

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

**“LA AUDITORÍA INTERNA DE CAJA Y VALORES EN UNA AGENCIA DE UN
BANCO PRIVADO NACIONAL”**

TESIS

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

POR

IDLIA GUERRA RECINOS

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, MARZO DE 2012

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

Decano:	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal Segundo:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Tercero:	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto:	P.C. Oliver Augusto Carrera Leal
Vocal Quinto:	P.C. Walter Obdulio Chigüichón Boror

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

ÁREA MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. Jorge Oliva Ordóñez
ÁREA CONTABILIDAD	Lic. Carlos Humberto Echeverría Guzmán
ÁREA AUDITORÍA	Licda. Zoila Esperanza Roldán de Morales

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
SECRETARIO	Lic. Erik Roberto Flores García
EXAMINADOR	Lic. Jorge Luis Monzón Rodríguez

Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
Colegiado No. 1047
MASTER EN CONSULTORÍA TRIBUTARIA

Guatemala,
13 de mayo de 2011

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

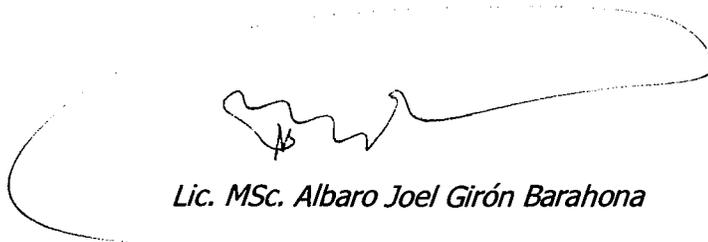
Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación para asesorar a IDLIA GUERRA RECINOS en su trabajo de tesis denominado "LA AUDITORÍA INTERNA DE CAJA Y VALORES EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", 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 los temas relacionados con Auditoría Interna. Además, en vista de la trascendencia del tema en el esquema bancario de nuestro país, 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 IDLIA GUERRA RECINOS, en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora en el grado de Licenciada.

Atentamente,



Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
VEINTE DE FEBRERO DE DOS MIL DOCE.

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.1, subinciso 6.1.1 del Acta 2-2012 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 27 de enero de 2012, se conoció el Acta AUDITORIA 302-2011 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 15 de noviembre de 2011 y el trabajo de Tesis denominado: "LA AUDITORÍA INTERNA DE CAJA Y VALORES EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL", que para su graduación profesional presentó la estudiante IDLIA GUERRA RECINOS, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



LIC. JOSE ROLANDO SECADA MORALES
DECANO



Smp.

Ingrid
REVISA, C.

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por ser mi luz y esperanza, fuente inagotable de bendiciones, por guiarme, darme salud e iluminar mi camino en la vida.
- A MIS PADRES:** Rigoberto y María Esperanza, por esforzarse para convertirme en una mujer de bien, por los valores inculcados y su apoyo en todo momento, infinitas gracias por ser padres ejemplares y amorosos.
- A MI ESPOSO:** Ramón David, por su amor, su apoyo incondicional, sus consejos y conocimientos que me ha brindado, gracias por ser un maravilloso esposo y padre, te amo.
- A MI HIJA:** Idlia Marta María por brindarme su amor y ser mi angelito, que Dios te proteja siempre y nos ilumine para guiarte por el buen camino.
- A MIS HERMANOS:** Luis Pablo y Julia por el cariño y amor que me han demostrado siempre y su infinito apoyo gracias.
- A:** Marta Johnston, Soledad Aguilar, Ramón Sigüenza, Mirita y Melisa por el cariño sincero que me han dado, su apoyo incondicional y sus valiosos consejos que los guardo en un lugar muy especial dentro de mi corazón, los quiero mucho.
- A MI ASESOR:** Lic. MSc. Alvaro Joel Girón Barahona, por su paciencia y apoyo, mi respeto y agradecimiento sincero por su calidad como profesional y su entrega generosa en la formación de profesionales.
- A MI SUPERVISOR:** Lic. Manuel Alberto Selva Rodas, por su apoyo en la elaboración de la presente tesis, le agradezco infinitamente su colaboración y su paciencia, así como su conocimiento, gracias.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala.
- A:** La Facultad de Ciencias Económicas.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	I
CAPÍTULO I	
LOS BANCOS PRIVADOS NACIONALES Y SUS AGENCIAS	
BANCARIAS	
1.1	Definición de banco 1
1.2	Antecedentes 1
1.3	Clases de bancos en Guatemala 5
1.3.1	Según el origen del capital 5
1.3.1.1	Bancos privados nacionales 5
1.3.1.2	Bancos extranjeros 5
1.3.1.3	Bancos de capital mixto 5
1.3.1.4	Bancos de capital estatal 6
1.4	Operaciones bancarias 6
1.4.1	Operaciones pasivas 6
1.4.2	Operaciones activas 6
1.4.3	Operaciones de confianza 7
1.4.4	Pasivos contingentes 8
1.4.5	Operaciones de servicio 8
1.5	Definición de agencia bancaria 8
1.5.1	Número de agencias bancarias por departamento 10
1.5.2	Organización de una agencia bancaria 11
1.5.3	Atribuciones del personal de una agencia bancaria 11
1.6	Marco legal aplicable a los bancos 16
CAPÍTULO II	
LA AUDITORÍA INTERNA EN LAS AGENCIAS DE UN BANCO	
PRIVADO NACIONAL	
2.1	Generalidades 28
2.2	Definición 29

2.3	Objetivos de la auditoría interna	30
2.4	Alcance de la auditoría interna	33
2.5	Principios de auditoría interna	35
2.6	Planificación de la auditoría interna de caja y valores en una agencia bancaria, control de su ejecución, comunicación de resultados y seguimiento	38
2.6.1	Planificación de la auditoría	38
2.6.2	Labores del personal que participa en una auditoría de caja y valores	41
2.6.3	Comunicación de resultados	43
2.6.4	Seguimiento	43
2.7	Normativa para el ejercicio profesional de la auditoría interna	43
2.7.1	Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna	44
2.7.1.1	Clasificación	44
2.7.2	El código de ética del instituto de auditores internos de Estados Unidos	49
2.7.3	Código de ética profesional	50

CAPÍTULO III

EL CONTROL INTERNO DE LAS AGENCIAS DE UN BANCO

PRIVADO NACIONAL

3.1	Antecedentes	51
3.2	Definición	52
3.3	Estructura del control interno	53
3.4	Componentes del control interno	54
3.4.1	Ambiente interno	54
3.4.2	Establecimiento de objetivos	54
3.4.3	Identificación de eventos o acontecimientos	55
3.4.4	Evaluación de riesgos	56
3.4.5	Respuesta al riesgo	56
3.4.6	Actividades de control	57
3.4.7	Información y comunicación	57

3.4.8	Supervisión o monitoreo	58
3.5	Evaluación del sistema de control interno	58
3.6	Métodos de evaluación	60
3.6.1	Método descriptivo o narrativa	60
3.6.2	Método de cuestionario	60
3.6.3	Método gráfico o diagrama de flujo	61
3.7	Control interno en bancos privados nacionales	61
3.8	Evaluación del control interno y de seguridad en una agencia bancaria	66
3.8.1	Evaluación del control interno de la agencia, con el fin de establecer las fortalezas y debilidades del sistema, utilizando para ello los correspondientes cuestionarios y otras técnicas aplicables	66
3.8.2	Evaluación de las medidas de seguridad de la agencia bancaria	70
3.8.2.1	Seguridad bancaria	71
3.8.2.2	Aspectos a evaluar	71

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS A SER APLICADOS POR UN CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN UNA AUDITORÍA INTERNA DE CAJA Y VALORES DE UNA AGENCIA BANCARIA

4.1	Procedimientos de auditoría	74
4.1.1	Naturaleza de los procedimientos de auditoría	74
4.1.2	Extensión o alcance de los procedimientos de auditoría	75
4.1.3	Oportunidad de los procedimientos de auditoría	76
4.2	Clasificación de los procedimientos	76
4.2.1	Procedimientos de cumplimiento	77
4.2.2	Procedimientos sustantivos	78
4.3	Técnicas de auditoría	80
4.4	Procedimientos de auditoría interna de caja y valores	82
4.4.1	Observar la apertura de la agencia	84
4.4.2	Efectuar arqueo de efectivo a los receptores-pagadores	84
4.4.3	Realizar arqueo de bóveda en moneda nacional y moneda extranjera	86

4.4.4	Efectuar arqueo de caja chica	89
4.4.5	Conteo de formas en blanco y registros auxiliares	90
4.4.6	Revisión de expedientes de cuentas de depósitos monetarios, ahorro y a plazo	92
4.4.7	Verificación de las condiciones generales de la agencia y del mobiliario y equipo	94
4.4.8	Análisis de los saldos de depósitos de la agencia	95
4.4.9	Exhibición de rótulos e información para clientes	95

CAPÍTULO V

LA AUDITORÍA INTERNA DE CAJA Y VALORES EN UNA AGENCIA DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL (CASO PRÁCTICO)

5.1	Antecedentes	96
5.2	Programa de trabajo	98
5.3	Desarrollo del trabajo de auditoría interna	103
5.4	Informe	145
5.5	Seguimiento	166
	CONCLUSIONES	167
	RECOMENDACIONES	168
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	169

INTRODUCCIÓN

En una institución bancaria la auditoría interna representa una parte importante de la misma, ya que es una unidad independiente y objetiva, la cual vela por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos, así como evalúa el sistema de control interno establecido por la administración y proporciona un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos.

Dentro de las principales funciones de la auditoría interna en una institución bancaria se encuentran las auditorías de caja y valores en sus agencias. Las áreas sujetas a examen en este tipo de auditorías son de alto riesgo, susceptibles de errores, irregularidades y fraudes, por parte del personal responsable del manejo de esta clase de activos. En virtud de lo anterior, es importante adoptar mecanismos que garanticen mantener un monitoreo permanente de las actividades y operaciones que se realizan en las agencias bancarias, que incluyan evaluar el manejo, control y custodia del efectivo y valores, así como también la evaluación de las medidas de seguridad adoptadas, con el objeto de agregar valor y mejorar las operaciones de la institución.

El presente trabajo de Tesis tiene por objeto dar a conocer los procedimientos de auditoría interna, en la verificación del manejo y custodia del efectivo y valores, evaluación de las políticas y procedimientos de control interno, así como de las medidas de seguridad establecidas en una agencia de un banco privado nacional. Asimismo, proporciona una guía para la realización de auditorías en las agencias bancarias, con el objeto de aportar conocimientos generales relacionados con el tema y dar a conocer la importancia de su realización.

El contenido de esta tesis se divide en cinco capítulos, en los cuales se da a conocer lo siguiente:

El primer capítulo menciona los aspectos generales de las instituciones bancarias, como lo es su definición, antecedentes del sistema bancario guatemalteco, clases de bancos,

operaciones que realizan, así como también la definición de agencia bancaria, número de agencias bancarias por departamento, su organización, las atribuciones que debe de poseer su personal y por último el marco legal aplicable a los bancos y en forma más delimitada el marco legal aplicable directamente a las agencias bancarias.

El segundo capítulo, describe los aspectos generales de la auditoría interna, como lo es su definición, los objetivos que persigue, su alcance y sus principios. Asimismo, se expone una breve descripción de las normas que rigen el ejercicio profesional de la auditoría interna y de las normas de ética que deben observarse.

El capítulo tercero aborda temas, tales como, el control interno de las agencias de un banco privado nacional, sus antecedentes, su definición, la estructura de control interno, los componentes del control interno, sus métodos de evaluación, y una breve exposición de la evaluación del control interno y de las medidas de seguridad en una agencia bancaria.

El capítulo cuarto, está orientado al desarrollo de los procedimientos que el contador público y auditor aplica en una auditoría interna de caja y valores de una agencia bancaria, con el propósito de proteger los activos y patrimonio en general de la institución. Así como también, se definen y clasifican los procedimientos aplicables, y ejecución de los procedimientos y técnicas más utilizadas por el auditor al momento de llevar a cabo tal revisión.

Y por último en el capítulo quinto, se presenta un caso práctico con datos hipotéticos, y es considerado la parte más importante, ya que es aquí donde el auditor lleva a cabo los procedimientos y técnicas de auditoría al momento de la ejecución de su trabajo. En este capítulo se aprecian los papeles de trabajo, los cuales contienen la evidencia del trabajo realizado y constituyen la base para la elaboración del informe de auditoría, el cual es presentado a la administración.

Para la realización de la investigación, se analizó la información y se utilizaron las técnicas del cuestionario, entrevistas, consulta de libros, tesis, boletines, revistas y seminarios.

Se utilizó la consulta en Internet como un instrumento de apoyo, para obtener la información relativa al comportamiento bancario, leyes y otra información importante acerca de las agencias bancarias.

Es importante resaltar que en el desarrollo del caso práctico, se pudo demostrar la relevancia de los procedimientos que el auditor emplea al momento de llevar a cabo una auditoría de caja y valores, tal y como fue planteado en la hipótesis, ya que los procedimientos de auditoría representan la base fundamental del trabajo de auditoría.

Finalmente, sobre la base de la investigación realizada, se presentan las conclusiones y recomendaciones de los aspectos más importantes del presente trabajo de tesis, y las referencias bibliográficas que se utilizaron de base para sustentarlo. Se espera que el documento sirva de apoyo para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I

LOS BANCOS PRIVADOS NACIONALES Y SUS AGENCIAS BANCARIAS

1.1 DEFINICIÓN DE BANCO

“Son entidades jurídicas que desarrollan el negocio de la banca aceptando depósitos de dinero que a continuación prestan. El objetivo de los bancos consiste en obtener un beneficio pagando una tasa de interés por los depósitos que reciben, inferior a la tasa de interés que cobran por las cantidades de dinero que prestan”. (18)

En Guatemala, la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República, establece que la denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo”. (5:2)

Asimismo, de conformidad con el Artículo 3 de la referida Ley, se establece que: “Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos.” (5:2)

1.2 ANTECEDENTES

Los bancos tienen sus orígenes en los tiempos remotos de la humanidad, sus actividades han estado centralizadas principalmente al proceso comercial.

“El origen de la banca en Guatemala se remota a febrero de 1543, cuando se creó la Casa de Fundición, cuya función era fundir y marcar metales, en donde se originó el peso de oro minas, el peso duro de plata, y el tostón, entre los indígenas se seguía utilizando el cacao”. (27)

“España fue autorizando la instalación de las Casas de Moneda. Primero fue México, luego Lima después, Potosí (hoy Bolivia) y Guatemala en 1731, cuando el rey Felipe IV autorizó la creación de una casa de moneda. Ésta empezó a operar en 1734. Las primeras monedas que circularon en Guatemala fueron traídas de México y Perú. Cuando, a partir de 1734, empezó a fabricar moneda la Real Casa de Moneda, sus primeras monedas fueron de ocho reales, de las denominadas irregulares o macacos, pues no tenían forma circular. Posteriormente se fueron acuñando monedas de cuatro, dos, uno y medio real, y fue hasta 1750 cuando salieron las primeras monedas circulares, y en 1794-1795 fue acuñada la diminuta moneda de un cuarto de real.”(27)

El primer banco en Guatemala hizo su aparición en el año de 1872, un año después de la Reforma Liberal, llamado Banco Agrícola Hipotecario, su función principal era facilitar créditos a los agricultores; sin embargo, este duró solo dos años en funciones, ya que en el año de 1874, en el régimen de Barrios se transformó en el Banco Nacional de Guatemala, el cual en noviembre de 1876 fue liquidado. “Este fue el primer banco en emitir billetes de Guatemala, en la denominación de un peso. Estos billetes llevan las efigies de Barrios y de José María Samayoa, para ese entonces ministro de Hacienda del régimen”. (27)

Los grandes empresarios de aquel entonces se esforzaron por dar una solución a la demanda de recursos por parte de la economía, y en septiembre de 1877 fundaron el Banco Internacional de Guatemala; asimismo, el 31 de octubre de 1878 se fundó en similares circunstancias, por un grupo de capitalistas colombianos residentes en el país, el Banco Colombiano.

Pero estas instituciones no eran suficientes para aportar el capital requerido para las necesidades del desarrollo del país, especialmente para el área económica de la agricultura, la cual presentaba una demanda fuerte de recursos. Esta demanda del sector agrícola, del área de occidente del país, especialmente “Quetzaltenango, derivó que el 25 de agosto de 1881 se fundara el Banco de Occidente, recientemente fue absorbido por el Banco Industrial, S.A. Es más, tuvo billetes propios”. En 1895 un grupo de ciudadanos norteamericanos, crearon el Banco Americano de Guatemala. (28)

En noviembre de 1924 se creó la Ley Monetaria y de Conversión, cuyos objetivos fueron fijar una moneda de tipo estable. La nueva unidad fue el Quetzal dividido en cien centavos, de igual valor que el dólar americano, y equivalente a 60 pesos del sistema monetario antiguo. En febrero de 1925 se creó el Banco Central de Guatemala como único emisor, el cual se encargó de redimir los billetes de los antiguos bancos, los cuales quedaron retirados definitivamente de la circulación en 1933, también se recogieron las antiguas monedas de plata y cobre. A partir de 1927, de nuevo se emite papel moneda en las denominaciones de uno, dos, cinco, diez y veinte quetzales: también fue emitido un billete de cien quetzales.

“La Revolución de 1944 desencadena una serie de cambios a todo nivel, siendo uno de ellos la desaparición del Banco Central de Guatemala”. (27)

Durante el gobierno del Doctor Juan José Arévalo Bermejo se realiza la Segunda Reforma Monetaria y Bancaria de la República de Guatemala, dando origen a la creación del Banco de Guatemala, que surge a la vida institucional del país el 1 de julio de 1946, como sustituto del Banco Central. Inicialmente la nueva entidad, ahora autónoma, con patrimonio propio, que se rige por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria, cumplió con la demanda de circulante emitiendo moneda y contramarcando billetes del antiguo Banco Central con la leyenda “Banco de Guatemala”.

En la actualidad las principales leyes que rigen al sistema financiero guatemalteco, son las siguientes:

- La Ley Orgánica del Banco de Guatemala (Decreto No. 16-2002 del 1 de junio de 2002 del Congreso de la República de Guatemala).
- La Ley Monetaria (Decreto No. 17-2002 del 1 de junio de 2002 del Congreso de la República de Guatemala).
- Ley de Supervisión Financiera (Decreto 18-2002 del 1 de junio de 2002 del Congreso de la República de Guatemala)
- Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto No. 19-2002 del 1 de junio de 2002 del Congreso de la República de Guatemala).

- Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 67-2001 del 17 de diciembre de 2001 del Congreso de la República de Guatemala)
- Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo (Decreto 58-2005 del 5 de octubre de 2005 del Congreso de la República de Guatemala)

De conformidad con la información presentada por la Superintendencia de Bancos de Guatemala al mes de febrero de 2011, existen 18 instituciones bancarias legalmente autorizadas para operar en el país, las cuales se detallan a continuación:

CUADRO 1

Instituciones bancarias legalmente autorizadas para operar en el país, que al mes de junio de 2011 se encuentran bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos

No.	INSTITUCIÓN BANCARIA	SUMA TOTAL DEL ACTIVO (Cifras en miles de Quetzales)
1	Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala (*)	2,626,308
2	Inmobiliario S.A.	1,006,737
3	G & T Continental S.A.	32,500,483
4	De los Trabajadores S.A.	7,439,832
5	Industrial S.A.	44,834,505
6	De Desarrollo Rural S.A.	30,347,971
7	Internacional S.A.	3,968,812
8	Del Reformador S.A.	8,943,905
9	Citibank, N.A. Suc. Guatemala	1,470,323
10	Vivibanco S.A.	317,364
11	Americano S.A.	281,003
12	Promérica S.A.	1,601,151
13	De Antigua S.A.	992,261
14	De América Central S.A.	4,548,774
15	Citibank de Guatemala S.A.	7,953,534
16	Agromercantil de Guatemala S.A.	12,884,878
17	De Crédito, S.A.	677,381
18	Azteca de Guatemala, S.A.	783,190
	Total	163,178,412

(*) Banco Estatal.

Fuente: Publicación de la Superintendencia de Bancos. Información Financiera de las Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos.- Publicación 06/12.- julio de 2011, Año 13.- No. 146. Sin colocar la Información del Banco de Guatemala. www.sib.gob.gt.

1.3 CLASES DE BANCOS EN GUATEMALA

En Guatemala, debido a la diversificación de los servicios que ofrecen las entidades bancarias, en la Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002), no se contemplan las clases de bancos existentes sino únicamente hace referencia a los bancos, sus operaciones y servicios en el TÍTULO IV del artículo 41 de la citada ley, con lo cual permite que en la actualidad los bancos trabajen en un esquema de banca universal.

1.3.1 SEGÚN EL ORIGEN DEL CAPITAL

De acuerdo a la composición de su capital, los bancos se pueden clasificar de la siguiente manera:

1.3.1.1 Bancos privados nacionales

Son aquellos cuyo capital es privado, o sea los inversionistas son personas individuales o jurídicas independientes del Estado, éstos deben constituirse en forma de Sociedades Anónimas con arreglo a la legislación general de la República, y observar lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

1.3.1.2 Bancos extranjeros

Los bancos extranjeros pueden operar en la república mediante sucursales o agencias legalmente establecidas, autorizados por la Junta Monetaria previo dictamen de la Superintendencia de Bancos. Actualmente en Guatemala operan como bancos extranjeros el Citibank, N.A Sucursal Guatemala.

1.3.1.3 Bancos de capital mixto

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

1.3.1.4 Bancos de capital estatal

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

1.4 OPERACIONES BANCARIAS

“Los bancos autorizados conforme la Ley de Bancos y Grupos Financieros, podrán efectuar las operaciones de moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes”: (5:15)

1.4.1 Operaciones pasivas

“Son las operaciones que realizan las instituciones financieras con el propósito de captar recursos financieros, sobre los cuales dichas instituciones ofrecen, explícita o implícitamente, cualquier tipo de seguridad o garantía, ya sea en cuanto a recuperabilidad, mantenimiento de valor, rendimiento, liquidez u otros compromisos que impliquen la restitución de fondos, por ejemplo, recibir depósitos, emitir obligaciones financieras y obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros”. (35)

Dentro de las operaciones pasivas que pueden realizar las instituciones bancarias están:

- “1. Recibir depósitos monetarios;
2. Recibir depósitos a plazo;
3. Recibir depósito de ahorro;
4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;
5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la Ley Orgánica de éste;
6. Obtener créditos de bancos nacionales o extranjeros;
7. Crear y negociar obligaciones convertibles;
8. Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,
9. Realizar operaciones de reporto como reportado”.(5:15)

1.4.2 Operaciones activas

Son las que efectúan las instituciones intermediarias financieras, con el propósito de canalizar recursos financieros u otro tipo de bienes, o aquéllas mediante las cuales asumen

obligaciones por cuenta de terceros, independientemente de su forma jurídica de formalización e instrumentación o de su registro contable.

Dentro de las operaciones activas que pueden realizar las instituciones bancarias están:

- “1. Otorgar créditos;
2. Realizar descuento de documentos;
3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;
4. Conceder anticipos para exportación;
5. Emitir y operar tarjetas de crédito;
6. Realizar arrendamiento financiero;
7. Realizar factoraje;
8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con la Ley de Bancos y Grupos Financieros o por entidades privadas. En el caso de las inversiones títulos valores por entidades privadas, se requerirán aprobación previa de la Junta Monetaria;
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
11. Realizar operaciones de reporto como reportador”. (5:16)

1.4.3 Operaciones de confianza

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

Dentro de las operaciones de confianza que pueden realizar las instituciones bancarias están:

- “1. Cobrar y pagar por cuenta ajena;
2. Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;

3. Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
4. Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones”. (5:16)

1.4.4 Pasivos contingentes

Son aquellas operaciones que generan una obligación derivado de hechos que no pueden predecirse, tales como:

- “1. Otorgar garantías;
2. Prestar avales;
3. Otorgar fianzas; y,
4. Emitir o confirmar cartas de crédito”. (5:17)

1.4.5 Operaciones de servicio

Tales como:

- “1. Actuar como fiduciario;
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
3. Apertura de cartas de crédito;
4. Efectuar operaciones de cobranza;
5. Realizar transferencias de fondos; y
6. Arrendar cajillas de seguridad”. (5:17)

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

1.5 DEFINICIÓN DE AGENCIA BANCARIA

“Es el establecimiento que forma parte de una institución bancaria, la que se identifica con la imagen y el nombre del banco, y realiza las operaciones o servicios bancarios autorizados.” (36)

También, “Una agencia bancaria consiste en una oficina que funciona en un lugar distinto al de la casa matriz. Está atendida por un personal, cuyos sueldos, así como los gastos de carácter general (alquiler, alumbrado, etc.) van incluidos en el presupuesto del banco de quien dependen.” (14:85)

“La agencia debe convertirse en un espacio potencial de nuevas formas de la relación bancaria. Debe ser concebida como un centro al servicio del cliente y el mejor punto de venta del banco, por lo tanto toda evolución debe ir orientada a facilitar y mejorar esos aspectos en beneficio de la satisfacción del cliente y de la rentabilidad del negocio. Un cliente que necesita y valora poder contar con una persona que le conozca y que le asesore en la planificación de su ahorro y de sus inversiones y gastos, y ese debe ser el principal valor que aporta”. (8:5)

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

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

Las funciones en una agencia bancaria son variadas, no obstante todas persiguen un fin común, que es atender al público en sus operaciones primarias relacionadas con el manejo de cuentas de depósito monetarios, ahorros, certificado a plazos, transacciones de compra venta de divisas, operaciones de crédito y, en general operaciones del banco representado, venta de cheques de gerencia, elaboración de planillas de los distintos clientes que solicitan este servicio, recibir depósitos en consignación, elaborar remesas, custodiar efectivo en moneda nacional y moneda extranjera, custodiar formas en blanco, así como llevar un control adecuado de los valores en custodia de la agencia por medio de registros auxiliares y contables.

El personal que labora en una agencia, desde el jefe hasta la secretaria, deberá ser bien calificado, el cual necesita estar en constante entrenamiento y capacitación y sobre todo mantener buenas relaciones humanas tomando en cuenta que su deber es atender al público en general.

1.5.1 Número de Agencias Bancarias por Departamento

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos al 30 de junio de 2011, en Guatemala se encuentran operando 2,979 agencias bancarias, de las cuales 1,238 se encuentran dentro del departamento de Guatemala, lo cual representan el 41.6% del total de agencias y 1,741 se encuentran ubicadas en el interior de la república, lo cual representa el 58.4% del total de las mismas. A continuación se presenta la distribución de agencias bancarias por departamento:

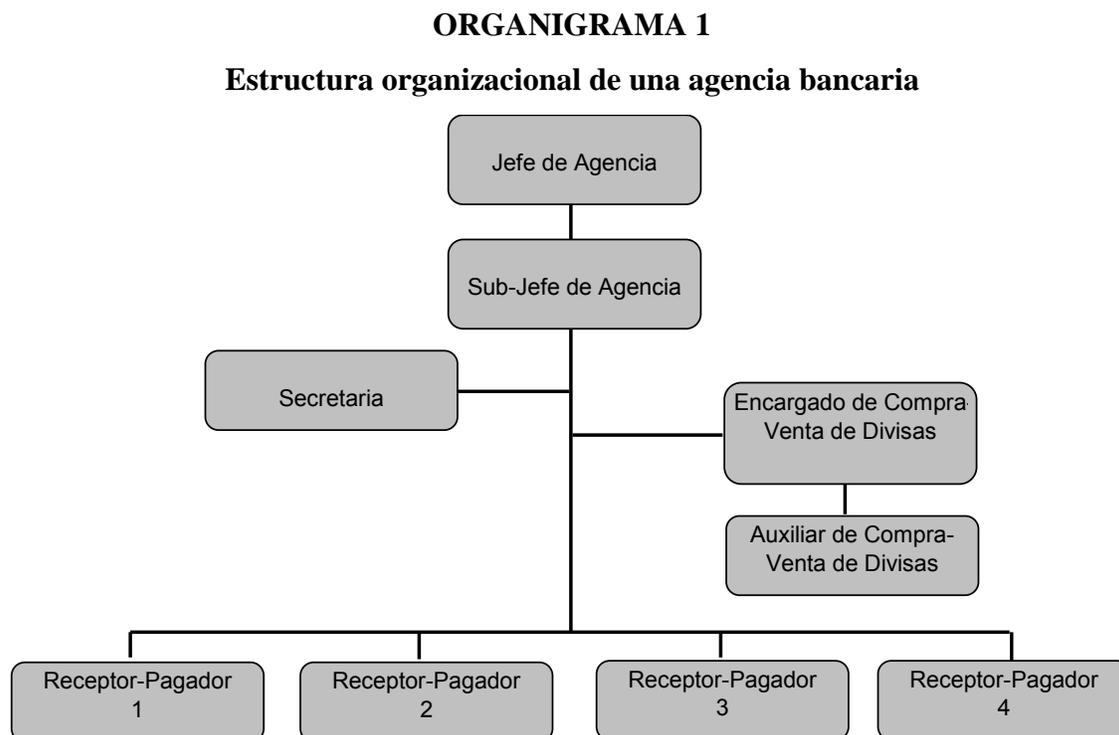
CUADRO 2
Número de Agencias Bancarias por Departamento



Fuente: Superintendencia de Bancos, Boletín de Estadísticas del Sistema Financiero- junio de 2011- www.sib.gob.gt

1.5.2 Organización de una agencia bancaria

Los organigramas varían dependiendo de la agencia que sea, ya que pueden ser grandes, medianas o pequeñas, y pueden variar en el número del personal que posean, así como en afluencia de clientes que tengan. A continuación se presenta un organigrama de una agencia bancaria:



Fuente: Elaboración propia.

1.5.3 Atribuciones del personal de una agencia bancaria

► Jefe de agencia

La actividad principal del Jefe de Agencia es la coordinación del trabajo del personal a su cargo, velando porque su personal aumente la rapidez y eficiencia en el servicio al cliente. Dentro de las funciones y responsabilidades principales del Jefe de Agencia, se pueden citar las siguientes:

- Tiene a su cargo el buen funcionamiento de la agencia.
- Es responsable a nivel general de la agencia a su cargo.
- Es responsable del proceso dual de apertura y cierre de la agencia.
- Implementa controles internos para prevenir riesgos e irregularidades en el manejo del efectivo y documentos que manejan los receptores-pagadores.

- Efectúa la habilitación diaria del sistema de marcaje del personal.
- Realiza la revisión de boletería, fecha, tasas de cambio y tasas de interés vigentes.
- Realiza la habilitación del sistema de caja y de contabilidad, elaboración de lotes contables, aprobaciones en sistemas (modificaciones, apertura, activación, cancelación de cuentas, solicitud de chequeras, recibos de préstamos, etc.)
- Elabora reportes de cuentas aperturadas, cuentas canceladas, captura de firmas, libretas terminadas y tiempo extraordinario del personal.
- Tiene a su cargo las autorizaciones varias en caja.
- Resolución de dudas al personal de la agencia.
- Generación de reportes diarios por caja y por agencia.
- Activación del sistema de seguridad de la agencia (alarmas)
- Elaboración de integraciones contables.
- Elaboración, programación y ejecución del plan de vacaciones del personal.
- Tiene a su cargo mantener un plan de contingencia por situaciones inesperadas en el servicio al cliente.

► **Subjefe de agencia**

Esta persona es la encargada de verificar las actividades que el jefe por sus múltiples actividades no puede supervisar, entre las que se pueden mencionar:

- Ser encargado del efectivo en bóveda general, tanto en moneda nacional como en extranjera (entrega diaria a caja, cuadro, etc.)
- Supervisor del área de verificación de efectivo.
- Control de mínimos y máximos en el efectivo que debe de mantener los receptores-pagadores.
- Tiene a su cargo atender los pedidos y entregas de efectivo a bóveda.
- Tiene también la función de cuadrar las operaciones del día incluyendo los saldos de efectivo que cada receptor-pagador tiene a su cargo.
- Tanto el jefe como el subjefe de agencia son los responsables de la existencia física de dinero que se guarda en bóveda, más el saldo que manejen los receptores-pagadores.

- Manejo, control y liquidación de caja chica.
- Emisión de cheques de caja.
- Registro de información en libros de moneda nacional, moneda extranjera, cheques de gerencia, apertura de cuentas monetarias, inversiones, faltantes y sobrantes de caja.
- Confirmación con clientes que giren cheques mayores al monto establecido.
- Envío de remesas a las agencias y bancos.

► **Secretaria**

Las secretarias juegan un papel muy importante en una agencia bancaria por las múltiples tareas que realizan a diario. Dentro de las atribuciones se pueden mencionar:

- La atención al público: proporcionar información acerca de los productos y servicios del banco, consultas, proporcionar saldos, impresión de estados de cuenta, solicitud de chequeras, etc.
- Llenar los formularios de inicio de relaciones IVE y crear un expediente con los documentos necesarios en la apertura de cuentas de depósitos.
- Tiene a su cargo la recepción de solicitud de chequeras, así como la custodia y entrega de las mismas.
- Recepción, revisión y custodia de estados de cuenta para entrega a clientes.
- Control y entrega de cheques rechazados.
- La sustitución de libretas de ahorro.
- Elaboración de detalle de cheques para compensación.
- Manejo y requisición de proveeduría.
- Archivo de documentos.
- Elaboración de documentos varios (memorandos, cartas, etc.)
- Realizar cualquier otra gestión que así lo requiera el jefe o subjefe de agencia.

► **Encargado de compra-venta de divisas**

Es la persona encargada de coordinar, asignar y supervisar al personal en todas las transacciones de divisas que se den en la agencia. Dentro de las principales funciones del encargado de compra-venta de divisas, se pueden mencionar las siguientes:

- Análisis de valuación de Dólares.
- Atención al cliente en compra/venta de divisas.
- Mantener el enlace con los bancos del sistema para compra y venta de divisas.
- Negociar con clientes y bancos del sistema para compra y venta de divisas.
- Responsable de los cuadros diarios de la agencia del banco, en lo que respecta al movimiento de divisas.
- Revisión y autorización de operaciones internacionales.
- Ejecución de operaciones, cuadro y coordinación directa con corresponsales para cualquier eventualidad, pagos y envíos de remesas.
- Manejo, control y actualización de reportes emitidos (Actualización de saldos, disponibilidad).
- Atención de operaciones correspondientes a la compra y venta de divisas, ya sea en documentos como en efectivo (revisión de sus comprobantes de pago).
- Revisión de cuadros (cuadro de movimiento diario de moneda extranjera).
- Control de sistema electrónico de divisas.
- Elaboración y revisión de pólizas contables de compra y venta de divisas (transacciones en caja, reembolsos, productos, operaciones de conciliación con el Corresponsal en el extranjero y American Express, etc.).
- Control del movimiento diario del sistema del Corresponsal en el extranjero (rechazos, transferencias, autorización de giros emitidos, estado de cuentas).
- Apoyo y supervisión al personal a su cargo.

► **Auxiliar de compra-venta de divisas**

Esta persona es la encargada de verificar las actividades que el encargado de compra y venta de divisas no puede supervisar o realizar debido a sus múltiples tareas, entre las que se pueden mencionar:

- Atención al cliente para la compra-venta de documentos y efectivo.
- Atención de clientes y al personal de la agencia del banco para el pago de transferencias.
- Centralización de documentación enviada por las agencias del banco (comprobantes de compra-venta, transferencias, etc.).

- Elaboración de reportes, formularios y controles de: cuadro y control de comprobante de compra-venta de divisas en la agencia del banco, giros por compra-venta de divisas, giros expresados en US\$ (actualización del libro de existencia de giros), pólizas contables (liquidación con la remesadora, venta de cheques de viajero, débito de cuentas en dólares, débitos a cuentas de clientes por venta de US\$ dólares, etc.), remesas de giros comprados para enviarles a los corresponsales, saldos de US\$ dólares de la agencia, cuadros para el banco de Guatemala (reporte de compra-venta de divisas, reportes semanales y de fin de mes, etc.), auxiliar de conciliación bancaria.
- Coordinar con mensajeros las operaciones de compra-venta de divisas.
- Revisión y control de correlativos de recibos y giros.
- Envíos de información centralizada a la remesadora.
- Ingreso de giros emitidos de transferencias vendidas banco a banco en el sistema del Corresponsal.
- Traslado de documentos para consecución de firmas y autorización de jefe inmediato y personal con firma autorizada.
- Venta de transferencias.
- Débitos de cuenta por compra de divisas.
- Acreditación de cuentas en US\$ dólares y/o quetzales.
- Archivo de documentos.
- Elaboración de recibos de compra-venta de divisas.

► **Receptores-pagadores**

Es el personal encargado de atender al público, así como el responsable de la existencia de efectivo en su caja, el cual al final de la jornada debe coincidir con el saldo que se refleje en el sistema computarizado. Dentro de las principales funciones de los receptores-pagadores, se pueden mencionar las siguientes:

- Solicitar efectivo de inicio de día de caja.
- Recepción de operaciones en caja.
- Elaboración de cuadro diario de caja y cierre en sistema.
- Manejo y control de efectivo en caja.

- Elaboración de vales para pedido y entrega de efectivo a bóveda.
- Deben velar por la correcta realización de sus operaciones, las cuales siempre deberán estar respaldadas por documentos que para su aceptación han de estar firmados, sellados así como certificados por la máquina registradora.
- Atención a consultas de clientes en cuanto a productos del banco y operaciones varias.

1.6 MARCO LEGAL APLICABLE A LOS BANCOS

El sistema bancario nacional se encuentra regulado, principalmente, por normativas que van desde las de orden constitucional hasta legislativo y reglamentario.

► Constitucional

La Constitución Política de la República de Guatemala, en la sección décima, referente al Régimen Económico y Social, en su artículo 132 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.” (1:48)

► Leyes ordinarias

A continuación se enumeran las leyes más importantes aplicables al sistema bancario nacional:

- **Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala**

El 1 de junio de 2002 entró en vigencia el Decreto 16-2002 que contiene la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, el cual regula todas las actividades y operaciones propias del Banco de Guatemala; además, establece que el Banco Central a fin de contribuir a la

creación y al mantenimiento de las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, tiene como objetivo fundamental promover la estabilidad en el nivel general de precios.

- **Ley Monetaria, Decreto Número 17-2002 del Congreso de la República de Guatemala**

El 1 de junio de 2002 entró en vigencia la Ley Monetaria mediante Decreto 17-2002, el cual regula todo lo relativo a la unidad monetaria, emisión y curso legal de la moneda nacional, las divisas y las reservas monetarias internacionales, contemplando mecanismos para el mantenimiento de la estabilidad monetaria.

- **Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala**

La Ley de Supervisión Financiera Decreto No. 18-2002 entró en vigencia el 1 de junio de 2002, el cual entre otros aspectos importantes contempla: el fortalecimiento e independencia funcional del órgano supervisor, facultades para realizar supervisión consolidada sobre un grupo financiero, se formaliza el intercambio de información con otros organismos de supervisión y, se establece protección legal para el Superintendente, autoridades, funcionarios y empleados de la Superintendencia de Bancos.

- **Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala**

El 1 de junio de 2002 entró en vigencia el Decreto 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros, el cual derogó el Decreto 4-2002. Esta ley, contempla entre otros: las condiciones de entrada y estrategias competitivas, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como el establecimiento y clausura de sucursales de bancos extranjeros.

Dentro de los aspectos más importantes de esta ley, destaca: la creación de la figura de grupos financieros; mantener el fondo para la protección del ahorro; supervisión consolidada; administración de riesgos; entidades fuera de plaza (off-shore); el

establecimiento de nuevos requisitos para que los bancos y entidades financieras reporten sus operaciones a la Superintendencia de Bancos; la determinación de procedimientos para la regularización de los bancos por deficiencias patrimoniales; causales de suspensión temporal o definitiva; y así como cambios sustanciales en otras disposiciones que ya se encontraban vigentes.

- **Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala**

Esta ley fue emitida por el Congreso de la República de Guatemala mediante el Decreto No. 67-2001 y se encuentra vigente a partir del 17 de diciembre de 2001. Tiene por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, y establece las normas que para este efecto deberán observar las personas obligadas a que se refiera esta ley y las autoridades competentes para la verificación de su cumplimiento.

- **Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala**

Fue emitida mediante el Decreto 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala y se declara de interés público y tiene por objeto adoptar medidas para la prevención y represión del financiamiento del terrorismo.

- ▶ **Otras leyes**

Se deben contemplar otras leyes financieras aplicables al sector bancario como las siguientes: Ley de Libre Negociación de Divisas, Decreto número 94-2000, y Ley del Mercado de Valores y Mercancías, Decreto número 34-96, entre otras.

- ▶ **Reglamentarios**

En esta normativa se contemplan las resoluciones emitidas por la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala, la Superintendencia de Bancos y los Acuerdos.

► **Oficios Circulares**

Se refieren a los documentos oficiales emitidos por la Superintendencia de Bancos, con el objeto de difundir disposiciones legales, normativas, instrucciones, procedimientos, criterios de operación, solicitudes de información y todo aquel asunto que permita a las entidades financieras conducir su administración bajo un mismo marco de acción.

Específicamente, las agencias bancarias se rigen por la siguiente normativa legal:

► **Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala**

Artículo 9, Inicio de operaciones apertura y traslado: “Los bancos y las sucursales de bancos extranjeros, previa autorización de la Superintendencia de Bancos, deberán iniciar operaciones dentro del plazo de seis meses siguientes a la fecha de notificación de la autorización para la constitución o para el establecimiento, por parte de la Junta Monetaria, plazo que, ante solicitud razonada, podrá ser prorrogado por la Superintendencia de Bancos por una sola vez, hasta por igual plazo.

La falta de inicio de operaciones dentro del plazo establecido hará caducar automáticamente la autorización otorgada, debiendo el Registro Mercantil cancelar la inscripción correspondiente, para cuyo efecto la Superintendencia de Bancos deberá oficiar lo pertinente a dicho Registro.

La apertura, traslado, clausura de sucursales o agencias de bancos nacionales, así como agencias de sucursales de bancos extranjeros ya establecidos en el país, puede realizarse sin más trámite que dar aviso por escrito a la Superintendencia de Bancos por lo menos con un mes de anticipación. Cuando la entidad esté sujeta a un plan de regularización, la apertura, traslado o cierre de sucursales o agencias requerirá la autorización previa de la Superintendencia de Bancos”. (5:5)

Artículo 43 Horario de operaciones y servicios con el público: “Los bancos deberán realizar sus operaciones y prestar sus servicios al público en el horario que hayan

determinado. Los horarios establecidos y los cambios que se efectúen deberán comunicarse a la Superintendencia de Bancos, por lo menos con cinco días de anticipación a la entrada en vigencia de los mismos.

Toda interrupción o suspensión general de operaciones y prestación de servicios de un banco sólo podrá ser realizada previa comunicación al público y autorización de la Superintendencia de Bancos”. (5:17)

► **Reglamento Número 186-2002 y sus Modificaciones**

Este reglamento tiene por objeto regular lo referente a la gravedad de las infracciones y al ciclo de recurrencia de las mismas, así como el número de unidades de multa que serán aplicadas por la Superintendencia de Bancos para sancionar, agotado el debido proceso, las infracciones según su gravedad.

Artículo 3. Infracciones leves: “Son infracciones leves, aquellas que no tienen incidencia en la situación financiera de las entidades, no afectan su liquidez y solvencia ni los depósitos e inversiones del público, considerando como tales las que a continuación se detallan:

b) No informar a la Superintendencia de Bancos o informar fuera de los plazos establecidos: El cambio de horarios y la apertura, traslado o cierre de agencias y sucursales.

i) No publicar o no divulgar, conforme lo establecido, o publicar o divulgar fuera de los plazos, información sobre:

1. Las tasas de interés que aplican en las operaciones con sus clientes”. (15:27)

Artículo 7. Aplicación de multas: La Superintendencia de Bancos impondrá el número de unidades de multa de acuerdo a la clasificación de las infracciones que cometan las entidades, en la forma siguiente:

a) A los bancos, sociedades financieras y entidades fuera de plaza:

Infracción leve: De 500 a 3,000 unidades de multa.

Infracción moderada: De 3,001 a 10,000 unidades de multa.

Infracción grave: De 10,001 a 40,000 unidades de multa.

Para efectos de la imposición del número de unidades de multa, el Superintendente de Bancos tomará en cuenta lo siguiente:

- Las consecuencias o implicaciones de las infracciones;
- La conducta de cumplimiento de la entidad de que se trate;
- El beneficio o utilidad que la institución haya obtenido de la infracción; y,
- Otros aspectos que a su juicio estime conveniente.

Lo anterior, sin perjuicio de lo indicado en los numerales 2 y 3 del inciso a) del artículo 99 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Asimismo en este artículo se establece que los ingresos por multas incrementarán el Fondo para la Protección del Ahorro.

► **Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala**

Se considera importante citar la presente ley, ya que el personal que labora en las agencias bancarias debe poseer un estricto conocimiento en materia de lavado de dinero. Así mismo las auditorías a las agencias bancarias es un mecanismo para verificar y evaluar el cumplimiento de lo que establece la presente ley. Los artículos que sirven de soporte para el trabajo de tesis son los siguientes:

Artículo 18, Numeral 1) De las personas obligadas: “Para los efectos de la presente Ley, se consideran personas obligadas las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de bancos”. (4:6)

Artículo 19 Inciso b) y c) Programas: “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:

b) Capacitación permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones que se derivan de esta ley. 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.

Asimismo 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 presente ley impone, incluidos el mantenimiento y envío de registros adecuados y la comunicación de transacciones sospechosas e inusuales. Estos funcionarios se denominan Oficiales de Cumplimiento y sirven de enlace con las autoridades competentes. La Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial deberá velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo”. (4:7)

Artículo 21. Registros. “Las personas obligadas deberán llevar un registro en los formularios que para el efecto diseñará la Intendencia de Verificación Especial de las personas individuales o jurídicas con las que establezcan relaciones comerciales o relaciones del giro normal o aparente de sus negocios, sean éstos clientes ocasionales o habituales; y de las operaciones que con ellas se realicen, particularmente en lo que se refiere a la apertura de nuevas cuentas, la realización de transacciones fiduciarias, arrendamiento de cajas de seguridad o la ejecución de transacciones en efectivo que superen el monto que establece el artículo 24 de la presente ley (que superen el monto de diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional).

Asimismo, deberán verificar fehacientemente la identidad, razón social o denominación de la persona, edad, ocupación u objeto social, estado civil, domicilio, nacionalidad, personería, capacidad legal y personalidad de las personas a que se refiere el párrafo anterior. En caso de extranjeros, las personas obligadas deberán exigir la comprobación por medios fehacientes de su ingreso y permanencia legal en el país, así como su condición migratoria y cuando no sean residentes en el país, la identidad de la persona que los representará legalmente”. (4:8, 9)

Artículo 23. Actualización y conservación de registros. Los registros a que se refiere el artículo 21 de la presente ley, deberán actualizarse durante la vigencia de la relación comercial, y conservarse como mínimo cinco años después de la finalización de la transacción o de que la cuenta haya sido cerrada.

► **Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Acuerdo Gubernativo Número 118-2002**

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

Artículo 11. Programas de auditoría “Las personas obligadas que cuenten con auditoría interna, deberán incluir como parte de los procedimientos de ésta, los mecanismos tendientes a verificar y evaluar la efectividad y el cumplimiento de los programas, normas y procedimientos para la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos”. (21:4)

Artículo 20. Conocimiento e identificación de clientes “las personas obligadas deberán formular, poner en marcha y mantener programas, con medidas específicas para conocer e identificar a sus clientes. En el caso de las transacciones a que se refiere el artículo 21 de la Ley, las personas obligadas deberán obtener de sus clientes información general, conforme a los formularios que para el efecto diseñe la Superintendencia de Bancos, a través de la

Intendencia, los cuales podrán ser modificados por dicha Institución, aspecto que deberá hacerse del conocimiento de las personas obligadas oportunamente. Las personas obligadas deberán revisar y, en su caso, actualizar los datos del formulario indicado en este artículo, como mínimo una vez al año, dejando constancia por escrito de la fecha en que se efectúe tal revisión y/o actualización”. (21:6)

Artículo 23. Cumplimiento de los programas, normas y procedimientos “Los funcionarios y empleados de las personas obligadas deberán dar cumplimiento a los programas, normas y procedimientos implementados por éstas, en lo que les corresponda”. (21:8)

Artículo 24. Obligación de registros diarios. “Las personas obligadas deberán llevar un registro diario, en los formularios que para el efecto diseñe la Intendencia de Verificación Especial de todas las transacciones que lleven a cabo en efectivo, sean éstas ocasionales o habituales, en moneda nacional o extranjera y que superen el monto de diez mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional. Las transacciones múltiples en efectivo tanto en moneda nacional o extranjera que en su conjunto superen el monto establecido en este artículo serán consideradas como una transacción única si son realizadas por o en beneficio de la misma persona durante un día”. (21:8)

► **Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala**

Artículo 15. Régimen de personas obligadas: 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.

Las personas obligadas a que se refiere la presente Ley, que ya se encuentren registradas como tales, que hayan nombrado oficiales de cumplimiento y cuenten con registros de clientes y empleados, de conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros

activos, únicamente deberán hacer extensivas a la prevención del financiamiento del terrorismo las demás medidas de control, prevención y otros deberes establecidos en dicha normativa.

Las oficiales de cumplimiento designados por las personas obligadas de conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos deberán extender sus funciones y atribuciones al cumplimiento de la normativa contra el financiamiento del terrorismo.

Artículo 16. Reporte de Transacciones Sospechosas -RTS-: “Las personas obligadas deberán reportar con prontitud y debida diligencia a la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial, toda transacción que no tenga al parecer una finalidad obviamente lícita, o cuando se sospeche o se tenga indicios razonables para sospechar que existen fondos vinculados con o que pueden ser utilizados para financiar el terrorismo”. (6: 5)

Artículo 19. Sanciones: Las personas a que se refieren los artículos 15 (régimen de personas obligadas) y 18 (régimen especial) de la presente Ley, serán responsables por el incumplimiento de las obligaciones que ésta les impone, su reglamento, u otras disposiciones dictadas en esta materia; y serán sancionadas por la autoridad administrativa competente con multa de diez mil dólares (US\$10,000.00) a cincuenta mil dólares (US\$50,000.00) de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda nacional, atendiendo a la gravedad del hecho, además de tener que cumplir con la obligación omitida que hubiere dado lugar a la sanción en el plazo fijado por la autoridad competente, sin perjuicio de las responsabilidades penales y civiles en que hubiere incurrido.

El destino de las multas que se impongan por la aplicación de la Ley Para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo u otras disposiciones aplicables, se regirán por lo dispuesto en la normativa contra el lavado de dinero u otros activos.

De conformidad con el artículo 37 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, el monto de las multas impuestas por las sanciones administrativas derivadas del incumplimiento de esta ley será percibido por la Superintendencia de Bancos, que destinará

un cincuenta por ciento (50%) de las mismas para capacitación del personal de la Intendencia de Verificación Especial, y el otro cincuenta por ciento (50%) incrementará su presupuesto.

► **Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Acuerdo Gubernativo Número 86-2006**

“El presente reglamento tiene por objeto desarrollar los preceptos que deben de observar las personas obligadas y las autoridades competentes en la aplicación de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala”. (22: 1)

Artículo 6. Oficial de Cumplimiento: Para la designación y el ejercicio del cargo de oficial de cumplimiento de las personas obligadas, de conformidad con lo establecido en la normativa contra el lavado de dinero u otros activos y en el tercer párrafo del artículo 15 de la Ley, las personas obligadas y la persona que desempeñe dicho cargo deben cumplir, según corresponda, con los requerimientos siguientes:

a) **Exclusividad de funciones:** El oficial de cumplimiento debe tener una relación de dependencia con la persona obligada, dedicarse a tiempo completo a su servicio y sus funciones. La designación del oficial de cumplimiento debe ser aprobada por la Junta Directiva, el Consejo de Administración o el órgano de dirección superior de la persona obligada de que se trate, lo cual deberá hacerse del conocimiento de la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial.

b) **Suplencia:** Junto con la designación del oficial de cumplimiento, las personas obligadas deberán designar a la persona que lo sustituirá en caso de ausencia temporal.

c) **Facultades:** El oficial de cumplimiento debe gozar de autoridad, jerarquía y acceso a toda la información de la entidad para el buen ejercicio del cargo; dependerá directamente de la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano de dirección superior .

Artículo 7. Reporte de Transacciones Sospechosas de Financiamiento del Terrorismo

–RTS/FT–: Para efectos del cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 de la Ley, las personas obligadas que indican los artículos 15 (Régimen de personas obligadas) y 18 (Régimen especial), de la misma deben aplicar el formulario diseñado por la Superintendencia de bancos a través de la Intendencia de Verificación Especial y observar los plazos y procedimientos establecidos en el artículo 16 del Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

CAPÍTULO II

LA AUDITORÍA INTERNA EN LAS AGENCIAS DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

2.1 GENERALIDADES

La auditoría interna comenzó como función de oficina de una sola persona, dicha función consistía principalmente, en realizar verificaciones independientes de facturas antes de ser pagadas, en una función de detector de errores previo a su pago. Al paso de los años la auditoría interna ha evolucionado y se ha vuelto una actividad altamente profesional que abarca la evaluación de la eficiencia y la eficacia de todas las fases de las operaciones de una compañía, tanto de índole financiera como no financiera. Estos cambios han conducido a la formación de departamentos de Auditoría Interna.

“La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo. Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera. Se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.”(33)

“En nuestro país la auditoría interna nació como una necesidad de las administraciones en los años 30 para evaluar el trabajo de los tenedores de libros y se enfocó a revisar los libros y registros de contabilidad. Posteriormente en 1937 se fundó la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de San Carlos de Guatemala, de las que egresaron profesionales en el área contable y con conocimientos de economía, administración y finanzas, lo cual significó un aporte sustancial para el apoyo de las administraciones y el desarrollo del país”. (32)

2.2 DEFINICIÓN

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos (IIA, según sus siglas en inglés), define a la auditoría interna de la siguiente manera: “La Auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (11:2)

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna que entraron en vigor a partir del 1 de enero de 2011, definen dos clases de servicios que puede brindar el Auditor Interno:

- ▶ **Los servicios de aseguramiento:** “Es un examen objetivo de evidencia con el propósito de proveer una evaluación independiente de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de una organización”. (12:2)

Por lo general existen tres partes en los servicios de aseguramiento:

- La persona o grupo directamente implicado en la entidad, operación, función, proceso, sistema u otro asunto, es decir el dueño del proceso;
- La persona o grupo que realiza la evaluación, es decir el auditor interno; y
- La persona o grupo que utiliza la evaluación, es decir el usuario.

Algunos ejemplos de estas actividades son: trabajos financieros, de desempeño, de cumplimiento, de seguridad de sistemas y de diligencia debida (due diligence).

- ▶ **Los servicios de consultoría:** Son “actividades de asesoramiento y servicios relacionados proporcionadas a los clientes, cuya naturaleza y alcance estén acordados con los mismos y estén dirigidos a añadir valor y a mejorar los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de una organización, sin que el auditor interno asuma responsabilidades de gestión.

Por lo general existen dos partes en los servicios de consultoría:

- La persona o grupo que ofrece el consejo, es decir el auditor interno; y
- La persona o grupo que busca y recibe el consejo, es decir el cliente del trabajo. Cuando desempeña servicios de consultoría, el auditor interno debe mantener la objetividad y no asumir responsabilidades de gestión”. (12:2)

Algunos ejemplos de estas actividades son el consejo, el asesoramiento, la facilitación y la formación.

2.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

“El principal objetivo de la Auditoría interna es asistir a los miembros de una organización en el desempeño efectivo de sus responsabilidades. Con este fin les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades que se han realizado. Incluye además, la promoción de un control efectivo en toda la organización a un costo razonable”. (34)

Otros autores señalan a los objetivos de una auditoría interna como la forma de “mantener un eficaz control interno, para conseguir un buen funcionamiento de la organización, de sus sistemas operativos y de la adecuada utilización de sus recursos, asegurar el cumplimiento de las políticas, normas e instrucciones de la dirección, mejorar constantemente la gestión de la empresa, ayudar a la dirección a obtener información de cuantas excepciones se detecten, proponiendo las soluciones correspondientes, asegurar el cumplimiento de los órganos y centros de la empresa de sus recomendaciones y sugerencias, promover los cambios que sean necesarios, mentalizando a sus empleados para la adaptación de los nuevos sistemas y salvaguardar los activos de la compañía”. (19)

La auditoría interna es un control de controles y un instrumento de medición y evaluación de lo efectivo de la estructura de control interno de una entidad, también debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado, los cuales se detallan a continuación:

► **Gobierno**

El gobierno es la combinación de procesos y estructuras implantados por el Consejo de Administración para informar, dirigir, gestionar y vigilar las actividades de la organización con el fin de lograr sus objetivos.

La actividad de auditoría interna debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

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

La actividad de auditoría interna debe evaluar el diseño, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización relacionados con la ética.

La actividad de auditoría interna debe evaluar si el gobierno de tecnología de la información de la organización apoya las estrategias y objetivos de la organización.

► **Gestión de riesgos**

Es un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos.

El auditor interno en base a su juicio debe determinar si los procesos de gestión de riesgos son eficaces, esto resulta de la evaluación de lo siguiente:

- Los objetivos de la organización apoyan a la misión de la organización y están alineados con la misma,
- Los riesgos significativos están identificados y evaluados,
- Se han seleccionado respuestas apropiadas al riesgo que alinean los riesgos con la aceptación de riesgos por parte de la organización, y
- Se capta información sobre riesgos relevantes, permitiendo al personal, la dirección y el Consejo cumplir con sus responsabilidades, y se comunica dicha información oportunamente a través de la organización.

La actividad de auditoría interna reúne la información necesaria para soportar esta evaluación mediante múltiples trabajos de auditoría. El resultado de estos trabajos, observado de forma conjunta, proporciona un entendimiento de los procesos de gestión de riesgos de la organización y su eficacia.

Los procesos de gestión de riesgos son vigilados mediante actividades de administración continuas, evaluaciones por separado, o ambas.

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

- Fiabilidad de integridad de la información financiera y operativa,
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas,
- Protección de activos, y
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

La actividad de auditoría interna debe evaluar la posibilidad de ocurrencia de fraude y cómo la organización maneja y gestiona el riesgo de fraude.

Cuando ayudan a la dirección a establecer o mejorar los procesos de gestión de riesgos, los auditores internos deben abstenerse de asumir cualquier responsabilidad propia de la dirección, como es la gestión de riesgos.

► **Control**

Son las medidas que tomen la Dirección, el Consejo y otras partes, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

La actividad de auditoría interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, respecto de lo siguiente:

- Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa,
- Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas,
- Protección de activos, y
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA

“El alcance comprende el examen y valoración de lo adecuado y efectivo de los sistemas de control interno de una organización, y de la calidad de la ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas”. (34)

El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo. También debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.

Si durante la ejecución de un trabajo de aseguramiento resultan oportunidades de efectuar trabajos de consultoría representativos, debería lograrse un acuerdo escrito específico en cuanto a los objetivos, alcance y responsabilidades respectivas. Los resultados del trabajo de consultoría deben ser comunicados de acuerdo con las normas de consultoría.

Al ejercer trabajos de consultoría, los auditores internos deben garantizar que el alcance del trabajo sea suficiente para cumplir los objetivos acordados.

Si los auditores internos encontraran restricciones al alcance durante el trabajo, estas restricciones deberán tratarse con el cliente para determinar si se continúa con el trabajo.

El alcance y objetivos de la auditoría interna varían ampliamente y dependen del tamaño y estructura de la entidad y de los requerimientos de su administración. Ordinariamente, las actividades de auditoría interna incluyen uno o más de los siguientes puntos:

- Monitoreo del control interno. El establecer control interno adecuado es responsabilidad de la administración, la cual demanda atención apropiada en una base continua. Ordinariamente se le asigna a la auditoría interna por parte de la administración la responsabilidad específica de revisar los controles, monitorear su operación y recomendar las mejoras consecuentes.
- Examinar la información financiera y de operación. Esto puede incluir revisión de los medios usados para identificar, medir, clasificar y reportar dicha información y la investigación específica de partidas individuales incluyendo pruebas detalladas de transacciones, saldos y procedimientos.
- Revisar la economía, eficiencia y efectividad de operaciones incluyendo los controles no financieros de una entidad.
- Revisar el cumplimiento con leyes, reglamentos y otros requerimientos externos y con políticas y directivas de la administración y otros requisitos internos.

2.5 PRINCIPIOS DE AUDITORÍA INTERNA

El Comité de Basilea, en el marco de Basilea I, ha establecido estándares que pretenden dar un marco de referencia para el desarrollo de bancos sanos y solventes, y con ese propósito, emitió los veinticinco (25) principios básicos para una supervisión efectiva, entre ellos, catorce (14) abordan el tema de la auditoría, y señalan que los bancos deben contar con una apropiada auditoría que verifique el sistema de control interno y el cumplimiento de leyes y regulaciones que le aplican. Por la importancia del tema, el Comité emitió el documento titulado “Auditoría Interna en Bancos y la Relación de los Supervisores con los Auditores”, para lo cual define a la auditoría interna de manera semejante como se ha definido en el presente documento y hace énfasis que para el cumplimiento de sus funciones, la auditoría interna requiere de objetividad e imparcialidad.

Uno de los puntos relevantes, es el relacionado con los principios de auditoría interna a que hace referencia el mencionado documento, y por el interés que tienen por su relación con la actividad de la auditoría, a continuación se presentan los principios que se consideran de mayor importancia para la función de la auditoría interna:

Principio 1: “La Junta Directiva de la entidad financiera tiene la última responsabilidad para asegurar que la Alta Administración establezca y mantenga un efectivo sistema de control interno, un sistema de medición para valorizar los diferentes riesgos al nivel de la actividad bancaria, un sistema para referir los riesgos al nivel del capital de la entidad financiera, métodos apropiados para monitorear el cumplimiento de las leyes, regulaciones y la supervisión de las políticas internas. Al menos una vez al año, la Junta Directiva debe revisar el sistema de control interno y el procedimiento de medición del capital”. (2:2)

Principio 2: “La Alta Administración de la entidad financiera es responsable del desarrollo de procesos que: identifiquen, midan, monitoreen y controlen los riesgos incurridos por la entidad financiera. Al menos una vez al año, la Alta Administración debe informar a la Junta Directiva sobre el alcance y funcionamiento del sistema de control interno y procedimiento de medición del capital.” (2:2)

Principio 3: “Auditoría interna es parte del sistema de monitoreo dinámico, de los sistemas de control interno de la entidad financiera y de los procedimientos internos de medición del capital, porque la auditoría interna provee una medición independiente de la adecuación y cumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos por la entidad financiera. En este contexto, la función de auditoría interna ayuda a la Alta Administración y a la Junta Directiva en aliviar parcialmente sus responsabilidades en su área de actuación”. (2:2)

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

Principio 5: “La función de auditoría interna debe ser independiente de las actividades auditadas y debe ser también independiente del proceso de control diario. Esto significa que auditoría interna debe tener una posición al interior de la entidad financiera y cumplir sus funciones con objetividad e imparcialidad”. (2:3)

Principio 6: Cada entidad financiera debería tener un estatuto de auditoría interna que establezca la posición y la autoridad de la función de auditoría interna al interior de la entidad financiera.

Principio 7: El Departamento de auditoría interna debe ser objetivo e imparcial, libre de desviaciones e interferencias.

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

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

Principio 10: El Departamento de auditoría interna debe llevar a cabo, regularmente, una revisión independiente de los sistemas de administración de riesgos desarrollados por el banco, para relacionar el riesgo con el nivel de capital de la entidad.

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

Principio 12: El auditor interno debe ser responsable porque el departamento, cumpla con sólidos principios de auditoría interna.

Principio 13: “Los supervisores de entidades financieras deberían evaluar el trabajo de la unidad de auditoría interna y si satisface la identificación de las áreas de riesgo potencial”. (2:4)

Principio 14: Las autoridades de supervisión deben sostener consultas periódicas con los auditores internos para discutir las áreas de riesgo y las medidas adoptadas.

Principio 15: “Los supervisores son los encargados de efectuar reuniones periódicas de discusión de políticas con los encargados de las unidades de auditoría interna de las entidades financieras bajo su supervisión, en materias de mutuo interés”. (2:4)

Principio 16: Las autoridades de supervisión deben impulsar las consultas entre auditores internos y externos para alcanzar una cooperación eficiente y efectiva.

Principio 18: “La cooperación entre los supervisores, los auditores externos y los auditores internos conducen a que el trabajo que efectúen sea más eficiente y eficaz. La cooperación puede establecerse en reuniones periódicas entre el supervisor, el auditor externo y el auditor interno”. (2:5)

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

El Comité de Basilea resalta en dicho documento la importancia que cada uno de los bancos administre adecuadamente los riesgos asumidos con enfoques preventivos, para lo cual el control interno asume una importancia relevante.

2.6 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CAJA Y VALORES EN UNA AGENCIA BANCARIA, CONTROL DE SU EJECUCIÓN, COMUNICACIÓN DE RESULTADOS Y SEGUIMIENTO

2.6.1 Planificación de la Auditoría

Con el objeto de minimizar las posibilidades de errores e irregularidades y ejercer el debido control en el desarrollo del trabajo, éste debe planificarse adecuadamente, para lo cual se dan los lineamientos siguientes.

- **Nombramiento**

El Departamento de Auditoría Interna emitirá el nombramiento para la ejecución del trabajo.

- **Examen del expediente anterior**

Debe examinarse el expediente de la auditoría de caja y valores anterior, practicada por la Auditoría Interna, con el fin de contar con mejores elementos para la planificación del trabajo.

- **Obtención de copia de instrucciones emitidas**

Del archivo permanente debe obtenerse copia de las instrucciones emitidas derivadas de revisiones anteriores, con el fin de verificar oportunamente su cumplimiento.

- **Inventario de áreas en dónde se maneja efectivo y/o valores**

Con el objeto de tener certeza y control sobre todos los lugares donde debe existir efectivo y/o valores, debe procederse a inventariar la localización de dichas áreas.

- **Consulta de balance de saldos**

Debe consultarse el balance de saldos más reciente con el objeto de establecer los saldos de las existencias de efectivo y valores y su importancia relativa, para tener un conocimiento previo de la cobertura del trabajo.

- **Estudio del control interno en vigor**

Una de las principales funciones de la auditoría interna en una agencia bancaria es llevar a cabo la evaluación del cumplimiento de normas, políticas y procedimientos de control interno establecidos por la administración del banco, derivado de lo cual la auditoría interna y su personal de inspección debe dirigirse a fortalecer los sistemas de control interno del banco, mediante sus recomendaciones y seguimiento.

- **Consulta del archivo permanente**

En el archivo permanente debe conservarse la documentación que contiene la evaluación del control interno, de manera que cuando se vaya a realizar una Auditoría de Caja y Valores, se obtenga fácilmente la evaluación anterior, para determinar las áreas críticas, sobre las cuales debe ponerse mayor énfasis.

- **Evaluación del control interno**

Simultáneamente al estudio o concluido éste, debe evaluarse el control interno del área, con el fin de establecer las fortalezas y debilidades del sistema. Las debilidades deben consignarse en las cédulas de observaciones respectivas, así como en el respectivo informe, en donde se harán las recomendaciones del caso.

- **Actualización del archivo permanente**

Luego de realizado el estudio y evaluación del control interno del área, debe actualizarse la información relativa dentro del archivo permanente. Para el efecto, deben incorporarse a dicho archivo los cuestionarios y papeles de trabajo correspondientes.

- **Fecha y hora de inicio de la auditoría**

El Auditor Interno dispone en qué fecha y hora ha de iniciarse la auditoría. Dadas las características de este tipo de intervención, ésta se inicia con arqueos de caja y valores.

Los horarios más propicios para el inicio son: matutinos, al inicio de operaciones con el público y vespertinos, al cierre de operaciones con el público.

- **Sesión previa**

Previo al inicio de la auditoría, debe celebrarse una sesión, la cual puede ser presidida por el Auditor Interno o por quien él delegue, con el objeto de dar a conocer el plan de trabajo de la auditoría. Es obligatoria la participación del Auditor-Coordenador, así como de todos los auditores designados para el efecto.

En esa sesión, el Auditor-Coordenador es investido ante los colaboradores de la autoridad y representación del Auditor Interno, para que se le guarde el respeto, la consideración y se le brinde la colaboración debida.

La sesión también sirve para dar información sobre los aspectos especiales de la auditoría y para aclarar las dudas que planteen los colaboradores. En la misma, se asignan los lugares que les corresponderán para la realización del trabajo, con el propósito de tener una idea clara de la ubicación de los sitios en que debe laborar cada participante.

- **Confidencialidad**

El personal relacionado con las actividades previas a la realización de una auditoría de caja y valores, debe manejar la información conocida con suma discreción, quedando prohibido comentar el asunto con cualquier persona no vinculada a tales actividades.

- **Control de cuentas y áreas sujetas a examen**

Con base en la distribución del trabajo contenida en el plan, debe elaborarse una cédula tabular que contenga el número y nombre del auditor y una serie de columnas más, en las que se especificarán las cuentas o situaciones a examinar, marcando en la línea de cada auditor en la columna correspondiente las áreas que debe cubrir. Ello permite minimizar el riesgo de que un área se quede sin cobertura, o un colaborador sin actividad asignada.

2.6.2 Labores del personal que participa en una auditoría de caja y valores

Con el propósito de efectuar una adecuada distribución del trabajo, debe tomarse en cuenta lo siguiente:

Del Auditor-Coordenador

- **Asignación de trabajo:** Tiene a su cargo la asignación del trabajo y la coordinación de los auditores que han de colaborar en la realización del arqueo y de la auditoría, conforme el plan que haya sido aprobado por el Auditor Interno.
- **Universalidad:** Comprobar que todos los lugares que manejan y/o resguardan efectivo y/o valores sujetos al arqueo han sido debidamente controlados.
- **Comunicación con el Auditor Interno:** Mantener comunicación por la vía más rápida con el Auditor Interno, para mantenerlo informado sobre la realización de la auditoría.
- **Revisión de papeles de trabajo:** En cuanto le vayan siendo entregadas las cédulas por sus colaboradores, debe revisarlas para comprobar su corrección y establecer los aspectos que necesiten de verificaciones especiales, adicionales a las planeadas, para que éstas se hagan oportunamente.
- **Cuadre contable:** Efectuar o designar a una persona para el cuadro contable de los rubros examinados.

- Comparación de balance: En cuanto se pueda verificar, debe designar a uno de sus colaboradores para que proceda a comparar los datos obtenidos por la auditoría contra los saldos contables.
- Control del personal. Deberá tenerse control, tanto del personal de apoyo como del personal responsable del efectivo y valores para establecer su permanencia durante el arqueo y la realización de los trabajos posteriores.
- Informe. Elaborar el informe correspondiente, el cual se dará en audiencia a las Gerencias o subgerencias involucradas, y también se dará a conocer a Gerencia General y Consejo de Administración.

De los colaboradores:

- **Designación**

Los auditores colaboradores, son designados para apoyar al Auditor-Coordinador en la realización de los trabajos que necesitan ser efectuados entre varias personas y deben realizar los trabajos asignados en los sub-nombramientos que se emitan y acatarán las instrucciones impartidas por el Auditor-Coordinador.

- **Elaboración de cédulas**

Serán responsables de las cédulas que elaboren, así como de la información que revelen; y deberán conciliar los rubros examinados contra los registros primarios del banco, independientemente que al día siguiente o cuando corresponda, verifiquen la información contra el balance de saldos.

- **Finalización del trabajo**

Comunicar al Auditor-Coordinador la finalización del trabajo asignado.

- **Aspectos especiales**

Comunicar al Auditor-Coordinador de área en forma inmediata, cualquier aspecto especial, que a su juicio amerite atención prioritaria;

- **Entrega de cédulas**

Entregar las cédulas del arqueo de efectivo y todas las que sean necesarias para el cuadro de los diferentes rubros del arqueo, inmediatamente después de terminar cada labor, la que incluye cuadros preliminares contra los registros que hubieren (auxiliares o contables).

- **Permanencia en el arqueo**

Durante la realización del arqueo, ningún auditor puede abandonar las oficinas del banco, sin autorización del Auditor-Coordenador.

- **Trabajos en días posteriores**

Los auditores que deban efectuar trabajos derivados de la práctica del arqueo de caja y valores en días posteriores al de su inicio, deben, durante las horas hábiles de esos días, terminar el trabajo lo más pronto posible.

2.6.3 Comunicación de Resultados

Los informes deberán darse a conocer al área a la cual se realizó el examen, con el propósito de que adopte las recomendaciones que se señalen, de lo cual, en un plazo perentorio se debe informar a la auditoría interna. De lo actuado deberá remitirse, para su conocimiento y efectos, copia a la Gerencia General y al Consejo de Administración.

2.6.4 Seguimiento

Es de especial interés hacer recomendaciones y dar seguimiento a aquellos aspectos en donde cuyas debilidades ponen en riesgo los activos del banco, en vista de no existir adecuados controles internos y políticas no sustentadas en buenas prácticas.

2.7 NORMATIVA PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA

El Marco para la Práctica Profesional Internacional (IPPF) es el marco conceptual que organiza la orientación autorizada, promulgada por el Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos. La Guía de Orientación Autorizada incluye dos categorías:

- Obligatoria: incluye la definición de la auditoría interna, el código de ética y las normas.
- Aceptada y recomendada enérgicamente: Incluye documentos de posición, consejos para la práctica y guías de práctica.

2.7.1 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

El Consejo de Normas de Auditoría Interna (IASB, según sus siglas en inglés) del Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos condujo una revisión completa de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna emitidas en octubre de 2008 y expuso a consulta los cambios propuestos a las normas y a las nuevas normas desde febrero a mayo de 2010.

Después de revisar y analizar cuidadosamente el resultado y los comentarios recibidos en el período de exposición de 90 días, el IASB publicó las normas revisadas en octubre de 2010, que entraron en vigor a partir del 1 de enero de 2011.

Las normas son las indicaciones que en forma obligatoria los auditores internos deben cumplir en el desempeño de sus funciones, además, presentan los requisitos personales y profesionales del auditor, orientan la uniformidad en el trabajo con el propósito de lograr un buen nivel de calidad en el examen. Asimismo, indican lo concerniente a la elaboración del informe de auditoría.

2.7.1.1 Clasificación

La estructura de las normas está dividida en: Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño, y las Normas de Implantación.

► Normas sobre atributos

“Tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna”. (12:1)

Dentro de estas normas se mencionan las siguientes:

1000 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 la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas. El director ejecutivo de auditoría debe revisar periódicamente el estatuto de auditoría interna y presentarlo a la alta dirección y al Consejo para su aprobación”. (12:2)

1100 Independencia y objetividad

“La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo”. (12:2)

Resalta la importancia de que la auditoría interna disponga de la independencia suficiente para realizar su trabajo, ya que de ello depende el campo de acción, de lo contrario, se verá limitada a aspectos de poca relevancia, por ello, es necesario que se establezca y divulguen los objetivos de la auditoría interna, así como su ubicación orgánica y dependencia jerárquica, esto permitirá cumplir con objetividad el rol que le ha sido asignado.

La objetividad no solo depende de la independencia sino que es un conjunto de aspectos personales y orgánicos que se deben conjugar con el conocimiento y credibilidad de los auditores internos.

1200 Aptitud y cuidado profesional

“Los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados”. (12:4)

Aptitud: es un término colectivo que se refiere a la aptitud profesional requerida al auditor interno para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades profesionales. Ya que los auditores deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales.

Cuidado profesional: Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la aptitud que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente.

Desarrollo profesional continuo

Los auditores deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

1300 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

“El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna”. (12:6)

Este programa evalúa la eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna e identifica oportunidades de mejora también debe incluir tanto evaluaciones internas como externas y el director ejecutivo de auditoría debe comunicar los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad a la alta dirección y al Consejo.

► Normas sobre desempeño

“Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios”. (12:1)

Dentro de estas normas se mencionan las siguientes:

2000 Administración de la actividad de auditoría interna

“El director ejecutivo de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización”. (12:9)

Esta norma promueve varios aspectos que le dan el carácter de una organización normal al departamento de auditoría interna, recalca en la necesidad de que el proceso administrativo sea aplicado para poder ejercer el rol que le pertenece, es decir, debe planificar, organizar, dirigir, controlar e informar de sus acciones, como cualquier otra unidad administrativa, tomando en cuenta las políticas y procedimientos diseñados para ejecutar los trabajos, aplicando mecanismos de control y seguimiento como la supervisión.

2100 Naturaleza del trabajo

“La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de Gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado”. (12:11)

Aquí se establecen los campos que el auditor interno debe tomar en cuenta como aspectos prioritarios, el auditor interno debe mirar con mayor frecuencia los riesgos operacionales en todos los niveles, evaluar los controles internos, diseñados para evitar desperdicios y asegurar la eficiencia de las operaciones, así como, contribuir a la gobernabilidad de la organización, es decir, evaluar las políticas, normas, procedimientos y leyes que regulan las operaciones y el cumplimiento por cada uno de los departamentos en la búsqueda de resultados satisfactorios.

2200 Planificación del trabajo

“Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos”. (12:13)

Estas normas hacen referencia al proceso de trabajo que debe tener la auditoría interna que permita planificar, elaborar y documentar los pasos seguidos y los criterios que se utilizaron para definir los objetivos, el alcance del trabajo, los criterios de selección de las muestras, la asignación de recursos para llevar a cabo el trabajo y el diseño de los programas respectivos.

2300 Desempeño del trabajo

“Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo”. (12:15)

Este grupo de normas hace referencias a la ejecución misma del trabajo, donde el auditor interno debe cumplir con los requisitos necesarios que le provean de información suficiente para que se convierta en evidencia que sustente los hallazgos que hayan sido identificados.

La identificación de la información y la selección de la evidencia son clave para poder emitir informes con información que ayude el mejoramiento de la organización, por tanto, la supervisión será la guía que garantice calidad tanto del trabajo como de la información que se genere como resultado del mismo.

2400 Comunicación de resultados

“Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo”. (12:16)

Este grupo de normas hacen referencia a los criterios de comunicación de los resultados obtenidos en una auditoría, haciendo énfasis en los criterios que deben tomarse en cuenta para la comunicación de resultados, así como, a la calidad de la comunicación para que ésta sea precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna.

De la misma manera, debe hacerse referencia a que si una comunicación final contiene un error u omisión significativos, el auditor debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron la comunicación original.

La comunicación de resultados es una acción de información, luego de cada trabajo realizado y terminado. El director ejecutivo de auditoría o la persona por él designada debe revisar y aprobar la comunicación final del trabajo antes de su emisión y decidir a quiénes y cómo será distribuida dicha comunicación.

2500 Seguimiento del progreso

“El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección”. (12:19)

Esta norma hace referencia a la necesidad de mantener verdaderos procesos de supervisión y seguimiento en todo el proceso de la auditoría, ya que cada parte del proceso es de mucha importancia, por lo cual el jefe de auditoría interna debe crear y mantener los procedimientos que le ayuden a una comunicación de resultados ágil y transparente, y realizar el seguimiento a la aplicación de las recomendaciones de sus informes, bajo un

proceso que promueva nueva información para la administración para que tome medidas al respecto, en el caso de que no se hayan atendido las recomendaciones.

2600 Decisión de aceptación de los riesgos por la dirección

“Cuando el director ejecutivo de auditoría considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el director ejecutivo de auditoría debe informar esta situación al Consejo para su resolución”. (12:19)

La norma hace referencia a que bajo toda circunstancia el auditor interno, debe buscar la manera de convencer a la dirección de la organización en todos los casos para tratar de resolver, de la mejor manera los riesgos identificados, creando mecanismos para su control.

► Normas de implantación

“Las Normas de Implantación amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño, proporcionando los requisitos aplicables a las actividades de aseguramiento (A) y consultoría (C)”. (12:1)

2.7.2 El Código de Ética del Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos

“El Código de Ética del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors – IIA-) es una serie de principios significativos para la profesión y el ejercicio de la auditoría interna, y de Reglas de Conducta que describen el comportamiento que se espera de los auditores internos. El Código de Ética se aplica tanto a las personas como a las entidades que suministran servicios de auditoría interna. El propósito del Código de Ética es promover una cultura ética en la profesión global de auditoría interna”. (12:20)

Según el código de ética del Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios:

Integridad: “La integridad de los auditores internos establece confianza y consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio”. (11:2)

Objetividad: “Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas”. (11:2)

Confidencialidad: “Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo”. (11:2)

Competencia: “Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencias necesarias al desempeñar los servicios de auditoría interna”. (11:2)

2.7.3 Código de Ética Profesional

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

Este código resalta temas importantes como: Independencia de criterios, calidad profesional de los trabajos, preparación y calidad del profesional así como responsabilidad profesional, secreto profesional, también se tratan temas como la obligación de rechazar tareas que irrespeten los principios y normas de la moral, lealtad hacia el usuario de los servicios, retribución económica, respeto a los colegas y a la profesión, dignificación de la imagen profesional gracias a la calidad, difusión y enseñanza de conocimientos técnicos.

CAPÍTULO III

EL CONTROL INTERNO DE LAS AGENCIAS DE UN BANCO PRIVADO NACIONAL

3.1 ANTECEDENTES

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

En 1992, en Estado Unidos se publicó un nuevo concepto de control interno denominado “Informe Coso”, elaborado por el grupo de trabajo de la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta conocida con el nombre de “Comisión Treadway”, fundada en 1985 bajo las siglas COSO (Committee of Sponsorin Organizations).

“El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al Control Interno”. (31)

“El 29 de septiembre del 2004 se lanzó el Marco de Control denominado COSO II que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos marcos conceptualmente compatibles. Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos”. (17)

Básicamente la versión del 2004 no es otra cosa que una ampliación del Informe original, para dotar al Control Interno de un mayor enfoque hacia el Enterprise Risk Management, o gestión del riesgo.

(COSO-ERM - 2004) “es una propuesta disciplinada y estructurada que alinea la estrategia, los procesos, las personas, tecnología y conocimiento, con el propósito de evaluar y administrar las incertidumbres que la empresa enfrenta a medida que crea valor”. (16:4)

Un resultado importante es que la administración de riesgo se debe extender ahora más allá de los peligros tradicionales financieros y asegurables, para abarcar una amplia variedad de riesgos estratégicos, operacionales, de reputación, regulatorios y de información.

Coso II o ERM tiene el potencial de proveer a las organizaciones de una nueva ventaja competitiva. Este informe describe como la Administración de Riesgos Empresariales (ERM) ha comenzado a evolucionar hoy en día, resalta que las organizaciones pueden ser capaces de obtener mayores beneficios de ERM de aquellos obtenidos hasta el momento. Establece como los líderes deberían buscar, analizar sus riesgos críticos (equilibrándolos con sus objetivos para lograr mejores retornos) y luego utilizar esa información para crear valor para el negocio. A tal efecto, este documento esboza un nuevo modelo de ERM, uno que puede entregar a las organizaciones nuevas acciones que puedan ser utilizadas para mejorar la toma de decisión y, potencialmente, aumentar el valor del accionista.

3.2 DEFINICIÓN

Tradicionalmente el control interno se define así: “Es el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices dictadas por la administración.” (10:13)

Según las Normas Internacionales de Auditoría y el modelo COSO lo definen como: “Un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de

una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos”.(9:113)

En este informe se observa la gestión de riesgos, la cual se definen como “el proceso efectuado por el directorio, la administración superior y otros miembros de la organización, basado en la estrategia y a lo largo de la empresa, diseñado para identificar potenciales eventos que puedan afectar a la entidad y administrar el riesgo dentro de los rangos de aversión al riesgo aceptado por la entidad, para proveer una razonable seguridad en el logro de sus objetivos”. (30)

El Control Interno pretende ahora garantizar:

- **Efectividad y eficiencia** de las operaciones.
- **Confiabilidad** de la información financiera.
- **Cumplimiento** de las leyes y normas que sean aplicables.
- **Salvaguardia** de los recursos.

Todo esto por medio de la implantación de sus 8 componentes.

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

3.3 ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

Se denomina al “conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas adoptadas por la administración, para ofrecer seguridad razonable de poder lograr los objetivos establecidos por la entidad”. (10:83)

Una estructura de control sólida es fundamental para promover la efectividad y eficiencia en cada una de las operaciones de la entidad, la cual incluye categorías de políticas y procedimientos que la administración diseña para garantizar que los objetivos establecidos serán alcanzados, los cuales reciben el nombre de componentes o elementos de la estructura de control interno.

3.4 COMPONENTE DEL CONTROL INTERNO

Coso II o ERM comprende ocho componentes interrelacionados. Estos derivan de la forma como la gerencia conduce los negocios y están integrados con el proceso gerencial. Los componentes son:

3.4.1 Ambiente interno

“Es el fundamento para todos los demás componentes de la Gestión de Riesgos Empresariales (ERM). El ámbito interno influye en la forma como se establecen la estrategia y los objetivos, como se estructuran las actividades de negocios y como se identifican, aprecian y tratan los riesgos. También influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y en las actividades de monitoreo. El ámbito interno comprende muchos elementos, incluyendo valores éticos de la entidad, competencia y desarrollo del personal, estilo operativo de la gerencia y en la forma como ésta asigna responsabilidad y autoridad. El directorio es una parte crítica del ámbito interno e influye significativamente en los otros elementos del ámbito interno. Como parte del ámbito interno, la gerencia establece una filosofía gerencial del riesgo, establece el nivel de riesgo aceptado, desarrolla una cultura de riesgo e integra ERM con iniciativas relacionadas” (23:7)

3.4.2 Establecimiento de objetivos

En este elemento “los objetivos se fijan a escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a

ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma”. (3:19)

Este elemento da a conocer cual es el vínculo entre la misión de una entidad y los objetivos estratégicos, así como con otros objetivos relacionados, y la alineación de estos tipos de objetivos con el nivel de riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo.

Los elementos claves que componen el establecimiento de objetivos son:

- Objetivos estratégicos
- Objetivos relacionados
- Objetivos seleccionados
- Riesgo aceptado
- Tolerancia al riesgo

3.4.3 Identificación de eventos o acontecimientos

“Los administradores reconocen que existen incertidumbres que no se pueden conocer con certeza si un acontecimiento ocurrirá y cuándo y cuáles serán sus resultados en caso de ocurrir. Como parte de la identificación de acontecimientos, los administradores consideran factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un acontecimiento. Los factores externos incluyen factores económicos, empresariales, ambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las opciones tomadas por la gerencia e incluyen asuntos tales como infraestructura, personal, procesos y tecnología”. (23:9)

La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representa oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que puedan dar lugar a

riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización. Los elementos que componen la Identificación de Eventos o Acontecimientos son:

- Acontecimientos
- Factores de influencia estratégica y de objetivos
- Metodologías y técnicas
- Acontecimientos interdependientes
- Categorías de acontecimientos
- Riesgos y oportunidades

3.4.4 Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos “permite a una entidad considerar cómo los acontecimientos eventuales podrían afectar el logro de los objetivos. La gerencia aprecia los acontecimientos desde dos perspectivas: probabilidad e impacto. La probabilidad representa la posibilidad de que un acontecimiento dado ocurra, mientras que el impacto representa su efecto en caso de que ocurriera”. (23:10)

Los elementos que componen la evaluación de riesgos son:

- Riesgo inherente y residual
- Probabilidad e impacto
- Fuentes de datos
- Técnicas de evaluación
- Correlación entre acontecimientos

3.4.5 Respuesta al riesgo

“La gerencia identifica opciones de respuesta al riesgo y considera su efecto sobre la probabilidad y el impacto del acontecimiento, con relación a las tolerancias al riesgo y a la relación costo-beneficio y diseña e implanta opciones de respuesta. La consideración de respuestas al riesgo y la selección e implantación de una respuesta al riesgo integran la Administración de Riesgos Empresariales (ERM)”. (23:11)

Los elementos claves que componen la respuesta al riesgo son los siguientes:

- Evaluación de posibles respuestas
- Selección de Respuestas
- Perspectiva de cartera

3.4.6 Actividades de control

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluye una gama de actividades, tan diversas como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones”. (3:79)

Los elementos que componen las actividades de control son:

- Integración de la respuesta al riesgo
- Tipos de actividades de control
- Políticas y procedimientos
- Controles de los sistemas de información
- Controles específicos de la entidad.

3.4.7 Información y comunicación

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección en donde deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Deben tener medios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

“La información apropiada – de procedencia externa e interna – debe ser identificada, capturada y comunicada de un modo y en un marco temporal que le permita al personal cumplir con sus cometidos. La comunicación eficaz también se realiza en un amplio sentido, fluyendo hacia abajo, hacia arriba y hacia los costados en la entidad”. (23:13)

Para cumplir con este componente, se deben observar lo siguientes elementos:

- Información
- Comunicación

3.4.8 Supervisión o monitoreo

“La Administración de Riesgos Empresariales (ERM) es monitoreada, un proceso que aprecia tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño a lo largo del tiempo. El monitoreo puede ser realizado de dos formas: a través de actividades continuas o de evaluaciones independientes. El monitoreo continuo y el independiente aseguran que la ERM continúe siendo aplicada a todos los niveles y a través de toda la entidad”. (23:14)

Los elementos que componen la actividad de supervisión son:

- Actividades permanentes de supervisión
- Evaluaciones independientes
- Comunicación de deficiencias.

3.5 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

“La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua”. (12:12)

“La actividad de auditoría interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, respecto de lo siguiente:

1. Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa,
2. Eficacia y eficiencia de las operaciones,
3. Protección de activos, y
4. Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos”. (12:12)

Los auditores internos deberán cerciorarse que el alcance de los objetivos, metas y programas que hayan sido establecidos, sean consistentes con aquellos de la organización. También deben revisar las operaciones y programas para cerciorarse de que los resultados sean consistentes con los objetivos y metas establecidos, con el fin de determinar si las operaciones y programas estén siendo implantados o desempeñados tal como fueron planeados.

Otro punto y en la cual la participación del auditor interno es de especial importancia es en la evaluación de los riesgos. “La actividad de auditoría interna debe evaluar la eficacia y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos”. (12:11)

Determinar si los procesos de gestión de riesgos son eficaces, es un juicio que resulta de la evaluación que efectúa el auditor interno de que:

- Los objetivos de la organización apoyan a la misión de la organización y están alineados con la misma,
- Los riesgos significativos están identificados y evaluados,
- Se han seleccionado respuestas apropiadas al riesgo que alinean los riesgos con la aceptación de riesgos por parte de la organización, y
- Se capta información sobre riesgos relevantes, permitiendo al personal, a la dirección y al Consejo cumplir con sus responsabilidades, y se comunica dicha información oportunamente a través de la organización.

Los procesos de gestión de riesgos son vigilados mediante actividades de administración continuas, evaluaciones por separado, o ambas.

La actividad de auditoría interna debe evaluar la posibilidad de ocurrencia de fraude y cómo la organización maneja y gestiona el riesgo de fraude. Cuando ayudan a la dirección a establecer o mejorar los procesos de gestión de riesgos, los auditores internos deben abstenerse de asumir cualquier responsabilidad propia de la dirección, como es la gestión de riesgos.

3.6 MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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

Existen varios métodos que facilitan la recopilación de la información necesaria para el estudio y evaluación del control interno, entre ellos, están los siguientes:

3.6.1 Método descriptivo o narrativa

Es la descripción detallada de los procedimientos y características del sistema de control interno, aplicados en las distintas unidades administrativas que conforman la entidad. Este método también es conocido como memorando de auditoría y resulta ideal para auditorías en pequeñas empresas. Este método requiere que el auditor sea responsable de redactar la descripción y tenga los conocimientos suficientes que le permita obtener la información necesaria y determinar el alcance del examen.

3.6.2 Método de cuestionario

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personas responsables de las distintas áreas de la empresa que serán objeto de estudio. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable.

Regularmente las respuestas de los cuestionarios se obtienen mediante entrevistas con los funcionarios y empleados responsables, oportunidad que debe ser aprovechada por el auditor para obtener la mayor evidencia posible. Debe tenerse presente que el examen del control interno va más allá de las respuestas del cuestionario, porque es necesario recabar evidencia para aplicar otros procedimientos alternativos que le permitan al auditor satisfacerse de que realmente los procedimientos que se tienen previstos por la institución se llevan a la práctica. Con este propósito se puede requerir documentos que comprueben las afirmaciones contenidas en las respuestas de los cuestionarios.

3.6.3 Método gráfico o diagrama de flujo

Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como, los procedimientos de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de procedimientos, el auditor utiliza símbolos y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Este método permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran debilidades de control, aún cuando se requiera de mayor inversión de tiempo por parte del auditor en la elaboración de los flujogramas y habilidad para elaborarlos. Algunos auditores, consideran que este método resulta más eficaz que los demás métodos a la hora de interpretar el proceso de datos y control interno de la empresa.

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

3.7 CONTROL INTERNO EN BANCOS PRIVADOS NACIONALES

De conformidad con el artículo 57 del Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros establece que: “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 y las leyes y disposiciones aplicables”. (5:23)

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos establecerá, mediante normas de aplicación general, requisitos mínimos que los bancos deben cumplir con relación a las materias, sin embargo es responsabilidad de la junta directiva y de la administración superior del banco asegurarse de que existan controles internos adecuados y de promover un ambiente donde los individuos entiendan y cumplan con sus responsabilidades, de esa manera dar cumplimiento a lo establecido en la ley.

Los bancos deben contar con políticas estrictas y actualizadas, para una adecuada administración de los diversos riesgos a que están expuestos. Asimismo, diseñar políticas, prácticas y procedimientos que les permitan tener un conocimiento adecuado de sus clientes, el origen y destino de los fondos depositados en la entidad, para evitar que sus productos y servicios sean utilizados en operaciones relacionadas con el lavado de dinero u otros activos o tengan una procedencia sospechosa diferente.

El Comité de Basilea con el objetivo de mejorar la supervisión bancaria por medio de lineamientos que promuevan prácticas sólidas de administración de riesgos, emitió en septiembre de 1998 el documento denominado “Marco de Referencia para los Sistemas de Control Interno de las Organizaciones Bancarias”, el cual contiene 13 principios agrupados, en elementos esenciales de un sistema sano de control interno, siendo los siguientes:

- Vigilancia de la administración y cultura de control;
- Reconocimiento y evaluación del riesgo;
- Actividades de control y segregación de funciones;
- Información y comunicación;

- Actividades de monitoreo y corrección de deficiencias; y
- Evaluación de los Sistemas de Control Interno por las Autoridades de Supervisión.

► **Vigilancia de la administración y cultura de control**

Principio 1: “La junta directiva debe tener la responsabilidad de aprobar y de revisar periódicamente las estrategias generales de negocios y de las políticas significativas del banco; de entender los riesgos mayores asumidos por el banco, estableciendo niveles aceptables para su medición, cerciorarse que la administración superior da los pasos necesarios para identificar, monitorear y controlar dichos riesgos, de aprobar la estructura organizacional y de asegurarse que la administración esté monitoreando la efectividad del sistema de control interno. La junta directiva es la responsable final de asegurarse que se establezca y se mantenga un sistema de control interno adecuado y efectivo”. (26:2)

Principio 2: La administración superior debe tener la responsabilidad de implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta directiva; de desarrollar procesos que identifiquen, midan, monitoreen y controlen los riesgos en que incurra el banco; de mantener una estructura organizacional que asigne claramente la responsabilidad, autoridad y relaciones de reportes; de asegurarse que las responsabilidades delegadas sean llevadas efectivamente y de establecer políticas apropiadas de control interno y de monitorear la efectividad del sistema de control interno.

Principio 3: “La junta directiva y la administración superior son responsables de promover altos estándares de integridad de ética y de establecer una cultura, dentro de la organización, que haga énfasis y que demuestre a todos los niveles del personal, la importancia de los controles internos. Todos en una organización bancaria necesitan entender su papel en el proceso de controles internos y estar totalmente involucrados en el proceso”. (26:3)

► **Reconocimiento y evaluación del riesgo**

Principio 4: “Un sistema de control interno efectivo requiere que los riesgos materiales que puedan afectar adversamente el alcance de las metas del banco sean reconocidos y

continuamente evaluados. Esta valuación debe cubrir todos los riesgos que enfrente el banco y la organización bancaria consolidada (riesgo crediticio, país, transferencias, mercado, tasa de interés, liquidez, operacional, legal y de reputación). Los controles internos quizá necesiten ser revisados para que atiendan con propiedad cualesquiera nuevos riesgos o previamente no controlados”. (26:3)

► **Actividades de control y segregación de funciones**

Principio 5: Las actividades de control deben ser parte integral de las actividades diarias del banco. Un sistema de control interno efectivo requiere que se establezca una estructura apropiada de control interno, con actividades definidas de control para cada nivel de negocios. Ésta debe incluir: revisiones a un alto nivel, actividad apropiada de controles para diferentes departamentos o divisiones, controles físicos, revisiones periódicas de cumplimiento con los límites de exposición y seguimiento de los incumplimientos, un sistema de aprobaciones y autorizaciones, así como, un sistema de verificaciones y reconciliaciones.

Principio 6: “Un sistema efectivo de control interno requiere que exista una segregación apropiada de funciones y que al personal no se le asignen responsabilidades conflictivas. Las áreas potenciales de conflictos de interés deben ser identificadas, minimizadas y sujetas a un cuidadoso e independiente monitoreo”. (26:3,4)

► **Información y comunicación**

Principio 7: Un sistema efectivo de control interno requiere que existan datos internos financieros, operacionales y de cumplimiento, adecuados y comprensivos, así como información externa de mercado relativa a eventos y condiciones que sean relevantes para la toma de decisiones. La información debe ser confiable, oportuna, accesible y proporcionada en un formato consistente.

Principio 8: “Un sistema efectivo de control interno requiere que existan sistemas confiables de información que cubran todas las actividades significativas del banco. Estos sistemas, incluyendo aquellos que mantienen y utilizan datos en una forma electrónica,

deben ser seguros, monitoreados independientemente y estar apoyados por convenios adecuados de contingencia”. (26:4)

Principio 9: Un sistema efectivo de control interno requiere canales adecuados de comunicación que aseguren que todo el personal entienda totalmente y se adhiera a las políticas y procedimientos que afecten sus funciones y responsabilidades, y que cualquier otra información relevante, se comunique al personal apropiado.

► **Actividades de monitoreo y corrección de deficiencias**

Principio 10: La actividad general de los sistemas de control interno del banco debe ser monitoreada en forma permanente. El monitoreo de riesgos claves debe ser parte de las actividades diarias del banco así como, evaluaciones periódicas por línea de negocio y auditoría interna.

Principio 11: Debe haber una auditoría interna efectiva y comprensiva del sistema de control interno y que ésta sea realizada por personal competente, operacionalmente independiente y apropiadamente entrenado para ello. La función de auditoría interna, como parte del monitoreo del sistema, debe reportar directamente a la junta directiva o a su comité de auditoría y a la administración superior.

Principio 12: “Las deficiencias de control interno, ya sean que fueran identificadas por línea de negocios, por la auditoría interna o por otro personal de control, deben ser reportadas en forma oportuna al nivel apropiado de administración y atendido con prontitud. Las deficiencias que sean materiales deben ser reportadas a la administración superior y a la junta directiva”. (26:4)

► **Evaluación de los sistemas de control interno por las autoridades de supervisión**

Principio 13: Los supervisores deben requerir que todos los bancos, tengan un sistema efectivo de control interno que sea consistente con la naturaleza, complejidad y riesgo de sus actividades dentro y fuera de balance y que responda a los cambios en el ambiente y las

condiciones bancarias. En los casos donde determinen que el sistema de control no sea adecuado o efectivo para el perfil específico de riesgos, deben tomar acciones apropiadas.

3.8 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y DE SEGURIDAD EN UNA AGENCIA BANCARIA

Como parte de las funciones de la auditoría interna se encuentra la revisión de las agencias bancarias, con el objeto de evaluar y verificar que se estén cumpliendo las normas, políticas y procedimientos de control interno y medidas de seguridad desarrolladas y adoptadas por el banco.

3.8.1 Evaluación del control interno de la agencia, con el fin de establecer las fortalezas y debilidades del sistema, utilizando para ello los correspondientes cuestionarios y otras técnicas aplicables

Conforme se define el Control Interno Bancario, la Auditoría Interna y su personal de inspección debe dirigirse a fortalecer los sistemas de control interno del banco, mediante sus recomendaciones y seguimiento.

Lo anterior no exime de manera alguna la responsabilidad inherente de la administración del banco sobre sus sistemas. Las áreas sujetas a examen en una Auditoría de Caja y Valores son de alto riesgo, susceptibles de errores, irregularidades y fraudes, debido a la clase de activos que se manejan.

Por tal razón cobra especial importancia la consideración y evaluación de los aspectos siguientes:

- La fijación y delimitación de responsabilidades;
- La separación entre las funciones de manejo y custodia, del registro contable;
- La existencia de instrucciones precisas y por escrito;
- La rotación de personal;
- El uso de cuentas de control;
- La utilización de equipos, etc.

En virtud de la sorpresividad con que se realiza este tipo de trabajo, el estudio del control interno se hace simultánea o sucesivamente a los arqueos. Para efectuarlo, pueden utilizarse las técnicas conocidas, en función de la oportunidad y las facilidades con que se cuente; no obstante, se estima que la técnica del cuestionario es la más adecuada.

Los cuestionarios deben manejarse de tal forma que no provenga de los entrevistados el responder el "sí" o el "no" requerido. Debe ser el entrevistador quien con su habilidad y experiencia, obtenga durante la entrevista explicaciones sobre procedimientos y situaciones y, con esa base, estar en capacidad de evaluar y consignar la respuesta. Debe tenerse presente que las respuestas y explicaciones por sí solas no son suficientes, por lo que durante el examen de cada rubro, debe verificarse el cumplimiento de los procedimientos establecidos. Si el caso lo amerita, en la cédula de observaciones deben anotarse las debilidades y deficiencias detectadas.

En el archivo permanente debe conservarse la documentación que contiene la evaluación del control interno, de manera que cuando se vaya a realizar una Auditoria de Caja y Valores, se obtenga fácilmente la evaluación anterior, para determinar las áreas críticas, sobre las cuales debe ponerse mayor énfasis.

Simultáneamente al estudio o concluido éste, debe evaluarse el control interno del área, con el fin de establecer las fortalezas y debilidades del sistema.

Las debilidades deben consignarse en las cédulas de observaciones respectivas, así como en el respectivo informe, en donde se harán las recomendaciones del caso.

Luego de realizado el estudio y evaluación del control interno del área, debe actualizarse la información relativa dentro del archivo permanente. Para el efecto, deben incorporarse a dicho archivo los cuestionarios y papeles de trabajo correspondientes.

Los aspectos de control que con regularidad evalúa el auditor interno en la revisión de una agencia bancaria son los siguientes:

► **Control dual de los accesos de entrada a la agencia y bóveda**

Este aspecto se refiere a que el auditor en el momento de la apertura de la agencia, utilizando la técnica de la observación debe tomar nota de las personas encargadas del acceso a la misma, así como también de la bóveda y posteriormente solicitar al Jefe de Agencia un detalle de las personas encargadas del control dual, el cual tiene que coincidir con lo observado, es decir que las llaves de acceso directo a la agencia estén distribuidas en dos personas y una copia de las mismas esté resguardada en otra entidad bancaria, así como las claves de ingreso a la bóveda estén distribuidas en dos personas.

► **Cajillas de receptores-pagadores**

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

También deberá verificar que exista copia de llaves de las cajillas en bóveda, pues en algún momento podría ausentarse un receptor por causa fortuita o de fuerza mayor, y la misma se podría utilizar.

► **Límites de efectivo permitido en bóveda**

El auditor deberá verificar que el Jefe o Subjefe de Agencia, responsable de la custodia del efectivo de la agencia, maneje adecuadamente los límites de efectivo autorizados para la agencia por medio del traslado oportuno de los excedentes de efectivo. En aquellos casos en los que el excedente de efectivo es muy significativo y ya haya pasado la unidad de valores, deberán comunicar dicha situación de forma inmediata al subgerente o gerente del área que corresponda, quien tomará las medidas del caso.

► **Registros auxiliares**

Este aspecto consiste en que el auditor deberá verificar que exista un control tanto de las formas valorizadas (cheques rechazados, cheques de viajero, etc.), como también de las formas en blanco (cheques de caja, libretas de ahorro, certificados de depósitos a plazo fijo,

etc.) en custodia de la agencia, mediante libros auxiliares que consigne un formato que contenga la información necesaria para la delimitación de responsabilidades.

Otro aspecto que debe evaluar el auditor es que las formas en blanco estén resguardadas en bóveda y que en el área de atención al cliente mantengan un número razonable de formas en blanco para que en el momento de su utilización se eviten contratiempos.

► **Archivos de manuales, circulares, reglamentos e instructivos**

El auditor debe revisar que exista un archivo actualizado de todos los manuales, circulares, reglamentos e instructivos que se han enviado a la agencia y que se encuentren en un lugar seguro; asimismo, evaluar que se hayan hecho del conocimiento de todo el personal para su aplicación y conocimiento. Esto se puede evaluar verificando que en la parte de atrás de la circular exista la firma de enterado de cada empleado o a través de preguntas directas a los mismos.

► **Evaluación del personal de la agencia en el tema del lavado de dinero**

Efectuar una evaluación al personal de la agencia, en cuanto a los conocimientos generales de la aplicación de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

► **Otros aspectos a evaluar**

Dentro de estos aspectos a evaluar, se encuentran los siguientes:

- Verificar si el mobiliario y equipo de la agencia, se encuentra en condiciones de prestar un servicio eficiente, tanto para el personal de la agencia como para el público en general.
- Verificar que todos los accesos al interior del área de trabajo de la agencia se encuentren con llave durante las horas de atención al público.
- Verificar que todos los registros auxiliares, libros y documentos con valor se encuentren en un lugar seguro, que no permitan su fácil deterioro y destrucción.
- Verificar que la cantidad de suministros existentes en proveeduría no sea excesiva y que sea razonable de acuerdo con la dimensión de la agencia.

- Verificar que el Jefe o Subjefe de agencia revise continuamente todos los libros, registros auxiliares y que deje constancia de tal revisión (sello y firma).
- Constatar que los empleados no porten ni utilicen celulares en el área de trabajo.
- Verificar que el libro de quejas, se encuentre en un lugar visible y accesible al público.
- Consultar al Jefe de Agencia si ha encontrado problemas con el sistema de caja.
- Verificar que todas las libretas canceladas o sustituidas y certificados de depósitos a plazo fijo cancelados o renovados consignen el respectivo sello de anulado para prevenir cualquier acto de mala fe y que los mismos se encuentren en archivos o en su defecto en el expediente del cuentahabiente según la política que se maneje en la institución.
- Evaluar el reporte de entradas y salidas del personal proporcionados por los agentes de seguridad y verificar que el horario establecido se esté cumpliendo.
- Verificar que las chequeras en poder de la agencia no sobrepasen el tiempo de permanencia establecido, según las políticas del banco.

Estas evaluaciones dependen de las políticas y procedimientos de control interno desarrollado e implementado por la institución bancaria.

3.8.2 Evaluación de las medidas de seguridad de la agencia bancaria

La complejidad del negocio bancario actual, la irrupción de nuevas tecnologías aplicadas a su funcionamiento, la trascendencia del sector financiero sobre el conjunto de la economía y por supuesto, el surgimiento de una delincuencia que cuenta con recursos inimaginables y motivaciones múltiples, hacen que la seguridad bancaria haya superado el estatus de “tema que preocupa a los accionistas de un Banco” para ser un “tema que preocupa a toda la sociedad”, con un marco legal que específicamente lo trata, organismos que lo regulan e instituciones y personas con responsabilidades directas. Desde sus orígenes, los bancos han tenido que adoptar medidas de seguridad para proteger los bienes y personas que pudieran ser perjudicados por siniestros o hechos delictivos acontecidos en sus ámbitos.

3.8.2.1 Seguridad bancaria

Se define la seguridad bancaria como: “Disciplina científica aplicativa que utiliza conocimientos heterogéneos, para prevenir y reaccionar ante las conductas desviadas en una institución bancaria”. (7)

La Seguridad Bancaria se encuentra siempre en constante evolución y sometida a distintas exigencias legislativas o regulaciones que plantean, con la premisa de preservar la vida de las personas, una permanente puesta al día para desarrollar acciones eficaces en la prevención del delito y los siniestros. En ese contexto, los empleados bancarios se convierten en uno de los factores claves para la prevención y su capacitación en la materia, representa una ayuda inestimable para el control de este problema.

3.8.2.2 Aspectos a evaluar

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

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

► Realizar prueba del sistema de alarma

Como procedimiento de auditoría en las agencias, el auditor deberá efectuar una prueba de alarma con el objeto de verificar su adecuado funcionamiento, por medio de la presencia inmediata del elemento de seguridad de la empresa que presta el servicio de patrullaje. Asimismo, debe evaluarse la periodicidad con que la agencia efectúa pruebas de alarma, verificando las boletas que soportan dichas pruebas.

Dentro de los dispositivos de alarmas se encuentran los siguientes:

- Botones de pánico
- Money chips (trampa de billetes)

- Sensores de movimiento
- Magnéticos
- Chapa de acceso a bóveda
- Pruebas de Robo (Pruebas nocturnas)

► **Agentes de seguridad**

- Observar que los agentes de seguridad se encuentren adecuadamente uniformados;
- Verificar que en el momento de la apertura y cierre de la agencia, los agentes de seguridad se encuentren con su respectivo equipo de trabajo (armas de fuego);
- Evaluar si la cantidad de agentes de seguridad es adecuada en relación con la dimensión de la agencia bancaria;
- Verificar que los vigilantes se encuentren ubicados estratégicamente en el caso de cualquier eventualidad; y,
- Verificar que los mismos utilicen armamento, y que este esté en perfectas condiciones.

► **Extintores**

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

- La agencia cuente con extinguidor de incendios.
- El extinguidor esté ubicado en un lugar de fácil acceso, y
- Verificar la fecha de vencimiento del extinguidor de incendios.

► **Cámaras de video**

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

► **Detectores de humo, sensores de movimiento y lámparas de emergencia**

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

- Si los sensores de movimiento funcionan adecuadamente.
- Si es suficiente la cantidad de sensores de movimiento instalados.
- Si las lámparas de emergencia funcionan correctamente.
- Si es suficiente la cantidad de lámparas de emergencia instaladas.

► **Planta eléctrica**

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

► **Otras medidas de seguridad**

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

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

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTOS A SER APLICADOS POR UN CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN UNA AUDITORÍA INTERNA DE CAJA Y VALORES DE UNA AGENCIA BANCARIA

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

“Los procedimientos de auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen, mediante los cuales, el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión”. (29)

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

4.1.1 Naturaleza de los procedimientos de auditoría

“La naturaleza de los procedimientos adicionales de auditoría se refiere a su propósito (pruebas de controles o procedimientos sustantivos) y su tipo, o sea, inspección, observación, investigación, confirmación, volver a calcular, volver a desempeñar, o procedimientos analíticos. Ciertos procedimientos de auditoría pueden ser más apropiados para algunas aseveraciones que otros. Por ejemplo, en relación con el ingreso, las pruebas de los controles pueden ser responder más al riesgo evaluado de representación errónea de la aseveración de integridad, mientras que los procedimientos sustantivos pueden ser los que más respondan al riesgo evaluado de representación errónea de la aseveración de ocurrencia”. (13: 5)

La selección del auditor de los procedimientos de auditoría se basa en la evaluación del riesgo. Mientras más alta es la evaluación del riesgo por el auditor, más confiable y relevante es la evidencia de auditoría que busca el auditor con los procedimientos.

4.1.2 Extensión o alcance de los procedimientos de auditoría

Dado que las operaciones de las empresas son repetitivas y forman cantidades numerosas de operaciones individuales, generalmente no es posible realizar un examen detallado de todas las transacciones individuales que forman una partida global. Por esa razón, cuando se llenan los requisitos de multiplicidad de partidas y similitud entre ellas, se recurre al procedimiento de examinar una muestra representativa de las transacciones individuales, para derivar del resultado del examen de tal muestra, una opinión general sobre la partida global. En el campo de la auditoría se le conoce con el nombre de pruebas selectivas. La relación de las transacciones examinadas respecto del total que forman el universo, es lo que se conoce como extensión o alcance de los procedimientos de auditoría y su determinación, es uno de los elementos más importantes en la planeación y ejecución de la auditoría.

“La extensión incluye la cantidad de un procedimiento específico de auditoría por desempeñar, por ejemplo, el tamaño de una muestra o el número de observaciones de una actividad de control. La extensión de un procedimiento de auditoría se determina por el juicio del auditor después de considerar la importancia relativa, el riesgo evaluado y el grado de certeza que el auditor planea obtener. En particular el auditor ordinariamente aumenta la extensión de los procedimientos de auditoría al aumentar el riesgo de representación errónea de importancia relativa. Sin embargo, aumentar la extensión de un procedimiento de auditoría es efectivo sólo si el procedimiento de auditoría mismo es relevante para el riesgo específico; por lo tanto, la consideración más importante es la naturaleza del procedimiento de auditoría”. (13:7)

Al diseñar los procedimientos de auditoría, el auditor deberá determinar los medios apropiados para seleccionar las partidas sujetas a prueba a fin de reunir suficiente evidencia apropiada de auditoría para cumplir los objetivos de los procedimientos de auditoría.

El uso del muestreo en la auditoría “implica la aplicación de procedimientos de auditoría a menos de 100% de las partidas que integran el saldo de una cuenta o clase de transacciones de tal manera que todas las unidades del muestreo tengan una oportunidad de selección.

Esto permitirá al auditor obtener y evaluar la evidencia de auditoría sobre alguna característica de las partidas seleccionadas para formar o ayudar en la formación de una conclusión concerniente al universo de la que se extrae la muestra. El muestreo en la auditoría puede usar un enfoque estadístico o no estadístico”. (13:2)

El uso de Técnicas de Auditoría con Ayuda de Computadora (TAAC) puede posibilitar pruebas más extensas de las transacciones electrónicas y archivos de cuentas. Las cuales consisten en la utilización de cualquier herramienta automatizada de auditoría, tal como el software generalizado de auditoría, los generadores de datos de prueba, programas de auditoría computarizados, y elementos de auditoría de especialización. También se conocen como técnicas de auditoría basadas en tecnología.

4.1.3 Oportunidad de los procedimientos de auditoría

Según las normas internacionales de auditoría la oportunidad se refiere “al momento en el cual se desempeñan los procedimientos de auditoría o a la fecha a la que aplica la evidencia de auditoría.” (13:6)

Otros autores indican que oportunidad “Es la época en que han de aplicarse los procedimientos al estudio de partidas específicas, por ejemplo, la fecha en que se ha de arquear el efectivo, la fecha en que se han de solicitar confirmaciones de adeudos, la fecha en que se han de presenciar los inventarios de mercancías, etc.”. (20:44)

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos de auditoría pueden dividirse, según la evidencia que brindan, en procedimientos de cumplimiento y sustantivos.

Algunos procedimientos pueden cumplir un doble propósito debido a que proporcionan evidencia de control como así también, evidencia sustantiva acerca de transacciones y saldos individuales examinados. En forma similar los procedimientos que proporcionen evidencia sustantiva generalmente permiten inferir la existencia y efectividad de los controles relacionados.

4.2.1 Procedimientos de cumplimiento

Estos procedimientos se refieren a las pruebas de los controles que realizan los auditores. “Se requiere que el auditor desempeñe pruebas de los controles cuando la evaluación del riesgo por el auditor incluye una expectativa de la efectividad operativa de los controles o cuando los procedimientos sustantivos solos no proporcionan suficiente evidencia apropiada de auditoría al nivel de aseveración”. (13:8)

Entre los procedimientos que pueden utilizarse para obtener evidencia de control se encuentran:

- **Indagaciones con el personal:** Consiste en obtener información del personal de la entidad en forma oral o escrita, mediante la cual se obtiene evidencia respecto al cumplimiento de algún procedimiento de control interno. La confiabilidad de la información obtenida dependerá en gran medida de la competencia, experiencia y conocimiento de los informantes. Este tipo de información por si sola, no es confiable, sino que requiere que sea corroborada por medio de otros procedimientos.
- **Observaciones de determinados controles:** Esta prueba proporciona evidencia en el momento en que el control se realiza y es utilizada para corroborar ciertos tipos de procedimientos de control interno, que por lo general no se pueden repetir y por lo tanto, se requiere su observación y comprobación “In situ”, para satisfacerse que los controles observados han operado en forma efectiva.
- **Repetición del control:** Generalmente, este procedimiento es utilizado cuando el control no es documentado mediante una firma, inicial u otra forma de evidencia y/o cuando se requiere corroborar el cumplimiento de dicho control. Así por ejemplo, si se ha decidido confiar como control clave, en la revisión de cálculos aritméticos y en la existencia de la documentación de respaldo necesaria para el registro y pago de una transacción, se debe revisar que dicho control funcione eficazmente, mediante la repetición del mismo.
- **Inspección y revisión de documentos:** Consiste en verificar que los controles claves determinados a efectos de satisfacerse de las afirmaciones para cierto número de

cuentas y/o transacciones, se encuentren debidamente respaldados con la documentación de sustento pertinente, ratificando de esta manera que los controles sobre los cuales se decidió confirmar inicialmente, operan eficazmente.

4.2.2 Procedimientos sustantivos

“Los procedimientos sustantivos se desempeñan para detectar representaciones erróneas de importancia relativa al nivel de aseveración e incluyen pruebas de detalles de clases de transacciones, saldos de cuenta, y revelaciones y procedimientos sustantivos analíticos. El auditor planea y desempeña procedimientos sustantivos que respondan a la evaluación relacionada del riesgo de representación errónea de importancia relativa”. (13:16)

Entre los procedimientos que pueden utilizarse para obtener evidencia sustantiva se encuentran:

► **Procedimientos analíticos:** Consiste en el estudio y evaluación de la información financiera presentada por la entidad, utilizando comparaciones o relaciones con otros datos e información relevante. Los procedimientos analíticos se basan en el supuesto de que existen relaciones entre datos e información independiente que continuarán existiendo en ausencia de otros elementos que demuestren lo contrario. El examen analítico es una importante herramienta para conocer la composición de las cuentas nos ayuda a identificar las áreas de mayor riesgo, así como posibles deficiencias o fallas en los ciclos transaccionales de la entidad, aspectos que se deben considerar para el desarrollo de el programa de trabajo. Por otra parte, estos procedimientos, aportarán evidencia de: posibles errores u omisiones contables, cambios en prácticas contables, falta de consistencia en la exposición de los datos analizados y eventos o tendencias inusuales. El auditor dispone de varios métodos a ser utilizados durante la ejecución de los procedimientos analíticos, los cuales pueden combinarse indistintamente. A continuación se mencionan los más usuales, a saber:

- Análisis de Relaciones
- Análisis de Tendencias
- Comparaciones

- Pruebas de Razonabilidad

- ▶ **Pruebas de diagnóstico:** Este método comprende la determinación y comparación de índices económicos-financieros respecto de los registrados en ejercicios anteriores, investigando aquellas fluctuaciones anormales o pocos usuales.

Los índices mas comunes y útiles para los objetivos de auditoría son, por ejemplo:

- Rotación de las cuentas por cobrar comerciales.
- Rotación de inventarios (activos realizables).
- Variaciones en los márgenes brutos de utilidad.
- Variaciones en los porcentajes de gastos administrativos y de comercialización.
- Variaciones registradas en el capital de trabajo e índice de liquidez y solvencia.

- ▶ **Inspección de los documentos respaldatorios y otros registros contables:** Consiste en obtener evidencia entre los registros contables y la documentación respaldatoria. Generalmente se hacen sobre las partidas que componen un determinado saldo en los estados financieros.

- ▶ **Observación física:** Consiste en la inspección o recuento de activos tangibles y la comparación de los resultados con los registros contables del ente. Como resultado de su aplicación se obtiene la evidencia más directa sobre la existencia y valuación de dichos activos.

La utilización más frecuente de estos procedimientos es para obtener evidencia sobre la existencia de, por ejemplo:

- Efectivos y Valores
- Documentos por Cobrar y Garantías
- Inventarios
- Activo Fijo
- Otros Bienes Tangibles.

- **Confirmaciones externas:** Consiste en obtener una manifestación de un hecho o una opinión de parte de un tercero independiente a la entidad pero involucrado con las operaciones del mismo. La obtención de este tipo de confirmación, que normalmente es escrita, es por lo general, una forma muy satisfactoria y eficiente de obtener evidencia de auditoría, ya que habitualmente es de esperar que el informante sea imparcial.

Estas manifestaciones se podrán obtener de especialistas, incluyendo abogados, actuarios, ingenieros. Como parte de los procedimientos relativos a asuntos legales de importancia, se requiere a menudo, manifestaciones del asesor legal del ente para corroborar las manifestaciones que la gerencia realizó al respecto.

TÉCNICAS DE AUDITORÍA

“Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Contador Público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para su opinión”. (20:43)

Es decir, que las técnicas de auditoría son las herramientas de trabajo del Contador Público y Auditor que utiliza para obtener la información necesaria que otros le han suministrado o él mismo ha obtenido a través de otras revisiones o evaluaciones.

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

- **Estudio general:** “Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para concluir si se ha de profundizar en su estudio y la forma en que ha de hacerse”. (20:45)
- **La inspección:** “Es la verificación física de las cosas materiales en que se tradujeron las operaciones. Se aplica al estudio de las cuentas cuyos saldos tienen una representación material (efectivo, mercancías, bienes, etc.)”. (20:45)
- **Compulsa:** Técnica que consiste en “comparar copias de documentos contra su original, es aplicar las técnicas de confirmación, declaración y certificación por una autoridad legalmente facultada para ello”. (37)

- **Análisis:** Consiste en separar los elementos y agruparlos de acuerdo a su naturaleza u origen, de tal manera que el examen practicado por el auditor sirva para que forme un juicio conceptual sobre el saldo o movimiento de un registro.
- **Confirmación:** Es la ratificación por parte de una persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participó y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.
- **Investigación:** “Es la recopilación de información mediante pláticas con los funcionarios y empleados de la empresa. Generalmente se aplica en el estudio del control interno en su fase inicial y de operaciones que no aparecen muy claras en los registros”. (20:45)
- **Observación:** Es la acción mediante la cual el auditor estudia, observa, analiza y advierte, en forma disimulada, los hechos o acontecimientos y las circunstancias en que éstos se desarrollan, en las distintas funciones o gestiones de la agencia que se está auditando.
- **Declaraciones o certificaciones:** “Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa”. (29)
- **Cálculo:** Corresponde a la verificación de la corrección aritmética de los cálculos realizados por la entidad, mediante el recálculo efectuado por el auditor.
- **Recuento:** Es el recuento físico de los recursos individuales y documentos, de forma secuencial, según sea necesario para justificar una cantidad.
- **Rastreo:** Consiste en efectuar un seguimiento a una transacción o grupo de transacciones de un punto a otro dentro del proceso contable para determinar su correcto registro.

4.4 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA DE CAJA Y VALORES

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

Los bancos mantienen cantidades de dinero en efectivo para la atención de sus operaciones corrientes, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera. El exceso de dinero en las cajas del banco es perjudicial e implica riesgo; por una parte no está produciendo rentabilidad y, por la otra, está expuesto a fraudes, desfalcos o robos. Lo conveniente es que el banco tenga una política de mantener la cantidad de dinero mínima, suficiente para satisfacer las necesidades de sus clientes.

En los bancos, el efectivo generalmente se encuentra localizado físicamente en los siguientes lugares:

- Bóveda en oficinas centrales y cajas fuertes en agencias;
- Ventanillas de receptores y/o pagadores;
- En buzones auxiliares de las agencias;
- Cajas Chicas.

Los procedimientos que se sugieren para la auditoría de esta área, incluyen, tanto pruebas sustantivas como de cumplimiento, los cuales pueden efectuarse en cualquier momento en el desarrollo del trabajo.

No debe perderse de vista que los procedimientos sugeridos persiguen obtener evidencia suficiente y de auditoría que permita al auditor llegar a conclusiones razonables en la Auditoría de Caja y Valores.

► Principios básicos del arqueo de caja

El arqueo de caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente

en caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.

Los principios que el auditor debe aplicar en el arqueo de caja, son los siguientes:

- **Sorpresividad:** Este principio consiste en que los auditores asignados a la auditoría de caja y valores, deben efectuar los arqueos de caja en fechas no previstas por el personal de la agencia.
- **Simultaneidad:** Se refiere a que a la hora señalada para el inicio del arqueo, los auditores deben ingresar simultáneamente a las bóvedas del banco y/o agencias, con el objeto de proceder a controlar las áreas donde se encuentra el efectivo que les hayan sido asignadas. En virtud de la sorpresividad con que se realiza este tipo de auditoría, el estudio del control interno se hace simultánea o sucesivamente a los arqueos de caja y valores, con el fin de establecer las fortalezas y debilidades del sistema de control.
- **Homogeneidad:** Consiste en que los auditores deben de ejecutar procedimientos uniformes al momento de realizar los arqueos de caja y valores.
- **Esterilidad:** Este principio consiste en que los auditores al ingresar a las bóvedas del banco y/o agencias, deben proceder de inmediato a controlar los lugares en donde se guarde efectivo y valores, que le hayan sido asignados.

Los lugares que no sean controlados con la presencia del auditor, deben ser controlados utilizando los sellos de seguridad, conforme esté dispuesto en el nombramiento. Éstos deben colocarse de tal forma que, la puerta de la bóveda, caja de seguridad, mueble o gaveta en que se guarda efectivo o valores no pueda abrirse sin romper el sello.

Los procedimientos que el auditor debe de llevar a cabo en el desarrollo de una auditoría en una agencia bancaria, son los siguientes:

4.4.1 Observar la apertura de la agencia

Las principales observaciones que el auditor debe realizar son las siguientes:

Si la auditoría es realizada al inicio de la jornada, el auditor debe observar que el personal de la agencia bancaria se presente a la misma en forma puntual y con anticipación a la apertura al público. Asimismo, el auditor deberá observar que los guardias de seguridad se coloquen en lugares estratégicos al momento de aperturar la agencia.

Otro aspecto importante que debe observar el auditor en la apertura de la agencia, es el control dual, el cual consiste en la participación de más de una persona en la distribución de las claves de ingreso (alarmas), llaves de puertas y candados de acceso a la agencia.

4.4.2 Efectuar arquezos de efectivo a los receptores-pagadores

► Arqueo vespertino del efectivo

Cuando se efectúa un arqueo vespertino, los auditores que tengan asignados arquezos de efectivo en ventanilla cuyo turno termina a la hora del arqueo, deben esperar que el empleado termine de atender al público, observando que todos sus actos, corresponden a los que ordinariamente efectúa.

Asimismo, debe permitírsele que clasifique el efectivo y tome nota de las existencias para no demorar la rendición del reporte que normalmente produce.

Examinar selectivamente los comprobantes de ingreso y egreso de efectivo, para verificar si efectivamente corresponden al movimiento de fondos del día, si los ingresos han sido considerados en su totalidad y si el total de egresos corresponde a efectivo realmente egresado de las oficinas del banco el día al que se refieren las operaciones.

► **Arqueo matutino del efectivo**

En los arqueos matutinos, el efectivo se localiza concentrado en la bóveda y en las cajas de los receptores-pagadores. El auditor debe tener el debido cuidado que el receptor no abra la cajilla antes de comenzar el arqueo.

Atendiendo a que, para el banco es de suma importancia iniciar las operaciones del día, se le deben habilitar algunas ventanillas a la brevedad posible. Para el efecto, el Auditor-Coordenador debe distribuir convenientemente al personal de Auditoría. Deben arquearse las que han de abrir primero y sellar las restantes para su arqueo posterior.

El Jefe o Sub-Jefe de Agencia, podrá proveer efectivo a los receptores/pagadores previo a realizar el arqueo a la Bóveda. Tal efectivo debe contarse previamente elaborando la correspondiente cédula que deberá firmar el responsable de los fondos.

► **Procedimientos mínimos que deben llevarse a cabo en el arqueo matutino y vespertino de caja**

- El recuento que lleve a cabo el Auditor debe realizarse en presencia del responsable de las existencias. En dicho arqueo los billetes deben contarse al 100%, ya sea en forma manual o por medio de una máquina, y si existieran muchas monedas puede utilizarse la máquina cuentamonedas o se puede optar por seleccionar una muestra para su conteo.

No se debe permitir que el responsable se retire del lugar donde se está haciendo el recuento. Si por causas de fuerza mayor el responsable le corresponde atender otro asunto, debe cerrarse y sellarse la caja o mueble en tanto se pueda continuar. Cuando se trata de persona que tengan a su cargo simultáneamente varias clases de efectivo y/o valores y que con el objeto de no demorar el trabajo, deban arquearse simultáneamente, es aceptable el nombramiento de representantes para presenciar el arqueo.

- El efectivo físico arqueado debe de conciliar o cuadrar contra el saldo consignado en el vale o integración (boleta donde se detalla el efectivo en las diferentes denominaciones). Es importante mencionar que dicha boleta debe contener firma y sello del receptor-pagador.
- Asimismo, el efectivo arqueado debe cuadrar contra el sistema de caja, el cual indica de forma correcta el saldo con que debió quedarse el receptor-pagador; si existiera alguna diferencia de más o menos, debe declararse o registrarse un sobrante o faltante de caja según sea el caso, con cargo al mismo receptor.
- El auditor debe dejar evidenciado en la cédula de arqueo (papel de trabajo), la diferencia detectada y deberá tener como soporte una copia de la declaración del sobrante (nota de ingreso o abono) o faltante de caja (nota de cargo).

4.4.3 Realizar arqueo de bóveda en moneda nacional y moneda extranjera

Para efectuar el recuento del efectivo en bóveda, se sigue el procedimiento siguiente:

- Contar el efectivo en forma global, por denominaciones. Considerar los paquetes y fajos de billetes y las bolsas de monedas por el valor que exhiban los precintos o anotaciones, contándose completamente el dinero suelto (picos). El monto total así contado, por denominación, se anota en la columna o columnas, conforme lo requiere la cédula de auditoría.

Dicho conteo global se hace con el objeto de establecer alguna posible diferencia o bien, que las cantidades descritas en el vale coincidan con el efectivo físico. Es importante reiterar que el arqueo del efectivo debe hacerse bajo la presencia del subjefe o de quien esté a cargo y una vez verificados devolverlo de forma íntegra.

- En la mayoría de casos las existencias deben contarse de forma manual y al 100% los billetes de mayor denominación (Q 200.00, Q 100.00 y Q 50.00), ya que los mismos son más vulnerables de apropiación indebida y de falsificación.

- Es aconsejable que conforme se vaya terminando de contar los billetes en sus diferentes denominaciones, debe ir devolviéndose al encargado para evitar la acumulación del dinero en el lugar donde se está realizando el conteo.
- Posteriormente, debe de contarse los billetes de menor denominación (Q 20.00, Q10.00, Q 5.00 y Q 1.00), si es mucha la cantidad de billetes, deberá tomarse cuidadosamente una muestra por denominación y contarse de forma manual o mecánicamente.
- Los billetes mutilados o deteriorados (rotos o inservibles), deben de contarse manualmente y sugerir al jefe de agencia que, cuando la cantidad de billetes sea considerable debe enviarse a oficinas centrales para su traslado o canje por billetes nuevos con el Banco de Guatemala.
- Las bolsas con monedas deben separarse por valores durante el arqueo. Deben abrirse algunas para comprobar su contenido, el cual podrá contarse manual o mecánicamente, teniendo cuidado de contar separadamente el contenido de cada bolsa, sin unir el de varias. En el caso de que no hubiera máquina de cuentamonedas en la agencia, la muestra puede reducirse según el criterio del auditor.
- El arqueo de moneda extranjera se efectúa en la misma forma que el arqueo de efectivo en moneda nacional, contándose al 100% y de forma manual, cotejando los saldos físicos con los descritos en la integración. Adicionalmente debe clasificarse por el nombre de la moneda y el país al que pertenece. Se requiere cédula auxiliar por cada clase de moneda.
- Verificar que las remesas de central a agencias y de éstas a la central, aparezcan contabilizadas en la fecha de su ocurrencia.
- Después de haber realizado el recuento correspondiente, debe elaborarse una cédula que debe firmar el responsable del efectivo, en la que conste la devolución del mismo,

y que éste fue contado en presencia del responsable y se devuelve de conformidad. En caso de diferencias, debe permitirse al responsable, contar el efectivo que se le devuelve. En todo caso, la bóveda o caja fuerte en que se guarde el efectivo debe quedar sellada, hasta que se concluya el arqueo.

- Cuando al efectuar el arqueo se encuentren diferencias de importancia, debe darse inmediato aviso al Auditor-Coordinador, y en la correspondiente cédula debe dejarse constancia de la diferencia.
- Todo faltante debe ser oportunamente contabilizado y deberá solicitarse que se elabore la correspondiente póliza contable, operando el cargo a nombre del responsable. Copia de dicha póliza, debe adherirse a la cédula del arqueo. Si el faltante fuera de poca cuantía, el Auditor-Coordinador de la auditoría, tiene la facultad de solicitar la reposición del faltante; lo cual también debe hacerse constar en la cédula del arqueo.
- Todo sobrante debe ser contabilizado, debiendo operar el registro contable de inmediato. Copia de dicha póliza también debe adherirse a la cédula del arqueo.
- Tan pronto se termine la elaboración de las cédulas relativas a efectivo, éstas deben entregarse al Auditor-Coordinador encargado del cuadro primario del efectivo, juntamente con las cédulas auxiliares que se hayan formulado y copia de las pólizas que se hubieran preparado para la contabilización de diferencias. En las cédulas principales y las auxiliares debe anotarse fecha, firma y nombre del o los auditores que practicaron el arqueo, así también debe estamparse el sello respectivo.

En caso de que las cédulas de auditoría no llenen los requisitos mínimos, éstas deben ser devueltas por el Auditor-Coordinador al responsable para su inmediata corrección.

Cuando el Auditor-Coordinador encargado reciba las cédulas de arqueo de efectivo, debe efectuar el cuadro correspondiente, para lo cual en papel tabular anotará las

existencias de cada ventanilla desglosadas en billetes y monedas, asimismo, deberá tomar en consideración el efectivo en bóveda, lo cual procederá a conciliar (cuadrar) contra la Centralizadora o registro auxiliar correspondiente. Posteriormente debe cuadrarse contra el saldo de la cuenta correspondiente en la contabilidad.

En cuanto el cuadro se termine, el día del arqueo, se deben romper los sellos puestos a las cajas en que se guardó efectivo.

- Verificar si se está llevando control de los saldos diarios en moneda nacional y extranjera en los libros auxiliares.
- Verificar acta de entrega y recepción del efectivo de bóveda por jornada del jefe y subjefe de agencia, así como de las formas valorizadas y formas en blanco, y que las mismas consignen firma y sello de las personas responsables, con el objeto que al momento de hacer un mal uso de los recursos, este documento sirva para iniciar las gestiones pertinentes.
- Y para concluir, el auditor debe sellar y firmar los libros auxiliares en la última línea de información para dejar evidencia de la auditoría realizada.

4.4.4 Efectuar arqueo de caja chica

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

Los procedimientos que se deben de llevar a cabo para su revisión son los siguientes:

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

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

4.4.5 Conteo de formas en blanco y registros auxiliares

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

Los procedimientos para llevar a cabo su revisión son los siguientes:

- Observar que todas las formas en blanco estén bajo la responsabilidad del jefe o subjefe de agencia.
- Verificar que las formas en blanco se encuentren custodiadas en bóveda.
- Realizar el arqueo de cada forma, cotejando el saldo físico contra el saldo del libro auxiliar y contable.
- Verificar que las formas se encuentren numeradas correlativamente, cotejando que el siguiente número correlativo a utilizar sea realmente el que continúe después del último emitido.
- Sellar y firmar los libros auxiliares en la última línea de información (donde se consigna el último documento emitido).

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

- Verificar que se encuentren bajo la responsabilidad de una persona y en un lugar adecuado.
- Verificar que el saldo físico cuadre contra el saldo del registro auxiliar y contable.
- Estudiar y evaluar el control interno en vigor y actualizar la documentación respectiva.

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

Dentro de las formas en blanco más importantes se pueden describir las siguientes:

► **Cheques de viajero**

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

Dentro de los procedimientos de auditoría para su revisión están:

- Verificar que los cheques de viajero estén resguardados en bóveda.
- Se clasifican las formas de cheques por tipo de moneda, banco emisor y por denominación.
- Realizar el conteo de los cheques de viajero y verificar que el saldo coincida con el asignado en el libro auxiliar y el saldo contable.
- Firmar y sellar el libro auxiliar.

► **Libretas de ahorro**

Se contabilizan en cuentas de registro a su valor nominal. Los procedimientos de auditoría para su revisión son:

- Observar que las libretas de ahorro estén resguardadas en bóveda
- Comparar el saldo físico contra el saldo contable.
- Firmar y sellar el libro auxiliar.

► **Giros**

- Verificar que los giros estén resguardados en bóveda.
- Realizar el conteo de los giros y verificar que el saldo coincida con el asignado en el libro auxiliar y el saldo contable.
- Al devolver los giros se debe obtener la firma del responsable de su custodia en la cédula correspondiente
- Firmar y sellar el libro auxiliar.

4.4.6 Revisión de expedientes de cuentas de depósitos monetarios, ahorro y a plazo

Es parte de los procedimientos de auditoría interna llevar a cabo una revisión periódica de expedientes de depósitos, para verificar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Intendencia de Verificación Especial, y la aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001, del Congreso de la República y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala.

Los expedientes de depósitos se verificarán atendiendo la programación de las auditorías de caja y valores en las agencias. También se comprobará que se mantenga adecuadamente informado al público respecto del cumplimiento de la normativa específica.

Los procedimientos para llevar a cabo esta revisión son los siguientes:

- Determinar una muestra estratificada de expedientes de cuentas de depósitos monetarios, ahorro y a plazo, tomando de referencia los saldos contables, verificando el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 21 (Registros) de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República y 12 (Registro de clientes) de su Reglamento, contenido en el

Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 de la Presidencia de la República; así como también con las políticas y procedimientos internos.

- El auditor deberá revisar que los expedientes cumplan con tener la documentación de los clientes establecida en los formularios de inicio de relaciones, la cual se detalla a continuación:

► **Personas individuales**

- Formulario IVE-BA-01 (ésté debe de llenar los datos que pide el mismo).
- Fotocopia de los documentos de identificación de los firmantes de la cuenta (Cédula de Vecindad o Documento Personal de Identificación –DPI-).
- En caso de ser extranjeros una fotocopia del documento que acredite la condición migratoria cuando sea aplicable (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, Documento Personal de Identificación –DPI- para los extranjeros domiciliados, etc.).
- Fotocopia de un recibo, ya sea de agua, luz o teléfono (no celular) u otro servicio similar, u otro documento similar que registre la dirección de la residencia reportada por el (o los) solicitante (s).
- En caso de poseer negocio propio adjuntar, fotocopia de patente de empresa y del formulario de inscripción en la SAT o carnet.
- Verificación fehaciente de la información y documentación que pide el formulario, por medio de un estudio en burós de consulta (Infornet, Transunion, etc.).

► **Personas jurídicas**

- Formulario IVE-BA-02 (ésté debe de llenar los datos que pide el mismo).
- Fotocopia del primer testimonio de la escritura pública de constitución, debidamente registrada.
- Fotocopia de la Patente de Sociedad.
- Fotocopia de la Patente de Empresa.
- Fotocopia del Acuerdo Gubernativo u otro documento similar (en el caso de Fundaciones, Iglesias, etc.) en el que se autorice su constitución.
- Fotocopia del nombramiento del representante legal, debidamente registrado o primer testimonio de la escritura de mandato debidamente registrado.

- Fotocopia de la cédula de vecindad, Documento Personal de Identificación –DPI- o pasaporte del representante legal.
- Fotocopia de los documentos de identificación de los firmantes de la cuenta.
- En caso de ser extranjeros, una fotocopia de su documento de identificación y del documento que acredite su condición migratoria, cuando sea aplicable (pasaporte, tarjeta de visitante, pase especial de viaje, Documento Personal de Identificación –DPI- para los extranjeros domiciliados, etc.).
- Fotocopia de un recibo por prestación de servicios, tales como agua potable, energía eléctrica, o teléfono, u otro servicio similar, del bien inmueble que ocupa la entidad.
- Verificación fehaciente de la información y documentación que pide el formulario, por medio de un estudio en burós de consulta (Infonet, Transunion, etc.).

► **Sociedades u otras entidades en formación**

- Anexar al formulario carta de notario que certifique que tiene en proceso la constitución de la sociedad o entidad, en donde se indique, qué persona será designada como representante legal.
- En el plazo de 60 días contados a partir de la apertura de la cuenta, deberá presentarse los documentos requeridos para personas jurídicas.
- Es responsabilidad de la persona obligada velar por el cumplimiento de lo estipulado en el numeral inmediato anterior.

4.4.7 Verificación de las condiciones generales de la agencia y del mobiliario y equipo

El auditor debe verificar que las condiciones generales de la agencia sean adecuadas y que el mobiliario y equipo esté en buenas condiciones, esto con el objeto de reportar a la administración alguna deficiencia en estos aspectos.

En esta revisión, el auditor se auxiliará de un check list administrativo, el cual puede contener los aspectos siguientes: Condiciones de la pintura en general de la agencia, iluminación interior y exterior, limpieza de vidrios, paredes, banquetas, parqueos y persianas, entre otros.

4.4.8 Análisis de los saldos de depósitos de la agencia

Como parte de los procedimientos posteriores a la auditoría de caja y valores, el auditor coordinador deberá realizar un análisis de los saldos de las captaciones (cuentas de depósitos de ahorro, monetarios y a plazo), con el objeto de establecer la tendencia de las mismas, por medio de una gráfica.

4.4.9 Exhibición de rótulos e información para clientes

El trabajo de auditoría en las agencias también comprenderá: La observación de las publicaciones de tasas de interés y tipos de cambio vigentes, así como también la verificación de la correcta exhibición de rótulos publicitarios, del directorio de productos, trifoliales con la información relacionada con la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y Prevención del Financiamiento del Terrorismo, y del libro de quejas de la agencia.

CAPÍTULO V
LA AUDITORÍA INTERNA DE CAJA Y VALORES EN UNA AGENCIA DE UN
BANCO PRIVADO NACIONAL
(CASO PRÁCTICO)

El presente capítulo contempla lo que es el caso práctico, donde se aplicarán los procedimientos de auditoría interna para la ejecución de una auditoría de caja y valores en una agencia bancaria. Previo a ejemplificar los procedimientos se da una breve descripción de la unidad objeto de estudio, se presenta su estructura organizacional. Posteriormente, se presenta la planeación del trabajo de auditoría, su ejecución y finalmente la comunicación de los resultados.

Asimismo, este capítulo es importante ya que dentro de la ejecución del trabajo de auditoría, se incluyen los papeles de trabajo utilizados por el auditor, los cuales contienen la evidencia del trabajo realizado y constituyen la base para la elaboración del informe de auditoría.

5.1 ANTECEDENTES

La unidad objeto de estudio, es una agencia de un banco privado nacional, el cual tiene como nombre y razón social “Banco la Fe, S.A.”. La agencia bancaria se encuentra ubicada en la avenida Petapa 32-29 zona 12 de la ciudad capital de Guatemala, durante los últimos años el movimiento de sus transacciones diarias ha sido similar con respecto a otros años.

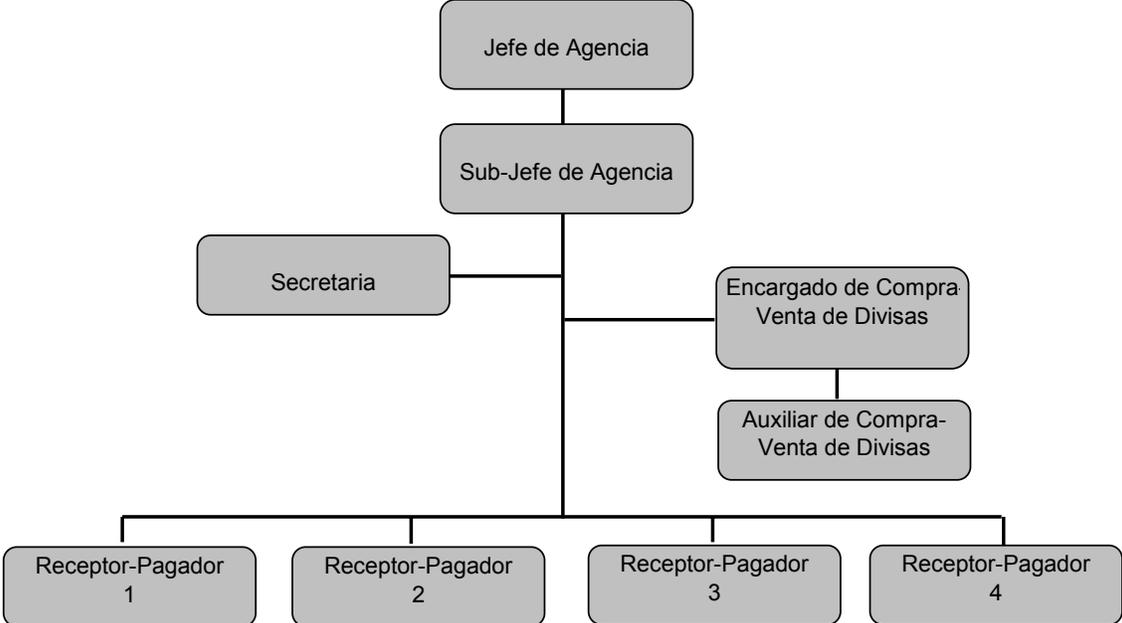
De acuerdo a los resultados obtenidos en las últimas auditorías, éstos habían sido satisfactorios; sin embargo, durante el tiempo en que no se efectuaron visitas, se han reportado faltantes y sobrantes de caja frecuentes, así como también diferencias contables en cuentas de orden y de registro.

La estructura organizativa de la agencia se encuentra conformada por un Jefe de Agencia, un Subjefe, cuatro receptores-pagadores, una secretaria, un encargado y un auxiliar de compra-venta de divisas.

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas. Y el horario de entrada del personal a la agencia es con 30 minutos de antelación a la atención al público.

La estructura organizativa de la agencia “Petapa” se encuentra conformada de la siguiente manera:

ORGANIGRAMA 2
Estructura Organizacional de Agencia Petapa



Fuente: Elaboración propia.

5.2 PROGRAMA DE TRABAJO

Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

Agencia: Petapa
Jefe de Agencia: Carlos Gabriel Carrillo Rodas
Fecha de Auditoría: 24/10/2010

	Descripción	Referencia	Fecha	Responsable	Página
	OBJETIVOS				
1	Comprobar la existencia del efectivo y valores, su exactitud, resguardo y adecuado registro.	C	24/10/2010	CLR	106
2	Evaluar el control interno y las medidas de seguridad de la agencia bancaria, con el objeto de obtener las fortalezas y debilidades del mismo.	G I	24/10/2010	CLR	131 137
3	Comprobar lo suficiente y adecuado de las políticas, prácticas, procedimientos y controles internos de los rubros bajo examen.	I-1/4	24/10/2010	CLR	137
4	Comprobar la adhesión de los empleados de la agencia bancaria a las políticas, prácticas, y procedimientos de control interno.	I- 2/4 I- 3/4	24/10/2010	CLR	138 139
5	Determinar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y otras disposiciones vigentes, así como instrucciones impartidas por la Auditoría Interna, con motivo de inspecciones similares practicadas anteriormente.	I-2/4	24/10/2010	CLR	138
6	Cumplir, dentro del marco de los objetivos enumerados, con los principios que se reconocen para este tipo de intervenciones, como son la sorpresividad, la homogeneidad, la simultaneidad y la esterilidad.	D-1 a D-6	24/10/2010	CLR CBC SDAC	108 a 113
7	Adoptar oportunamente las medidas correctivas necesarias para subsanar deficiencias o incumplimientos en la agencia bancaria.	L	12/11/2010	CLR CBC SDAC	166
II	ACTIVIDADES A DESARROLLAR				
	<u>Día 24 de octubre de 2010</u>				
1	Nombramiento de los auditores quienes	A	23/10/2010	CLR	104

Auditoría Interna

Agencia: Petapa
Jefe de Agencia: Carlos Gabriel Carrillo Rodas
Fecha de Auditoría: 24/10/2010

	realizarán la auditoría en la agencia bancaria.				
2	Los auditores nombrados deberán obtener una muestra representativa de los expedientes de cuentas de depósitos e inversiones que serán objeto de revisión para verificar si cumplen con los requisitos establecidos en los formularios de inicio de relaciones (IVE).		23/10/2010	CLR	
3	Los auditores deberán consultar el archivo permanente con el objeto de identificar las áreas críticas y las deficiencias detectadas en la última auditoría realizada a la agencia para posteriormente verificar si fueron atendidas las recomendaciones emitidas.		23/10/2010	CLR	
4	Previo a dirigirse a la agencia, el auditor deberá obtener los saldos en la contabilidad con los cuales cerró la misma el día anterior a la auditoría.		24/10/2010	CLR	
5	Preparar el legajo de papeles de trabajo que se utilizarán en la auditoría.		24/10/2010	CLR	
6	La auditoría se iniciará en la apertura de la agencia. Los auditores deberán presentarse a las 8:15, para observar que el personal de la agencia se presente en el horario establecido de entrada a la misma.		24/10/2010	CLR CBC SDAC	
7	Al momento en que se presenten los auditores a la agencia deberán entregar el respectivo nombramiento al Jefe de agencia o encargado y se identificarán con sus respectivos gafetes o cédula de vecindad.		24/10/2010	CLR CBC SDAC	
8	Observar que exista control dual en el acceso de entrada de la agencia. Así como también de la bóveda donde se resguarda el efectivo.	E-4	24/10/2010	CBC	128
9	Para dar cumplimiento al principio del arqueo de caja y valores de esterilidad, los auditores deberán sellar la bóveda general de la		24/10/2010	CLR CBC SDAC	

Auditoría Interna

Agencia: Petapa
Jefe de Agencia: Carlos Gabriel Carrillo Rodas
Fecha de Auditoría: 24/10/2010

	agencia, posterior a la entrega de las cajillas de los receptores, así como las cajas fuertes donde se resguarde efectivo, formas valorizadas o en blanco de la agencia hasta el momento de realizar el arqueo de cada una de ellas.				
10	Realizar el arqueo de las cajillas de los receptores-pagadores en forma simultánea.	D-1 3/6 D-1 4/6 D-1 5/6 D-1 6/6	24/10/2010	CLR CBC SDAC	110,111 112 y 113
11	Arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera resguardado en la bóveda general con los principios generales de caja consistentes en sorpresividad, homogeneidad y esterilidad.	D-1 1/6 y D-2	24/10/2010	CLR CBC SDAC	108 y 114
12	Verificación de los límites de tenencia de efectivo y cuadro contra sistema.	I	24/10/2010	CLR	137
13	Arqueo del fondo de caja chica, verificando la razonabilidad de documentos y cuadro con registros contables.	D-3	24/10/2010	SDAC	115
14	Arqueo de cheques de viajero y cuadro contra registros contables y auxiliares.	D-4	24/10/2010	SDAC	116
15	Efectuar el arqueo de las formas en blanco (cheques de caja, giros, certificados de depósito a plazo fijo, libretas de ahorro, chequeras, calcomanías de impuesto sobre circulación de vehículos, billetes de lotería), verificando su correlatividad y cotejando el saldo físico contra el saldo del registro auxiliar y contable, y finalmente se deberán firmar y sellar los libros auxiliares.	D-6	24/10/2010	SDAC	118
16	Verificar que todas las libretas de ahorro canceladas o sustituidas consignen el respectivo sello.	E-1	24/10/2010	CBC	125
17	Verificar que todos los certificados a plazo	E-2	24/10/2010		126

Auditoría Interna

Agencia: Petapa
Jefe de Agencia: Carlos Gabriel Carrillo Rodas
Fecha de Auditoría: 24/10/2010

	fijo cancelados consignen dicho sello.			CBC	
18	Verificar que las chequeras por entregar a los clientes no tengan más de tres meses de antigüedad en la agencia.	E-3	24/10/2010	CBC	127
19	Realizar el cuestionario sobre conocimiento en materia de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo a los empleados.	H	24/10/2010	CBC	135
20	Efectuar la evaluación del control interno por medio de cuestionario.	I	24/10/2010	CLR	137
21	De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de los cuestionarios y otros medios de verificación de control interno, se procederá a realizar observaciones y recomendaciones para determinar si existe la necesidad de fortalecer el control interno, con el fin de garantizar y resguardar el efectivo y los valores que mantienen en la agencia.		24/10/2010	CLR CBC SDAC	
22	Revisión de expedientes de cuentas de depósito e inversiones, verificando que cumplan con los requisitos establecidos en los formularios de inicio de relaciones (IVE).	F	24/10/2010	CBC SDAC	129
23	Efectuar la evaluación de las medidas de seguridad por medio de cuestionario.	G	24/10/2010	CLR	131
24	Cédula de investigación de sobrante de caja	J	24/10/2010	CLR	141
25	Revisión de las condiciones generales de la agencia.	I-3/4	24/10/2010	CLR	137
26	Efectuar la cédula de información general de la agencia.	K	24/10/2010	CLR	142
27	Solicitar al Jefe de Agencia el acta en donde se detallan los nombres de las personas encargadas del control dual del acceso a la agencia y bóveda.		24/10/2010	CLR	
28	Al final de la auditoría, el coordinador deberá			CLR	

Auditoría Interna

Agencia: Petapa
Jefe de Agencia: Carlos Gabriel Carrillo Rodas
Fecha de Auditoría: 24/10/2010

	verificar que todas las actividades fueron efectuadas conforme al programa de auditoría.				
29	Asimismo deberá verificar que todos los papeles de trabajo fueron firmados y sellados por las personas responsables.			CLR	
30	El coordinador de la auditoría debe de informar y discutir de manera general con el jefe de agencia las observaciones encontradas.			CLR	
31	Efectuar el Acta de auditoría.		24/10/2010	CLR	143
32	Posteriormente debe elaborarse el informe final.		29/10/2010	CLR	145
33	Plan de acción (Seguimiento)	L	12/11/2010	CLR CBC SDAC	166
III	RECURSO HUMANO				
	El recurso humano necesario para llevar a cabo el trabajo, está integrado por tres auditores: 1. Carla López Ramírez 2. Claudio Bermúdez Castillo 3. Sergio David Aguilar Cesan				



 Licda. Idlia Guerra Recinos
 Auditor Interno

24/10/2010

 Fecha

5.3 DESARROLLO DEL TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

No.	CONCEPTO	REFERENCIA	PÁGINA
1	Nombramiento	A	104
2	Cédula de Marcas de Auditoría	B	105
3	Cédula Centralizadora de Arqueos	C	106
4	Cédula Sumaria	D	107
5	Cédulas Analíticas		
	Arqueo de efectivo en moneda nacional.	D-1 1/6	108
	Arqueo de efectivo mutilado	D-1 2/6	109
	Arqueo a cajero 1	D-1 3/6	110
	Arqueo a cajero 2	D-1 4/6	111
	Arqueo a cajero 3	D-1 5/6	112
	Arqueo a cajero 4	D-1 6/6	113
	Arqueo de efectivo en moneda extranjera.	D-2	114
	Arqueo de caja chica.	D-3	115
	Arqueo de formas valorizadas.		
	-Cheques de viajero.	D-4	116
	-Cheques rechazados.	D-5	117
	Arqueo de formas en blanco.	D-6	118
	Saldo contable.	D-7	123
	Saldo de bóveda y cajeros según sistema de caja	D-8	124
6	Evaluación del control interno.	E	
	-Revisión de libretas de ahorro canceladas o sustituidas	E-1	125
	-Revisión de CDP's cancelados.	E-2	126
	-Chequeras con más de tres meses de antigüedad	E-3	127
	-Distribución de llaves y claves de acceso a bóveda y agencia bancaria.	E-4	128
7	Revisión de expedientes de cuentas de depósitos.	F	129
8	Evaluación de las medidas de seguridad.	G-1	131
9	Verificación del sistema de alarma	G-2	134
10	Cuestionario de evaluación del lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.	H	135
11	Cuestionario de Control Interno	I	137
12	Cédula de investigación de sobrante de caja	J	141
13	Información general de la agencia.	K	142
14	Acta de auditoría.		143
15	Informe de auditoría		145
16	Plan de Acción (Seguimiento)	L	166

PT	A
Hecho por:	CLR
Fecha:	23/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	23/10/2010

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA. Guatemala, veintitrés de octubre de dos mil diez.

NOMBRAMIENTO AI-37-10

REF.: AUDITORÍA EN AGENCIA PETAPA.

Arqueo de efectivo (bóveda, cajeros y caja chica), formas valorizadas y en blanco, calcomanías, billetes de lotería, registros auxiliares, verificación del control interno, sistemas de seguridad, condiciones generales de la agencia y otros.

Señores Auditores
Carla López Ramírez (Coordinadora)
Claudio Bermúdez Castillo
Sergio David Aguilar Cesan
Auditoría Interna

Con relación al punto de referencia, les informo que han sido delegados para realizar el día viernes 24 de octubre de 2010, una auditoría en la Agencia Petapa, como se detalla a continuación:

1. Arqueo de efectivo (bóveda, cajeros y caja chica)
2. Arqueo de formas valorizadas y en blanco, registros auxiliares, calcomanías y billetes de lotería.
3. Revisión de expedientes de cuentas de depósitos, verificando que cumplan con los requisitos establecidos en los formularios de inicio de relaciones (IVE).
4. Verificar el control interno y condiciones generales de la agencia.
5. Verificar los sistemas de seguridad.

Deberán realizar la auditoría del efectivo tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, trasladando el informe por escrito a más tardar el día miércoles 29 de octubre de 2010.

Atentamente,



Licda. Idlia Guerra Recinos
Auditor Interno
c.c. File

CÉDULA DE MARCAS

Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

No.	DESCRIPCIÓN
1	Sumado vertical
2	Sumado horizontal
3	Cotejado contra registro contable
4	No cuadra contra registro contable
5	Documento encontrado
6	Documento no encontrado
7	Documento incompleto
8	No aplica
9	Cotejado contra registros auxiliares
10	Cotejado contra el sistema
11	Verificado físicamente
12	Revisado
13	Cálculo matemático efectuado
14	Pasa a ó traslada a

No.	NOMBRES
1	Carla López Ramírez
2	Claudio Bermúdez Castillo
3	Sergio David Aguilar Cesan

PT	B
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

MARCA
^
<>
√
✕
✓
X
I
N/A
Z
π
¥

»


INICIALES
CLR
CBC
SDAC

Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

PT	C
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

CÉDULA CENTRALIZADORA DE ARQUEO

No.	Descripción	Moneda	Saldo Según Contabilidad	Saldo según Arqueo	Diferencia	Referencia
101101.02	Caja Dependencias Agencia petapa	QTZ	904,663.42	909,528.32	4,864.90	D-1
101101.04	Caja Chica	QTZ	1,000.00	1,000.00	0.00	D-3
101601.02	Caja Dependencias Agencia petapa	USD	35,000.00	35,000.00	0.00	D-2
905601.0101	Cheques de Viajero	USD	5,250.00	5,250.00	0.00	D-4
914103.01	Chequeras por Entregar	QTZ	43	43	0.00	D-6 1/5
914103.02	Cheques de Caja	QTZ	250	245	-5.00	D-6 1/5
914103.03	Libretas de Ahorro	QTZ	255	252	-3.00	D-6 2/5
914103.06	Certificados de Depósito a Plazo Fijo CDP's	QTZ	137	137	0.00	D-6 2/5
914103.09	Giros	QTZ	90	90	0.00	D-6 3/5
914103.0901	Cheques de Viajero	QTZ	49	49	0.00	D-6 3/5
914103.0904	Cheques de Caja en USD	QTZ	50	50	0.00	D-6 4/5
914103.9901	Tarjetas de Circulación	QTZ	239	239	0.00	D-6 4/5
914103.9903	Billetes de Lotería	QTZ	166	111	-55.00	D-6 5/5

El señor: Carlos Gabriel Carrillo Rodas encargado de la Agencia Petapa declara: que está de acuerdo con lo descrito en la presente cédula y que los valores y existencia detallados en la misma, quedan bajo su entera responsabilidad por lo cual firma en señal de conformidad.



Jefe de Agencia



Firma del Auditor

Auditoría Interna

PT	D
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

Agencia: Petapa
 Fecha: 24 de octubre de 2010
 Datos al: 23 de octubre de 2010

SUMARIA

1. EFECTIVO

No.	Descripción	No. de Agencia	Moneda	S/Físico	Marca	Ref.	S/Sistema	Ref.
101101.02	Caja Dependencias Agencia Petapa	26	QTZ	909,528.32	✗	D-1	904,663.42	D-7
101101.04	Caja Chica	26	QTZ	1,000.00	✓	D-3	1,000.00	D-7
101601.02	Caja Dependencias Agencia Petapa	26	USD	35,000.00	✓	D-2	35,000.00	D-7

2. FORMAS VALORIZADAS

No.	Descripción	No. de Agencia	Moneda	S/Físico	Marca	Ref.	S/Sistema	Ref.
905601.0101	Cheques de Viajero	26	USD	5,250.00	✓	D-4	5,250.00	D-7

3. FORMAS EN BLANCO

No.	Descripción	No. de Agencia	Moneda	S/Físico	Marca	Ref.	S/Sistema	Ref.
914103.01	Chequeras por Entregar	26	QTZ	43	✓	D-6 1/5	43	D-7
914103.02	Cheques de Caja	26	QTZ	245	✗	D-6 1/5	250	D-7
914103.03	Libretas de Ahorro	26	QTZ	252	✗	D-6 2/5	255	D-7
914103.06	Certificados de Depósito a Plazo Fijo CDP's	26	QTZ	137	✓	D-6 2/5	112	D-7
914103.09	Giros	26	QTZ	90	✓	D-6 3/5	90	D-7
914103.0901	Cheques de Viajero	26	QTZ	49	✓	D-6 3/5	49	D-7
914103.0904	Cheques de Caja en USD	26	QTZ	50	✓	D-6 4/5	50	D-7
914103.9901	Tarjetas de Circulación	26	QTZ	239	✓	D-6 4/5	239	D-7
914103.9903	Billetes de Lotería	26	QTZ	111	✗	D-6 5/5	166	D-7



Jefe de Agencia



Firma del Auditor

Banco La Fe, S.A.
Auditoría Interna

PT	D-1 1/6
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

ARQUEO A BÓVEDA
(Moneda Nacional Cifras en Quetzales)
AUDITORIA INTERNA

ENCARGADO (A) DE BÓVEDA:	María de los Angeles Aguilar Caal		
AGENCIA:	Petapa		
AUDITOR:	Carla López Ramírez / Claudio Bermúdez Castillo / Sergio David Aguilar Cesan		
FECHA:	24 de octubre de 2010	DATOS AL:	23 de octubre de 2010

Efectivo Mutilado (Ver Anexo 1) → Q 4,500.00 Total Efectivo Mutilado (+)

Billetes:			
Denominación	Cantidad	Valor	
Q 200.00	539	Q	107,800.00
Q 100.00	3,651	Q	365,100.00
Q 50.00	4,221	Q	211,050.00
Q 20.00	5,008	Q	100,160.00
Q 10.00	5000	Q	50,000.00
Q 5.00	6924	Q	34,620.00
Q 1.00	600	Q	600.00

Q 869,330.00 Total Billetes (+) ^

Monedas:			
Denominación	Cantidad	Valor	
Q 1.00	10,000	Q	10,000.00
Q 0.50	9,000	Q	4,500.00
Q 0.25	25,000	Q	6,250.00
Q 0.10	6,000	Q	600.00
Q 0.05	4,092	Q	204.60
Q 0.01	1,582	Q	15.82

Q 21,570.42 Total Monedas (+) ^

Cajeros:			
No.	Arqueo	Saldo	
1	Según Arqueo	Q	3,685.90
2	Según Arqueo	Q	2,794.35
3	Según Arqueo	Q	4,048.10
4	Según Arqueo	Q	3,599.55
---	Según Arqueo	Q	-

Q 14,127.90 Total Cajeros (+) ^

Buzón Auxiliar → Q -

TOTAL ARQUEO BÓVEDA: → Q 909,528.32 π

Saldo según Sistema y Documentos de Bóveda: → Q 904,663.42

Variación: - = **Faltante** o + = **Sobrante** (Total Arqueo - Saldo S/Sistema y Doctos. de Bóveda): **+Q 4864.90**

Con esta Cédula de Auditoría Interna se deja constancia, que el efectivo en Moneda Nacional, fue contado en mi presencia; y me fue devuelto de entera conformidad al momento de finalizar el arqueo físico por parte del señor (es) Auditor (es) que intervino (ieron).


 Banco La Fe, S.A.
 Sub. Jefe de Auditoría
 Petapa, Guatemala

Firma y Sello Encargado (a) de Bóveda

Guatemala, 24 de octubre de 2010


 Banco La Fe, S.A.
 Auditor

Firma y Sello Auditor (es)

PT	D-1 2/6
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

**(ANEXO 1) EFECTIVO MUTILADO EN BÓVEDA
(Moneda Nacional Cifras en Quetzales)
AUDITORIA INTERNA**

ENCARGADO (A) DE BÓVEDA:	María de los Angeles Aguilar Caal		
AGENCIA:	Petapa		
AUDITOR (ES):	Claudio Bermúdez Castillo		
FECHA:	24 de octubre de 2010	DATOS AL:	23 de octubre de 2010

EFECTIVO MUTILADO

Billetes:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	0	Q -
Q 100.00	25	Q 2,500.00
Q 50.00	12	Q 600.00
Q 20.00	30	Q 600.00
Q 10.00	40	Q 400.00
Q 5.00	60	Q 300.00
Q 1.00	31	Q 31.00

»

^

Q 4,431.00 Total Billetes (+)

Monedas:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	60	Q 60.00
Q 0.50	0	Q -
Q 0.25	0	
Q 0.10	90	Q 9.00
Q 0.05	0	Q -
Q 0.01	0	Q -

»

^

Q 69.00 Total Moneda (+)

TOTAL EFECTIVO MUTILADO:

Q 4,500.00

Saldo Según Vale de Bóveda:

Q 4,500.00

D-1

Variación: - = **Faltante** o + = **Sobrante** (Total Arqueo - Vale de Bóveda):

Q -

Con esta Cédula de Auditoría Interna se deja constancia, que el efectivo Mutilado en Moneda Nacional, fue contado en mi presencia; y me fue devuelto de entera conformidad al momento de finalizar el arqueo físico por parte del señor (es) Auditor (es) que intervino (ieron).

Firma y Sello Encargado (a) de la Bóveda

Guatemala, 24 de octubre de 2010

Firma y Sello Auditor

PT	D-1 3/6
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

ARQUEO A CAJERO
(Moneda Nacional Cifras en Quetzales)
AUDITORIA INTERNA

Encargado (a) de Caja:	Ana Carina Castro Viela		
Agencia:	Petapa	Receptor No:	1
Auditor (es):	Claudio Bermúdez Castillo		
Fecha:	24 de octubre de 2010	Datos al:	23 de octubre de 2010

Efectivo Mutilado → Q - Total Efectivo Mutilado (+)

Billetes:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	4	Q 800.00
Q 100.00	15	Q 1,500.00
Q 50.00	15	Q 750.00
Q 20.00	9	Q 180.00
Q 10.00	18	Q 180.00
Q 5.00	21	Q 105.00
Q 1.00	93	Q 93.00

»

Q 3,608.00 Total Billetes (+) ^

Monedas:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	40	Q 40.00
Q 0.50	35	Q 17.50
Q 0.25	60	Q 15.00
Q 0.10	40	Q 4.00
Q 0.05	25	Q 1.25
Q 0.01	15	Q 0.15

»

Q 77.90 Total Monedas (+) ^

TOTAL ARQUEO: → Q 3,685.90 π

Saldo según Sistema y Documentos en Efectivo → Q 3,785.90 (D-1)

(D-8)

Variación: - = Faltante o + = Sobrante (Total Arqueo - Saldo S/Sistema y Doctos. en Efectivo): -Q100.00

Con esta Cédula de Auditoría Interna se deja constancia, que el efectivo en Moneda Nacional, fue contado en mi presencia; y me fue devuelto de entera conformidad al momento de finalizar el arqueo físico por parte del señor (es) Auditor (es) que intervino (ieron).


 Ana Carina Castro Viela
 Firma y Sello Cajero (a) Encargado (a)

Guatemala, 24 de octubre de 2010


 Firma y Sello Auditor (es)

PT	D-1 4/6
Hecho por:	SDAC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

**ARQUEO A CAJERO
(Moneda Nacional Cifras en Quetzales)
AUDITORIA INTERNA**

Encargado (a) de Caja:	Ericka Lucrecia Morales Mólina		
Agencia:	Petapa	Receptor No:	2
Auditor (es):	Sergio David Aguilar Cesan		
Fecha:	24 de octubre de 2010	Datos al:	23 de octubre de 2010

Efectivo Mutilado → Q - Total Efectivo Mutilado (+)

Billetes:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	3	Q 600.00
Q 100.00	6	Q 600.00
Q 50.00	19	Q 950.00
Q 20.00	12	Q 240.00
Q 10.00	10	Q 100.00
Q 5.00	13	Q 65.00
Q 1.00	139	Q 139.00

»

Q 2,694.00 Total Billetes (+) ^

Monedas:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	57	Q 57.00
Q 0.50	41	Q 20.50
Q 0.25	60	Q 15.00
Q 0.10	55	Q 5.50
Q 0.05	42	Q 2.10
Q 0.01	25	Q 0.25

»

Q 100.35 Total Monedas (+) ^

TOTAL ARQUEO: → Q 2,794.35 D-1 π

Saldo según Sistema y Documentos en Efectivo → Q 2,794.35 D-8

Variación: - = **Faltante** o + = **Sobrante** (Total Arqueo - Saldo S/Sistema y Doctos. en Efectivo): -

Con esta Cédula de Auditoría Interna se deja constancia, que el efectivo en Moneda Nacional, fue contado en mi presencia; y me fue devuelto de entera conformidad al momento de finalizar el arqueo físico por parte del señor (es) Auditor (es) que intervino (ieron).



Firma y Sello Cajero (a) Encargado (a)

Guatemala, 24 de octubre de 2010



Firma y Sello Auditor (es)

Auditoría Interna

PT	D-1 5/6
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

ARQUEO A CAJERO
(Moneda Nacional Cifras en Quetzales)
AUDITORIA INTERNA

Encargado (a) de Caja:	Francisco Augusto Paz Venito		
Agencia:	Petapa	Receptor No:	3
Auditor (es):	Carla López Ramírez		
Fecha:	24 de octubre de 2010	Datos al:	23 de octubre de 2010

Efectivo Mutilado → ^ Q 40.00 Total Efectivo Mutilado (+)

Billetes:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	4	Q 800.00
Q 100.00	17	Q 1,700.00
Q 50.00	16	Q 800.00
Q 20.00	14	Q 280.00
Q 10.00	14	Q 140.00
Q 5.00	11	Q 55.00
Q 1.00	127	Q 127.00

»

^

Q 3,902.00 Total Billetes (+)

Monedas:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	59	Q 59.00
Q 0.50	48	Q 24.00
Q 0.25	62	Q 15.50
Q 0.10	46	Q 4.60
Q 0.05	40	Q 2.00
Q 0.01	100	Q 1.00

»

^

Q 106.10 Total Monedas (+)

TOTAL ARQUEO: → **Q 4,048.10** π

Saldo según Sistema y Documentos en Efectivo →

Q 4,028.10 (D-1)

(D-8)

Variación: - = **Faltante** o + = **Sobrante** (Total Arqueo - Saldo S/Sistema y Doctos. en Efectivo): **+Q 20.00**

Con esta Cédula de Auditoría Interna se deja constancia, que el efectivo en Moneda Nacional, fue contado en mi presencia; y me fue devuelto de entera conformidad al momento de el arqueo físico por parte del señor (es) Auditor (es) que intervino (ieron).

Firma y Sello Cajero (a) Encargado (a)

Guatemala, 24 de octubre de 2010

Firma y Sello Auditor(es)

PT	D-1 6/6
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

ARQUEO A CAJERO
(Moneda Nacional Cifras en Quetzales)
AUDITORIA INTERNA

Encargado (a) de Caja:	Carlos Ruben de Jesus Estrada Palma		
Agencia:	Petapa	Receptor No:	4
Auditor (es):	Claudio Bermúdez Castillo		
Fecha:	24 de octubre de 2010	Datos al:	23 de octubre de 2010

Efectivo Mutilado → ^ Q 25.00 Total Efectivo Mutilado (+)

Billetes:		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	5	Q 1,000.00
Q 100.00	13	Q 1,300.00
Q 50.00	0	Q -
Q 20.00	34	Q 680.00
Q 10.00	27	Q 270.00
Q 5.00	28	Q 140.00
Q 1.00	103	Q 103.00

»

^ Q 3,493.00 Total Billetes (+)

Monedas:		
Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	59	Q 59.00
Q 0.50	0	Q -
Q 0.25	63	Q 15.75
Q 0.10	48	Q 4.80
Q 0.05	38	Q 1.90
Q 0.01	10	Q 0.10

»

^ Q 81.55 Total Monedas (+)

TOTAL ARQUEO: → Q 3,599.55 π

Saldo según Sistema y Documentos en Efectivo → Q 3,654.65 D-1
D-8

Variación: - = **Faltante** o + = **Sobrante** (Total Arqueo - Saldo S/Sistema y Doctos. en Efectivo): -Q55.10

Con esta Cédula de Auditoría Interna se deja constancia, que el efectivo en Moneda Nacional, fue contado en mi presencia; y me fue devuelto de entera conformidad al momento de finalizar el arqueo físico por parte del señor (es) Auditor (es) que intervino (ieron).

Firma y Sello Cajero (a) Encargado (a)

Guatemala, 24 de octubre de 2010

Firma y Sello Auditor (es)

PT	D-2
Hecho por:	CLR, SDAC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

ARQUEO A BÓVEDA
(Moneda Extranjera Cifras en Dólares)
AUDITORIA INTERNA

ENCARGADO (A) DE BÓVEDA:	María de los Angeles Aguilar Caal		
AGENCIA:	Petapa		
AUDITOR (ES):	Carla López Ramírez / Sergio David Aguilar Cesan		
FECHA:	24 de octubre de 2010	DATOS AL:	23 de octubre de 2010

BILLETES		
Denominación	Cantidad	Valor
\$ 100.00	218	\$ 21,800.00
\$ 50.00	137	\$ 6,850.00
\$ 20.00	179	\$ 3,580.00
\$ 10.00	130	\$ 1,300.00
\$ 5.00	203	\$ 1,015.00
\$ 2.00	196	\$ 392.00
\$ 1.00	63	\$ 63.00

TOTAL ARQUEO:	\$ 35,000.00	π	^
Saldo según Sistema y Documentos de Bóveda:	\$ 35,000.00	D y C	
Variación: - = Faltante o + = Sobrante (Total Arqueo - Saldo S/Sistema y Doctos. de Bóveda):	\$	-	

Con esta Cédula de Auditoría Interna se deja constancia, que el efectivo en Moneda Extranjera, fue contado en mi presencia; y me fue devuelto de entera conformidad al momento de finalizar el arqueo físico por parte del señor (es) Auditor (es) que intervino (ieron).

(Firma y Sello Encargado (a) de Bóveda)

Firma y Sello Encargado (a) de Bóveda

Guatemala, 24 de octubre de 2010

(Firma y Sello Auditor (es) Fiscalizador (es))

Firma y Sello Auditor (es) Fiscalizador (es)

PT	D-3
Hecho por:	SDAC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

ARQUEO DE CAJA CHICA
(Moneda Nacional Cifras en Quetzales)
AUDITORIA INTERNA

ENCARGADO (A) DE LA CAJA CHICA:	María de los Angeles Aguilar Caal
AGENCIA O DEPARTAMENTO:	Petapa
AUDITOR:	Sergio David Aguilar Cesan
FECHA:	24 de octubre de 2010
DATOS AL:	23 de octubre de 2010

Billetes:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 200.00	0	Q -
Q 100.00	4	Q 400.00
Q 50.00	2	Q 100.00
Q 20.00	4	Q 80.00
Q 10.00	6	Q 60.00
Q 5.00	1	Q 5.00
Q 1.00	20	Q 20.00

»
Total Billetes (+) Q 665.00 ^

Monedas:

Denominación	Cantidad	Valor
Q 1.00	34	Q 34.00
Q 0.50	0	Q -
Q 0.25	29	Q 7.25
Q 0.10	30	Q 3.00
Q 0.05	13	Q 0.65
Q 0.01	10	Q 0.10

»
Total Monedas (+) Q 45.00 ^

Documentos

No.	Fecha	Factura	Proveedor	Descripción	Valor
1	23/10/2008	92081	Agua del Manantial	Compra de 2 garrafones	Q 30.00
2	15/10/2008	92050	Agua del Manantial	Compra de 2 garrafones	Q 30.00
3	07/10/2008	92005	Agua del Manantial	Compra de 2 garrafones	Q 30.00
4	30/09/2008	Recibo No. 20	Ana Carina Cástro	Viáticos del 20/10/2008	Q 50.00
5	30/09/2008	Recibo No. 21	Francisco Paz Venito	Viáticos del 20/10/2008	Q 50.00
6	30/09/2008	Recibo No. 22	Carlos Estrada Palma	Viáticos del 20/10/2008	Q 50.00
7	30/09/2008	Recibo No. 23	Ericka Morales Molina	Viáticos del 20/10/2008	Q 50.00
8					
9					
10					

»
Total Documentos: Q 290.00 ^

Liquidación Pendiente de Cheque: Q -

TOTAL ARQUEO DE CAJA CHICA Q 1,000.00 ¥

Fondo Asignado: Q 1,000.00 D y C

Variación: - = Faltante o + = Sobrante (Total Arqueo - Fondo Asignado): Q - D-7

Con esta Cédula de Auditoría Interna se deja constancia, que el efectivo en moneda nacional, fue contado en mi presencia; y me fue devuelto de entera conformidad al momento de finalizar el arqueo por parte del señor Auditor que intervino.


 Firma y Sello Auditor que intervino


 Guatemala, 24 de octubre de 2010

 Firma y Sello Encargado (a) de la Caja Chica

PT	D-4
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

**ARQUEO DE FORMAS VALORIZADAS
CHEQUES DE VIAJERO**

AGENCIA:	<u>Petapa</u>
ENCARGADO:	<u>María de los Angeles Aguilar Caal</u>
AUDITOR (ES):	<u>Claudio Bermúdez Castillo</u>
FECHA: <u>24/10/2010</u>	DATOS AL: <u>23 de Octubre de 2010</u>

No.	BANCO	UNIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
1	American Express	25	50	1,250.00
2	American Express	20	100	2,000.00
3	American Express	4	500	2,000.00
 				



OBSERVACIONES: _____

Los cheques de viajero arqueados ascienden a la cantidad de: cinco mil docientos cincuenta dólares exactos. _____, los cuales fueron devuletos en forma íntegra.



 Subjefe de Agencia



 Auditor que intervino

Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

PT	D-5
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

**ARQUEO DE FORMAS VALORIZADAS
CHEQUES RECHAZADOS**

AGENCIA:	Petapa		
ENCARGADO:	María de los Angeles Aguilar Caal		
AUDITOR (ES):	Claudio Bermúdez Castillo		
FECHA:	24/10/2010	DATOS AL:	23 de Octubre de 2010

EN QUETZALES:

No.	BANCO	No. DE CHEQUE	No. DE CUENTA	NOMBRE	VALOR	FECHA DE RECHAZO
1	Industrial	45203891	11200033155	Elder Pineda Vásquez	Q 2,000.00	14/10/2010
2	G & T Continental	36859334	11200031250	Gustavo Márquez Mérida	Q 10,000.00	10/09/2010
3	Del Crédito	34894	11200030510	Maritza Alfaro López	Q 500.00	23/10/2010
4	De los Trabajadores	95096	11200028620	Luis Carlos Garía Pineda	Q 1,000.00	12/07/2010
5	Industrial	50251012	11200012120	Karen Paola González Castillo	Q 6,000.00	23/05/2010
6	Reformador	78091	11200001214	Julio Leonel Hernández Luna	Q 1,500.00	10/08/2010
7	Agromercantil	10008921	11200001142	Pedro Alfredo Lozano Arias	Q 850.00	18/10/2010
8	Total			^	Q 21,850.00	
9					^	
10						

EN DÓLARES:

No.	BANCO	No. DE CHEQUE	No. DE CUENTA	NOMBRE	VALOR	FECHA ÚLTIMA NOTIFICACIÓN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						


 Sub-jefe de Agencia


 Auditor que intervino

Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

PT	D-6 1/5
Hecho por:	SDAC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

**ARQUEO DE FORMAS EN BLANCO
AUDITORÍA INTERNA**

AGENCIA:	Petapa
ENCARGADO (A):	María de los Angeles Aguilar Caal
AUDITOR (ES):	Sergio David Aguilar Cesan
FECHA: 24/10/2010	DATOS AL: 23 de Octubre de 2010

CHEQUERAS POR ENTREGAR

En Quetzales

De 25 Cheques 22
De 50 Cheques 18 Total en Chequeras Q. 40

En Dólares

De 25 Cheques 2
De 50 Cheques 1 Total en Chequeras US\$ 3

TOTAL → **43**

Saldo de Cuenta de Registro No. 914103.01 Chequeras por entregar → **43**

Diferencia → **0**

Libro Auxiliar al Día Si No

Observaciones: _____

CHEQUES DE CAJA

Cheques de Caja en QTZ:

del No. 90,006.00 al No. 90,020.00 Unidades **15**

del No. 100,001.00 al No. 100,230.00 Unidades **230**

TOTAL → **245**

Saldo de Cuenta de Registro No. 914103.02 Cheques de Caja → **250**

Diferencia → **-5**

Libro Auxiliar al Día: Si No

Vouchers archivados de acuerdo a su correlativo:
Si No

Observaciones La diferencia detectada corresponde a 5 cheques de caja que fueron emitidos sin rebajarlos contablemente en el sistema del correlativo 90,001 al 90,005.

PT	D-6 2/5
Hecho por:	SDAC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

**ARQUEO DE FORMAS EN BLANCO
AUDITORÍA INTERNA**

AGENCIA:	Petapa
ENCARGADO (A):	María de los Angeles Aguilar Caal
AUDITOR (ES):	Sergio David Aguilar Cesan
FECHA:	24/10/2010 DATOS AL: 23 de Octubre de 2010

LIBRETAS DE AHORRO

de la No. <u>71,399.00</u>	a la No. <u>71,400.00</u>	<input type="text" value="2"/>
de la No. <u>71,551.00</u>	a la No. <u>71,800.00</u>	<input type="text" value="250"/>
TOTAL		<input type="text" value="252"/>
Saldo de Cuenta de Registro No. 914103.03 Libretas de Ahorro		<input type="text" value="255"/> ^{C y D}
Diferencia		<input type="text" value="-3"/>

Libro Auxiliar al Día: Si No

Observaciones: La diferencia corresponde a 3 libretas de ahorro que fueron entregadas a los cuentahabientes sin ser rebajadas contablemente en el sistema del correlativo 71,396 al 71,398.

CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO CDP's

En Quetzales:			
del No. <u>50,789</u>	al No. <u>50,800</u>	Unidades	<input type="text" value="12"/>
del No. <u>60,301</u>	al No. <u>60,400</u>	Unidades	<input type="text" value="100"/>
TOTAL			<input type="text" value="112"/>

En Dólares:			
del No. <u>30,076</u>	al No. <u>30,100</u>	Unidades	<input type="text" value="25"/>
del No. _____	al No. _____	Unidades	<input type="text" value=""/>
TOTAL			<input type="text" value="137"/>

Saldo de Cuenta de Registro No. 914103.06 Certificados de depósito	<input type="text" value="137"/> ^{C y D}
Diferencia	<input type="text" value="0"/>

Último emitido en QTZ	<u>50,788</u>	Fecha	<u>18/10/2010</u>	Valor QTZ	<u>100,000.00</u>
Último emitido en US\$	<u>30,075</u>	Fecha	<u>19/09/2010</u>	Valor US\$	<u>10,000.00</u>

Libro Auxiliar al Día: Si No

Observaciones:

Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

PT	D-6 3/5
Hecho por:	SDAC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

**ARQUEO DE FORMAS EN BLANCO
AUDITORÍA INTERNA**

AGENCIA:	Petapa
ENCARGADO (A):	María de los Angeles Aguilar Caal
AUDITOR (ES):	Sergio David Aguilar Cesan
FECHA:	24/10/2010 DATOS AL: 23 de Octubre de 2010

GIROS SOBRE EL EXTERIOR

del No. <u>90,011</u>	al No. <u>90,100</u>	Unidades <u>90</u>	Total	<u>90</u>	⇒ ^ Z
del No. _____	al No. _____	Unidades _____			
Saldo de Cuenta de Registro No. 914103.09 Giros sobre el exterior				→	<u>90</u> (CyD)
Diferencia				→	<u>0</u>
Libro Auxiliar al Día:	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
Último emitido <u>90,010</u>	Fecha <u>29/09/2010</u>	Valor US\$ <u>20,000.00</u>			

Observaciones: _____

CHEQUES DE VIAJERO

				Unidades	
\$ 1000	del No. <u>0</u>	al No. <u>0</u>		<u>0</u>	
\$ 500	del No. <u>108,000.00</u>	al No. <u>108,003.00</u>		<u>4</u>	
\$ 100	del No. <u>95,200.00</u>	al No. <u>95,219.00</u>		<u>20</u>	
\$ 50	del No. <u>129,300.00</u>	al No. <u>129,324.00</u>		<u>25</u>	
\$ 20	del No. <u>0</u>	al No. <u>0</u>		<u>0</u>	
Total de cheques de viajero				→	<u>49</u> ⇒ ^ Z
Saldo de Cuenta de Registro No.914103.0901 cheques de viajero				→	<u>49</u> (CyD)
Diferencia				→	<u>0</u>
Libro Auxiliar al Día:	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			

Observaciones _____

PT	D-6 4/5
Hecho por:	SDAC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

**ARQUEO DE FORMAS EN BLANCO
AUDITORÍA INTERNA**

AGENCIA:	Petapa		
ENCARGADO (A):	María de los Angeles Aguilar Caal		
AUDITOR (ES):	Sergio David Aguilar Cesan		
FECHA:	24/10/2010	DATOS AL:	23 de Octubre de 2010

CHEQUES DE CAJA

Cheques de Caja en US\$:			
del No. <u>10,751</u>	al No. <u>10,800</u>	Unidades	50
del No. _____	al No. _____	Unidades	_____
TOTAL			50
Saldo de Cuenta de Registro No. 914103.02 Cheques de Caja			50
Diferencia			0
Último emitido en US\$	<u>10,750</u>	Fecha	<u>20/08/2010</u> Valor US\$ 5,000.00
Libro Auxiliar al Día:	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Vouchers archivados de acuerdo a su correlativo:	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Observaciones: _____			

^
C y D Z

TARJETAS DE CIRCULACIÓN

Calcomanías			
Vehículos			
			Cantidad
De la No. <u>608056</u>	A la No. <u>608100</u>		45
De la No. <u>608101</u>	A la No. <u>608200</u>		100
De la No. <u>608053</u>	A la No. <u>608055</u>		3
Motocicletas y Transporte de Carga			
De la No. <u>1750511</u>	A la No. <u>1750600</u>		90
De la No. <u>1750510</u>	A la No. <u>0</u>		1
Total			239
Saldo de la Cuenta de Registro No. 914103.9901 Tarjetas de Circulación			239
Diferencia			0

^

^
C y D Z

OBSERVACIONES _____

Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

PT	D-6 5/5
Hecho por:	SDAC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

**ARQUEO DE FORMAS EN BLANCO
AUDITORÍA INTERNA**

AGENCIA:	Petapa		
ENCARGADO (ada):	María de los Angeles Aguilar Caal		
AUDITOR (ES):	Sergio David Aguilar Cesan		
FECHA:	24/10/2010	DATOS AL:	23 de Octubre de 2010

LIBROS DE CONTROL

Libro de Control de Moneda Nacional

Libro al Dia: Si No Fecha 23/10/2010

Libro de Control de Moneda Extranjera

Libro al Dia: Si No Fecha 23/10/2010

Observaciones:

BILLETES DE LOTERÍA

BILLETES DE LOTERÍA Cantidad

De la No. 41525263288 A la No. 41525263398 **111**

De la No. _____ A la No. _____ **0**

Total **111**

Saldo de la Cuenta de Registro No. 914103.9903 billetes de lotería **166**

Diferencia **-55**

CyD ^ Z

Observaciones La diferencia corresponde a un lote de billetes que fueron devueltos a la lotería el Suertazo, los cuales no fueron rebajados contablemente en el sistema.

Con esta cédula de Auditoría Interna se deja constancia, que las formas en blanco detalladas anteriormente, fueron contadas en mi presencia; y me fueron devueltas de entera conformidad al momento de finalizar la fiscalización por parte de (los) señor (es) auditor (es) que intervino (ieron).

Guatemala, 24 de octubre de 2010

(Firma y Sello Encargado)

Firma y Sello Encargado (a) de Bóveda

(Firma y Sello Auditor)

Firma y Sello de Auditor (es)

Banco La Fe, S.A.

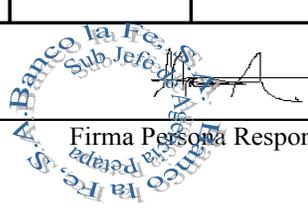
Auditoría Interna

PT	D-7
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

SALDOS CONTABLES

Número de cuenta	No. de Agencia	Moneda	Nombre de la Cuenta	S/Contable	Referencia
101101.02	26	QTZ	Caja Dependencias Agencia Petapa	904,663.42	D-1
101101.04	26	QTZ	Caja Chica	1,000.00	D-3
101601.02	26	USD	Caja Dependencias Agencia Petapa	35,000.00	D-2
905601.0101	26	USD	Cheques de Viajero	5,250.00	D-4
914103.01	26	QTZ	Chequeras por Entregar	43	D-6 1/5
914103.02	26	QTZ	Cheques de Caja	250	D-6 1/5
914103.03	26	QTZ	Libretas de Ahorro	255	D-6 2/5
914103.06	26	QTZ	Certificados de Depósito a Plazo Fijo CDP's	137	D-6 2/5
914103.09	26	QTZ	Giros	90	D-6 3/5
914103.0901	26	QTZ	Cheques de Viajero	49	D-6 3/5
914103.0904	26	QTZ	Cheques de Caja en USD	50	D-6 4/5
914103.9901	26	QTZ	Tarjetas de Circulación	239	D-6 4/5
914103.9903	26	QTZ	Billetes de Lotería	166	D-6 5/5

PT	D-8
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

SALDO DE BÓVEDA Y CAJERO SEGÚN SISTEMA DE CAJA								
Agencia Petapa Resumen por cajero Al 23/10/2010 Hora 18:35:10 De la caja 01 a la caja No. 90								
No.	Nombre Receptor	(+) Efectivo Recibido	(-) Efectivo Pagado	(+) Vales de Pedidos	(-) Vales de Entrega	Sobrantes (+)	Faltantes (-)	Saldo Actual
1	Ana Castro	76,998.57	12,839.50	4,626.83	65,000.00	0.00	0.00	3,785.90
2	Ericka Morales	12,967.30	9,789.80	2,616.85	3,000.00	0.00	0.00	2,794.35
3	Francisco Paz	42,214.25	7,004.97	5,818.82	37,000.00	0.00	0.00	4,028.10
4	Carlos Estrada	11,734.10	8,798.80	3,419.35	2,700.00	0.00	0.00	3,654.65
	Sumas	143,914.22	38,433.07	16,481.85	107,700.00	0.00	0.00	14,263.00
No.	Saldo Bóveda M/N	(-) Vales de Pedido	(+) Vales Entrega	(+) Buzon de Seguridad	Ing. Remesas	Egre. De Remesas	(+) Receptores	Saldo Actual
90	849,708.27	16,481.85	107,700.00	0.00	22,000.00	0.00	14,263.00	904,663.42
No.	Saldo Supervisor Bóveda	Ingresos	Egresos	(+) Buzon de Seg.	Ing. Remesas	Egre. De Remesas	Saldo Actual	
90	849,708.27	46,898.30	28,206.15	0.00	22,000.00	0.00	890,400.42	
No.	Saldo Bóveda M/Extra.	Compras \$	Ventas \$	(+) Buzon de Seg.	Ing. Remesas	Egre. De Remesas	Saldo Actual	
91	\$35,150.00	\$450.00	\$600.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$35,000.00	
								
Firma Persona Responsable								

PT	E-1
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

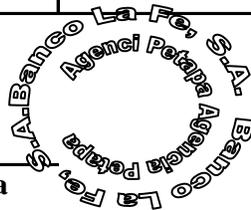
Agencia:	Petapa
Encargado:	Abby Susana García Ramírez
Auditor:	Claudio Bermúdez Castillo
Fecha:	24 de octubre de 2010

CONTROL DE LIBRETAS CANCELADAS Y/O SUSTITUIDAS SIN SELLO

Número	No. de Cuenta	No. de la libreta	Nombre de la Cuenta	Valor
1	11010003772	120125	Estuardo Torres Calderón	Q 9,523.22
2	11010003890	131425	Herminia Domínguez	Q 2,100.17
3	11010004026	137002	Ana Lorena Aguirre Pérez	Q 1,750.75
4	11010004508	115334	Carlos Rodolfo Rodríguez	Q 106.31
5	11010004575	125117	Carmen Sandoval Guerra	Q 10,223.62
6	11010004664	141214	Ronaldo Escobedo Blanco	Q 32,971.00
7				
8				
9				
10				



Secretaria de Agencia




Auditor



Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

PT	E-2
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

Agencia:	Petapa
Encargado:	Abby Susana García Ramírez
Auditor:	Claudio Bermúdez Castillo
Fecha al:	24 de octubre de 2010

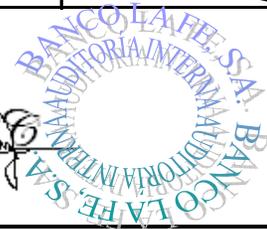
CONTROL DE CDP's CANCELADOS O RENOVADOS SIN SELLO

Número	Fecha de Vencimiento	No. de cuenta	Nombre de la Cuenta	Valor
1	15/10/2010	11220001807	Gloria Castellanos Rodas	Q 25,000.00
2	30/09/2010	11220001830	María Osorio Solis	Q 12,500.00
3	05/09/2011	11220001866	Rosa Marroquín Salazar	Q 100,000.00
4	24/08/2010	11220001882	Gilberto Santa Rosa	Q 160,000.00
5	15/08/2010	11220001904	David Guerra Echeverría	Q 50,000.00
6				
7				
8				
9				
10				

Secretaria de Agencia



Auditor



Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

PT	E-3
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

Agencia:	Petapa
Encargado:	Abby Susana García Ramírez
Auditor:	Claudio Bermúdez Castillo
Fecha:	24 de octubre de 2010

CONTROL DE CHEQUERAS CON MÁS DE 3 MESES DE ANTIGUEDAD

Número	Fecha de Solicitud	No. de cuenta	Nombre de la Cuenta	No. de Chequeras
1	15/06/2010	11200005918	Vicente Estrada Sosa	1
2	01/06/2010	11200005985	Blanca Estela González de León	1
3	12/07/2010	11200006019	Carlos Peña Villagrán	2
4	28/05/2010	11200006060	Lucrecia López Carrión	1
5	01/07/2010	11200006086	María Cristina Navarro	1
6	18/06/2010	11200006116	Los Capullos, S.A	3
7	11/05/2010	11200006205	Clinica Veterinaria Dolly	2
8	17/06/2010	11200006310	Tienda Mocedades	2
9				
10				

Secretaria de Agencia



Auditor



Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

PT	E-4
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

AGENCIA: Petapa
AUDITOR: Claudio Bermúdez Castillo
FECHA: 24 de octubre de 2010 DATOS AL: 23 de octubre de 2010

DISTRIBUCIÓN DE LLAVES Y CLAVES DE ACCESO A BÓVEDA Y AGENCIA BANCARIA

AGENCIA	JEFE DE AGENCIA	SUBJEFE DE AGENCIA	RECEPTOR-PAGADOR	GUARDIA DE SEGURIDAD
Petapa				
Acceso a la Agencia				
1 llave del candado de persiana	✓			
1 llave del candado de persiana			✓	
1 llave de la doble chapa de puerta principal.	✓			
1 llave de la doble chapa de puerta principal.		✓		
Clave de alarma de agencia (2)	✓	✓		
Acceso a la Bóveda				
1 llave de chapa tubular de acceso a la bóveda.		✓		
1 llave de la puerta de la pre-bóveda.		✓		
1 llave de chapa de caja fuerte.		✓		
Clave del dial de la caja fuerte.	✓			
1 llave de chapa de bóveda.		✓		
Clave del dial de bóveda.		✓		
1 llave de buzón de guarda-valores.			✓	
1 llave de buzón de papelería			✓	
1 llave de puerta de garita de seguridad				✓



 Jefe de Agencia



 Auditor que intervino

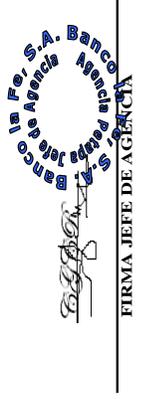
Agencia: Petapa
Fecha: 24 de octubre de 2010
Datos al: 23 de octubre de 2010

PT
Hecho por: F-I
Fecha: CBC
Revisado por: 24/10/2010
Fecha: IGR
Revisado por: 29/10/2010

REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE CUENTAS DE DEPÓSITOS PERSONAS INDIVIDUALES

INFORMACIÓN DEL CLIENTE		FORMULARIO IVE-BA-01 PERSONA O EMPRESA INDIVIDUAL										OTROS ASPECTOS A REVISAR							
No. Cliente	No. De Cuenta	Nombre del Cliente	Fecha Apertura	Moneda	Saldo promedio mensual	Actividad Económica del Cliente	Confirmación de la Actividad Económica	Formulario IVE llenado adecuadamente	Fotografía de cédula, DNI o pasaporte	Nombres de firmantes de la cuenta	Fotografía de agua, luz, teléfono u otro	Fotocopia de Patente de Comercio	Fot. de carnet o formulario de inscripción en la SAT	Firma en el Formulario IVE de funcionario que autoriza la apertura	Actualización de la información	Consulta de información en Bursar	Rango declarado por el cliente en el formulario	Rango que le corresponde	
CUENTAS DE AHORRO																			
1	10612	11010003967	Transporte Luna N.P	28/03/2006	QTZ	282.000.00	Transporte de pasajeros	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	D	D
2	10432	11010005661	Restaurante del mar N.P	16/01/2006	QTZ	180.743.20	Venta de comida y bebidas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	D	D
3	10558	11010005333	Rosa Lidia Paxán Echeverría	23/02/2006	QTZ	160.000.00	Abogada y notaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	D	D
4	9689	11010001776	Arturo Javier Palencia Sosa	28/02/2005	QTZ	150.000.00	Veterinario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	C
5	11693	11010000163	Damaris Arriola Morán	03/03/2007	QTZ	100.000.00	Psicóloga	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
6	11701	11010005235	Tesera Pivaral Rodríguez	06/03/2007	QTZ	100.000.00	Comerciante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
7	13736	11010006389	Carla Ericka de León Ramírez	28/04/2009	QTZ	100.000.00	Asistente médico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
8	7741	11010000561	Luis Sepveda Soto	12/05/2003	QTZ	98.915.37	Médico y Cirujano	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-----	C
9	12749	11010000680	Luis López Loarca	05/08/2008	QTZ	88.386.80	Publicista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
10	13963	11010000781	Maria Montes Mendoza	01/10/2009	QTZ	85.620.92	Secretaria ejecutiva	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
11	9772	11010000894	Santos Del Cid del Cid	12/06/2005	QTZ	82.063.56	Traductor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	C
12	14589	11010001237	Margarita Torres Portillo	15/03/2010	QTZ	80.882.50	Administradora de empresas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
CUENTAS MONETARIAS																			
1	12557	11200002447	Luis Pablo Guerra Recinos	13/01/2008	QTZ	134.049.29	Auditor	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
2	14366	11200000921	Enna Salgado Herrera	28/03/2010	QTZ	124.202.11	Ingeniera Industrial	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
3	14171	11200000905	Sandra Mayorga Castro	15/01/2010	QTZ	115.000.00	Dentista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
4	14179	11200001906	Zapatería Ramírez	29/01/2010	QTZ	100.000.00	Venta de zapatos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
5	13413	11200003061	Calentadores el Gorila	10/02/2009	QTZ	100.000.00	Venta de calentadores	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
6	12425	11200000824	Laura Escobar Mendoza	03/04/2008	QTZ	89.997.21	Presentadora de tv	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
7	11769	11200000840	Lorena de León Velazco	25/04/2007	QTZ	75.814.23	Aquitecta	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	A	B
8	9889	11200000875	Oscar Molina Sandoval	29/09/2005	QTZ	73.082.63	Periodista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B
9	8892	11200001103	Edgar Ríos Herrera	03/10/2004	QTZ	65.362.64	Ingeniero en sistemas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-----	B
10	14798	11200001210	Salón de Belleza Vella N.P.	07/07/2010	QTZ	50.319.37	Venta de productos de belleza	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B
CUENTAS A PLAZO FLEJO																			
1	11863	112200000742	Almacén Emperador	21/06/2009	QTZ	478.000.00	Venta de ropa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	E	E
2	10975	112200000840	Rosa Maribel, Rivera Estrada	28/05/2006	QTZ	409.000.00	Arquitecto	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	E	E
3	12978	112200000750	Leonel Alberto, Aguilar Peréz	03/06/2008	QTZ	310.000.00	Gerente de Negocios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	D
4	12983	112200000777	Calzado el César	13/08/2008	QTZ	300.105.00	Venta de zapatos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	D	D
5	13899	112200000688	Rosa López Gómez	06/08/2009	QTZ	180.000.00	Modista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	D	D
6	11015	112200000912	Edgar Eduardo, Hernandez	20/10/2007	QTZ	177.000.00	Ingeniero Agrónomo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	D	D
7	14725	112200000830	Maria Lucrecia Molina Alfaro	25/07/2010	QTZ	130.000.00	Decoradora de Interiores	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	C
8	14850	112200000836	Milagros Vidal Alvarado	04/08/2010	QTZ	100.000.00	Comerciante	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C	C
9	13963	112200000856	Sofía Sifuentes Rodas	12/09/2009	QTZ	70.000.00	Maestra	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B
10	13569	112200000865	Amparo Porras Arevalo	06/06/2009	QTZ	60.000.00	Fotografía	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B
11	14971	112200000869	Rosa Argentina Pérez Castro	09/08/2010	QTZ	58.000.00	Perito contador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B
12	13586	112200000871	Maria Dolores Vela Tobar	25/06/2009	QTZ	57.000.00	Secretaria	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B
13	14502	112200000879	Miscelánea Novedades	07/05/2010	QTZ	53.000.00	Venta de productos diversos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B
14	14526	112200000885	Maria Rivera Paz	23/05/2010	QTZ	50.000.00	Amo de casa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B
15	13550	112200000905	Angela Adela, Ortega Vivas	10/04/2007	QTZ	50.000.00	Economista	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B
16	69923	112200000925	Edwin Rolando Maldonado	30/09/2002	QTZ	50.000.00	Carpintero	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B	B

MARCAS	
✓	Documento encontrado
1	Documento incompleto
X	Documento no encontrado
N/A	No aplica



FIRMA DE AUDITOR QUE INTERVIENE

FIRMA JEFE DE AGENCIA

Agencia: Petapa
Fecha: 24 de octubre de 2010
Datos al: 23 de octubre de 2010

PT F-2
Hecho por: CBC
Fecha: 24/10/2010
Revisado por: IGR
Fecha: 29/10/2010

REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE CUENTAS DE DEPÓSITOS PERSONAS JURÍDICAS

INFORMACIÓN DEL CLIENTE		FORMULARIO IVE-BA-02 PERSONA JURÍDICA											OTROS ASPECTOS A REVISAR												
No. Cliente	No. De Cuenta	Nombre del Cliente	Fecha Apertura	Moneda	Saldo promedio mensual	Actividad Económica del Cliente	Confirmación de la Actividad Económica	Formulario IVE adecuadamente llenado	Fotocopia de Escritura Pública de Constitución	Fotocopia de Patente de Sociedad	Fotocopia de Patente de Comercio	Fotocopia de Cédula, DPI o pasaporte del representante legal	Fotocopia del nombramiento del representante legal	Fotocopias documentos de la cuenta	Recibo de Agua, luz, teléfono u otro	Acuerdo Gubernativo o Doc. Similar para iglesias, fundaciones etc.	Firma del funcionario que autoriza la apertura y formulario IVE	Carta del Notario que certifique proceso de constitución de sociedad	Presentación de documentos a los 60 días de apertura de la cuenta	Actualización de la información	Consulta de información en Burs	Rango declarado por el cliente en el formulario	Rango que le corresponde		
CUENTAS DE AHORRO																									
1	13662	110100002555	Joyería la Perla, S.A.	07/03/2009	Q1Z	297,172.00	Venta de joyas y relojes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	D
2	12371	110100006248	Celulares Virtuales, S.A.	29/03/2008	Q1Z	176,928.43	Venta de celulares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	D
3	14179	11010000652	Auto Respuestos Ramirez, S.A.	02/02/2010	Q1Z	170,607.50	Venta de rep. de vehículos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	D
4	14482	110100006672	Colegio El Buen Pastor	07/04/2010	Q1Z	72,471.43	Servicios educativos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B
5	11723	11010000689	Campeón, S.A.	02/04/2007	Q1Z	70,843.21	Venta de artículos deportivos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B
6	14377	11010000702	El Mejor Calzado, S.A.	15/03/2010	Q1Z	67,154.23	Venta de calzado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B
7	13481	11010000725	Flores Martita, S.A.	17/04/2009	Q1Z	62,508.68	Areglos florales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B
8	14599	11010000856	Llantas Modernas, Ltda.	08/05/2010	Q1Z	53,841.46	Venta de llantas de autos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B
CUENTAS MONETARIAS																									
1	14320	1120000242	Asociación las Margaritas	30/03/2010	Q1Z	149,014.91	Asociación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C
2	14435	11200002465	Compuvisla	17/04/2010	Q1Z	140,000.00	Aparatos de computadoras	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C
3	14541	11200002928	Rapidito, S.A. en formación	03/08/2010	Q1Z	139,099.82	Venta de electrodomésticos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C
4	7152	1120000199	Veterinaria Acajutla, S.A.	17/01/2003	Q1Z	137,390.73	Venta de productos veterinarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C
5	12661	11200002774	Liceo Miguel Allende	17/01/2008	Q1Z	120,441.74	Servicios educativos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	C
6	13872	11200002782	Iglesia la Esperanza	09/08/2009	Q1Z	76,434.07	Iglesia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B
7	13879	11200001821	Camisetas y Sacos, S.A.	07/09/2009	Q1Z	62,536.17	Producción de camisetas y sacos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B
8	6935	11200002789	Tierra, S.A.	02/08/2002	Q1Z	54,672.18	Venta de productos Agrícolas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B
CUENTAS A PLAZO FIJO																									
1	10446	11220001222	Fanta Modia, S.A.	20/04/2006	Q1Z	900,000.00	Venta de joyería de fantasía	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	E
2	13653	11220000890	Almae Americano, S.A.	23/06/2009	Q1Z	800,000.00	Venta de Ropa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	E
3	14325	11220000815	Herradura de Guatemala, S.A.	08/03/2010	Q1Z	625,000.00	Venta de materiales metálicos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	E
4	13260	11220000882	Ferretería Rex, S. A.	20/02/2009	Q1Z	600,000.00	Ferretería en general	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	E
5	11278	11220000874	La Gran Cadena, S.A.	05/03/2007	Q1Z	582,000.00	Venta de bicicletas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	E
6	14335	11220000807	Fundación Terrena	06/03/2010	Q1Z	50,000.00	Fundación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B
7	14403	11220000895	Restaurante Delicias, S.A.	28/03/2010	Q1Z	60,000.00	Venta de comidas y bebidas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	B

MARCAS	
✓	Documento encontrado
1	Documento incompleto
X	Documento no encontrado
N/A	No aplica



Firma Jefe de Agencia

FIRMA DE AUDITOR QUICENTRINO

FIRMA JEFE DE AGENCIA

PT	G-1 1/3
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

AGENCIA:	PETAPA
JEFE DE AGENCIA:	Carlos Gabriel Carrillo Rodas
AUDITOR (ES):	Carla López Ramírez
FECHA:	24 de octubre de 2010

OBJETIVO

Evaluar que la agencia cuente con las principales medidas de seguridad y que la ubicación y funcionamiento de éstas sea óptima, a efecto de salvaguardar los activos, al personal y público en general.

A	PERSONAL DE SEGURIDAD	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Son suficientes los Agentes de Seguridad para la vigilancia de la Agencia?	✓			Son tres agentes de seguridad. El primero se ubica en la entrada principal, el segundo dentro de la garita y el tercero en el lobby.
2	¿Recibe el personal de seguridad, entrenamiento frecuente para el uso de armas?	✓			
3	¿Recibe el personal de seguridad, capacitación frecuente de actuación para casos de emergencia?	✓			
B	SEGURIDAD EN LA APERTURA Y CIERRE DE LA AGENCIA	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Los agentes de seguridad se presentan equipados con sus armas, en la apertura de la Agencia?	✓			
2	¿Los agentes de seguridad salen equipados con sus armas en el cierre de la Agencia?	✓			
3	¿Los agentes de Seguridad se colocan en lugares estratégicos en la apertura y cierre de la Agencia?	✓			
4	¿Se permite el ingreso de personas ajenas, antes o después de la jornada de labores?		✓		
5	¿Durante el horario de servicio al cliente, los agentes de seguridad realizan la revisión de los objetos (bolsas, maletines, etc.) de las personas que ingresan a la agencia sin excepción, por	✓			

	medio del detector de metales?				
6	¿El Jefe de agencia vela por el adecuado registro del personal, por parte de los elementos de seguridad, antes de efectuar el cierre de la agencia?	✓			
C	FUNCIONAMIENTO DE ALARMAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realizan pruebas del sistema de alarma?	✓			
2	¿Cuál es la periodicidad de las pruebas del sistema de alarma?				Se realiza una prueba por semana. Se verificaron las últimas tres boletas de pruebas.
3	Fecha de las últimas pruebas de alarma efectuadas.				03/10/2010, 09/10/2010 y 16/10/2010
4	¿La empresa que presta el servicio de seguridad, acude inmediatamente cuando se activan las alarmas?		✓		Observar cédula G-2
5	¿Se encuentran conectadas las alarmas en Oficinas Centrales?	✓			
D	FUNCIONAMIENTO DE LUCES DE EMERGENCIA	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Las lámparas funcionan correctamente?	✓			
2	¿Las lámparas están colocadas convenientemente?	✓			
3	¿Es suficiente la cantidad de lámparas instaladas?	✓			Son cuatro: dos se ubican en el área de cajas, una en el área de bóveda y una en el lobby de la agencia.
E	PLANTA ELECTRICA	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿La Agencia tiene instalada una Planta Eléctrica?	✓			
2	¿La Planta Eléctrica se encuentra ubicada en un lugar seguro?	✓			A un costado del área de sanitarios.
3	¿Se le da mantenimiento frecuente?	✓			Mensualmente.
4	¿Funciona correctamente?	✓			
5	¿Enciende automáticamente?	✓			
F	EXTINGUIDORES DE INCENDIOS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿La Agencia cuenta con extinguidores de incendios?	✓			
2	¿Los extinguidores están ubicados en lugares de fácil acceso?	✓			1 en el área de bóveda, 1 en el área de receptores-pagadores y 1 en el área de comedores.
3	¿Se da mantenimiento frecuente a los extinguidores?	✓			Fecha de carga 04/07/2010 y fecha de vencimiento

					04/07/2011
G	CÁMARAS DE VIDEO	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cuenta con cámaras de video en la agencia?	✓			
2	¿Están ubicadas en lugares estratégicos las cámaras de video?	✓			En el área de receptores, en el área del lobby, en la oficina del Jefe de agencia y en bóveda.
3	¿Se encuentran funcionando correctamente?	✓			
H	DETECTORES DE HUMO Y SENSORES DE MOVIMIENTO	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Los sensores de movimiento funcionan adecuadamente?	✓			
2	¿Son suficientes la cantidad de sensores de movimiento instalados?	✓			Son cinco.
3	¿Están ubicados correctamente los sensores de movimiento?	✓			1 en el área de receptores, 2 en el lobby, 1 en área de bóveda, 1 en la puerta principal de la agencia.
4	¿Los detectores de humo funcionan adecuadamente?	✓			
5	¿Son suficientes la cantidad de detectores de humo instalados?	✓			Son tres.
6	¿Están ubicados correctamente los detectores de humo?	✓			1 en el área de receptores, 1 en el lobby y 1 en área de bóveda.



f) _____
JEFE DE AGENCIA



f) _____
AUDITOR QUE INTERVINO

PT	G-2
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE ALARMA

AUDITORÍA INTERNA

Agencia: PETAPA
Fecha de Prueba: 24 de octubre de 2010
Hora de Prueba: 11:35 Hrs.
Hora de asistencia de la empresa de seguridad: 11:55 Hrs.
Hora de respuesta de oficinas centrales: 11:36 Hrs.

A	Pruebas de Asalto	Funcionamiento		Comentarios
		Sí	No	
1	Caja No. 1			
2	Caja No. 2	✓		La asistencia del patrullero de seguridad fue en 20 minutos
3	Caja No. 3			
4	Caja No. 4			
5	Sanitario Caballeros			
6	Sanitario Damas			
7	Comedor			
8	Escritorio Jefe de Agencia	✓		En presencia del patrullero se efectuó la prueba, ingresando la señal en un tiempo de un minuto.
9	Escritorio Sub-Jefe de Agencia			
10	Garita de Seguridad			
11	Botón Inalámbrico	✓		En presencia del patrullero se efectuó la prueba, ingresando la señal en un tiempo de un minuto.
B	Money Clips			
1	Caja No. 1			
2	Caja No. 2			
3	Caja No. 3		✓	No ingresó la señal.
4	Caja No. 4			
C	Sensores de Movimiento			
1	Loby 1			
2	Loby 2			
3	Loby 3			
4	Sanitario Caballeros			
5	Sanitario Damas			
6	Bóveda			
7	Pré Bóveda			
8	Pasillos			
9	Comedor			
10	Otros			
D	Magnéticos			
1	Puerta Principal de entrada a Agencia			
2	Puertas Interiores			
E	Otros			
1	Chapa de Acceso a Bóveda			
F	Pruebas de Robo			
1	Prueba Nocturna			



Firma de Jefe de Agencia



Firma del auditor que intervino

PT	H-1 1/2
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

CUESTIONARIO DE COMPROBACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS NORMATIVAS CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

No.	PREGUNTA	Punteo por pregunta	JEFES, SUBJEFES Y ENCARGADOS		
			Carlos G. Carrillo	María A. Aguilar	Carlos C. López
			Jefe de Agencia	Subjefe de Agencia	Encargado de Moneda Extranjera
1	¿En que consiste el delito del Financiamiento del Terrorismo?	10	10	10	10
2	¿Qué entiende por Lavado de Dinero o Blanqueo de Capitales?	10	10	10	10
3	¿Cuál es la diferencia que hay entre el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo?	10	10	10	10
4	¿Qué es una transacción inusual?	10	10	10	10
5	¿Cuáles son las etapas del Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo?	10	10	10	0
6	¿Quiénes son los PEP's y durante cuanto mantienen esa condición?	10	5	0	10
7	¿Es la persona que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de	10	10	10	10
8	¿Cuál es el riesgo por no cumplir con la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos tanto para el empleado como para el Banco?	10	10	10	0
9	¿Describa en que transacciones deben llenarse los siguientes formularios? IVE BA 01 IVE BA 02 IVE BA 03	10	10	10	10
10	¿Cuál es el plazo establecido en el manual de cumplimiento y en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para el resguardo y custodia de registros y documentación de clientes?	10	0	0	0
	TOTAL	100	85	80	70

PT	H-1 2/2
Hecho por:	CBC
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

CUESTIONARIO DE COMPROBACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS NORMATIVAS CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

No.	PREGUNTAS	Punteo por pregunta	RECEPTORES, AUXILIARES Y SECRETARIAS						
			Ana C. Viela	Erica L. Morales	Francisco Paz	Carlos Estrada	Mario R. Alvarez	Abby Garcia	
1	¿Cuál es la unidad del Ministerio Público que se encarga de ejecutar los juicios y sanciones en los casos establecidos en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos?	10	0	0	0	10	10	10	10
2	¿El responsable del delito del Lavado de Dinero u Otros Activos será sancionado con prisión incommutable por?	10	0	0	10	10	10	10	0
3	¿Es el funcionario que dentro de una entidad tiene por misión verificar la existencia, idoneidad y eficacia de los mecanismos diseñados para evitar el ingreso de dinero proveniente de actividades ilícitas?	10	10	10	10	10	10	10	10
4	¿Programa elaborado por la entidad obligada y aprobado por su máxima autoridad en donde se describen las actividades que impliquen la ejecución de la política conoza a su cliente en el inicio de las relaciones comerciales y en el transcurso de éstas, así como la política conoza a su empleado y demás normativa y procedimientos para dar soporte a las leyes en la materia?	10	0	0	0	0	0	0	10
5	¿Las personas obligadas deberán reportar con prontitud y debida diligencia cualquier transacción u operación sospechosa a?	10	10	10	10	10	10	10	10
6	Describe y explique 3 métodos utilizados para el Lavado de Dinero	10	10	10	0	10	10	10	10
7	¿Qué es una transacción sospechosa?	10	10	10	10	10	10	0	0
8	¿Para que operación se creó el formulario IVE-BA-03?	10	10	10	0	10	10	10	10
9	¿Cuál es la primera etapa en el proceso de Lavado de Activos?	10	0	0	0	0	0	0	0
10	¿Quiénes son los PEP's y durante cuanto mantienen esa condición?	10	10	0	10	0	0	0	0
	TOTAL	100	60	50	50	70	60	60	60

Banco La Fe, S.A.

Auditoría Interna

PT	I-1/4
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN AGENCIAS

AGENCIA:	PETAPA
JEFE DE AGENCIA:	Carlos Gabriel Carrillo Rodas
AUDITOR (ES):	Carla López Ramírez
FECHA:	24 de octubre de 2010

A	CONTROL DE ACCESO A LA AGENCIA Y BÓVEDA	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe control dual de distribución de llaves y claves de acceso a la agencia?	✓			Ver cédula E-4
2	¿Existe control dual de distribución de llaves y claves de acceso a la bóveda y caja fuerte?		✓		Ver cédula E-4
3	¿La bóveda está a cargo del Jefe o Subjefe de la Agencia?	✓			Del Subjefe.
4	¿El personal de la Agencia ingresa a la bóveda?		✓		
5	¿Se cierra la bóveda con llave o clave, después de atender solicitudes del personal?	✓			
6	¿Se están manejando adecuadamente los límites de efectivo permitido para la agencia, a través del traslado adecuado de los excedentes de efectivo?		✓		
7	¿Existe acta sobre la responsabilidad y participación que tengan los diferentes empleados en la apertura de la Agencia, indicando con claridad quien posee las llaves y quien las claves?		✓		
B	RESGUARDO DE VALORES Y DOCUMENTOS	RESPUESTAS			COMENTARIO
	¿Los siguientes valores y documentos se resguardan en bóveda?	SI	NO	N/A	
1	Las formas valorizadas	✓			
2	Las formas en blanco	✓			
3	Los libros de control de Moneda Nacional y Extranjera	✓			
4	Los libros de control de formas en blanco	✓			
5	¿Todos los archivos de documentos de la Agencia, están debidamente custodiados con llave?	✓			
C	CAJA CHICA	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Conoce y posee el Jefe y Subjefe de Agencia, el Reglamento de Caja Chica?	✓			
2	¿Existe nombramiento de la persona encargada para su	✓			Está a cargo del

	manejo?				Subjefe de Agencia.
3	¿Están autorizadas y razonadas las facturas que amparan los gastos?	✓			
4	¿Las fechas de las facturas son posteriores a la última liquidación?	✓			
5	¿Se está procediendo correctamente y en tiempo con las liquidaciones?	✓			
6	¿Se hacen gastos que exceden lo normado en el reglamento?		✓		
7	¿Cumple con su finalidad la Caja Chica?	✓			
8	¿Se está efectuando la integración mensual?	✓			
D	RECEPTORES PAGADORES	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Se encuentran con llave las cajillas de los receptores?	✓			
2	¿Se encuentran las llaves de las cajillas en custodia del receptor asignado?	✓			
3	¿Existen copias de las llaves de las cajillas de los receptores resguardadas en la bóveda?	✓			
4	¿Se realizan rotaciones periódicas de cajillas entre receptores?		✓		
E	MANEJO Y CONTROL DE CHEQUERAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Conoce y posee la secretaria el manual para el manejo y control de chequeras?	✓			
4	¿La firma de la solicitud de chequera, se compara con la tarjeta de registro de firmas?	✓			
5	¿Se encuentran chequeras que sobrepasan el tiempo establecido de permanencia en la Agencia?	✓			Ver cédula de chequeras E-3
6	¿Se lleva cabo alguna gestión (Correo electrónico o llamada telefónica), para que los clientes se presenten a retirar sus chequeras?	✓			
F	ARCHIVO DE MANUALES, CIRCULARES, REGLAMENTOS E INSTRUCTIVOS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe archivo exclusivo para todos los manuales, circulares, reglamentos e instructivos enviados a la agencia?	✓			
2	¿Se hace del conocimiento del personal todos los manuales, circulares, reglamentos e instructivos (firma de enterado en la circular)?		✓		
G	ASPECTOS A EVALUAR POR MEDIO DE TÉCNICAS DE OBSERVACIÓN	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un control adecuado de las formas en poder de la agencia, mediante libros auxiliares que consignen un formato de información necesaria para delimitar responsabilidades?	✓			

2	¿El Jefe o Subjefe de agencia revisa continuamente todos los libros, registros auxiliares y deja constancia de tal revisión?	✓			
3	¿El mobiliario y equipo en poder de la agencia, se encuentra en condiciones de prestar un servicio eficiente, tanto para el personal de la agencia como para el público en general?	✓			
4	¿Se encuentran todos los accesos al interior del área de trabajo de la agencia con llave durante las horas de atención al público?	✓			
5	¿Durante la jornada laboral, el personal de la agencia porta o usa teléfonos celulares en el área de trabajo?	✓			El receptor número 03
6	¿La cantidad de suministros existentes en proveeduría es razonable de acuerdo con la dimensión de la agencia?	✓			
7	¿Las libretas canceladas o sustituidas en los últimos meses, consignan el sello de “Cancelado” o “Sustituido” según sea el caso?		✓		Ver cédula E-1
8	¿Los Certificados de Depósito a Plazo Fijo en los últimos meses, consignan el sello de “Cancelado” o “Sustituido” según sea el caso?		✓		Ver cédula E-2
9	¿El Jefe de agencia efectúa arqueos continuos del efectivo a cargo del Subjefe y deja constancia de los mismos?	✓			
10	¿El o los agentes de seguridad llevan un reporte del control de entradas y salidas del personal de la agencia?	✓			
11	¿El personal de la agencia ingresa a la misma con 30 minutos de antelación a la apertura del público e ingresa de forma conjunta, guardias y personal administrativo?	✓			
12	¿Una vez realizada la apertura de la agencia, el personal de la misma sale y entra del inmueble?		✓		
H	CONDICIONES GENERALES DE LA AGENCIA	RESPUESTAS			COMENTARIO
	Exterior	B	R	M	
1	Pintura exterior		✓		
2	Iluminación exterior de la agencia	✓			
3	Rótulos exteriores	✓			
4	Iluminación del rótulo exterior	✓			
5	Limpieza de banquetas	✓			
6	Limpieza de parqueos	✓			
7	Pintura en parqueos	✓			
8	Pintura de persianas	✓			
9	Limpieza de persianas	✓			
10	Funcionamiento de persianas		✓		Mantenimiento
11	Limpieza de vidrios y paredes	✓			
12	Estado de la puerta de entrada a la agencia	✓			
	Interior	B	R	M	COMENTARIO
1	Pintura interior	✓			
2	Iluminación de la agencia	✓			

3	Limpieza de pisos	✓			
4	Limpieza de escritorios	✓			
5	Limpieza de mostrador de receptores pagadores	✓			
6	Limpieza de vidrios y paredes	✓			
7	Limpieza y orden de la Boletera	✓			
8	Estado de las sillas de atención al público	✓			
Servicio		B	R	M	COMENTARIO
1	Trato del agente de seguridad al público	✓			
2	Abrió y cerró la puerta	✓			
3	Realizó el saludo	✓			
Publicidad		B	R	M	COMENTARIO
1	Estado del rótulo de publicación de tasas de interés vigentes.	✓			
2	Estado del rótulo de publicación del tipo de cambio vigente.	✓			
3	Estado del rótulo de la fecha y del reloj	✓			
4	Existencia de boletas para realizar las diferentes transacciones.	✓			
5	Estado del directorio de productos	✓			
6	Estado del rótulo de Western Unión			✓	
7	Estado de los rótulos plásticos	✓			
8	Colocación de trifoliales con la información de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	✓			
9	Colocación de trifoliales de banca en línea y bancasat	✓			
10	Colocación de los unifoliales con información de la cuenta de ahorro con sorteo			✓	
11	Actualización del materias publicitario	✓			
12	Exhibición del libro de quejas	✓			
13	¿Las quejas consignadas en el libro correspondiente, tienen soluciones en el espacio para el efecto y están consignadas las firmas del cliente y Jefe de Agencia?	✓			

<u>MARCAS</u>		
B	▶	Bueno
R	▶	Regular
M	▶	Malo



f) _____
JEFE DE AGENCIA



f) _____
AUDITOR QUE INTERVINO

PT	J
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

CÉDULA DE INVESTIGACIÓN DE SOBRANTE DE CAJA

Revisión de documentación de envío de remesa de Agencia Central de fecha 23 de octubre de 2010

Remesa	Registro contable	Físicamente	Diferencia
En Billetes	85,000.00	85,000.00	0.00
En monedas	2,000.00	2,000.00	0.00
	87,000.00	87,000.00	0.00

Remesa	Registro contable	Registro de Boleta WB 2418743 enviada a Agencia Petapa	Diferencia
En Billetes	85,000.00	80,000.00	5,000.00
En monedas	2,000.00	2,000.00	0.00
	87,000.00	82,000.00	5,000.00

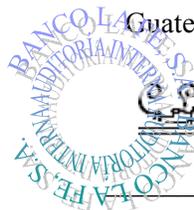
Conclusión:

Se determinó que al revisar la documentación de soporte del envío de remesa del día 23 de octubre de 2010, existe una diferencia de Q.5,000.00 en el registro de la boleta de envío de remesas No. WB 2418743 elaborada por el Sr. Carlos Humberto Flores (Subjefe de Agencia Central), ya que la misma consignaba un valor de Q. 82,000.00, mientras que el registro contable y el efectivo enviado a la Agencia Petapa ascendían a un valor de Q.87,000.00, por lo que la Subjefe de Agencia Petapa cuando recibió dicha remesa, no realizó conteo y registró contablemente el valor de la remesa por el valor consignado en la boleta, originándose un sobrante de efectivo por Q.5,000.00.




Sub-Jefe de Agencia

Guatemala 24 de octubre de 2010




Auditor interno

Auditoría Interna

PT	K
Hecho por:	CLR
Fecha:	24/10/2010
Revisado por:	IGR
Fecha:	29/10/2010

AUDITORÍA INTERNA

AGENCIA: PETAPA

FECHA DE AUDITORÍA: 24/10/2010

CÉDULA DE INFORMACIÓN GENERAL DE LA AGENCIA

DIRECCIONES

Dirección entrada al público: avenida Petapa 32-29 zona 12 de la ciudad capital de Guatemala
 Dirección entrada al personal: avenida Petapa 32-29 zona 12 de la ciudad capital de Guatemala

HORARIOS

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas
 Horario de ingreso del personal: 30 minutos de antelación a la atención al público.

LÍNEAS TELEFÓNICAS

Teléfonos: 2220-3148, 2220-3695, 22200824
 Fax: 2220-3080

Personal presente el día de la Auditoría

TURNO DE AGENCIA

Jefe de Agencia	<u>Carlos Gabriel Carrillo Rodas</u>
Subjefe de Agencia	<u>María de los Angeles Aguilar Caal</u>
Encargado de Moneda extranjera	<u>Carlos Contreras López</u>
Auxiliar de Moneda extranjera	<u>Mario Roberto Álvarez Roldan</u>
Receptor-pagador	<u>Ana Carina Castro Viela</u>
Receptor-pagador	<u>Ericka Lucrecia Morales Molina</u>
Receptor-pagador	<u>Francisco Augusto Paz Benito</u>
Receptor-pagador	<u>Carlos Rubén Estrada Palma</u>
Secretaria	<u>Abby Susana García Ramírez</u>

Agentes de Seguridad

Agente de seguridad 01 Manuel Orlando De los Santos Flores
 Agente de seguridad 02 Efraín Ricardo Torres Guerra
 Agente de seguridad 03 Sebastián Felipe Nájera Juárez

Personal ausente el día de la Auditoría

Cargo	Nombre	Motivo



F. Auditor que intervino

En la ciudad de Guatemala, siendo las ocho horas con treinta minutos del día veinticuatro de octubre de dos mil diez, en las instalaciones que ocupa la agencia Petapa del Banco La Fe, S.A., ubicada en avenida Petapa 32-29 zona 12 de la ciudad capital de Guatemala. Reunidas las personas: El Sr. Carlos Gabriel Carrillo Rodas (Jefe de Agencia), Sra. María de los Ángeles Aguilar Caal (Subjefe de Agencia), Srita Ana Carina Castro Viela (Cajera Receptora No.1), Ericka Lucrecia Morales Molina (Cajera Receptora No. 2), Francisco Augusto Paz Benito (Cajero Receptor No. 3), Carlos Rubén de Jesús Estrada Palma (Cajero Receptor No. 4), Srita Abby Susana García Ramírez (Secretaria), Carlos Contreras Sánchez López (encargado de compra y venta de moneda extranjera), Mario Roberto Álvarez Roldán (auxiliar de moneda extranjera) y los señores Carla López Ramírez, Claudio Bermúdez Castillo y Sergio David Aguilar Cesan (Representantes de Auditoría Interna), para dejar constancia de los procedimientos siguientes:-----

PRIMERO: Conforme nombramiento de auditoría interna No. **AI-37-10**, de fecha veinticuatro de octubre del presente año, emitido por el Auditor Interno de esta institución, se efectuó una auditoría que comprendió: Arqueo de efectivo y valores, evaluación del control interno, medidas de seguridad, condiciones generales y verificación del cumplimiento de los programas, normas, procedimientos y controles internos para prevenir y detectar el delito de lavado de dinero u otros activos y financiamiento del terrorismo.-----

SEGUNDO: Se procedió a realizar arqueo del efectivo (bóveda y cajeros) el cual ascendió a la cantidad de novecientos nueve mil quinientos veintiocho quetzales con treinta y dos centavos, (Q. 909,528.32) el cual al ser cotejado contra los saldos del sistema de caja y de contabilidad, reflejó las siguientes diferencias: sobrante de Q. 5,000.00 en bóveda en moneda nacional, faltante de Q. 100.00 en el cajero No. 1, sobrante de Q. 20.00 en el cajero No. 3 y un faltante de Q. 55.10 en el cajero No. 4. Estas diferencias fueron declaradas y registradas el mismo día.-----

TERCERO: Se procedió a realizar un arqueo en moneda extranjera, denominación dólares americanos, el cual ascendió a la cantidad de: Treinta y cinco mil dólares exactos (US\$ 35,000.00), el cual al ser cotejado contra registros auxiliares y contables reflejó estar conciliado.-----

CUARTO: Se realizó arqueo de caja chica el cual ascendió a la cantidad de un mil quetzales exactos (1,000.00) integrados de la manera siguiente: en efectivo Q. 710.00 y documentos Q. 290.00. El saldo arqueado se encontraba conciliado contra el fondo autorizado de (Q.1,000.00).-----

QUINTO: Se realizó el recuento de las formas valorizadas, reflejando lo siguiente: Cheques de viajero por un valor de US\$ 5,250.00 y cheques rechazados por un valor de Q. 21,850.00, de los cuales al ser cotejados los saldos físicos contra los saldos registrados en la contabilidad y en los libros de control reflejaron estar conciliados. A excepción de los cheques rechazados que actualmente no son registrados contablemente en el sistema, sólo se registran en el libro auxiliar.-----

SEXTO: Se efectuó conteo de las formas en blanco obteniendo el siguiente resultado: Chequeras por entregar (43), cheques de caja en quetzales (245), libretas de ahorro (252), certificados de depósito a plazo fijo CDP's (137), giros (90), cheques de viajero (49), cheques de caja en dólares (50), tarjetas en circulación (239) y billetes de lotería (111), de

los cuales al ser cotejados contra los saldos contables reflejaron estar conciliados a excepción de los cheques de caja en quetzales, las libretas de ahorro y los billetes de lotería, en virtud de que no fueron rebajados oportunamente en la cuenta contable del sistema.-----

SÉPTIMO: Se procedió a evaluar el control interno y las condiciones generales de la agencia.-----

OCTAVO: Se efectuó una evaluación al personal de la agencia respecto a los conocimientos básicos que deben poseer de la normativa contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Prevención del Financiamiento del Terrorismo, observando que existe deficiencia especialmente en los receptores-pagadores.-----

NOVENO: Se procedió a revisar una muestra de expedientes de cuentas de depósitos, observando que algunas no cumplen con los requisitos de apertura de cuentas establecidos en los formularios IVE.-----

DÉCIMO: De la revisión que se efectuó del control interno en vigor, se observó que no se está cumpliendo con elaborar el acta de distribución de llaves y claves de acceso a la agencia; asimismo, no se encuentra bien distribuido el control dual por parte del personal de la agencia. También se observó que el receptor-pagador No. 3 durante la jornada laboral portaba teléfono celular particular en su puesto de trabajo y de la revisión que se realizó de las libretas de ahorro y Certificados de Depósitos a Plazo Fijo cancelados y/o sustituidos, se pudo observar que algunas no consignan el sello de “cancelados” y/o “sustituidos”, finalmente se llevó a cabo la revisión de las chequeras por entregar, determinando que ocho tenían más de tres meses de haber sido solicitadas por los cuentahabientes y a la fecha no han sido retiradas por los mismos.-----

DÉCIMO PRIMERO: Lo anterior queda plasmado en los papeles de trabajo.-----

DÉCIMO SEGUNDO: Respecto de los puntos anteriormente mencionados, las personas mencionadas en el primer párrafo, firman de conformidad y común acuerdo y dando fe que los datos descritos anteriormente son verídicos.-----

DÉCIMO TERCERO: No habiendo más que hacer constar se da por terminada el acta en el mismo lugar y fecha establecida, siendo las quince horas con treinta minutos.



Carlos Gabriel Carrillo Rodas
Jefe de Agencia Petapa



María de los Ángeles Aguilar Caal
Subjefe de Agencia



Carla López Ramírez
Auditor



Claudio Bermúdez Castillo
Auditor



Sergio David Aguilar Cesan
Auditor

5.4 INFORME DE AUDITORÍA

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI-91-2010

Guatemala, veintinueve de octubre de dos mil diez.

Consejo de Administración
BANCO LA FE, S.A.
Edificio

Estimados señores Consejo de Administración:

INTRODUCCIÓN:

De conformidad con nuestro programa anual de auditoría y al nombramiento de Auditoría Interna No. AI-37-10 de fecha 23 de octubre del corriente año, hemos concluido con la revisión de las actividades de: auditoría de caja y valores en la agencia ubicada en la avenida Petapa 32-29 zona 12 de la ciudad capital, a cargo del Sr. Carlos Gabriel Carrillo Rodas, esta revisión fue efectuada el día viernes 24 de octubre del corriente año. Dicha actividad fue realizada por la auditora-coordinadora Carla López Ramírez y los auditores Claudio Bermúdez Castillo y Sergio David Aguilar Cesan, con el resultado siguiente:

ALCANCE:

Nuestro trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos – IIA – y limitada al área de caja y valores, evaluación del control interno y medidas de seguridad de la agencia referida.

RESUMEN DE ASPECTOS PRINCIPALES

1. Arqueos de efectivo y recuento de formas valorizadas y en blanco:

- ✓ Se efectuó arqueo de efectivo en moneda nacional y extranjera que se encontraba resguardado en la bóveda con saldos referidos al 23 de octubre de 2010, obteniendo el siguiente resultado:

BÓVEDA

En Moneda Nacional

A cargo de:	Según sistema	Según Arqueo	Diferencia
María Aguilar Caal	Q. 890,400.42	Q. 895,400.42	Q. 5,000.00

La diferencia establecida de más fue declarada como sobrante de efectivo y fue registrada en la cuenta contable No. 305101.03 Sobrantes de caja y valores por un monto de Q. 5,000.00.

En Moneda Extranjera

A cargo de:	Según sistema	Según Arqueo	Diferencia
María Aguilar Caal	USD 35,000.00	USD 35,000.00	USD 0.00

- ✓ Se realizó arqueo de efectivo en las cajas receptoras al inicio de la atención al público, obteniendo el siguiente resultado:

CAJEROS

A cargo de:	Según Sistema	Según Arqueo	Diferencia
Ana Carina Castro Viela	Q. 3,785.90	Q. 3685.90	Q. (100.00)
Ericka Morales Molina	2,794.35	2,794.35	0.00
Francisco Augusto Paz Benito	4,028.10	4,048.10	20.00
Carlos Rubén Estrada Palma	3,654.65	3,599.55	(55.10)
Total	Q. 14,263.00	Q. 14,127.90	Q. 135.10

Las diferencias establecidas de menos en las cajas receptoras fueron declaradas como faltantes de efectivo, con cargo a los responsables y fueron registrados en la cuenta contable No. 104101.02 Faltantes de caja y valores, mientras que el sobrante establecido fue registrado en la cuenta contable No. 305101.03 Sobrantes de caja y valores.

- ✓ Se practicó arqueo de caja chica, determinando que el saldo se encontraba conciliado contra el fondo autorizado para el efecto.
- ✓ Se solicitaron para su revisión, los libros de control de moneda nacional y extranjera, así como también los utilizados para el control de las formas valorizadas y en blanco, estableciendo que todos los libros se encontraban al día y debidamente conciliados contra el inventario físico. Sin embargo, al comparar el resultado del arqueo físico de las formas en blanco contra los saldos reportados en el sistema contable al 23 de octubre del año en curso, se obtuvo el siguiente resultado:

FORMAS EN BLANCO

Formas en blanco	Según saldo contable	Arqueo físico	Diferencia
Chequeras por Entregar	43	43	0
Cheques de Caja	250	245	-5 (a)
Libretas de Ahorro	255	252	-3 (b)
Certificados de Depósito a Plazo Fijo CDP's	137	137	0
Giros	90	90	0
Cheques de Viajero	49	49	0
Cheques de Caja en USD	50	50	0
Tarjetas de Circulación	239	239	0

Formas en blanco	Según saldo contable	Arqueo físico	Diferencia
Billetes de lotería	166	111	-55 (c)

- a) Esta diferencia se originó porque en la cuenta contable No. 914103.02, no se registró en su oportunidad la entrega de 5 cheques de caja, los cuales ya habían sido entregados a los cuentahabientes.
- b) Esta diferencia corresponde a 3 libretas de ahorro que fueron entregadas a los cuentahabientes sin ser operadas en la cuenta contable No. 914103.03 al momento de su entrega.
- c) Corresponde a 55 billetes de lotería que fueron devueltos a la lotería “El Suertazo” y que no fueron registrados oportunamente en la cuenta contable No. 914103.9903.

2. Límites de Tenencia de Efectivo:

Se verificaron los saldos diarios de la cuenta 101101.02 Caja Principal correspondientes a la Agencia Petapa, observando que en los últimos tres meses, se ha incumplido con los límites de tenencia de efectivo moneda nacional autorizado en bóveda. El monto máximo autorizado de tenencia de efectivo es de Q. 1,000,000.00. A continuación se detallan los días en los que existieron excedentes de efectivo al límite autorizado en dicha agencia correspondiente al período comprendido del 1 de agosto al 22 de octubre de 2010.

Día	Saldo de la Agencia	Monto Autorizado	Excedente
<u>Agosto</u>			
1	1,127,540.26	1,000,000.00	127,540.26
2	1,048,371.54	1,000,000.00	48,371.54
3	1,048,371.54	1,000,000.00	48,371.54
4	1,008,144.39	1,000,000.00	8,144.39
6	1,019,485.94	1,000,000.00	19,485.94
29	1,177,868.15	1,000,000.00	177,868.15
<u>Septiembre</u>			
10	1,258,384.05	1,000,000.00	258,384.05
11	1,126,427.15	1,000,000.00	126,427.15
19	1,065,644.88	1,000,000.00	65,644.88
20	1,004,663.42	1,000,000.00	4,663.42
21	1,004,663.42	1,000,000.00	4,663.42
22	1,008,804.30	1,000,000.00	8,804.30
24	1,006,864.01	1,000,000.00	6,864.01
25	1,074,461.67	1,000,000.00	74,461.67
30	1,014,340.99	1,000,000.00	14,340.99

Día	Saldo de la Agencia	Monto Autorizado	Excedente
<u>Octubre</u>			
15	1,098,586.45	1,000,000.00	98,586.45
16	1,099,406.26	1,000,000.00	99,406.26
17	1,095,995.53	1,000,000.00	95,995.53
18	1,095,995.53	1,000,000.00	95,995.53
19	1,114,195.23	1,000,000.00	114,195.23
20	1,075,929.13	1,000,000.00	75,929.13
21	1,060,492.57	1,000,000.00	60,492.57
22	1,042,343.89	1,000,000.00	42,343.89

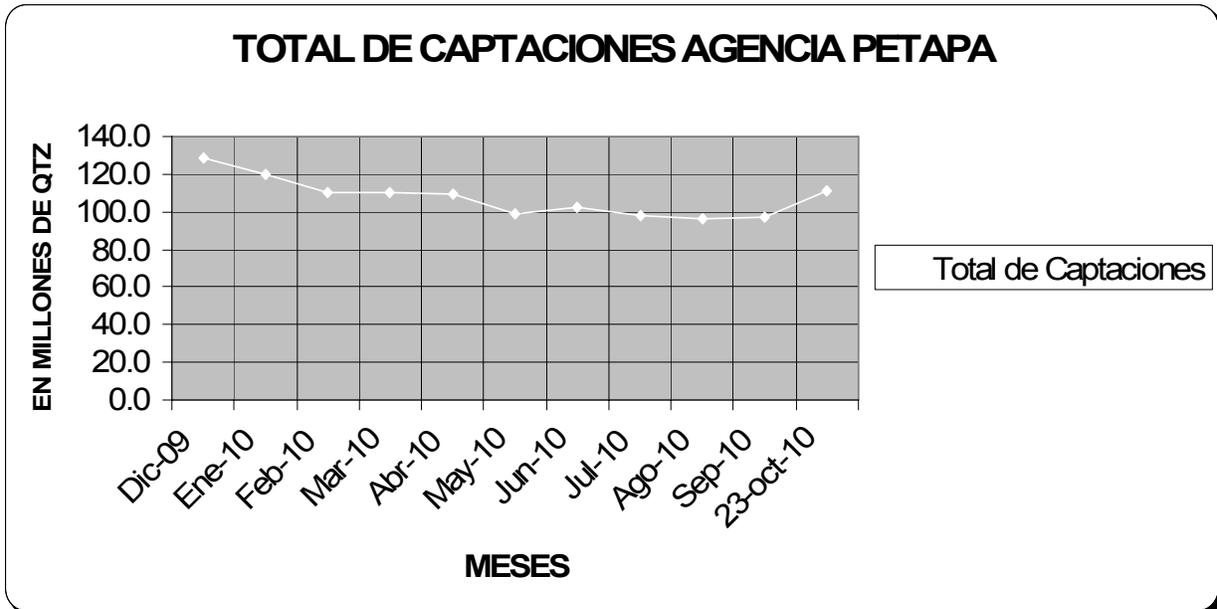
Con relación a la tenencia de efectivo en moneda extranjera, al verificar los saldos de la cuenta 101601.02 Caja Principal, se observó que en una menor medida, también existió incumplimiento del límite máximo autorizado de tenencia de efectivo. El monto máximo autorizado para la Agencia Petapa es de US\$.50,000.00. En el siguiente cuadro se muestran los días en los cuales se sobrepasó el límite autorizado:

Día	Saldo de la Agencia	Monto Autorizado	Excedente
<u>Agosto</u>			
1	54,146.00	50,000.00	4,146.00
2	54,496.00	50,000.00	4,496.00
3	54,496.00	50,000.00	4,496.00
4	62,410.00	50,000.00	12,410.00
<u>Octubre</u>			
15	51,452.00	50,000.00	1,452.00
16	53,846.00	50,000.00	3,846.00
17	54,186.00	50,000.00	4,186.00
18	54,186.00	50,000.00	4,186.00
19	55,021.00	50,000.00	5,021.00
20	56,271.00	50,000.00	6,271.00
21	55,971.00	50,000.00	5,971.00
22	58,327.00	50,000.00	8,327.00

3. Captaciones de Agencia Petapa

Durante el año 2010, las captaciones de la agencia, muestran una tendencia a la disminución. Al 31 de diciembre de 2009, el total de captaciones ascendían a Q.128.6 millones, consecutivamente tuvieron un descenso en el 1º trimestre del año, ubicándose al 31 de marzo en Q.110.1 millones, posteriormente en el 2º trimestre, sufrieron otra disminución, situándose al 30 de junio en Q.102.6 millones, consecutivamente descendieron un poco más, en el 3º trimestre, ubicándose al 30 de septiembre en Q.97.4 millones y finalmente al 23 de octubre, recuperaron parcialmente su posición, situándose en

Q.110.8. Del 31 de diciembre de 2009 a la fecha indicada anteriormente, las captaciones han sufrido una disminución neta de Q.17.9 millones. En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del total de captaciones:



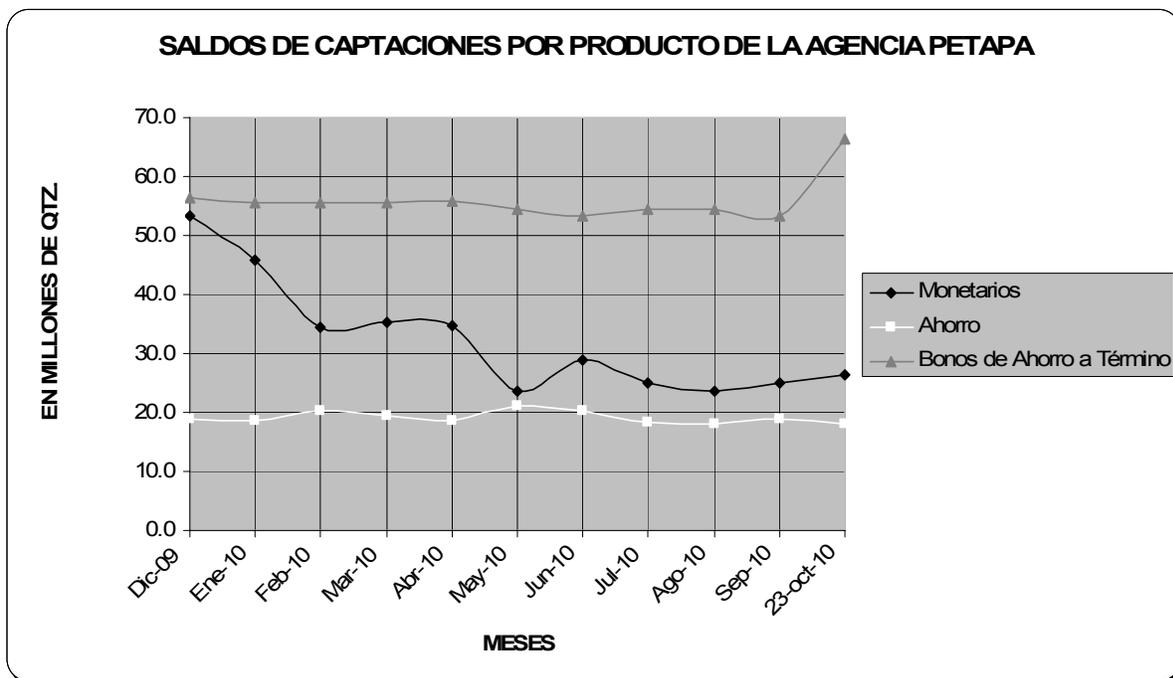
4. Captaciones de cuentas de depósito de ahorro, monetarios y certificados de depósitos a plazos:

En relación al comportamiento por producto, es importante señalar que los depósitos monetarios, iniciaron el año 2010 con un saldo de Q.53.2 millones, consecutivamente tuvieron un descenso al finalizar el 1°. trimestre, ubicándose en Q.35.1 millones, posteriormente al finalizar el 2°. trimestre, sufrieron otra disminución, situándose en Q.28.8 millones, consecutivamente descendieron un poco más, ubicándose al finalizar el 3°. trimestre en Q.25.1 millones y finalmente en el mes de octubre, recuperaron parcialmente su posición, situándose en Q.26.3. Del 31 de diciembre de 2009 a la fecha indicada anteriormente, los depósitos monetarios han sufrido una disminución neta de Q.26.9 millones.

Los depósitos de ahorro, muestran una tendencia a la disminución, ya que iniciaron el año 2010, con un saldo de Q.18.9 millones y al 23 de octubre, su saldo descendió a Q.18.1 millones, por lo que se refleja una disminución neta de ochocientos mil quetzales.

En lo que respecta a los depósitos a plazo fijo, los mismos muestran un comportamiento estable y hacia el alza, debido a que iniciaron el año 2010 con un saldo de Q.56.5 millones y al 23 de octubre se ubican en Q.66.4 millones, teniendo un aumento neto de Q.9.9 millones.

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento observado por producto.



5. Exhibición de rótulos e información para los clientes:

Se verificó la correcta exhibición y estado de los rótulos siguientes:

- ✓ Del rótulo de publicación de las tasas de interés vigentes;
- ✓ Rótulo de publicación del tipo de cambio vigente;
- ✓ Rótulo de la fecha y del reloj;
- ✓ Boletas para realizar las diferentes transacciones;
- ✓ Directorio de productos;
- ✓ Rótulo de Western Unión;
- ✓ Rótulos plásticos publicitarios;
- ✓ Trifoliales con la información de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos;
- ✓ Trifoliales de banca en línea y bancasat;
- ✓ Colocación de los unifoliales con información de los distintos productos y servicios que presta el banco;
- ✓ Actualización del material publicitario; y,
- ✓ Exhibición del libro de quejas

6. Verificación del cumplimiento de la aplicación de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo:

- ✓ Para la verificación del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 21 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República y 12 de su Reglamento, contenido en Acuerdo Gubernativo Número 118-2002, de la Presidencia de la República; así como también con las políticas y procedimientos internos; se procedió a determinar una

muestra de los expedientes de las cuentas de depósito monetarios, ahorros y bonos de ahorro a término; tomando de referencia los saldos de las cuentas al 23 de octubre del año en curso. Se seleccionaron 61 cuentas de la Agencia Petapa, partiendo de las cuentas con un saldo mayor o igual a Q. 50,000.00. El alcance de la muestra fue del 10% del total de los saldos de estos productos para la Agencia Petapa.

Descripción	Saldos al 23/10/2008	Muestra examinada		
		No. de Cuentas	Monto en Q.	Porcentaje
Depósitos Monetarios, Ahorros y Plazos Fijos	Q110.8 millones	61	10.9 millones	10%
Total		61	10.9 millones	10%

- ✓ Se procedió a evaluar al personal de la Agencia, en cuanto a los conocimientos generales de la aplicación de la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.

7. Verificación de aspectos de seguridad:

- ✓ Se verificó la existencia de los extinguidores de incendios, observando que su fecha de vencimiento corresponde al 04/07/2011.
- ✓ Se efectuó la prueba de alarma de pánico, activando el botón ubicado en la caja receptora No. 2, constatando la llegada del patrullero de la empresa que presta el servicio de seguridad, en un tiempo de 20 minutos. También se constató que al activarse la alarma, el personal de seguridad de Oficinas Centrales, se comunicó a la agencia en un tiempo de 1 minuto. Asimismo, se efectuaron 3 pruebas de alarma en presencia del patrullero de seguridad, activando el botón de pánico ubicado en el escritorio del Jefe de Agencia, el botón de pánico inalámbrico en poder de uno de los guardias de seguridad y el Money Clip ubicado en la gaveta del receptor-pagador No. 3, obteniendo respuesta de la empresa de seguridad en un tiempo de 1 minuto, a excepción del Money Clip que no ingresó la señal a la consola de la empresa de seguridad.
- ✓ Se procedió a solicitar al Jefe de Agencia, copia de las constancias de las pruebas de alarmas llevadas a cabo durante el mes de octubre del año en curso, observando que se han efectuado tres pruebas de alarma, en las cuales se observa que ha existido demora en la asistencia del patrullero de seguridad.
- ✓ Se procedió a verificar el funcionamiento de los sensores de movimiento (pasivos infrarrojos), con resultados satisfactorios.

8. Otros:

- ✓ Se verificó al momento de la auditoría, la fluidez y la gestión de la fila de los clientes, la cual fue adecuada.

- ✓ Se observó que la atención al público fue cortés y amable.
- ✓ Se verificó la correcta presentación del personal de la agencia, en cuanto a los aspectos del uso completo del uniforme y del gafete de identificación con base al Reglamento Interno para uso de Uniforme y Gafete de Identificación.
- ✓ Se verificaron las condiciones generales, mobiliario y equipo de la agencia.

PRESENTACIÓN DE ASPECTOS A MEJORAR DE AUDITORÍA Y ACCIONES A TOMAR (ASPECTOS INDIVIDUALES)

1. ASPECTO A MEJORAR

Como resultado del sobrante de efectivo establecido en la bóveda de la Agencia Petapa, se procedió a revisar la documentación y contabilización de las remesas enviadas y recibidas por la agencia. Se verificó que en una de las remesas recibidas el día 23 de octubre del año en curso, el valor de la boleta de recepción no se encontraba conciliado contra el registro contable efectuado por la Agencia Central en la cuenta contable No. 101101.05 remesas en tránsito.

Derivado de lo anterior, se procedió a informar al Auditor Interno respecto de la situación encontrada, quien coordinó una revisión de las remesas enviadas por la Agencia Central a las distintas agencias, con el objeto de conciliar el valor de las remesas enviadas por la Agencia Central contra el valor de las remesas recibidas por la Agencia Petapa, detectándose que el día jueves 23 de octubre se envió una remesa por un monto de Q.87,000.00, integrados contable y físicamente de la siguiente manera:

AGENCIA CENTRAL			
Remesa	Registro Contable	Físicamente	Diferencia
En Billetes	Q. 85,000.00	Q. 85,000.00	Q. 0.00
En Monedas	2,000.00	2,000.00	0.00
Total	<u>Q. 87,000.00</u>	<u>Q. 87,000.00</u>	<u>Q. 0.00</u>

Sin embargo, se determinó una diferencia en el valor de la boleta de envío de remesa identificada con el No. WB 2418743 de la Empresa de Transporte de Valores, elaborada por el Sr. Carlos Humberto Flores (Subjefe de Agencia Central), ya que la misma consignaba un valor de Q. 82,000.00, mientras que el registro contable y el efectivo enviado ascendían a un valor de Q. 87,000.00, como se muestra a continuación:

AGENCIA CENTRAL			
Remesa	Registro Contable	Registro de Boleta enviada a agencia Petapa	Diferencia
En Billetes	Q. 85,000.00	Q. 80,000.00	Q. 5,000.00
En Monedas	2,000.00	2,000.00	0.00
Total	<u>Q. 87,000.00</u>	<u>Q. 82,000.00</u>	<u>Q. 5,000.00</u>

La Subjefe de Agencia Petapa cuando recibió dicha remesa, no realizó el respectivo conteo, registrando contablemente la recepción de la remesa por Q. 82,000.00, basándose en el valor registrado en la boleta de recepción de la remesa, elaborada de forma errónea por el Subjefe de Agencia Central; de tal manera que el sobrante establecido en bóveda de la Agencia Petapa, se produjo tanto por la falta de control y supervisión en el envío de remesas por parte de la Agencia Central, así como también por la omisión de la Subjefe de Agencia Petapa de no efectuar el conteo respectivo del efectivo recibido en la remesa de la Agencia Central y su posterior registro contable erróneo al no verificar el saldo de la cuenta contable de remesas en tránsito.

CAUSA

Elaboración errónea de la boleta de envío de remesa por parte del Subjefe de Agencia Central, así como la falta de verificación física del efectivo recibido por parte del Subjefe de Agencia Petapa y su posterior registro contable incorrecto.

EFEECTO

Sobrante establecido en bóveda por envío y recepción de remesa de la Agencia Central a la Agencia Petapa.

ACCIONES A TOMAR

En relación a las deficiencias de control interno detectadas en el envío y recepción de la remesa de la Agencia Central a la Agencia Petapa, se recomienda sancionar con una amonestación por escrito a los responsables de las mismas y girarles instrucciones con la finalidad de mejorar los procedimientos que se utilizan para el envío y recepción de remesas y así fortalecer el control interno.

Se recomienda que se efectúe una reclasificación del sobrante de efectivo declarado en bóveda por un monto de Q. 5,000.00 contra la cuenta de remesas en tránsito, debido a que según los procedimientos de auditoría aplicados, se determinó que el sobrante se originó por el incorrecto registro contable de la remesa recibida.

2. ASPECTO A MEJORAR

Como resultado de los faltantes y sobrantes en los arquezos practicados a las cajas receptoras, se observa que existe debilidad en cuanto al manejo del efectivo, debido a que se indagó con el Jefe y la Subjefe de agencia respecto a que si el día anterior a la auditoría habían efectuado arquezos a las mismas, indicando que no.

Según comentarios de los receptores pagadores, no se realiza rotación en las cajillas, faltando así al cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en la institución por parte del Jefe y la Subjefe de agencia.

CAUSA

La falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el banco por parte del Jefe y Subjefe de agencia.

EFEECTO

Riesgo de irregularidades por parte de los receptores-pagadores al no realizarse un arqueo del efectivo por parte del Jefe o Subjefe de Agencia, así como la falta de rotación en las cajillas.

ACCIONES A TOMAR

Se recomienda girar instrucciones al Jefe o Subjefe de agencia para que efectúen arqueos diarios o sorpresivos a los receptores, por lo menos tres veces a la semana, con el objeto de minimizar los faltantes y/o sobrantes.

También es recomendable que el Jefe o Subjefe de agencia realicen rotación de las cajillas por lo menos dos o tres veces por semana, a efecto de prevenir cualquier acto doloso.

3. ASPECTO A MEJORAR

Al efectuar el arqueo de las formas en blanco se observó que los cheques de caja, las libretas de ahorro y los billetes de lotería no se encontraban conciliados contra los saldos contables, ya que al entregar las mismas no fueron rebajados oportunamente en las cuentas contables.

CAUSA

Falta de control en la revisión periódica de los saldos físicos contra los saldos contables de las formas en blanco por el Jefe y Subjefe de agencia.

EFEECTO

Información incorrecta en las cuentas de registro del balance de saldos del banco, al no estar conciliados los saldos físicos contra los saldos contables de las formas en blanco.

ACCIONES A TOMAR

Girar instrucciones a la Subjefe de agencia, para que sean rebajadas oportunamente las formas en blanco que se utilicen, para evitar diferencias en cuanto al registro contable de las mismas. Asimismo se recomienda que el Jefe de Agencia verifique periódicamente los saldos físicos de la agencia, contra los saldos de la contabilidad, con el propósito de llevar un adecuado control de las formas en blanco.

4. ASPECTO A MEJORAR

No se lleva un adecuado control de los límites de tenencia de efectivo en moneda nacional y en moneda extranjera, ya que al verificar los saldos, se observó que no fueron trasladados oportunamente los excedentes de efectivo, incumpliendo así con la política de los límites máximos autorizados para esta agencia.

CAUSA

El incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por el banco por parte del Jefe y Subjefe de agencia, al no llevar un adecuado control de los límites de tenencia del efectivo en moneda nacional y en moneda extranjera.

EFEECTO

Riesgo de que al momento de existir un robo, el seguro no subsane el monto total de efectivo sustraído en la agencia, ocasionando pérdidas para el banco.

ACCIONES A TOMAR

Se recomienda al Jefe de Agencia que maneje adecuadamente los límites de tenencia de efectivo permitido, tanto en moneda nacional como extranjera, por medio del traslado oportuno de los excedentes de efectivo.

5. ASPECTO A MEJORAR

Se observó que las captaciones de la agencia han sufrido una disminución neta de Q.17.9 millones durante el período del 1 de enero al 23 de octubre de 2010, principalmente en los depósitos monetarios y de ahorro.

CAUSA

Falta de promoción de los productos que ofrece el Banco.

EFECTO

Reducción de las captaciones por medio de los depósitos monetarios y de ahorro de la agencia.

ACCIONES A TOMAR

Se sugiere al Área de Mercadeo, brindar apoyo a la Jefatura de Agencia en la labor de promoción de los productos y servicios que ofrece el Banco.

6. ASPECTO A MEJORAR

Al efectuar la revisión del libro auxiliar de control de entrega de cheques rechazados, se observó que el Jefe de Agencia no asienta la fecha en la cual efectúa la entrega de los mismos a los clientes.

CAUSA

No se cuenta con un adecuado control de la fecha en la cual se efectúa la entrega de los cheques rechazados a los clientes.

EFECTO

La falta de información en el libro auxiliar utilizado para la entrega de los cheques rechazados.

ACCIONES A TOMAR

Se recomienda girar instrucciones al Jefe de Agencia para que a partir de la presente fecha, proceda a asentar la fecha en la cual efectúa la entrega de los cheques rechazados a los clientes.

7. ASPECTO A MEJORAR

Derivado de la evaluación realizada al personal de la agencia respecto al grado de conocimiento que tienen acerca de la aplicación de Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, se concluye que hace falta reforzar más sobre las capacitaciones impartidas por el Oficial de Cumplimiento, debido a que la mayoría de los evaluados, demostraron no tener un nivel adecuado de conocimiento en estos temas. A continuación se presenta el detalle de los resultados obtenidos:

RESULTADO OBTENIDO EN LA PRUEBA SOBRE CONOCIMIENTOS GENERALES DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

PREGUNTA No.	Punteo por pregunta	PERSONAL DE AGENCIA PETAPA										Promedio por Preguntas
		Ana C. Viela	Ericka L. Morales	Francisco Paz	Carlos Estrada	Carlos G. Carrillo	María A. Aguilar	Carlos C. López	Mario R. Álvarez	Abby García	Secretaría	
1	10	0	0	0	10	10	10	10	10	10	10	6.67
2	10	0	0	10	10	10	10	10	10	10	0	6.67
3	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10.00
4	10	0	0	0	0	10	10	10	10	0	10	4.44
5	10	10	10	10	10	10	10	10	0	10	10	8.89
6	10	10	10	0	10	5	0	10	10	10	10	7.22
7	10	10	10	10	10	10	10	10	10	0	0	7.78
8	10	10	10	0	10	10	10	10	0	10	10	7.78
9	10	0	0	0	0	10	10	10	10	0	0	3.33
10	10	10	0	10	0	0	0	0	0	0	0	2.22
TOTAL	100	60	50	50	70	85	80	70	60	60	60	65.00

Promedio por evaluación

00-59	Desconoce el tema
60-79	Debe reforzar, aunque tiene conocimientos generales del tema.
80-100	Conoce el tema

Conclusión

Según el resultado de las pruebas realizadas al personal de la Agencia Petapa se determinó que les hace falta reforzar sus conocimiento sobre el tema de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Fuente: Cuestionario realizado por Auditoría Interna.

CAUSA

El personal de la Agencia Petapa no ha recibido las suficientes capacitaciones por parte del oficial de cumplimiento, sobre el tema de lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo.

EFECTO

Que el personal de la agencia no cuente con el conocimiento necesario para detectar una operación considerada sospechosa o fraudulenta y no puedan llevar a cabo el debido procedimiento.

ACCIONES A TOMAR

Se sugiere impartir con más frecuencia las capacitaciones a los colaboradores del banco, así como utilizar un método más efectivo para que capten los conceptos y/o subtemas más importantes sobre la prevención del Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo en el medio financiero.

Es importante recalcar que ante el ente fiscalizador no puede invocarse falta de conocimientos, ya que según el régimen sancionatorio Acuerdo 43-2002 de la Superintendencia de Bancos impone una sanción de EU\$ 10,000.00 dólares de los Estados Unidos de América, por incumplimiento a “capacitación e instrucción del personal permanente para detectar operaciones vinculadas con el Lavado de Dinero”. Por ende es necesario que Recursos Humanos y el Oficial de Cumplimiento encuentren un mecanismo

más adecuado para que los empleados perciban con mayor claridad el tema de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

8. ASPECTO A MEJORAR

Dentro de los aspectos más importantes de la revisión de la muestra seleccionada de expedientes de las cuentas de depósitos, se pueden mencionar los siguientes:

- A la fecha de la revisión el 39% de de la muestra no cumple con algún requisito de apertura de cuentas según el formulario IVE.
- Se observó que en los expedientes revisados, el 10% de los casos no se confirmó la actividad económica.
- El 13% de la muestra tiene incompleta la fotocopia de la cédula, DPI o pasaporte.
- No poseen fotocopia del recibo de agua, luz o teléfono el 20% de las cuentas revisadas.
- El 16% de los expedientes revisados les hace falta las consultas de burós de información de los clientes.
- Se observó que el 25% de las cuentas no tiene actualizada la información en la Agencia Petapa al momento de la revisión.
- De los expedientes revisados el 7% no posee carnet o formulario de inscripción en la SAT y el 5% no contiene la firma del funcionario que autorizó la operación en el formulario IVE.
- En relación a las personas jurídicas examinadas el 7% no cuentan con fotocopia de la patente de comercio, el 5% no contiene la patente de sociedad y el 5% no contempla el nombramiento del representante legal.
- En lo que respecta a la empresa que está en proceso de formación, se verificó que no cumplió con la entrega de la documentación a los 60 días estipulados en el manual correspondiente.

A continuación se presenta el detalle de los resultados obtenidos en la revisión de los expedientes:

PERSONAS INDIVIDUALES Y CON NEGOCIO PROPIO QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE APERTURA DE CUENTAS ESTABLECIDOS EN LOS FORMULARIOS DE INICIO DE RELACIONES IVE-BA-01

INFORMACIÓN DEL CLIENTE						REQUISITOS PERSONAS INDIVIDUALES Y CON NEGOCIO PROPIO							OTROS ASPECTOS A REVISAR	
No.	No. Cliente	No. De Cuenta	Nombre del Cliente	Fecha Apertura	Saldo promedio mensual	Confirmación de la Actividad Económica	Formulario IVE llenado adecuadamente	Fotocopia de cédula, DPI o pasaporte	Nombres de firmantes de la cuenta	Fotocopia de agua, luz, teléfono u otro	Fot. de carnet o formulario de Inscripción en la SAT	Firma en el Formulario IVE del funcionario que autoriza la apertura	Actualización de la información	Consulta de información en Burós
CUENTAS DE AHORRO														
1	9689	11010001776	Arturo Javier Palencia Sosa	28/02/2005	150,000.00								X	
2	7741	11010000561	Ivon Sepeda Soto	12/05/2003	98,915.37	X	X	I		X		X	X	X
3	9772	11010000894	Santos Del Cid del Cid	12/06/2005	82,063.56								X	
CUENTAS MONETARIAS														
4	12425	11200000824	Laura Escobar Mendoza	03/04/2008	89,997.21								X	
5	11769	11200000840	Lorena de León Velazco	25/04/2007	75,814.23			I		X			X	X
6	8892	11200001103	Edgar Ríos Herrera	03/10/2004	65,362.64	X	X	I		X		X	X	X
7	14798	11200001210	Salón de Belleza Vella N.P.	07/07/2010	50,319.37						X			
CUENTAS A PLAZO FIJO														
8	11863	11220000742	Almacen Emperador	21/06/2009	478,000.00						X			
9	12978	11220000750	Leonel Alberto, Aguilar Pérez	03/06/2008	310,000.00								X	
10	12983	11220000777	Calzado el César	13/08/2008	300,105.00					X			X	X
11	14502	11220000879	Miscelánea Novedades	07/05/2010	53,000.00						X			
12	69923	11220000925	Edwin Rolando Maldonado	30/09/2002	50,000.00			I		X			X	X

PERSONAS JURÍDICAS QUE NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE APERTURA DE CUENTAS ESTABLECIDOS EN EL FORMULARIO DE INICIO DE RELACIONES IVE-BA-02

INFORMACIÓN DEL CLIENTE						REQUISITOS PERSONAS JURÍDICAS							OTROS ASPECTOS A REVISAR			
No.	No. Cliente	No. De Cuenta	Nombre del Cliente	Fecha Apertura	Saldo promedio mensual	Confirmación de la Actividad Económica	Fotocopia de Escritura Pública de Constitución	Fotocopia de Patente de Sociedad	Fotocopia de Patente de Comercio	Fotocopia de Cédula, DPI o pasaporte del representante legal	Fotocopia del nombramiento del representante legal	Recibo de Agua, luz, teléfono u otro	Firma del funcionario que autoriza la apertura y formulario IVE	Presentación de documentos a los 60 días de apertura de la cuenta	Actualización de la información	Consulta de información en Burós
CUENTAS DE AHORRO																
1	12371	11010006248	Celulares Virtuales, S.A.	29/03/2008	176,928.43							X				
2	14179	11010000652	Auto Respuestos Ramírez, S.A.	02/02/2010	170,607.50	X		X	X			X			X	X
3	14377	11010000702	El Mejor Calzado, S.A.	15/03/2010	67,154.23				X	I		X			X	X
4	13481	11010000725	Flores Martita, S.A.	17/04/2009	62,508.68										X	
CUENTAS MONETARIAS																
5	14435	11200002405	Compuvielsa	17/04/2010	140,000.00	X				I		X			X	X
6	14541	11200002928	Rapidito, S.A. en formación	03/08/2010	139,099.82	X	X	X	X	X	X			X		
7	7152	11200000199	Veterinaria Acajutla, S.A.	17/01/2003	137,390.73	X		X	X	I					X	X
8	6935	11200002789	Tierra, S.A.	02/08/2002	54,672.18						X	X	X		X	X
CUENTAS A PLAZO FIJO																
9	13260	11220000882	Ferretería Rex, S.A.	20/02/2009	600,000.00							X				
10	11278	11220000874	La Gran Cadena, S.A.	05/03/2007	582,000.00							X				
11	14403	11220000895	Restaurante Delicias, S.A.	28/03/2010	60,000.00						X					

La revisión de los expedientes también incluyó la verificación de los rangos declarados por los clientes en los formularios IVE, encontrando que en un 21% de los expedientes revisados, los clientes están manejando rangos diferentes a los declarados y algunos no declararon el rango, como se muestran en los siguientes cuadros:

**PERSONAS INDIVIDUALES Y CON NEGOCIO PROPIO QUE NO ESTAN MANEJANDO EL RANGO
DECLARADO EN EL FORMULARIO IVE-BA-01**

INFORMACIÓN DEL CLIENTE							
No.	No. Cliente	No. De Cuenta	Nombre del Cliente	Fecha Apertura	Saldo promedio mensual	Rango declarado por el cliente en el formulario	Rango que le corresponde

CUENTAS DE AHORRO

1	9689	11010001776	Arturo Javier Palencia Sosa	28/02/2005	150,000.00	B	C
2	7741	11010000561	Ivon Sepeda Soto	12/05/2003	98,915.37	-----	C
3	9772	11010000894	Santos Del Cid del Cid	12/06/2005	82,063.56	A	C

CUENTAS MONETARIAS

1	11769	11200000840	Lorena de León Velazco	25/04/2007	75,814.23	A	B
2	8892	11200001103	Edgar Ríos Herrera	03/10/2004	65,362.64	-----	B

CUENTAS A PLAZO FIJO

1	12978	11220000750	Leonel Alberto, Aguilar Pérez	03/06/2008	310,000.00	C	D
2	14725	11220000830	María Lucrecia Molina Alfaro	25/07/2010	130,000.00	B	C

**PERSONAS JURÍDICAS QUE NO ESTAN MANEJANDO EL RANGO DECLARADO EN EL
FORMULARIO IVE-BA-02**

INFORMACIÓN DEL CLIENTE							
No.	No. Cliente	No. De Cuenta	Nombre del Cliente	Fecha Apertura	Saldo promedio mensual	Rango declarado por el cliente en el formulario	Rango que le corresponde

CUENTAS DE AHORRO

1	14179	11010000652	Auto Respuestos Ramírez, S.A.	02/02/2010	170,607.50	C	D
2	14377	11010000702	El Mejor Calzado, S.A.	15/03/2010	67,154.23	A	B
3	13481	11010000725	Flores Martita, S.A.	17/04/2009	62,508.68	A	B

CUENTAS MONETARIAS

1	14435	11200002405	Compuvielsa	17/04/2010	140,000.00	B	C
2	7152	11200000199	Veterinaria Acajutla, S.A.	17/01/2003	137,390.73	B	C
3	6935	11200002789	Tierra, S.A.	02/08/2002	54,672.18	A	B

CAUSA

No actualizar como mínimo una vez al año la información de las cuentas de depósitos, así como no cumplir con las normas, políticas, procedimientos, programas y controles internos establecidos por la administración del banco para prevenir y detectar actividades del lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo.

EFEECTO

Que al no cumplir con los requisitos establecidos en el formulario IVE, sea sancionado el banco por el ente fiscalizador y por ende existe el riesgo de que los productos que ofrece el banco puedan estar siendo utilizados para fines del lavado de dinero o bien para el financiamiento del terrorismo.

ACCIONES A TOMAR

Se recomienda girar instrucciones a los Jefes de Agencia para que procedan a completar los documentos faltantes requeridos en los formularios IVE; asimismo, se sugiere tomar en consideración que durante el proceso de actualización de la información de las cuentas de depósitos, se verifiquen los rangos declarados por los clientes en los formularios IVE de inicio de relaciones y/o apertura de cuentas, a efecto de que coincidan con el movimiento real que están teniendo en sus cuentas.

Es importante hacerles conciencia a los Jefes y Subjefes de Agencia de la importancia del trabajo a realizar y que el proceso de actualización debe de ser constante.

9. ASPECTO A MEJORAR

Al efectuarse las pruebas de alarma se detectó que el Money Clip ubicado en la gaveta del receptor-pagador No. 3 no ingresó la señal a la consola de la empresa de seguridad. Asimismo, se observó que al realizar la prueba de alarma existió una demora de 20 minutos en la asistencia del patrullero de seguridad.

CAUSA

Ineficiencia en el servicio prestado por la empresa de seguridad y falla técnica en uno de los dispositivos activados.

EFEECTO

Al momento de ocurrir un atraco no se cuente con la presencia inmediata de los patrulleros de seguridad, poniendo en riesgo la seguridad de los activos de la agencia, la seguridad física del personal y de los clientes que la visitan.

ACCIONES A TOMAR

Se recomienda solicitar a la Subgerencia de Seguridad que efectúe las gestiones necesarias para subsanar mediante la empresa que presta el servicio de seguridad, la falla técnica que se tiene en el dispositivo Money clip de uno de los receptores-pagadores, con el objeto de que funcione adecuadamente ante cualquier eventualidad.

Tal como se pudo observar mediante la prueba realizada al activar intencionalmente la alarma de la agencia, existió un evidente retraso en la llegada del patrullero de la empresa de seguridad, por lo que es importante que la Subgerencia de Seguridad informe de dicha deficiencia a la empresa que presta dicho servicio, ya que esto repercute en la seguridad de los valores de la institución, de los empleados de la agencia y de los clientes que la visitan. Por tal motivo, se recomienda que el servicio de patrullaje sea más eficiente.

10. ASPECTO A MEJORAR

Se verificó que no se está cumpliendo con elaborar el acta de distribución de llaves y claves de la agencia.

CAUSA

Incumplimiento de los procedimientos establecidos por el banco por parte del Jefe y Subjefe de agencia.

EFEECTO

No se cuenta con ninguna evidencia por escrito de la distribución física de las llaves y asignación de claves de la agencia.

ACCIONES A TOMAR

Es necesario girar instrucciones al Jefe de agencia, para que se elabore mensualmente el acta de distribución de llaves y claves de la agencia de conformidad con el manual respectivo.

11. ASPECTO A MEJORAR

Se observó que en la agencia no existe control dual en el acceso a la bóveda, ya que el subjefe mantiene la llave de la chapa de bóveda y la clave del dial de la misma.

CAUSA

Falta de segregación de funciones por parte del Jefe y Subjefe de agencia al incumplir las políticas y procedimientos de control interno establecidos por la administración para mantener el control dual en el acceso a la bóveda de la misma.

EFEECTO

Al no existir una adecuada segregación de funciones se incentiva a cometer actos fraudulentos, ya que solo una persona tiene el control del acceso a la bóveda de la agencia.

ACCIONES A TOMAR

Es necesario establecer y delimitar las responsabilidades en el control de las llaves y claves de acceso a la agencia, y en especial en el acceso a la bóveda, ya que éste debe ser compartido, asignándole al jefe y subjefe la clave distinta del dial y a un receptor-pagador la llave de la chapa, y de esta forma fortalecer las medidas de control y seguridad en la agencia.

12. ASPECTO A MEJORAR

En lo que respecta a las condiciones generales de la agencia, rotulación, mobiliario y equipo, se detectaron las siguientes observaciones:

- a) En relación a la pintura exterior de la agencia es necesario realizar un retoque en general a la misma.
- b) Se observó que el rótulo exterior (tipo bandera) de Banco La Fe, se encuentra empolvado.
- c) El personal de seguridad de la agencia informó que las persianas necesitan de engrase general, ya que su funcionamiento no es el adecuado.
- d) Se observó que el rótulo de Western Unión se encuentra deteriorado.
- e) Se observó que no estaban en exhibición los unifolios con información de la cuenta de ahorro con sorteo.

CAUSA

La falta de mantenimiento por parte del área administrativa en cuanto a los aspectos de presentación de la agencia.

EFEECTO

Condiciones inadecuadas en la presentación e imagen de la agencia ante el público.

ACCIONES A TOMAR

Solicitar a la Gerencia Administrativa que sean subsanadas las deficiencias relacionadas con la rotulación, mobiliario, equipo y condiciones generales de la agencia, con el objeto de mejorar la presentación de la misma.

13. ASPECTO A MEJORAR

Se observó que el receptor-pagador No. 3 durante la jornada laboral portaba teléfono celular particular en su puesto de trabajo, situación que representa riesgo para el banco como para los cuentahabientes, en caso de existir sospechas de complicidad por parte del personal de la agencia en realizar algún tipo de acto ilícito.

CAUSA

Incumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la administración del banco, así como falta de supervisión por parte del Jefe y Subjefe de agencia hacia el personal bajo su cargo.

EFEECTO

Que en caso de existir un atraco a un cuentahabiente en las afueras de la agencia, existan sospechas de participación por parte del personal de la agencia, repercutiendo en la imagen o reputación del banco.

ACCIONES A TOMAR

Que se recalque al personal de las agencias mediante oficio circular, que en sus puestos de trabajo no deben mantener teléfonos celulares particulares, ni mucho menos que los mismos sean utilizados durante el horario de atención al público. Es necesario girar instrucciones a los Jefes de Agencia para que supervisen el adecuado cumplimiento de esta medida de control interno.

14. ASPECTO A MEJORAR

Se llevo a acabo la revisión de las libretas de ahorro canceladas y/o sustituidas, y se pudo observar que algunas no consignan el sello de “canceladas” y/o “sustituidas”, como se muestra en el siguiente cuadro:

CONTROL DE LIBRETAS CANCELADAS Y/O SUSTITUIDAS SIN SELLO

Número	No. de Cuenta	No. de la libreta	Nombre de la Cuenta	Valor
1	11010003772	120125	Estuardo Torres Calderón	Q 9,523.22
2	11010003890	131425	Herminia Domínguez	Q 2,100.17
3	11010004026	137002	Ana Lorena Aguirre Pérez	Q 1,750.75
4	11010004508	115334	Carlos Rodolfo Rodríguez	Q 106.31
5	11010004575	125117	Carmen Sandoval Guerra	Q 10,223.62
6	11010004664	141214	Ronaldo Escobedo Blanco	Q 32,971.00

CAUSA

Incumplimiento a las normas, políticas y procedimientos establecidos por la administración por parte del Jefe y Subjefe de agencia, al no revisar la consignación del sello respectivo a las libretas canceladas y/o sustituidas.

EFEECTO

Que estos documentos sean utilizados por personas inescrupulosas para algún acto ilícito.

ACCIONES A TOMAR

Aún cuando las libretas han sido canceladas o sustituidas y estén en poder de la agencia, deben resguardarse cuidadosamente, consignándole el sello respectivo para evitar inconveniencias.

Se recomienda revisar todas las libretas de ahorro, a efecto de establecer que no existan casos similares. Esto con el propósito de cumplir con los controles internos establecidos.

15. ASPECTO A MEJORAR

Se revisaron los Certificados de Depósitos a Plazo Fijo cancelados y/o sustituidos, observando que algunos no consignan el sello de “cancelados” y/o “sustituidos” como se muestra en el siguiente cuadro:

CONTROL DE CDP's CANCELADOS O RENOVADOS SIN SELLO

Número	Fecha de Vencimiento	No. de cuenta	Nombre de la Cuenta	Valor
1	15/10/2010	11220001807	Gloria Castellanos Rodas	Q 25,000.00
2	30/09/2010	11220001830	María Osorio Solis	Q 12,500.00
3	05/09/2011	11220001866	Rosa Marroquín Salazar	Q 100,000.00
4	24/08/2010	11220001882	Gilberto Santa Rosa	Q 160,000.00
5	15/08/2010	11220001904	David Guerra Echeverría	Q 50,000.00

CAUSA

Incumplimiento a las normas, políticas y procedimientos establecidos por la administración, por parte del Jefe y Subjefe de agencia al no llevar una adecuada supervisión de la cancelación y/o sustitución de dichos documentos.

EFEECTO

Que dichos documentos sean utilizados por terceras personas para apropiarse indebidamente del efectivo y perjudicar la imagen de la institución bancaria, derivado de que dichos documentos aún cuando están en poder de la agencia, ya sea por cancelación y/o sustitución, deben resguardarse cuidadosamente en el expediente de la cuenta y consignarles el sello respectivo, con el objeto de evitar situaciones inconvenientes.

ACCIONES A TOMAR

Girar instrucciones al Jefe y Subjefe de Agencia para que den cumplimiento a las disposiciones relativas al la cancelación y sustitución de los Certificados de Depósitos a Plazo Fijo (CDP's), a efecto de colocarles el sello respectivo y de esta forma evitar que sean

utilizados para apropiación indebida de dinero o para operaciones dolosas que pueden perjudicar la buena imagen del banco.

16. ASPECTO A MEJORAR

Se llevó a cabo la revisión de chequeras en poder de la agencia, determinando que ocho tenían más de tres meses de haber sido solicitadas por los cuentahabientes y a la fecha no habían sido retiradas por los mismos, las cuales se describen a continuación:

CONTROL DE CHEQUERAS CON MÁS DE 3 MESES DE ANTIGUEDAD

Número	Fecha de Solicitud	No. de cuenta	Nombre de la Cuenta	No. de Chequeras
1	15/06/2010	11200005918	Vicente Estrada Sosa	1
2	01/06/2010	11200005985	Blanca Estela González de León	1
3	12/07/2010	11200006019	Carlos Peña Villagrán	2
4	28/05/2010	11200006060	Lucrecia López Carrión	1
5	01/07/2010	11200006086	María Cristina Navarro	1
6	18/06/2010	11200006116	Los Capullos, S.A	3
7	11/05/2010	11200006205	Clinica Veterinaria Dolly	2
8	17/06/2010	11200006310	Tienda Mocedades	2
9				
10				

CAUSA

Incumplimiento del control interno, normas, políticas y procedimientos en las chequeras con más de tres meses de antigüedad por parte del Jefe y Subjefe de agencia.

EFECTO

Que las chequeras sean sustraídas y utilizadas para apropiación indebida de efectivo.

ACCIONES A TOMAR

Que el Jefe de agencia proceda a dar cumplimiento a la instrucción de trasladar las chequeras que tengan más de tres meses de antigüedad a oficinas centrales para su respectiva destrucción, realizando un débito de Q. 20.00 por cada chequera no recogida en cada cuenta respectiva.

Se recomienda que se lleve un control en donde se evidencie la fecha en la cual se contactó a los cuentahabientes por motivo de entrega de chequeras.

17. ASPECTO A MEJORAR

Se observó que existe una alta rotación de receptores-pagadores en la agencia y falta de entrenamiento a los mismos.

CAUSA

Alta rotación, falta de entrenamiento y capacitación de receptores-pagadores.

EFEECTO

Susceptibilidad a errores en las operaciones por parte del personal de nuevo ingreso y no capacitado en la agencia bancaria.

ACCIONES A TOMAR

Se recomienda a la Subgerencia de Operaciones con la coordinación de Recursos Humanos impartan capacitaciones más frecuentes al personal de nuevo ingreso en la agencia, con el objeto de que se desempeñen adecuadamente en el puesto para el cual fueron contratados.

COMENTARIOS DEL AUDITADO

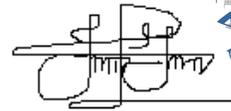
El Jefe y Subjefe de Agencia Petapa están de acuerdo con los aspectos a mejorar y con las acciones a tomar, y empiezan a adoptar las medidas correctivas.

El Departamento de Auditoría Interna desea expresar su agradecimiento por la cooperación recibida durante la revisión por parte del personal de la Agencia Petapa.

Atentamente,



Carla López Ramírez
Auditor Coordinador



Vo.Bo. Licda Idlia Guerra Recinos
Auditora Interna



DISTRIBUCIÓN

Se recomienda trasladar el presente informe a las Gerencias Financiera, de Negocios y Administrativa, así como también a las Subgerencias de Operaciones y de Cumplimiento, para que se pronuncien sobre los aspectos que les compete atender de este informe, recomendando que dicha respuesta sea trasladada a Auditoría Interna, a más tardar el viernes 12 de noviembre del corriente año. Asimismo, se recomienda trasladar copia del presente informe a la Gerencia General y Consejo Administración para su conocimiento y efectos.

PLAN DE ACCIÓN (SEGUIMIENTO)

AUDITORÍA REALIZADA EN AGENCIA PETAPA EL VIERNES 24 DE OCTUBRE DE 2010

No.	ASPECTOS A MEJORAR	RESPONSABLE	STATUS		Fecha de informe
			Solucionado	Pendiente	
ÁREA DE OPERACIONES					
1	Falta de verificación física del efectivo recibido en la remesa de Agencia Central y su posterior registro incorrecto en la Agencia Petapa.	Jefe y Subjefe de Agencia	✓		29/10/2010
2	Faltantes y sobrantes en los arquezos practicados a las cajas receptoras.	Jefe y Subjefe de Agencia	✓		29/10/2010
3	Falta de control en la revisión periódica de los saldos físicos contra los saldos contables de las formas en blanco.	Jefe y Subjefe de Agencia	✓		29/10/2010
4	No se lleva un adecuado control de los límites de tenencia de efectivo.	Jefe y Subjefe de Agencia	✓		29/10/2010
5	No se cuenta con un adecuado control de la fecha en la cual se efectúa la entrega de los cheques rechazados a los clientes.	Jefe y Subjefe de Agencia	✓		29/10/2010
6	El personal de la Agencia Petapa no ha recibido las suficientes capacitaciones por parte del oficial de cumplimiento, sobre el tema de lavado de dinero u otros activos y el financiamiento del terrorismo.	Oficial de Cumplimiento		X	29/10/2010
7	No llevar un adecuado proceso de actualización constante en la información de las cuentas de depósitos.	Jefe de Agencia		X	29/10/2010
8	No se está cumpliendo con elaborar el acta de distribución de llaves y claves de la agencia.	Jefe de Agencia	✓		29/10/2010
9	Falta de segregación de funciones por parte del Jefe y Subjefe de agencia al no existir control dual en el acceso a la bóveda.	Personal de la agencia	✓		29/10/2010
10	Falta de supervisión por parte del Jefe y Subjefe de agencia respecto al cumplimiento de políticas internas que debe observar el personal a su cargo.	Jefe y Subjefe de Agencia	✓		29/10/2010
11	No se lleva a cabo una revisión periódica de las libretas canceladas y/o sustituidas.	Jefe y secretaria	✓		29/10/2010
12	No se lleva a cabo una adecuada supervisión en la cancelación y/o sustitución de los Certificados de Depósitos a Plazo Fijo.	Jefe y secretaria	✓		29/10/2010
13	Se observó que ocho chequeras sobrepasan el tiempo establecido de permanencia en la agencia.	Jefe y secretaria	✓		29/10/2010
14	Alta rotación, falta de entrenamiento y capacitación de receptores-pagadores.	Subgerente de Operaciones	✓		29/10/2010
ÁREA DE SEGURIDAD					
15	Deficiencias en el servicio prestado por la empresa de seguridad y falla técnica del dispositivo activado.	Empresa de seguridad	✓		29/10/2010
ÁREA ADMINISTRATIVA					
16	La falta de mantenimiento por parte del área administrativa en cuanto a los aspectos de presentación de la agencia.	Jefe de Administrativo	✓		29/10/2010
ÁREA DE MERCADEO					
17	Falta de promoción de los productos que ofrece el Banco.	Subgerente de Mercadeo	✓		29/10/2010

Fecha de solución	COMENTARIO DEL AUDITOR
01/11/2010	Se constató en la respuesta al informe de auditoría proporcionada por el Subgerente de operaciones que los responsables fueron sancionados y que se realizó póliza contable de reclasificación del sobrante, teniendo a la vista dichos documentos.
08/11/2010	Se observó que el Jefe y Subjefe de agencia están cumpliendo en realizar arqueos tres veces a la semana a los receptores-pagadores; asimismo, realizan rotaciones a las cajillas.
30/10/2010	Se constató que el Jefe y Subjefe de Agencia a partir del informe de auditoría, rebajan oportunamente las formas en blanco que utilizan.
30/10/2010	Se verificaron los saldos de las cuentas Nos. 101101.02 y 101601.02 “Caja Dependencias”, observando que posterior a la revisión de auditoría, han sido trasladados oportunamente los excedentes de efectivo a la Agencia Central y a otros bancos en donde se deposita.
08/11/2010	Se constató que el Jefe y Subjefe de Agencia están colocando oportunamente en el libro auxiliar, la fecha en la cual efectúan la entrega de los cheques rechazados a los cuentahabientes.
-----	Se conversó con el Oficial de Cumplimiento respecto a la cantidad de capacitaciones impartidas al personal de la agencia Petapa, quien indicó que estará planificando una capacitación general a todo el personal de las agencias del banco.
-----	Se conversó con el Jefe de agencia respecto al proceso de completación de requisitos y actualización de datos de las cuentas de depósitos, quien indicó que aún no han finalizado, quedando pendientes algunos expedientes.
05/11/2010	Se constató que se está realizando el acta correspondiente cada mes y se realiza su traslado al Subgerente de Operaciones, conforme el manual respectivo.
08/11/2010	Se verificó que se procedió a asignar una clave diferente de acceso a la bóveda entre el Jefe y Subjefe de agencia; asimismo, se entregó la llave de bóveda a uno de los receptores-pagadores, con lo cual se está cumpliendo con el control dual.
30/10/2010	El Subgerente de Operaciones indicó que se le llamó la atención verbalmente al receptor-pagador y se trasladó oficio circular a los receptores-pagadores respecto a la prohibición de portar teléfono celular particular en su puesto de trabajo.
08/11/2010	Se observó que se le dio solución a la deficiencia en las libretas canceladas y/o sustituidas, ya que se les está consignando el sello respectivo.
08/11/2010	Actualmente se les está consignando el sello de cancelación o sustitución correspondiente.
05/11/2010	Se verificó que las ocho chequeras con más de tres meses de antigüedad en la Agencia Petapa fueron trasladadas a oficinas centrales para su respectiva destrucción.
06/11/2010 y 11/11/2010	Se verificó que a partir del informe presentado, se han impartido capacitaciones a los receptores-pagadores, dentro de las cuales destacan: Capacitación sobre las medidas de seguridad de los cheques y billetes, manuales de políticas y procedimientos de operaciones.
06/11/2010	Se constató que se realizó el cambio del dispositivo money clip ubicado en la gaveta del receptor-pagador No. 3 por parte de la empresa de seguridad. Asimismo, el Subgerente de Seguridad presentó una solicitud a la empresa que brinda el servicio de patrullaje, con el objeto de que mejoren los tiempos de asistencia.
08/11/2010	Se constató que el Gerente Administrativo coordinó con el Jefe Administrativo, los trabajos de mantenimiento en la agencia.
12/11/2010	Actualmente se tiene contemplado un plan de acción para incrementar las captaciones de la agencia.

CONCLUSIONES

1. Los procedimientos diseñados para la auditoría de caja y valores en una agencia bancaria, incluyen, tanto pruebas sustantivas como de cumplimiento, las cuales se aplican para poder obtener la evidencia suficiente y de auditoría, relevante y útil que permita sustentar los aspectos a mejorar y las recomendaciones que aporta el auditor interno. Estos procedimientos permiten al auditor llegar a conclusiones razonables respecto al manejo, control y custodia del efectivo y valores resguardados en una agencia bancaria.
2. Los bancos mantienen cantidades de dinero en efectivo para la atención de sus operaciones corrientes, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera. El exceso de dinero en las cajas del banco es perjudicial e implica riesgo, ya que está expuesto a fraudes, desfalcos o robos.
3. Una de las principales funciones de la auditoría interna en una agencia bancaria es llevar a cabo la evaluación del cumplimiento de normas, políticas y procedimientos de control interno establecidos por la administración del banco, derivado de lo cual la auditoría interna y su personal de inspección debe dirigirse a fortalecer los sistemas de control interno del banco, mediante sus recomendaciones y seguimiento.
4. Es de especial interés que el auditor interno realice recomendaciones y de seguimiento a aquellos aspectos en donde cuyas debilidades ponen en riesgo los activos de la agencia, en vista de no existir adecuados controles internos y políticas no sustentadas en buenas prácticas.
5. De acuerdo a la hipótesis planteada, se concluye que los procedimientos de Auditoría Interna diseñados y ejecutados en el caso práctico del presente trabajo de tesis, constituyen un mitigador del riesgo de errores e irregularidades en el manejo y custodia del efectivo y valores por parte del personal de una agencia bancaria, así como también contribuyen al fortalecimiento del control interno y medidas de seguridad adoptadas por una institución bancaria.

RECOMENDACIONES

1. Al diseñar los procedimientos de auditoría, el auditor deberá determinar que los mismos permitan prevenir o disminuir los riesgos inherentes en las áreas sujetas a examen en una auditoría de caja y valores, derivado de que las mismas son de alto riesgo, susceptibles de errores, irregularidades y fraudes, debido a la clase de activos que se manejan.
2. Se sugiere a los auditores internos de las instituciones bancarias que en la planificación del trabajo de auditoría de caja y valores en las agencias, incluyan la verificación del cumplimiento de la política de los límites de tenencia de efectivo permitido, tanto en moneda nacional como extranjera, con el propósito de que al ocurrir un fraude, desfalco o robo, se minimice la pérdida al momento de reclamar el seguro.
3. El departamento de auditoría interna debe diseñar y establecer herramientas que le permitan evaluar constantemente las normas, políticas y procedimientos de control interno establecidos en las agencias bancarias, con el propósito de determinar las deficiencias y debilidades en los mismos, a efecto de fortalecerlos, y con ello reducir el riesgo de que puedan ser eludidos.
4. El auditor interno debe crear y mantener procesos de supervisión y seguimiento en todo el proceso de la auditoría, que le ayuden a una comunicación de resultados ágiles y transparentes, y realizar el seguimiento a la aplicación de las recomendaciones de sus informes, bajo un proceso que promueva nueva información para la administración para que tome medidas al respecto, en el caso de que no se hayan atendido las recomendaciones.
5. La Auditoría Interna y su personal de inspección deben elaborar procedimientos de auditoría dirigidos a la verificación del manejo y custodia del efectivo y valores, así como de las políticas y procedimientos de control interno y medidas de seguridad establecidas en las agencias bancarias, con el objeto de agregar valor y mejorar la efectividad de los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente.-Constitución Política de Guatemala.-Edición Actualizada 2007.- 137 páginas.
2. Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria.- Auditoria interna en entidades financieras y la relación de los supervisores con los auditores.-Boletín Financiero Abril 2002.- <http://www.kpmg.com.co/publicaciones/bolfin/2002/bol.fin.abr.02.pdf>
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión (COSO). - Gestión de Riesgos Corporativos Marco Integrado. - Técnicas de Aplicación.- Septiembre 2004.-Páginas 125.
4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Guatemala, C.A. 2001. 12 P.
5. Congreso de la República de Guatemala. – Decreto No. 19-2002. – Ley de Bancos y Grupos Financieros. – Guatemala, C.A. 2002. – 49 Páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 58-2005 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.- Guatemala, C.A. 2005. 10 Páginas.
7. Estrategias de seguridad bancaria y asaltos.- Seminario Realizado en Gerencia las Margaritas torre número 2.- Expuesto por los licenciados: William Fernández Asesor de Seguridad.- Jorge Luis Flores, Coordinador Comité de Seguridad Bancaria.- Ingeniero Plinio Palma e Ingeniero Raúl Quintana.
8. FI. Firma de información especializada por suscripción.-Sucursales Bancarias: Objetivo Rentabilidad.- 11 Páginas.- © FIRMA.INF, S.L., 2003.
9. Fonseca Borja, Rene-. Auditoría interna en un enfoque moderno de planificación, ejecución y control-. Segunda Edición-. Guatemala 2004-. 593 páginas.
10. Hevia, Eduardo. Control Interno, Auditoría y Seguridad de Informática. Manual de Auditoría Interna.- Madrid España.- Volumen 2. Año de 1996. Páginas. 166.
11. Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors - IIA) Código de Ética.- Altamonte Springs, Florida, USA.- 17 de junio de 2000.- 3 Páginas.
12. Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors - IIA) Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna. Copyright c. emitidas en 2008, revisadas y analizadas 2010, entraron en vigor el 1ero de enero de 2011.-Altamonte Springs. 23 páginas.
13. International Federation Of Accountants.-Normas Internacionales De Auditoría (NIAS).- NIA 330 Procedimientos del Auditor en Respuesta a los Riesgos

Evaluados y NIA 530, Muestreo de la Auditoría y otros Medios de Pruebas.- Emitidas Por El Comité Internacional De Prácticas De Auditoría.- Derechos Reservados De International Federation Of Accountants.- Edición 2006.-NIA 330 26 Páginas y NIA 530 19 Páginas.

14. J. Ernesto R. Molina M. **Contabilidad bancaria** octava edición, páginas. 364.
15. Junta Monetaria (RESOLUCIÓN) 186 -2002.- Reglamento para la aplicación de las sanciones contempladas en el artículo 99 del Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República, Ley de Bancos y Grupos Financieros.- Inserta en el Punto Décimo Sexto del Acta 36-2002, correspondiente a la sesión celebrada por la Junta Monetaria el 1 de junio de 2002.
16. KPMG Auditores Consultores Ltda., firma chilena miembro de KPMG International.- Entendiendo La Administración De Riesgo Empresarial.- Un modelo Emergente Para Generar Valor al Accionista.- © 2006.- cooperativa Suiza. Derechos reservados. 27 Páginas.
17. Marco de Gestión de Riesgo Empresarial COSO II. DATASEC. [Uruguay](#).
18. Microsoft ® Encarta ® 2007. © 1993-2006 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
19. Manual de Auditoría Interna, una herramienta indispensable para el auditor.- encontrado en sitio web: www.monografia.com
20. Pérez Orozco.- Gilberto Rolando.- Normas y Procedimientos Auditoría II.- 1era Edición.- Junio 2000.- Guatemala.- Páginas 203.
21. Presidencia de la República de Guatemala. Acuerdo Gubernativo No. 118-2002 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Guatemala, C.A. 2002. 11 P.
22. Presidencia de la República de Guatemala. - Reglamento de la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo.- Acuerdo Gubernativo No. 86-2006.- Guatemala, 2 de marzo de 2006.- 7 páginas.
23. Resumen Ejecutivo del Enterprise risk management – ERM – versión traducida.- 23 páginas.
24. Superintendencia de Bancos.- Boletín de Estadísticas del Sistema Financiero correspondiente a junio de 2011.- 105 páginas.
25. Superintendencia de Bancos.- Información Financiera de las Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos correspondiente a junio de 2011.- Publicación 06/12. julio de 2011, Año 13.- No. 146.- 31 páginas.

Páginas de Internet consultadas:

26. [www.sib.gob.gt/.../Control interno para organizaciones bancarias.pdf](http://www.sib.gob.gt/.../Control_interno_para_organizaciones_bancarias.pdf)
27. www.banguat.gob.gt
28. www.prensalibre.com/pl/2006/.../15/136912.html
29. www.html.rincondelvago.com/procedimientos_de_auditoria.html.
30. castellani@kpmgchile.cl y WWW.Kpmc.cl
31. <http://www.erm.coso.org/Coso/coserm.nsf/frmWebCOSOExecSum?ReadForm>
32. <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpZKIEFukZGluyVBnj.php>
33. www.wikilearning.com/.../auditoria_interna-definiciones.../11489-2
34. www.monografias.com/trabajos15/auditoria-interna/auditoria-interna.shtml)
35. WWW.sib.gob.gt/abc/educaciónFinanciera.
36. <http://www.sib.gob.gt/web/sib/educacionfinanciera/glosario-A>
37. <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria/tecnicas-auditoria>