
1	Ciente	Se presenta al escritorio de una asistente de servicio al cliente e indica la transacción que realizará.	○			
2	Asistente de Servicio al Cliente	Solicita documento de identificación al cliente.	○			
3	Asistente de Servicio al Cliente	Consulta al cliente: Número de remesa, monto de efectivo que le envían, nombre de la persona y el país de donde le envían el efectivo.	○			
4	Asistente de Servicio al Cliente	Ingresa al sistema los datos proporcionados por el cliente.	○			
5	Asistente de Servicio al Cliente	Valida la información contra el documento de identificación del cliente.			▭	
6	Asistente de Servicio al Cliente	Imprime boleta de pago de remesa Western Union.	○			
			◻			

**BANCO LAMONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K-4 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EBH	12/12/2008
Revisado:	EOHR	15/12/2008

Paso No.	Responsable	Descripción	Operación	Inspección	Traslado	Almacenamiento
						
7	Asistente de Servicio al Cliente	Solicita al cliente que firme la boleta de pago de remesa.				
8	Asistente de Servicio al Cliente	Entrega la boleta al cliente e indica que puede pasar al área de cajas a cobrar.				
9	Ciente	Se presenta a la ventanilla e indica la transacción que realizará.				
10	Receptor	Receptor solicita la boleta de pago de remesa.				
11	Receptor	Ingresa a la transacción "Egresos Varios Western Union", la cual solicita el número de remesa y el monto a pagar.				
12	Receptor	Certifica la boleta de pago de remesa.				
13	Receptor	Egresa el efectivo de caja.				
14	Receptor	Cuenta dos veces el efectivo.				
15	Receptor	Entrega el dinero al cliente.				
16	Ciente	Recibe el efectivo y se retira.				
17	Receptor	Coloca el documento en la papelera				

Observaciones: Se estableció que el receptor pagador no solicita documento de identificación del cliente.

El sistema de cajas no solicita datos personales del cliente.

Se verificó que al finalizar la jornada de trabajo, una asistente de servicio al cliente realiza un planilla en la que describe las remesas Western Union canceladas en el día, misma que traslada al departamento de Remesas Familiares, estos últimos realizan un cuadro con la empresa remesadora y al día siguiente envían reporte de diferencias.

**Riesgo operativo: Alto**

**BANCOLAMONEDA SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

PT.	<b>K-5 12</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborador:	ORSP:	12/12/2008
Revisor:	EOHR:	15/12/2008

Practicado en Agencia No. 21 Mico

Fecha 12 de diciembre de 2008 Hora 1200hs.

Personas que intervienen

Auditor(es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Cierre de jornada en área de cajas**

Paso No.	Responsable	Descripción	Operación	Inspección	Traslado	Almacenamiento
1	Receptor Pagador	Realiza entregas de efectivo en el sistema y las traslada al cajero general.	○			
2	Receptor Pagador	Solicita al cajero general el reporte de transacciones realizadas en su usuario y saldo de efectivo.	○			
3	Cajero General	Genera un reporte por cajero e imprime los mismos.	○			
4	Cajero General	Entrega el reporte que corresponde a cada receptor.			⇒	
5	Receptor Pagador	Procede a determinar el saldo de efectivo en caja.	○			
6	Receptor Pagador	Coteja contra el reporte generado el saldo de efectivo establecido.		⇒		
7	Receptor Pagador	Elabora una integración del saldo de efectivo en caja en el formato establecido.	○			
8	Receptor Pagador	Cierra el sistema ingresando al mismo el saldo de efectivo en caja.	○			
9	Receptor Pagador	Traslada la cajilla al área de bóveda.			⇒	

**BANCOLAMONEDA SA**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

<b>P.T.</b>	<b>K-5 22</b>	
	<b>Por:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Elaborado:</b>	EBH	11/12/2008
<b>Revisado:</b>	EOHR	15/12/2008

Observaciones: El cajero general no solicita a los receptores una integración del saldo de efectivo en caja, previo a generar el reporte de transacciones y saldo de efectivo.

Se estableció que los receptores realizan el conteo del efectivo en caja y cotejan este último contra el saldo de efectivo generado por el cajero general, si cuadran ya no verifican que la papelería que respalda las transacciones esté completa.

Los receptores colocan los documentos operados durante el día sobre un archivo que se encuentra en la parte posterior del área de cajas, sin orden alguno.

**Riesgo operativo: Alto**

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K - 6</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco

Fecha: 12 de diciembre de 2008 Hora: 12:15 hrs.

Personas que intervienen:

Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

### **Transacciones fuera de línea**

Durante la evaluación se consultó al señor Rodrigo Antonio Rivera Gómez, receptor pagador, código de empleado 6651-2, sobre el uso de la opción "off line" a que tienen acceso los receptores pagadores, el señor Rivera indica que cuando no hay sistema, utilizan esta opción para certificar la recepción de depósitos, pagos a terceros, egresos varios y cheques, esté último cuando se notifique aplicar el plan de contingencia por parte de la Gerencia de Agencias; sin embargo, se estableció que la opción indicada no requiere clave alguna del inmediato superior para ser utilizada. Se consultó a la señorita María José Dueñas Juárez sobre el mismo tema, quien confirmó lo indicado por el Sr. Rivera.

Riesgo operativo: Alto

### **Egresos varios**

Se observó que el señor Douglas Noé Alfaro Martínez, receptor pagador, código de empleado 5054-3, procedió a utilizar la transacción "Egresos Varios Western Union" para realizar el pago de una remesa familiar de la Casa Remesadora Western Union, el ingreso a esta transacción no requiere clave del inmediato superior para ser utilizada. El receptor procedió a ingresar el número de remesa y el monto de la misma; sin embargo, se estableció que por ser una transacción de egresos varios el sistema no realiza cruces de información por lo que el receptor no ingresa todo el número consignado en la boleta de remesa, a la vez el sistema permite que se ingrese cualquier cantidad en quetzales.

Riesgo operativo: Alto

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**

P.T.	<b>K - 7</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco

Fecha: 12 de diciembre de 2008 Hora: 12:15 hrs.

Personas que intervienen:

Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

### **Cuadre de papelería.**

Se observó que los receptores cuadran la papelería bajo su custodia contra un reporte de transacciones por receptor que imprime el cajero general, al finalizar, cada receptor coloca su papelería sobre un archivo que se encuentra en la parte posterior de cajas, cuando todos han terminado, una asistente de servicio al cliente une la papelería sin realizar tipo alguno de inspección. La papelería es consolidada según el departamento a dónde se va a transferir, le colocan hules y una bolsa plástica la cual engrapan e ingresan a las bolsas de lona según lo establecen las políticas internas del banco.

Riesgo operativo: Moderado

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación de Operaciones Críticas**  
**Resumen de Riesgo Operativo**

P.T.	<b>K - 8</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco

Fecha: 12 de diciembre de 2008 Hora: 12:30 hrs.

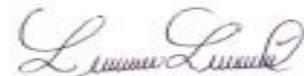
Personas que intervienen:

Auditor (es): Oswaldo René Sánchez Pérez

**Nivel de Riesgo en Operaciones Críticas**

No.	Procedimiento	Nivel de Riesgo
1	Pago de cheques y retiros de ahorro superiores a Q. 5,000.00	Alto
2	Activación de cuentas	Alto
3	Cambio de libretas de ahorro	Alto
4	Pago de remesa Western Union	Alto
5	Cierre de jornada en área de cajas	Alto
6	Transacciones fuera de línea	Alto
7	Egresos varios	Alto
8	Cuadre de papelería	Moderado

Observaciones: En la evaluación de operaciones críticas, se realizaron diagramas de flujo que permiten identificar con claridad deficiencias en los procesos de las operaciones indicadas, derivado de las deficiencias detectadas se evaluó el nivel de riesgo a que se encuentran expuestas. Al realizar el resumen de Riesgo Operativo se pudo constatar que la Agencia 021 Mixco se encuentra expuesta a un Nivel Alto de Riesgo Operativo.



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Auditor que Interviene

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Medidas de Seguridad**

P.T.	<b>L 1/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

Practicado en: Agencia No. 21 Mixco

Fecha: 12 de diciembre de 2008 Hora: 09:00 hrs.

Personas que intervienen:

Auditor (es): Evelyn Beatriz Hernández

### **Agentes de Seguridad**

La agencia cuenta con dos guardias de seguridad, uno en la puerta de entrada y otro en la garita, cada uno de ellos porta uniforme de la empresa "Seguridad y Protección S.A." y licencia para portación de armas de fuego, cuentan con dos escopetas calibre 12, un revolver calibre 38 y dos bastones de madera.

Se considera que la cantidad de agentes asignados es suficiente para el movimiento que se tiene en la agencia.

### **Prueba de Alarma**

Se estableció que todas las cajas y módulos de servicio al cliente cuentan con botón de pánico; sin embargo, al realizar la prueba se determinó que los botones ubicados en las ventanillas de los receptores pagadores números 1, 2 y 6 no funcionan.

Al presionar el botón de pánico de la ventanilla No. 5 se activó el sistema de alarma y en dos minutos se obtuvo respuesta del centro de seguridad interna para verificar el motivo de la activación de alarma.

### **Puerta Exclusa**

Se estableció que en la puerta exclusiva esta activa únicamente la primera entrada y la segunda se encuentra liberada, la jefa de agencia indica que ya notificó el caso a seguridad interna y que no han dado seguimiento; sin embargo, no cuenta con soporte alguno de lo indicado.

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Medidas de Seguridad**

P.T.	<b>L 2/2</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

### **Cámaras de Video**

La agencia cuenta con doce cámaras de video ubicadas de la siguiente manera: cuatro en el área de receptores, dos en servicio al cliente, tres en el lobby, dos en el área de cuadro y una en el comedor. Se estableció que no existen cámaras en el interior de bóveda. Al verificar con el departamento de seguridad interna se estableció que las cámaras cuentan con una resolución que permite registrar todos los movimientos en la agencia.

### **Sensores de Movimiento**

En la agencia existen 14 sensores de movimiento ubicados de la siguiente manera: siete en el lobby, tres en el área de cajas, dos en servicio al cliente, uno en el área de cuadro y uno en el comedor.

Se estableció que los sensores funcionan de forma adecuada, en la apertura de agencia se solicitó a la jefa que armara la alarma y al detectar los sensores el movimiento del personal inmediatamente activaron la misma, obteniendo respuesta del departamento de seguridad interna en tres minutos.

### **Alarma Contra Incendios**

En la agencia existen tres detectores de humo ubicados de la manera siguiente: uno en el lobby, uno en el área de cajas y uno en el comedor.

### **Extinguidores de fuego**

Se determinó que en la agencia no se cuenta con extinguidores de fuego.



\_\_\_\_\_  
Firma  
Auditor que Intervino

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 1/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Carolina del Rosario Vásquez Marroquín Punteo: 60/100  
Puesto: Jefa de Agencia Código de Empleado: 3399-7  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. (V)

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. (V)

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. (F)

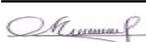
- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. (V)

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. (V)

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 2/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Jenrry Gudiel Vargas Cardona Punteo: 60/100  
Puesto: Cajero General Código de Empleado: 9987-1  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. ( V )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. ( V )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. ( V )

- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. ( V )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. ( F )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 3/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Nancy Paola González Estrada Punteo: 60/100  
Puesto: Encargada de Módulos Código de Empleado: 7793-0  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.                      ( V )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos.                      ( V )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años.                      ( F )

- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03.                      ( F )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial.                      ( V )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 4/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Silvia Carolina Guerra Mayen Punteo: 60/100  
Puesto: Asistente de Servicio al Cliente Código de Empleado: 10147-5  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.                      ( V )

2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos.                      ( V )

3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años.                      ( V )

4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03.                      ( V )

5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial.                      ( V )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 5/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	O.R.S.P.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Betsy Marysol Quiñonez López Punteo: 80/100  
Puesto: Asistente de Servicio al Cliente Código de Empleado: 9731-2  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. ( F )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. ( V )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. ( F )

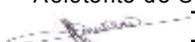
- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. ( V )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. ( F )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 6/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Matilde Georgina Ruiz Villatoro Punteo: 50/100  
Puesto: Asistente de Servicio al Cliente Código de Empleado: 10112-0  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. ( V )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. ( F )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. ( V )

- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. ( F )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. ( V )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoria Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 7/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Reyna Celeste Cotsaj Medrano Punteo: 80/100  
Puesto: Asistente de Servicio al Cliente Código de Empleado: 9738-4  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. ( F )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. ( F )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. ( V )

- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. ( V )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. ( F )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 8/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: María Elizabeth Morales Alquiay Punteo: 70/100  
Puesto: Receptor - Pagador Código de Empleado: 10021-3  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. (V)

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. (V)

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. (V)

- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. (F)

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. (F)

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoria Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 9/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Douglas Noé Alfaro Martínez Punteo: 90/100  
Puesto: Receptor - Pagador Código de Empleado: 5054-3  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. ( V )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. ( V )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. ( V )

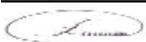
- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. ( F )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. ( F )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoria Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 10/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Rodrigo Antonio Rivera Gómez Punteo: 70/100  
Puesto: Receptor - Pagador Código de Empleado: 6651-2  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.                      ( F )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos.                      ( V )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años.                      ( F )

- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03.                      ( F )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial.                      ( F )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 11/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Mónica Guisela Reyes Morales Punteo: 80/100  
Puesto: Receptor - Pagador Código de Empleado: 10024-0  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. ( F )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. ( F )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. ( F )

- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. ( F )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. ( F )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 12/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: Ana Ivonne Argueta Díaz Punteo: 40/100  
Puesto: Receptor - Pagador Código de Empleado: 10121-4  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. ( V )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. ( V )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. ( V )

- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. ( V )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. ( V )

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**  
**Evaluación Sobre el Conocimiento de la**  
**Ley contra el Lavado de Dinero u Otros**  
**Activos**

P.T.	<b>M 13/13</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Cuestionario sobre conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo**

Nombre: María José Dueñas Juárez Punteo: 90/100  
Puesto: Receptor - Pagador Código de Empleado: 9732-1  
Firma:  Fecha: 12/12/2008

**I Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de interrogantes, cada una de ellas con tres posibles respuestas, subraye la que considere correcta.

- 1) Son transacciones cuya cuantía, frecuencia, monto o características no guardan relación con el perfil del cliente.

Transacción                      Transacción Sospechosa                      Transacción inusual                     

- 2) Es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, y su Reglamento.

Banco de Guatemala                      Intendencia de Verificación Especial                      Los Bancos                     

- 3) El Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, es aprobado por:

El Presidente de la República                      El Congreso de la República                      Superintendencia de Bancos                     

- 4) Es el enlace entre la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, y la persona obligada según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos

Gerente General                      Jefe de Agencia                      Oficial de Cumplimiento                     

- 5) El formulario IVE-BA-03 se utiliza cuando se realizan depósitos superiores a:

\$ 10,000.00                      Q 10,000.00                      \$ 5,000.00                     

**II Serie**, ponderación 50 puntos.

**Instrucciones:** A continuación se le presenta una serie de enunciados, dentro del paréntesis deberá colocar una "V" si considera que el enunciado es verdadero y una "F" si considera que es falso.

- 1) El Decreto 86-2006 corresponde a la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. ( V )

- 2) La persona que invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razones de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito; comete el delito de lavado de dinero u otros activos. ( V )

- 3) Las personas individuales que sean responsables de lavado de dinero u otros activos serán sancionados con prisión de seis a veinte años. ( V )

- 4) Los clientes que realicen varios depósitos a una misma cuenta y que en conjunto superen los diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en el mismo día, no están obligados a llenar el formulario IVE-BA-03. ( F )

- 5) El monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, será percibida por la Superintendencia de Bancos, que destinará el cien por ciento de los recursos a la recreación del personal de la Intendencia de Verificación Especial. ( F )

P.T.	<b>N 1/3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	E.B.H.	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R.	15/12/2008

**Acta No. AG021-069-12122008**

En la ciudad de Guatemala, siendo las catorce horas con quince minutos del día viernes doce de diciembre del año dos mil ocho, reunidos en el local que ocupa la Agencia No. 21 Mixco del Banco la Moneda S.A., las personas siguientes: Carolina del Rosario Vásquez Marroquín (Jefa de Agencia), Jenry Gudiel Vanegas Cardona (Cajero General), Nancy Paola González Estrada (Encargada de Módulos), Oswaldo René Sánchez Pérez (Auditor Senior) y Evelyn Beatriz Hernández (Auditor Junior), para dejar constancia de lo siguiente:-----

**PRIMERO:** Conforme nombramiento de la Gerencia de Auditoría Interna No. GAI-103-2008/EC, de fecha nueve de diciembre del año dos mil ocho, emitido por el Licenciado José Manuel Rosales, Gerente de Auditoría Interna de la institución, se efectuó una evaluación a la estructura de control interno de la Agencia No. 21 Mixco, misma que comprendió las siguientes operaciones: Arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera, arqueo de documentos valorizados y formas en blanco; revisión de libros auxiliares, revisión de archivos, evaluación de procedimientos de control, evaluación de operaciones críticas, evaluación de medidas de seguridad y evaluación sobre el conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.-----

**SEGUNDO:** Se procedió a realizar un arqueo de efectivo en moneda nacional, el cual ascendió a la cantidad de Quinientos Mil Doscientos Cincuenta y Cuatro Quetzales con Treinta y Seis Centavos (Q.500,254.36), al cotejar el saldo establecido contra el saldo según sistema se establecieron las diferencias siguientes: Faltante de doscientos veinte quetzales (Q.220.00) en bóveda, sobrante de dos centavos (Q.0.02) en caja no. 1, faltante de ochocientos quetzales (Q.800.00) en caja no. 3, faltante de ciento cincuenta quetzales (Q.150.00) en caja no. 4, sobrante de ciento veinte quetzales (Q.120.00) en caja no. 5 y faltante de cincuenta quetzales (Q.50.00) en caja no. 6. Las diferencias establecidas fueron declaradas a los responsables y contabilizadas en el mismo día.-----

**TERCERO:** Se realizó un arqueo de efectivo en moneda extranjera, el cual ascendió a la cantidad de dieciséis mil doscientos ocho dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (\$.16,208.00), mismo que al ser cotejado contra el saldo según sistema no reflejó diferencia alguna.-----

**CUARTO:** Se efectuó un arqueo del fondo de caja chica, el cual ascendió a la cantidad de Mil Quetzales (Q.1,000.00) integrados de la manera siguiente: Efectivo, setecientos cincuenta y cinco quetzales con cincuenta centavos (Q.755.50) y facturas, doscientos cuarenta y cuatro quetzales con cincuenta centavos (Q.244.50), el saldo establecido al ser cotejado contra el saldo según contabilidad no refleja diferencia; sin embargo, al cotejar dicho saldo contra el saldo consignado en el libro auxiliar refleja una diferencia de veintitrés quetzales (Q.23.00), la diferencia establecida fue registrada en el mismo día.-----

**QUINTO:** Se efectuó un arqueo y verificación de documentos valorizados estableciendo los saldos siguientes: Cheques rechazados en quetzales, Ocho Mil Cincuenta y Dos Quetzales con Cincuenta y Seis Centavos (Q.8,052.56), integrados por doce documentos; cheques de viajero Ocho, Mil Ochenta Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (\$.8,080.00); cheques rechazados en dólares (\$.0.00). Al cotejar los saldos establecidos contra el saldo según contabilidad y el saldo según registro auxiliar se determinó que existe un diferencia de seiscientos cinco quetzales (Q.605.00) en la cuenta cheques rechazados en quetzales, en la cuenta cheques de viajero no existe diferencia alguna. La diferencia establecida fue registrada y contabilizada en el mismo día, deduciendo responsabilidades a Betsy Marysol Quiñonez López. --

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

P.T.	<b>N 2/3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R	15/12/2008

**SEXTO:** Se realizó un arqueo de formas en blanco, estableciendo los saldos siguientes: Libretas de ahorro "Cuenta de Premios" en quetzales 85 unidades, en dólares 15 unidades; libretas de ahorro "Cuenta Mayor" en quetzales 37 unidades, en dólares 20 unidades; libretas de ahorro "Cuenta Infantil" 15 unidades; cheques de caja en quetzales 88 unidades, en dólares 47 unidades; chequeras pendientes de entrega en quetzales 24 unidades, en dólares 2 unidades; cheques de ventanilla 63 unidades: giros del exterior en dólares 28 unidades; hojas orladas para inversiones en quetzales 117 unidades, en dólares 93 unidades; notas de débito 129 unidades; notas de crédito 64 unidades; registros de firma 118 unidades; tarjetas de débito 4 unidades y tarjetas de crédito 2 unidades. Al cotejar los saldos establecidos en el arqueo de formas en blanco contra el saldo según contabilidad se determinaron las diferencias siguientes: Libretas de ahorro "Cuenta de Premios" en quetzales, 50 unidades sobrantes; libretas de ahorro "Cuenta Mayor" en quetzales, 2 unidades faltantes; chequeras pendientes de entrega en quetzales, 1 unidad faltante; notas de débito, 2 unidades faltantes; notas de crédito, 2 unidades faltantes y registros de firma 2 unidades faltantes. Las diferencias establecidas fueron registradas y contabilizadas en el mismo día, haciendo responsable de cualquier mal uso que se le dé a las mismas a: Nancy Paola González Estrada (encargada de módulos) y Carolina del Rosario Vásquez Marroquín (jefa de agencia). -----

**SÉPTIMO:** Se verificaron los registros auxiliares siguientes: Libro de caja en moneda nacional y extranjera, libro de caja chica; libro de cheques rechazados en quetzales y dólares y libro de cheques de viajero; libro de libretas de ahorro "Cuenta de Premios" en quetzales y dólares, libretas de ahorro "Cuenta Mayor" en quetzales y dólares, libretas de ahorro cuenta "Infantil", cheques de caja en quetzales y dólares, cheques de ventanilla, giros del exterior en dólares, hojas orladas para inversiones en quetzales y dólares, notas de débito, notas de crédito, registros de firma, tarjetas de débito y tarjetas de crédito. -----

**OCTAVO:** Se verificaron los siguientes archivos: Pago de cheques y retiros efectuados a cuentas de ahorro por montos superiores a Q.5,000.00, arqueos de efectivo realizados a receptores pagadores, liquidaciones de caja chica, cheques enviados a compensación, formularios IVE-BA-03, cheques de caja vendidos, cheques de ventanilla vendidos, giros del exterior en dólares vendidos, notas de débito operadas, notas de crédito y reversión de transacciones. -----

**NOVENO:** Se evaluaron las siguientes operaciones críticas: Pago de cheques y retiros de ahorro superiores a Q.5,000.00, activación de cuentas, cambio de libretas de ahorro, pago de remesas Western Union, fin de jornada en área de cajas, transacciones fuera de línea, egresos varios y cuadro de papelería. -----

**DÉCIMO:** Se efectuó una evaluación sobre el cumplimiento y aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, al personal de la agencia. -----

**DÉCIMO PRIMERO:** Todos los valores descritos en la presente acta, fueron entregados a las personas encargadas de su custodia, con plena conformidad de las partes. -----

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

P.T.	<b>N 3/3</b>	
	Por:	Fecha:
Elaborado:	EB.H	12/12/2008
Revisado:	E.O.H.R	15/12/2008

**DÉCIMO SEGUNDO:** No habiendo más que hacer constar se da por finalizada la presente en el mismo lugar el día doce de diciembre del año dos mil ocho, dos horas con treinta minutos después de haber iniciado la misma, firmando a continuación las personas que en ella intervinieron. -----



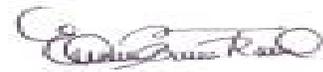
Carolina del Rosario Vásquez Marroquín  
Jefa de Agencia



Jenry Gudiel Vanegas Cardona  
Cajero General



Nancy Paola González Estrada  
Encargada de Módulos



Evelyn Beatriz Hernández  
Auditor Junior



Oswaldo René Sánchez Pérez  
Auditor Senior

## 5.6 Informe

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

### INFORME GAI-72-2008/EC

#### Evaluación a la Estructura del Sistema de Control Interno en Agencia

#### No. 21 Mixco

Guatemala, 15 de diciembre de 2008.

Señores  
Consejo de Accionistas  
Banco la Moneda, S.A.  
Edificio.

Señores Consejo de Accionistas:

En cumplimiento al programa de Auditoría Interna aprobado para el año dos mil ocho, se procedió a efectuar una evaluación a la estructura del sistema control interno en Agencia No. 21 Mixco, los días 11 y 12 de diciembre del citado año, según nombramiento No. GAI-103-2008/EC de fecha 09 de diciembre del corriente, emitido por el Licenciado José Manuel Rosales, Gerente de Auditoría Interna de la institución.

#### OBJETIVOS

- Determinar deficiencias en la estructura de control interno, que permiten al personal operativo cometer fraudes en contra de la institución y de cuentahabientes.
- Establecer las causas por las que los receptores pagadores reportan constantemente faltantes y sobrantes de efectivo.
- Identificar las causas por las que existen diferencias en las cuentas de orden.
- Con base en las deficiencias detectadas en la agencia bancaria, proponer la implantación de procedimientos de control a la medida, que contribuyan a disminuir el porcentaje de fraude cometido por el personal operativo en contra de la institución.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**ALCANCE DEL TRABAJO**

Se efectuó el arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera, arqueo de documentos valorizados, arqueo de formas en blanco, con saldos referidos al 10 de diciembre de 2008 y en presencia de los empleados responsables; revisión de libros auxiliares; revisión de archivos; evaluación de procedimientos de control; evaluación de operaciones críticas; evaluación de medidas de seguridad; evaluación sobre el conocimiento y aplicación por parte del personal, de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

**RESULTADOS**

Derivado de la evaluación realizada, se obtuvieron los resultados siguientes:

**Arqueo de efectivo**

Se presenta la tenencia de efectivo con que cuenta la Agencia No. 21 Mixco, la misma se verificó con los registros auxiliares y cotejó contra registros contables, según saldos referidos al 10 de diciembre de 2008, como se demuestra a continuación:

Cuentas		Saldo según Contabilidad	Saldo según Arqueo	Diferencia
101101.020109	Caja Moneda Nacional	Q 501,354.34	Q 500,254.36	-Q 1,099.98
101601.020109	Caja Moneda Extranjera	\$ 16,208.00	\$ 16,208.00	\$ -
101101.030109	Caja Chica	Q 755.50	Q 755.50	Q -

La diferencia establecida fue declarada a los responsables y contabilizada en el mismo día.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Arqueo de documentos valorizados**

Se muestra la tenencia de documentos valorizados con que cuenta la Agencia, misma que se verificó con los registros auxiliares y se cotejó contra registros contables, según saldos referidos al 10 de diciembre de 2008; estableciendo los saldos siguientes:

Cuentas		Saldo según Contabilidad	Saldo según Arqueo	Diferencia
905101.010102	Cheques Rechazados en Quetzales	Q 8,657.56	Q 8,052.56	-Q 605.00
905601.010101	Cheques de Viajero	\$ 8,080.00	\$ 8,080.00	\$ -
905601.010102	Cheques Rechazados en Dólares	\$ -	\$ -	\$ -

La diferencia establecida fue registrada y contabilizada en el mismo día.

**Arqueo de formas en blanco**

Se describe la cantidad física de las formas en blanco con que cuenta la Agencia, las mismas se verificaron con los registros auxiliares y cotejaron contra registros contables, según saldos referidos al 10 de diciembre de 2008; se establecieron los saldos siguientes:

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

Cuentas		Saldo según Contabilidad	Saldo según Arqueo	Diferencia
914103.010101	Libretas de Ahorro Cuenta de Premios en Quetzales	35	85	50
914103.010102	Libretas de Ahorro Cuenta de Premios en Dólares	15	15	0
914103.010201	Libretas de Ahorro Cuenta Mayor en Quetzales	37	35	-2
914103.010202	Libretas de Ahorro Cuenta Mayor en Dólares	20	20	0
914103.010301	Libretas de Ahorro Cuenta Infantil	15	15	0
914103.020100	Cheques de Caja en Quetzales	88	88	0
914103.020200	Cheques de Caja en Dólares	47	47	0
914103.030101	Chequeras Pendientes de Entrega en Quetzales	25	24	-1
914103.030102	Chequeras Pendientes de Entrega en Dólares	2	2	0
914103.030201	Cheques de Ventanilla	63	63	0
914103.040000	Giros del Exterior en Dólares	28	28	0
914103.050100	Hojas Orladas para Inversiones en Quetzales	117	117	0
914103.050200	Hojas Orladas para Inversiones en Dólares	93	93	0
914103.060101	Notas de Débito	131	129	-2
914103.070101	Notas de Crédito	66	64	-2
914103.080100	Registros de Firma	120	118	-2
914103.090100	Tarjetas de Débito	4	4	0
914103.100100	Tarjetas de Crédito	2	2	0

Las diferencias establecidas fueron registradas y contabilizadas en el mismo día.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

Por otra parte, se establecieron los hallazgos siguientes:

**Hallazgo No. 1**

**Deficiencia en el manejo de efectivo.**

El Manual de Puestos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Agencias, numeral 1, indica: Es responsabilidad del jefe de agencia supervisar y administrar adecuadamente los recursos a su cargo.

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Políticas, numeral 3, Montos máximos de efectivo por área, indica: El área de bóveda al finalizar la jornada de trabajo puede mantener bajo su custodia, un monto máximo de Q.500,000.00 y en moneda extranjera \$10,000.00 de los Estados Unidos de Norteamérica; los receptores-pagadores podrán mantener en la cajilla respectiva un monto máximo de Q.5,000.00 y no debe existir moneda extranjera.

**Contenido del hallazgo**

- Cajero general no recuenta las entregas de efectivo en billetes de denominaciones inferiores a cien quetzales, realizadas por los receptores pagadores.
- No se realizan arqueos sorpresivos de efectivo a las cajillas de receptores pagadores.
- Cajero general no verifica, previo a entregar el reporte de transacciones y saldo de efectivo por receptor, que el saldo establecido por este último coincida con el saldo que refleja el reporte indicado y que el mismo se encuentre dentro de los límites de efectivo autorizados por la institución.
- Los receptores pagadores no realizan rotación de cajillas, por lo que cada uno conserva el saldo de efectivo con que finalizó la jornada de trabajo anterior.
- No se verifica que los receptores pagadores guarden su cajilla en el apartado correspondiente de bóveda al finalizar la jornada de trabajo.
- Exceso de efectivo en moneda extranjera, bajo custodia de la agencia.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Causas**

- Falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos para el manejo de efectivo, establecidos por la administración del banco, por parte del cajero general y la jefa de agencia.
- Falta de supervisión a receptores pagadores.

**Efecto**

- La falta de aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la institución, así como la falta de supervisión a los receptores pagadores; crea un ambiente propicio para que estos últimos tengan oportunidades para cometer fraudes en el área de efectivo.

**Conclusiones**

- Derivado de la falta de aplicación, de las políticas y procedimientos para el manejo de efectivo, se determinaron diferencias en todas las cajillas de receptores e incluso en bóveda, a la vez se estableció que la cajilla No. 4 no se encontraba en el área de bóveda el día de la evaluación.
- Como resultado de la falta de supervisión en el manejo de efectivo, se determinó que los receptores manipulan a su conveniencia los datos que refleja el reporte de transacciones y saldo de efectivo por receptor.

**Recomendaciones**

- Realizar arquezos sorpresivos de efectivo en bóveda, por parte de la jefa de agencia, como mínimo dos veces por semana.
- Jefa de agencia debe girar instrucciones al cajero general, a efecto que:
  - ✓ Recuente las entregas de efectivo realizadas por los receptores pagadores, en todas las denominaciones.
  - ✓ Realice a diario, como mínimo un arqueo sorpresivo de efectivo en cajillas de receptores;
  - ✓ Solicite a los receptores el saldo de efectivo establecido por ellos y verifique que el mismo coincida con el saldo consignado en el reporte de transacciones por receptor, previo a entregar el reporte referido.
  - ✓ Realizar rotación de cajillas de receptores a diario.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

- ✓ Efectuar traslados de efectivo en moneda extranjera periódicamente.

**Hallazgo No. 2**

**Deficiencia en el manejo de documentos valorizados.**

El Manual de Puestos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Agencias, numeral 1, indica: Es responsabilidad del jefe de agencia supervisar y administrar adecuadamente los recursos a su cargo.

El Manual de Políticas y Procedimientos, autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral diez, ingreso y egreso de documentos valorizados, indica: Los documentos valorizados que ingresen a la Agencia deberán ser registrados en los libros auxiliares y custodiados adecuadamente.

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral once, registro de documentos valorizados, indica: Toda Agencia debe solicitar a la Sección de Proveeduría libros auxiliares para registrar el ingreso y egreso de documentos valorizados, los libros indicados deben estar autorizados por el Director Regional y custodiados de manera adecuada.

**Contenido del hallazgo**

- No se registra en los libros auxiliares la entrega de documentos valorizados.
- Los documentos valorizados no se custodian de manera adecuada.

**Causas**

- Falta de supervisión a asistentes de servicio al cliente.
- Falta de controles que garanticen el adecuado resguardo de documentos valorizados.
- Falta de conciliaciones entres saldos físicos de documentos valorizados contra saldos contables enviados por oficinas centrales.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Efecto**

- La falta de supervisión a asistentes de servicio al cliente y de controles adecuados para el resguardo de documentos valorizados, conlleva el riesgo de que estos últimos sean extraviados o extraídos con facilidad.

**Conclusión**

- Como consecuencia de la falta de supervisión a las asistentes de servicio al cliente se estableció un faltante de dos cheques rechazados por otros bancos en quetzales, el primero a nombre de Johanna del Carmen Cotzoyay, No. de cuenta 021-1-9587-4 del Banco Internacional por un monto de Q.175.00 con fecha de ingreso en agencia 23/09/2008; y el segundo a nombre de Edgar Ernesto Cristal Coyoy, No. de cuenta 021-3-4561-0 del Banco Industrial, por un monto de Q.430.00 con fecha de ingreso en agencia 02/11/2008.

**Recomendaciones**

- Solicitar cajillas de metal con llave para custodiar de forma adecuada los documentos valorizados.
- Realizar dos revisiones semanales de documentos valorizados, establecer saldos físicos y cotejar los mismos contra los saldos consignados en libros auxiliares y los saldos según contabilidad.
- Cotejar a diario los saldos consignados en libros auxiliares contra los saldos enviados por el departamento de contabilidad.

**Hallazgo No. 3**

**Deficiencia en el manejo de formas en blanco.**

El Manual de Puestos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Agencias, numeral 1, indica: Es responsabilidad del jefe de agencia supervisar y administrar adecuadamente los recursos a su cargo.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral diecisiete, ingreso y egreso de formas en blanco, indica: Las formas en blanco que ingresen a la Agencia deberán ser registradas en los libros auxiliares y estar custodiadas de forma adecuada.

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral dieciocho, registro de formas en blanco, indica: Toda Agencia debe solicitar a la Sección de Proveeduría libros auxiliares para registrar el ingreso y egreso de formas en blanco, los libros indicados deben estar autorizados por el Director Regional y custodiados de manera adecuada.

**Contenido del hallazgo**

- Las formas en blanco no se custodian de forma adecuada.
- Las operaciones de formas en blanco no se reflejan de manera oportuna.
- La asignación de formas en blanco no se realiza con base a los correlativos asignados.

**Causas**

- Falta de controles que garanticen el adecuado resguardo de formas en blanco.
- Falta de conciliación entre saldos físicos de formas en blanco contra saldos contables enviados de oficinas centrales.
- Falta de supervisión a las asistentes de servicio al cliente.

**Efectos**

- La falta de control en el resguardo de formas en blanco implica el riesgo de que las mismas sean extraídas para cometer fraudes en contra de la institución.
- Al no realizar conciliaciones entre saldos físicos de formas en blanco contra saldos contables, se corre el riesgo de no detectar de manera oportuna errores e irregularidades.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

- La falta de supervisión a las asistentes de servicio al cliente crea un ambiente propicio para que las formas en blanco se utilicen de forma inadecuada.

**Conclusiones**

- Las formas en blanco demuestran la autenticidad de las operaciones bancarias, por lo que la apropiación indebida de las mismas implica una serie de beneficios para la persona que las tome, en detrimento de los intereses del banco.

**Recomendaciones**

- Verificar a diario, que al finalizar la jornada de trabajo, las formas en blanco se resguarden en bóveda.
- Establecer saldos físicos de formas en blanco como mínimo una vez por semana y cotejar los mismos contra los saldos consignados en libros auxiliares y saldos enviados por el departamento de contabilidad.
- Cotejar a diario los saldos consignados en libros auxiliares contra los saldos enviados por el departamento de contabilidad.
- Supervisar a diario el trabajo de las asistentes de servicio al cliente a manera de detectar errores de manera oportuna.
- En la asignación de formas en blanco, utilizar los correlativos asignados a cada documento.

**Hallazgo No. 4**

**Deficiencia en la emisión de cheques de caja.**

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral veinticinco, literal c, venta de cheques de caja, indica: La venta de cheques de caja se realiza únicamente a cuentahabientes del banco, para el efecto las asistentes de servicio al cliente deberán llenar la solicitud de cheque de caja en los formatos preestablecidos, solicitar al cuentahabiente que firme la solicitud indicada y adjuntar fotocopia de cédula de vecindad y fotocopia del cheque o boleta de retiro de ahorro según corresponda.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Contenido del hallazgo**

- En la venta de cheques de caja no se verifica que la firma que el cuentahabiente consigna en la solicitud coincida con la firma registrada en el sistema.
- No se adjunta copia de cédula de vecindad del cliente, copia del cheque o retiro de ahorro con que se realiza la compra de cheques de caja, en el caso de que un tercero realice la transacción no se solicita carta de autorización.

**Causa**

- Falta de supervisión a asistentes de servicio al cliente.
- Falta de confirmación sobre la ejecución de transacciones riesgosas.
- Falta de aplicación de las políticas y procedimientos para la emisión de cheques de caja, establecidos por la alta administración.

**Efectos**

- La falta de supervisión a asistentes de servicio al cliente, crea la posibilidad de que estas últimas manipulen las formas en blanco a su conveniencia a efecto de obtener beneficios personales.
- La falta de confirmación sobre la ejecución de transacciones riesgosas implica que la encargada de módulos autorice una transacción ilícita, siendo cómplice en el acto sin saberlo.
- La falta de aplicación de procedimientos y políticas para la emisión de cheques de caja, implica que las operaciones no se respalden de manera adecuada.

**Conclusiones**

- En la verificación del archivo de cheques de caja, se estableció que no se adjunta fotocopia de cédula de vecindad del cliente y copia de la boleta de retiro o cheque con que se efectuó la transacción.
- Se determinó que la firma consignada en la solicitud de cheque de caja No. 10421116 a nombre de José Ángel Muñoz Alegría, por un monto de Q.12,000.00 no coincide con la firma registrada en el sistema por el cuentahabiente y no existe carta de autorización para que la transacción sea realizada por una tercera persona.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Recomendaciones**

- En la emisión de cheques de caja se debe verificar que la firma plasmada en la solicitud de cheque de caja coincida con la firma registrada en el sistema, de no ser el cuentahabiente el que se presente a realizar la operación, se debe solicitar carta de autorización para que una tercera persona realice la compra confirmando la misma.
- Verificar como mínimo dos veces al mes, que el archivo de cheques de caja vendidos contenga la documentación necesaria para respaldar la transacción.

**Hallazgo No. 5**

**Deficiencia en la venta de cheques de ventanilla.**

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral veinticinco, literal f, venta de cheques de ventanilla, indica: La venta de cheques de ventanilla procede a solicitud del cuentahabiente titular, para el efecto las asistentes de servicio al cliente deberán llenar la solicitud de cheque de ventanilla en los formatos preestablecidos, solicitar al cuentahabiente que firme la solicitud indicada y adjuntar fotocopia de cédula de vecindad y fotocopia de un segundo documento de identificación con fotografía. Previo a operar la venta de cheques de ventanilla se debe solicitar visto bueno del jefe de agencia o encargada de módulos.

**Contenido del hallazgo**

- En la venta de cheques de ventanilla no se solicita un segundo documento de identificación al cuentahabiente.
- No se verifica que la firma consignada en la boleta de venta de cheques de ventanilla coincida con la firma registrada en el sistema.
- No se solicita a la jefa de agencia o encargada de módulos autorización para realizar la venta.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Causas**

- Falta de aplicación de las políticas y procedimientos en la venta de cheques de ventanilla, establecidos por la alta administración.
- Falta de supervisión a asistentes de servicio al cliente.
- Uso inadecuado de los registros auxiliares por parte de las asistentes de servicio al cliente.

**Efecto**

- Extracción ilícita de efectivo en cuentas de clientes.

**Conclusión**

- Al constituirse los cheques de ventanilla en documentos que permiten la extracción de efectivo cuando los cuentahabientes no poseen chequera o tarjeta de débito; conlleva a que la falta de supervisión y autorización para la emisión de los mismos cree un ambiente propicio para que el personal tenga la oportunidad de agenciarse ilícitamente de efectivo.

**Recomendaciones**

- Solicitar a los cuentahabientes un segundo documento de identificación al momento de realizar una venta de cheques de ventanilla y con esto respaldar de mejor manera la operación.
- Toda solicitud de venta de cheques de ventanilla debe consignar visto bueno de la jefa de agencia o encargada de módulos.
- Verificar que la firma consignada por el cuentahabiente en la solicitud de cheques de ventanilla coincida con la firma registrada en el sistema.

**Hallazgo No. 6**

**Deficiencia en el registro de libros auxiliares.**

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral nueve, libros auxiliares, indica: Toda agencia debe solicitar al Departamento de Proveeduría, libros auxiliares que permitan controlar los saldos de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

Los libros auxiliares deben estar autorizados por el Director Regional, consignar todos los campos de información requerida y estar custodiados de manera adecuada.

**Contenido del hallazgo**

- No se consigna en los libros auxiliares la información requerida.
- Las operaciones no se reflejan de manera oportuna.
- Alteración en los datos consignados en el libro auxiliar.
- Los saldos consignados en los libros auxiliares no son confiables.
- No se verifica de manera periódica los registros auxiliares.

**Causas**

- Falta de supervisión a las asistentes de servicio al cliente y cajero general.

**Efectos**

- No consignar la información requerida en los libros auxiliares implica que los cuentahabientes tengan oportunidad de presentar reclamos de no haber realizado una transacción sin que la institución tenga respaldo alguno de lo contrario.
- No registrar de manera oportuna las operaciones en los libros auxiliares crea descuadres entre saldos físicos y saldos contables, a la vez provoca que se envíe a oficinas centrales datos incorrectos.
- La alteración en los datos consignados en libros auxiliares implica anomalías en el uso de los valores.
- No contar con saldos confiables en los libros auxiliares, conlleva a que se tomen decisiones incorrectas.

**Conclusión**

- Los libros auxiliares operados adecuadamente constituyen un respaldo de las operaciones realizadas en la agencia, a la vez que contribuyen a detectar errores e irregularidades de manera oportuna, de forma adicional permiten tomar decisiones correctas.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Recomendación**

- Realizar como mínimo una revisión semanal a los libros auxiliares, verificando que las operaciones se presenten de manera oportuna y adecuada.

**Hallazgo No. 7**

**Falta de rotación de las llaves que permiten el ingreso a agencia y falta de control dual en el ingreso a bóveda.**

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral dos, control dual, indica: En toda agencia debe establecerse control dual en el ingreso a la misma así como al área de bóveda, para el efecto se deberá suscribir de forma mensual un acta haciendo constar quienes son las personas encargadas de custodiar las llaves que permiten el acceso.

**Contenido del hallazgo**

- En el ingreso a la agencia existe control dual; sin embargo, se estableció que no existe rotación en la custodia de las llaves, según se constató en el Acta No. AG021-017-01042008, en la que se establece que por nueve meses consecutivos las mismas personas han custodiado las llaves que permiten el ingreso a la agencia.
- Se observó que no existe control dual en el ingreso a bóveda y en la apertura del apartado donde se conserva el efectivo.

**Causas**

- Falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la administración superior del banco.
- Falta de controles que garanticen el adecuado resguardo del efectivo en bóveda y cajillas de receptores, así como formas en blanco y documentos valorizados.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Efectos**

- La conservación de las llaves que permiten el ingreso a agencia, por las mismas personas en un tiempo prolongado implica que estas últimas tengan oportunidad de organizarse para realizar un acto doloso en contra de la institución, a la vez correr el riesgo de ser víctimas de un atraco.
- La falta de control dual en el ingreso a bóveda, conlleva el riesgo de que pueda ser extraído el efectivo y valores con facilidad, tomando en cuenta que es en esta área donde se centraliza el efectivo, documentos valorizados y formas en blanco en su totalidad.

**Conclusiones**

- El control dual tiene como propósito la segregación de funciones, siendo parte fundamental del control interno.
- La adecuada aplicación del control dual en el ingreso a agencia y bóveda contribuye a disminuir el nivel de riesgo de fraude o actos delictivos en contra de la institución.

**Recomendaciones**

- Rotar de forma mensual las llaves que permiten el ingreso a la agencia, tomando en cuenta que la jefa de la misma debe conservar una llave y la segunda ser rotada entre receptores y asistentes de servicio al cliente.
- Girar instrucciones a manera de establecer control dual en el ingreso a bóveda.

**Hallazgo No. 8**

**Deficiencia en la depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito.**

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral treinta y dos, depuraciones, literal b, indica: Las chequeras, tarjetas de débito y crédito, que después de un mes no hayan sido recibidas por los clientes, deberán ser depuradas, para el efecto deberá suscribirse acta y dar de baja en los libros auxiliares.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Contenido del hallazgo**

- No se realizan depuraciones de chequeras, tarjetas de débito y crédito de forma mensual como lo establecen las políticas internas de la institución.
- Las actas de depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito realizadas, no reflejan muestras de control dual.

**Causas**

- Falta de aplicación de las políticas y procedimientos sobre la depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito, establecidas por la alta administración.
- Falta de control dual en la depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito.

**Efectos**

- La falta de aplicación de las políticas y procedimientos sobre la depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito, conlleva a que las mismas puedan ser extraídas por el personal para su propio beneficio.
- La falta de control dual en la depuración de chequeras, tarjetas de débito y crédito crea la posibilidad de que las asistentes de servicio al cliente reporten como depuradas las formas, cuando realmente no se hayan destruido.

**Conclusión**

- Se estableció que en la agencia no se han realizado depuraciones de chequeras, tarjetas de débito y crédito por más de cuatro meses. Las actas redactadas por concepto de depuración, anteriores al 01 de agosto de 2008, muestran únicamente la firma de Mayra Leticia Cortave Juárez, como responsable de las depuraciones.

**Recomendaciones**

- Realizar depuraciones de chequeras, tarjetas de débito y crédito de forma mensual, tomando como referencia la fecha en que las mismas ingresaron a la agencia.
- En toda depuración realizada debe existir control dual.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Hallazgo No. 9**

**Deficiencia en el pago de cheques y retiros mayores.**

El Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Procedimientos, numeral treinta y cinco, pago de cheques y retiros de ahorro superiores a Q.5,000.00, indica: Todo pago de cheques y retiro de ahorro por montos superiores a Q.5,000.00 deberán consignar el visto bueno del cajero general o jefe de agencia. Se creará un archivo de las transacciones indicadas, mismo que deberá contener el soporte necesario.

**Contenido del hallazgo**

- Cajero general no consigna su firma en los cheques o retiros mayores, en señal de autorización.
- En el archivo de pago de cheques y retiros, se estableció que la fotocopia del cheque o retiro pagado, muestra únicamente el anverso del documento, por lo que no se puede apreciar el endoso, la certificación de pago, el sello y firma del receptor que efectuó la operación. De forma adicional se estableció que la copia de cédula del cliente muestra únicamente las primeras dos páginas.

**Causas**

- Falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos para el pago de cheques y retiros mayores, establecidos por la alta administración.
- Falta de documentos que amparen el pago de cheques y retiros mayores.

**Efectos**

- La falta de documentos de respaldo en el pago de cheques y retiros mayores implica el riesgo de que no se pueda establecer la veracidad de la operación realizada.

**Conclusión**

- El pago de cheques y retiros, constituyen una de las actividades primarias del banco, por lo que su adecuada operatoria es indispensable.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Recomendaciones**

- Cajero general debe consignar su firma en los cheques o retiros por montos mayores, cada vez que autorice el pago de los mismos.
- Girar instrucciones a los receptores pagadores, de fotocopiar completamente el documento de identificación del cliente, fotocopiar el anverso y reverso del cheque o retiro después de haber certificado el mismo.

**Hallazgo No. 10**

**Deficiencia en medidas de seguridad.**

El Manual de Puestos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Agencias, numeral 1, indica: Es responsabilidad del jefe de agencia supervisar y administrar adecuadamente los recursos a su cargo.

**Contenido del hallazgo**

- Botones de pánico no funcionan en su totalidad.
- Puerta exclusiva no mantiene activas ambas entradas.
- No existen extinguidores de fuego en la agencia.

**Causa**

- Falta de seguimiento a las deficiencias de medidas de seguridad.

**Efecto**

- La falta de seguimiento a las deficiencias de medidas de seguridad producen que la agencia no esté preparada para enfrentar alguna contingencia.

**Conclusiones**

- Se estableció que la jefa de agencia tiene pleno conocimiento de las deficiencias de seguridad y no ha brindado el seguimiento necesario.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

- Se detectó que los botones de pánico ubicados en las ventanillas de receptor pagador Nos. 1, 2 y 6 no funcionan.

**Recomendaciones**

- Informar de manera oportuna al departamento de seguridad interna del banco, las deficiencias detectadas.
- Imprimir los correos enviados como prueba del seguimiento proporcionado.

**Hallazgo No. 11**

**Desconocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, por parte del personal.**

El Manual de Puestos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco, en la Sección Agencias, numeral 19, indica: Todo el personal deberá tener conocimiento de las leyes que regulan al sistema bancario en Guatemala, en especial de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

**Contenido del hallazgo**

- El personal desconoce el contenido de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento de Terrorismo.
- No se consigna en los formularios IVE-BA-03, toda la información que el formulario requiere y no se adjunta fotocopia de la boleta de depósito.

**Causas**

- Falta de aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la institución.
- Falta de supervisión a receptores pagadores.
- Ausencia de revisiones a los archivos de formularios IVE-BA-03.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Efectos**

- La falta de aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su reglamento, conlleva una serie de sanciones pecuniarias, a la vez existe la posibilidad de que se ligue a la institución con actos de lavado de dinero, provocando inclusive el cierre de la misma.

**Conclusión**

- Como consecuencia de la falta de aplicación de las políticas y procedimientos sobre la aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, se estableció que el personal desconoce el contenido de la ley referida y por ende su aplicación es deficiente.

**Recomendaciones**

- Verificar que los jefes de agencia estén capacitados de manera adecuada sobre el conocimiento y aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de esta forma transmitir el conocimiento al personal bajo su cargo, realizando capacitaciones constantes.
- Verificar que el personal utilice las herramientas y los conocimientos que se les proporcionan a través de las capacitaciones sobre la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, que realiza la institución.
- Realizar como mínimo dos revisiones al mes a los archivos de formularios IVE-BA-03.

A continuación se presenta una serie de deficiencias en procedimientos no previstos en el Manual de Políticas y Procedimientos autorizado por el Consejo de Accionistas del Banco y que a criterio del auditor constituyen hallazgos.

**Hallazgo No. 1**

**Deficiencia en la custodia y emisión de notas de débito y crédito.**

**Contenido del hallazgo**

- Las notas de débito y crédito no consignan la información requerida en el formato.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

- En las notas de débito y crédito no se consigna información suficiente que respalde la operación.
- No se custodian de manera adecuada las notas de débito y crédito.

**Causas**

- Falta de supervisión a receptores pagadores y asistentes de servicio al cliente.
- Falta de controles que garanticen el adecuado resguardo de formas en blanco.

**Efectos**

- Extravío o apropiación indebida de notas de débito y crédito para beneficio personal.
- Los cuentahabientes pueden presentar reclamos sobre la ejecución de operaciones en sus cuentas, sin que la institución posea documentos de respaldo para garantizar la veracidad de las mismas.

**Conclusión**

- Las notas de débito y crédito permiten realizar traslados de efectivo entre cuentas, al no ser supervisadas de manera adecuada, este tipo de operaciones crean un ambiente propicio para cometer fraudes.

**Recomendaciones**

- En toda emisión de notas de débito y crédito se debe verificar que se consigne toda la información que el formato requiere, inclusive el visto bueno de la jefa de agencia, cajero general o encargada de módulos.
- La descripción en notas de débito y crédito debe ser clara y consignar la información necesaria que garantice la operación.
- Realizar arqueos de notas de débito y crédito como mínimo una vez al mes, estableciendo saldos físicos y cotejar los mismos contra los saldos consignados en registros auxiliares y saldos contables.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Hallazgo No. 2**

**Falta de control en cuentas inactivas.**

**Contenido del hallazgo**

- No se custodia de forma adecuada el reporte de cuentas inactivas.
- En la activación de cuentas no se solicita al cliente que firme el formulario de solicitud de activación de cuenta.
- El departamento de activaciones no solicita fotocopia de un documento de identificación del cuentahabiente.
- No existe archivo de activación de cuentas.

**Causas**

- Falta de aplicación de las políticas y procedimientos sobre el control de cuentas inactivas, establecidos por la alta administración.
- Falta de restricciones en el acceso de personal no autorizado a registros de información de cuentahabientes.
- Falta de confirmación con cuentahabientes sobre la ejecución de transacciones riesgosas.

**Efecto**

- El personal está en condiciones de activar cuentas sin que existan mecanismos que garanticen la operación, creando la posibilidad de cometer fraudes.

**Conclusión**

- Al identificar el personal las cuentas inactivas, establecer la fecha del último movimiento, el saldo en la cuenta y con pleno conocimiento de que el departamento de activaciones no solicita documentos de soporte para realizar la activación, se crea un ambiente propicio para poder agenciarse de efectivo ilícitamente.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Recomendaciones**

- Custodiar de manera adecuada el archivo de cuentas inactivas, solicitando al departamento de soporte tecnológico que asignen claves de acceso en la computadora de la jefa de agencia, cajero general y encargada de módulos.
- Solicitar al cuentahabiente que consigne su firma en la solicitud de activación, validando que la misma coincida con la firma registrada en el sistema, además adjuntar fotocopia del documento de identificación del cuentahabiente a la solicitud de activación.
- Crear un archivo de las activaciones de cuentas que se realizan en la agencia.

**Hallazgo No. 3**

**Deficiencia en la emisión de boletas por compra venta de divisas.**

**Contenido del hallazgo**

- No se verifica que toda boleta por compra venta de divisas sea operada en el área de cajas.

**Causa**

- Falta de control en la emisión de boletas por compra venta de divisas.

**Efecto**

- La falta de control en la emisión de boletas por compra venta de divisas, implica que los receptores pagadores realicen compra de dólares sin ingresar las mismas al sistema, y posteriormente realizar ventas de dólares para obtener un beneficio personal.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Conclusión**

- La diferencia entre compra y venta de dólares oscila entre quince a dieciocho puntos, por lo que no operar las boletas de compra de dólares para luego revender estos últimos constituyen una forma de agenciarse de efectivo ilícitamente a través de la institución.

**Recomendaciones**

- Realizar un registro diario de las boletas emitidas por compra de dólares, al finalizar la jornada de trabajo cotejar el número de boletas operadas contra el saldo de boletas emitidas en el día.
- Al emitir boletas por compra de dólares, las asistentes de servicio al cliente, deben trasladar personalmente la boleta indicada al área de cajas, para que no exista la excusa de que el cliente nunca se presentó a la ventanilla.

**Hallazgo No. 4**

**Deficiencia en la custodia de claves de acceso a sistemas operativos.**

**Contenido del hallazgo**

- Cajero general no desconecta su clave de acceso al sistema operativo cuando se retira de su computadora.
- Receptores pagadores y asistentes de servicio al cliente no realizan cambios del password para ingresar al sistema.

**Causa**

- Falta de restricciones en el acceso de personal no autorizado a registros de información de cuentahabientes.

**Efectos**

- El personal puede extraer información de los cuentahabientes para beneficio personal, a la vez que la consulta realizada queda registrada en el usuario del cajero general.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

- El personal puede realizar transacciones para su propio beneficio utilizando el usuario de otra persona.

**Conclusión**

- La inadecuada custodia de las claves de acceso a sistemas operativos, así como la falta de restricciones en el acceso a información de cuentahabientes, crea un ambiente adecuado para que el personal cometa fraudes en contra de la institución y de terceros.

**Recomendaciones**

- Desconectar las claves de acceso a sistemas operativos toda vez que se aparte de la computadora.
- Girar instrucciones al Departamento de Soporte Tecnológico a efecto de adecuar los sistemas operativos, en función de que estos últimos soliciten cambio de claves de acceso cada 24 horas.

**Hallazgo No. 5**

**Deficiencia en el pago de remesas Western Union.**

**Contenido del hallazgo**

Las boletas de pago de remesa Western Union se elaboran en el área de servicio al cliente y se cancelan en el área de cajas, para el efecto se entrega al cliente la boleta para que este último la traslade del área de servicio al cliente al área de cajas y solicite el pago.

**Causas**

- Falta de procedimientos de control que garanticen la transacción realizada.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

**Efectos**

- Al trasladarse el cliente, del área de servicio al cliente al área de cajas tiene oportunidad para realizar cambios o alteraciones a los datos consignados en la boleta de pago de remesa.
- Conociendo el procedimiento para pago de remesas Western Union, el personal está en posibilidades de extraer boletas para realizar el cobro de remesas ilícitamente.

**Conclusión**

- Se estableció que el sistema de cajas no solicita datos personales del cliente para realizar el pago de remesas Western Union, a la vez no existen cruces de información entre los datos ingresados al sistema de cajas contra los datos consignados en la boleta de pago de remesa.

**Recomendación**

- Toda boleta de pago de remesa Western Union debe ser operada por asistentes de servicio al cliente y trasladada a la jefa de agencia, quien las resguardara hasta que el cliente se presente al área de cajas y el receptor pagador solicite la boleta correspondiente.

**Recomendaciones Generales**

- Con el propósito de fortalecer la estructura de control interno, se sugiere girar instrucciones a la Gerencia de Agencias, a fin de dar seguimiento a las deficiencias detectadas, tomando en cuenta para el efecto las recomendaciones planteadas.

**Banco la Moneda, S.A.**  
**Gerencia de Auditoría Interna**

- Girar instrucciones a la Gerencia de Agencias, para implantar un Plan de Acción que contribuya a solucionar las deficiencias establecidas, para el efecto utilizar el formato adjunto, mismo que deberá ser trasladado a esta Gerencia de Auditoría Interna, tres días posteriores a la recepción del Informe. Las acciones implementadas serán evaluadas en las fechas propuestas por las personas encargadas, mismas que no deben exceder de diez días, salvo justificación oportuna.

Atentamente,



(F) \_\_\_\_\_  
Oswaldo René Sánchez Pérez  
Auditor Senior



(F) \_\_\_\_\_  
Vo.Bo. Lic. José Manuel Rosales  
Gerente de Auditoría Interna

c.c. Gerencia General  
Gerencia de Contraloría y Auditoría Corporativa  
Gerencia de Agencias  
Dirección Regional  
Archivo

**BANCO LA MONEDA, S.A.**  
Gerencia de Auditoría Interna

**PLAN DE ACCIÓN**  
**INFORME GAI-72-2008/EC**  
Evaluación a la Estructura del Sistema de Control Interno en Agencia No. 21 Mi xco

Hallazgo No.	Descripción de la Recomendación	Responsable de Cumplimiento	Fecha de Cumplimiento	Observaciones del Auditor Recomendaciones Atendidas Si / No
1	Realizar arqueos sorpresa de efectivo en bóveda por parte de la jefa de agencia como mínimo dos veces por semana. Recontar las entregas de efectivo realizadas por los receptores pagadores, en todas las denominaciones. Realizar a diario, como mínimo un arqueo sorpresa de efectivo en cajillas de receptores. Realizar rotación de cajillas de receptores diario.	Carolina del Rosario Vásquez Marroquín Jenny Gudiel Vanegas Cardón Jenny Gudiel Vanegas Cardón Jenny Gudiel Vanegas Cardón	27/12/2008 27/12/2008 27/12/2008 27/12/2008	
2	Solicitar cajillas de metal con llave para custodiar de forma adecuada los documentos valorizados. Realizar dos revisiones semanales de documentos valorizados, establecer saldos físicos y cotejar los mismos contra los saldos consignados en libros auxiliares y los saldos según contabilidad. Cotejar a diario los saldos consignados en libros auxiliares contra los saldos enviados por departamento de contabilidad.	Carolina del Rosario Vásquez Marroquín Nancy Paola González Estrada Carolina del Rosario Vásquez Marroquín	27/12/2008 27/12/2008 27/12/2008	

PLAN DE ACCIÓN  
INFORME GAI-72-2008/EC  
Evaluación a la Estructura del Sistema de Control Interno en Agencia No. 21 Mexico

Hallazgo No.	Descripción de la Recomendación	Responsable del Cumplimiento	Fecha de Cumplimiento	Observaciones del Auditor Recomendaciones Añadidas S./No.
3	<p>Verificar a diario, que al finalizar la jornada de trabajo, las formas en blanco se resguarden en bóveda.</p> <p>Establecer saldos físicos de formas en blanco como mínimo una vez por semana y cotejar los mismos contra los saldos consignados en libros auxiliares y saldos enviados por el departamento de contabilidad.</p> <p>Supervisar a diario el trabajo de las asistentes de servicio al cliente a manera de detectar errores de manera oportuna.</p>	<p>Cardina del Rosario Vásquez Marroquín</p> <p>Nancy Paola González Estrada</p> <p>Nancy Paola González Estrada</p>	<p>27/12/2008</p> <p>27/12/2008</p> <p>27/12/2008</p>	
4	<p>En la emisión de cheques de caja se debe verificar que la firma plasmada en la solicitud de cheque de caja coincida con la firma registrada en el sistema, de no ser el cuantitativamente el que se presente, a realizar la operación, se debe solicitar carta de autorización para que una tercera persona realice la compra confirmando la misma.</p> <p>Verificar como mínimo dos veces al mes que el archivo de cheques de caja vendidos contenga documentación necesaria para respaldar transacción.</p>	<p>Nancy Paola González Estrada</p> <p>Cardina del Rosario Vásquez Marroquín</p>	<p>27/12/2008</p> <p>27/12/2008</p>	
5	<p>Toda solicitud de venta de cheques de ventanilla debe consignar visto bueno de la jefa de agencia o encargada de módulos.</p> <p>Verificar que la firma consignada por cuantitativamente en la solicitud de cheques de ventanilla coincida con la firma registrada en el sistema.</p>	<p>Cardina del Rosario Vásquez Marroquín</p> <p>Nancy Paola González Estrada</p>	<p>27/12/2008</p> <p>27/12/2008</p>	

**BANCO LA MONEDA, S.A**  
Gerencia de Auditoría Interna

**PLAN DE ACCIÓN**  
**INFORME GAI-72-2008/EC**  
Evaluación a la Estructura del Sistema de Control Interno en Agencia No. 21 Mi xco

Hallazgo No.	Descripción de la Recomendación	Responsable de Cumplimiento	Fecha de Cumplimiento	Observaciones de Auditor Recomendaciones Atendidas Si / No
7	Rotar de forma mensual las llaves que permiten el ingreso a la agencia, tomando en cuenta que el jefe de la misma debe conservar una llave y la segunda ser rotada entre receptores y asistentes de servicio al cliente. Dar instrucciones a manera de establecer control dual en el ingreso a bóveda.	Carolina del Rosario Vásquez Marroquín	27/12/2008	
8	Realizar depuraciones de chequeras, tarjetas de débito y crédito de forma mensual, tomando como referencia la fecha en que las mismas ingresaron a la agencia.	Carolina del Rosario Vásquez Marroquín	27/12/2008	
9	Cajero general debe consignar su firma en los cheques o retiros por montos mayores, cada vez que autorice el pago de los mismos. Dar instrucciones a los receptores pagadores de fotocopiar completamente el documento de identificación del cliente, fotocopiar el anverso y reverso del cheque o retiro después de haberlo certificado el mismo.	Nancy Paola González Estrada Jenny Gudiel Vanegas Cardona Jenny Gudiel Vanegas Cardona	27/12/2008 27/12/2008	
10	Informar de manera oportuna al departamento de seguridad interna del banco, las deficiencias detectadas.	Carolina del Rosario Vásquez Marroquín	27/12/2008	

PLAN DE ACCIÓN  
INFORME GAI-72-2008/EC  
Evaluación a la Estructura del Sistema de Control Interno en Agencia No. 21 México

Hallazgo No.	Descripción de la Recomendación	Responsable del Cumplimiento	Fecha de Cumplimiento	Observaciones del Auditor Recomendaciones Atendidas: S / No
11	Verificar que los jefes de agencia estén capacitados de manera adecuada sobre el conocimiento y aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de esta forma transmitir el conocimiento al personal bajo su cargo, realizando capacitaciones constantes.	Gerencia de Agencias	27/12/2008	
1	<b>Otros Hallazgos</b> En toda emisión de notas de débito y crédito se debe verificar que se consigne toda la información que el formato requiere, inclusive visto bueno de la jefa de agencia, cajero general o encargada de módulos. La descripción en notas de débito y crédito debe ser clara y consignar la información necesaria que garantice la operación.	Jenny Gudiel Vanegas Cardona / Nancy Paola González Estrada	27/12/2008	
2	Custodiar de manera adecuada el archivo de cuentas inactivas, solicitando al departamento de soporte tecnológico que asignen claves de acceso en la computadora de la jefa de agencia, cajero general y encargada de módulos.	Jenny Gudiel Vanegas Cardona / Nancy Paola González Estrada	27/12/2008	
3	Realizar un registro diario de las boletas emitidas por compra de dólares, al finalizar la jornada de trabajo cotejar el número de boletas operadas contra el saldo de boletas emitidas en el día.	Carlira del Rosario Vásquez Marroquín	27/12/2008	
4	Garantizar instrucciones al Departamento de Soporte Tecnológico a efecto de adecuar los sistemas operativos, en función de que estos últimos soliciten cambio de claves de acceso cada 2 horas.	Nancy Paola González Estrada	27/12/2008	
		Departamento de Soporte Tecnológico	27/12/2008	

## CONCLUSIONES

1. La banca moderna se caracteriza por la calidad en las operaciones y servicios que presta. Los bancos, en busca de la competitividad y el crecimiento se han visto en la necesidad de descentralizar sus operaciones, a través del establecimiento de agencias ubicadas en puntos estratégicos, es por ello necesario el trabajo de la auditoría interna la cual es responsable de mantener un monitoreo constante de las operaciones realizadas por las agencias, efectuando para este caso evaluaciones y revisiones que permitan a la administración tener certeza razonable de que las políticas y procedimientos establecidos se estén cumpliendo adecuadamente.
2. El control interno en las instituciones bancarias no es opcional sino obligatorio, según lo establecen las leyes guatemaltecas en materia de bancos, por lo que la alta administración es la encargada de establecer las políticas, procedimientos y controles internos necesarios para que las operaciones y servicios se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz, cumpliendo con las normas legales vigentes que regulan el sistema bancario en Guatemala.
3. Una gerencia de auditoría interna, con los recursos necesarios y capacitación constante, permite agregar valor y mejorar las operaciones, procedimientos y controles establecidos por la administración del banco; a la vez que contribuye a disminuir el nivel de riesgos a que se ven expuestos, realizando para el efecto, revisiones y evaluaciones con la finalidad de promover la eficiencia y eficacia en las operaciones, y de esta manera colaborar con el logro de los objetivos de la institución.

4. La participación del Contador Público y Auditor, en la evaluación de la estructura de control interno de agencias bancarias es de suma importancia, por ser un profesional que cuenta con la actitud y aptitud necesaria para realizar este tipo de trabajos, con lo cual proporciona recomendaciones profesionales basadas en el trabajo realizado para superar las deficiencias detectadas, contribuyendo a que la administración del banco pueda confiar en la información proporcionada por las agencias, así como tener certeza razonable de que las operaciones y servicios se están prestando de manera adecuada.
5. La aplicación periódica de auditorías y evaluaciones a la estructura de control interno, realizadas por parte de la gerencia de auditoría interna a las agencias bancarias, permite detectar deficiencias y errores oportunamente, reducir el nivel de fraude interno y externo a que las mismas se ven expuestas, proporcionando para el efecto recomendaciones que contribuyan a superar las deficiencias detectadas, adecuar y optimizar los controles existentes.
6. Las operaciones efectuadas en una agencia bancaria, permiten a ésta última, mantener en custodia un volumen significativo de efectivo, documentos valorizados y formas en blanco. La falta de aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la administración, controles deficientes y el manejo inadecuado de los valores y formas, provocan que el personal operativo tenga oportunidades para cometer fraudes en detrimento de la institución; esta situación se observó en el caso práctico presentado, derivado de ello se comprueba la hipótesis planteada en el plan de investigación.

## RECOMENDACIONES

1. A medida que una institución bancaria se expande, la alta administración debe velar por que la gerencia de auditoría interna se fortalezca, a efecto de que esta última esté en condiciones adecuadas para realizar un monitoreo constante a las operaciones realizadas por las distintas agencias y proporcionar certeza razonable de que las políticas y procedimientos establecidos se estén cumpliendo correctamente.
2. La alta administración de las instituciones bancarias, debe establecer políticas, procedimientos y controles internos a la medida para las diversas agencias, promoviendo la adherencia a los mismos por parte del personal; de manera adicional mantener una constante supervisión y promover que periódicamente se realicen evaluaciones a la estructura de control interno de las agencias por parte de la gerencia de auditoría interna, estableciendo de esta manera deficiencias en los controles establecidos y adecuarlos oportunamente.
3. La gerencia de auditoría interna debe estar ubicada en la estructura organizacional del banco, a un nivel jerárquico que le permita reportar a las máximas autoridades; contar con los recursos humanos, tecnológicos, físicos y materiales; así como capacitaciones constantes que permitan a los auditores estar actualizados, esto con la finalidad de que estén en condiciones de cumplir con el programa anual de trabajo. La adecuada ejecución del programa anual de trabajo de auditoría permite agregar valor y mejorar las operaciones, los procedimientos y controles establecidos por la administración del banco y disminuir el nivel de riesgos a que este último se encuentra expuesto.

4. El Contador Público y Auditor, que actúe en calidad de auditor interno debe adherirse a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, al Código de Ética y a la Guías de Auditoría Interna emitidas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, entre otras; esto con la finalidad de brindar un trabajo profesional de calidad, que brinde certeza razonable a la administración sobre la aplicación correcta de las políticas, procedimientos y controles internos establecidos en la institución.
  
5. La alta administración de las instituciones bancarias, debe velar porque la gerencia de auditoría interna, realice periódicamente evaluaciones a la estructura de control interno en las diversas agencias, con la finalidad de de detectar deficiencias y errores oportunamente, proponer soluciones a las mismas y contribuir a reducir el nivel de fraude interno y externo a que las mismas se encuentran expuestas.
  
6. Siendo la alta administración de las instituciones bancarias la encargada de establecer los planes, políticas y procedimientos necesarios para que las operaciones se efectúen de manera eficiente y eficaz; debe velar por que se efectúe como mínimo una evaluación a la estructura de control interno en las agencias bancarias anualmente, la cual permita disminuir en un alto porcentaje el nivel de fraude cometido por el personal operativo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Almeida González, Naylié. **Estudio de Control Interno en las Mimbas.** Centro Universitario de las Tunas. Cuba, 2008. 129 Págs.
2. Análisis del Modelo COSO ERM. Exposición del Banco de México, V reunión de Auditores Internos de la Banca Central. México, 2005. 16 Págs.
3. Asamblea Nacional Constituyente. **Constitución Política de la República de Guatemala.** Guatemala, 1985. 94 Págs.
4. Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. **Guía de Auditoría Número 1, Conceptos Básicos de Auditoría Interna.** Guatemala. VIII Edición, 2007. 11 Págs.
5. Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. **Guía de Auditoría Número 3, Metodología de la Auditoría Interna.** Guatemala. VIII Edición, 2007. 22 Págs.
6. Comisión de Auditoría Interna del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. **Guía de Auditoría Número 15, Informe de Auditoría Interna.** Guatemala. VIII Edición, 2007. 22 Págs.
7. Comité Internacional de Prácticas de Auditoría / Traductor: Suárez Arana, Jorge Abenamar. **Normas Internacionales de Auditoría Pronunciamientos Técnicos.** Edición 2007. 1120 Págs.

8. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. **Gestión de Riesgo Comparativo-Marco Integrado, Técnicas de Aplicación.** 2004. 126 Págs.
9. Congreso de la República de Guatemala. **Código Penal.** Decreto 17-73, Guatemala, 1973. 118 Págs.
10. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Bancos y Grupos Financieros.** Decreto Número 19-2002. Guatemala, 2002. 49 Págs.
11. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.** Decreto Número 67-2001. Guatemala, 2001. 15 Págs.
12. Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Supervisión Financiera.** Decreto Número 18-2002. Guatemala, 2002. 11 Págs.
13. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Monetaria.** Decreto Número 17-2002. Guatemala, 2002. 8 Págs.
14. Congreso de la República de Guatemala. **Ley Orgánica del Banco de Guatemala.** Decreto Número 16-2002. Guatemala, 2002. 24 Págs.
15. Congreso de la República de Guatemala. **Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.** Decreto Número 58-2005. Guatemala, 2005. 9 Págs.
16. Enciclopedia Práctica de la Banca. **Volumen I Estructura y Organización Bancaria.** Barcelona España. Editorial Planeta S.A., 1998. 527 Págs.

17. Enciclopedia Práctica de la Banca. **Volumen VI Historia de la Banca.** Barcelona España. Editorial Planeta S.A., 1998. 435 Págs.
18. Fonseca Borja, René. **Auditoría Interna, Un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control.** Guatemala. Artes Graficas Acrópolis, 2004. 533 Pág.
19. <http://www.sib.gob.gt/web/sib/inicio> Superintendencia de Bancos de Guatemala. **Instituciones Bancarias Autorizadas para operar en Guatemala.** Guatemala, septiembre 2010. 5 Págs.
20. <http://www.banguat.gob.gt/> Banco de Guatemala. **Historia del Sistema Bancario en Guatemala.** 9 Págs.
21. Instituto de Auditores Internos. **Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.** Estados Unidos de Norteamérica, 2004. 18 Págs.
22. Junta Monetaria. **Reglamento para la Constitución de Bancos Privados Nacionales y el Establecimiento de Sucursales de Bancos Extranjeros.** Resolución JM-78-2003. Guatemala, 2003. 8 Págs.
23. Molina M. J. Ernesto R. **Contabilidad Bancaria.** México. Octava edición, 2005. 364 Págs.
24. Muñoz Razo, Carlos. **Auditoría en Sistema Computacionales.** México. Editorial Pearson, 2002. 796 Págs.

25. Presidencia de la Republica. **Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.** Acuerdo Gubernativo Número 118-2002. Guatemala, 2002. 9 Págs.
26. Presidencia de la Republica. **Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.** Acuerdo Gubernativo Número 86-2006. Guatemala, 2006. 7 Págs.
27. Schuster, José Alberto. **Control Interno.** Buenos Aires Argentina. Ediciones Macchi, 1992. 139 Págs.