

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA
DE UN BANCO PRIVADO**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

SELVIN DE JESÚS SOLIS POCASANGRE

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 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. José de Jesús Portillo Hernández
ÁREA CONTABILIDAD	Lic. MSc. Albaro Joel Girón Barahona
ÁREA AUDITORÍA	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas

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

Presidente:	Lic. Jorge Luis Reyna Pineda
Secretario:	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas
Examinador:	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales

Guatemala, 19 de julio de 2011

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

Señor Decano:

De conformidad con la designación para asesorar al señor Selvin de Jesús Solis Pocasangre, en la preparación de su trabajo de tesis denominado **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA DE UN BANCO PRIVADO”**, y de conformidad con la revisión efectuada, el trabajo cumple con los requisitos que el reglamento correspondiente establece.

Por lo tanto manifiesto por este medio que he cumplido con la labor asignada por dicha Decanatura y respetuosamente me permito solicitar al señor Decano que el citado trabajo sea aceptado para su discusión en el examen privado de tesis del señor Solis Pocasangre, previo a obtener el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Lic. Erick Alfonso Dávila Álvarez
Colegiado No. 6729



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

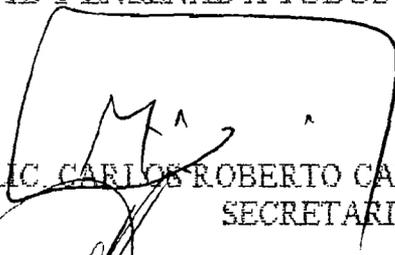
Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DIEZ DE JULIO DE DOS MIL DOCE.**

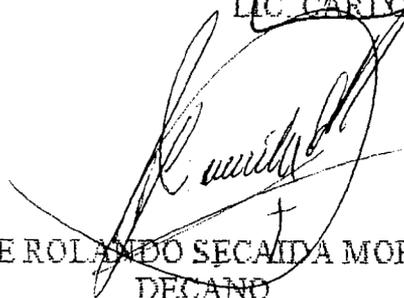
Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1, del Acta 12-2012 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 19 de junio de 2012, se conoció el Acta AUDITORIA 86-2012 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 20 de abril de 2012 y el trabajo de Tesis denominado: "EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA DE UN BANCO PRIVADO", que para su graduación profesional presentó el estudiante SELVIN DE JESÚS SOLÍS POCASANGRE, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"D VENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO



Srta.


REVISADO

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS TODOPODEROSO** Por haberme iluminado con sabiduría, para realizar mis estudios y bendecirme con su inmenso amor.
- A MI MADRE** Bernarda Pocasangre Sánchez por el amor, comprensión y todos los sacrificios que ha hecho por mi.
- A MI PADRE** Carlos Roberto Solis Hernández **(Q.E.D)**
- A MI ESPOSA** Nancy Mariela Monzón García, por apoyarme siempre con su amor.
- A MIS HIJOS** Verónica Mariela y Roberto de Jesús Solis Monzón.
- A MIS HERMANOS** Jonathan Roberto, Lilian Johana, Carlos Mauricio, Gerson Antonio, por apoyarme siempre, y a Braulio Otoniel **(Q.E.D)**.
- A MIS SOBRINOS** Cristian Alexander y Katherine Pamela.
- A MI FAMILIA** Con mucho cariño y agradecimiento.
- A MIS AMIGOS** Gracias por haberme brindado su amistad.
- A MIS CATEDRÁTICOS** Por su esfuerzo y enseñanza para cumplir mi meta.
- AGRADECIMIENTOS** Lic. Erick Alfonso Dávila Álvarez y Lic. Francisco Israel Ayala Morales, por la guía y el apoyo recibido durante la realización de esta tesis.
- AGRADECIMIENTO ESPECIAL** Al Licenciado MSc. Albaro Joel Girón Barahona, por el conocimiento, orientación y tiempo brindado.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA** Por ser el centro de estudios que me brindó la oportunidad de ser un profesional.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	i-ii
CAPÍTULO I	
BANCO PRIVADO	
1.1 Banco	1
1.2 Clases de banco	13
1.2.1 Según el origen del capital	13
1.3 Bancos privados	13
1.4 Operaciones de un banco privado	13
1.4.1 Operaciones pasivas	14
1.4.2 Las cuentas corrientes y los depósitos a la vista	14
1.4.3 Los depósitos a plazo	15
1.4.4 Operaciones activas	15
1.4.5 Operaciones de confianza	16
1.4.6 Pasivos contingentes	16
1.4.7 Servicios	16
1.5 Encaje bancario	17
1.6 Servicios del área de cobros por cuenta ajena	18
1.7 El descuento de efectos	18
1.8 Cartera de valores	19
1.9 Margen de intermediación	25
1.10 Leyes aplicables	26

CAPÍTULO II
ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA

2.1	Definición	28
2.2	Objetivos	28
2.2.1	Generales	28
2.2.2	Específicos	28
2.3	Normas de aplicación del área de cobros por cuenta ajena	29
2.4	Organización administrativa del área de cobros por cuenta ajena	30
2.5	Organigrama del área cobros por cuenta ajena de la unidad de análisis	30
2.6	Importancia	31
2.7	Principales operaciones	31
2.8	Tipo de servicios	32
2.9	Plan de contingencia operativo	33
2.10	Políticas generales de control	34
2.11	Procedimientos del área de cobros por cuenta ajena	35

CAPÍTULO III
AUDITORÍA INTERNA

3.1	Auditoría	37
3.2	Auditoría interna	37
3.3	Objetivos de la auditoría interna	37
3.4	Importancia de la auditoría interna	38
3.5	Alcance de la auditoría interna	39
3.6	Normas sobre atributos	39
3.6.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	40
3.6.2	Independencia y objetividad	40

3.6.3 Aptitud y cuidado profesional	41
3.6.4 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad	42
3.7 Normas sobre el desempeño	43
3.7.1 Administración de la actividad de auditoría interna	43
3.7.2 Naturaleza del trabajo	45
3.7.3 Planificación del trabajo	46
3.7.4 Desempeño del trabajo	47
3.7.5 Comunicación de resultados	48
3.7.6 Seguimiento del progreso	49
3.7.7 Decisión de aceptación de los riesgos por la dirección	50

**CAPÍTULO IV
CONTROL INTERNO**

4.1 Normas Internacionales de Auditoría	51
4.2 Importancia de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)	51
4.3 Riesgos de auditoría	51
4.4 Procedimientos de evaluación del riesgos y fuentes de información sobre la entidad y su entorno	52
4.5 La entidad y su entorno	55
4.6 Objetivos del control interno	56
4.7 Importancia del control interno	57
4.8 Características del control interno	57
4.9 Clasificación del control interno	57
4.10 Fases de un sistema de control interno	58
4.11 Control interno - instituciones bancarias	58
4.12 Control interno como sistema	58

4.13	Métodos de evaluación del sistema de control interno	59
4.14	Manual y normas de procedimientos de control interno	59
4.15	Objetivos del manual y normas de procedimientos de control interno	59
4.16	Evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa	60
4.17	Comunicación con los encargados del gobierno corporativo y la administración	60
4.17.1	Gobierno corporativo	60
4.17.2	Comité de auditoría	61
4.17.3	La comunicación con los encargados	61
4.18	Respuestas globales	61
4.19	Procedimientos de auditoría considerando la naturaleza, oportunidad y extensión de los riesgos a nivel de aseveración	62
4.20	Pruebas de controles	62
4.21	Pruebas de cumplimiento	62
4.22	Consideración del modelo COSO para la evaluación del control interno	63
4.22.1	Entorno de control	64
4.22.2	Evaluación de riesgos	64
4.22.3	Actividades de control	66
4.22.4	Información y comunicación	66
4.22.5	Supervisión	68
4.23	COSO II	70
4.23.1	Ambiente interno	71
4.23.2	Establecimiento de objetivos	74
4.23.3	Identificación de evento	77
4.23.4	Evaluación de riesgos	80

4.23.5	Respuesta a los riesgos	81
4.23.6	Actividades de control	84
4.23.7	Información y comunicación	86
4.23.8	Supervisión	89

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA, PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR UN CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN UN BANCO PRIVADO

5.1	Revisar la custodia y vigencia de los contratos	93
5.2	Cumplir con los requisitos establecidos en el contrato	94
5.3	Revisar la recepción correcta de la documentación que ampare la liquidación	94
5.4	Revisar que el área cuente con un sistema o programa apropiado de liquidación	94
5.5	Cotejar la documentación contra los listados del sistema o programa	94
5.6	Revisar la emisión de información (archivos txt, excel) a terceras personas	94
5.7	Revisar la consignación de datos impresos en la boletas de terceras personas	94
5.8	Revisar y cotejar la liquidación cotidiana a las respectivas cuentas registradas en el banco	95
5.9	Revisar las conciliaciones de las cuentas registradas de las terceras personas	95
5.10	Verificar la exactitud de los registros contables	95
5.11	Revisar que el sistema de liquidación del banco sea confiable y oportuno	95
5.12	Inspeccionar que la emisión de documentación física se realice al 100% a las terceras personas	95
5.13	Limitar la restricción de información al personal de otras áreas	96

5.14	Revisar el cobro, cálculo del porcentaje y registro contable de la comisión por el servicio prestado	96
5.15	Verificar la apropiada capacitación y adiestramiento del personal para el adecuado desempeño del trabajo y la obtención de información relevante para la toma de decisiones correctivas ante el mal desempeño del personal	96
5.16	Analizar la preparación, autorización, cálculos y remisión de información, lo que propicia un descontento de las terceras personas a las cuales se les presta el servicio de cobros por cuenta ajena	96
5.17	Supervisar el servicio que se presta a los clientes para evitar la cancelación del servicio de pagos a terceros	96

CAPÍTULO VI

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA DE UN BANCO PRIVADO

6.1	Antecedentes	97
6.1.1	Auditoría Interna del Banco Desarrollo, S.A.	100
6.2	Papeles de trabajo	103
6.2.1	Planeación de la auditoría de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena	106
6.2.2	Pruebas sustantivas	122
6.2.3	Matriz de deficiencias y recomendaciones	139
6.3	Informe dirigido a la Alta Gerencia	142
	CONCLUSIONES	152
	RECOMENDACIONES	153
	BIBLIOGRAFÍA	154

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
CUADRO 1 Criterios de evaluación y análisis de los riesgos	53
CUADRO 2 Análisis de la probabilidad e impactos del análisis de los riesgos	54
CUADRO 3 Calificación de los aspectos de probabilidad e impacto	54
CUADRO 4 Evaluación del riesgo inherente de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena	102

INTRODUCCIÓN

Guatemala es un país con una sociedad en constante cambio, lo que se refleja en el campo del banco privado guatemalteco, donde los clientes utilizan el servicio para resguardar sus activos; y por lo tanto dichas Instituciones se enfrentan a una competencia de prestar servicios de calidad.

Por lo que obliga a los bancos privados a buscar productividad que es representada por medio de ingresos; tal es el caso del área de cobros por cuenta ajena que presta el servicio de pagos a terceros.

El área de cobros por cuenta ajena se ha caracterizado por ser un área que genera ganancias para el banco privado, porque presta servicio de calidad y resguarda los activos de los clientes por medio del servicio de pagos a terceros.

El presente trabajo de tesis tiene el propósito de establecer la evaluación del sistema de control interno del área de cobros por cuenta ajena, aplicadas en base a las Normas Internacionales de Auditoría, control interno y la evaluación será efectuada por un Contador Público y Auditor. Para tal efecto se presentan los principales aspectos teóricos y prácticos en seis capítulos que se describen a continuación.

El primer capítulo muestra conceptos generales del banco privado, clases de banco, así también sus operaciones y los servicios que presta.

El capítulo dos denominado área de cobros por cuenta ajena muestra su definición, objetivos, importancia del área, principales operaciones, tipo de servicios y los procedimientos.

El tercer capítulo enmarca conceptos generales de la auditoría interna, objetivos, importancia, así también las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

El capítulo cuatro muestra las Normas Internacionales de Auditoría, su importancia, riesgos, así también el control interno, estructura, objetivo, importancia, clasificación, los métodos de evaluación de un sistema de control interno, así también el modelo COSO.

El quinto capítulo se refiere a la evaluación de los procedimientos por un Contador Público y Auditor en su calidad de auditor interno en el área de cobros por cuenta ajena de un banco privado.

En el capítulo seis se presenta la aplicación de la evaluación del sistema de control interno del área de cobros por cuenta ajena para un banco privado.

Por último, las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía como resultado de la investigación realizada.

CAPÍTULO I

BANCO PRIVADO

1.1 Banco

- “La denominación “banco” comprende a los bancos constituidos en el país y a las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el mismo.” **(6:1)**
- Según las Normas Internacionales de Auditoría, banco es una institución financiera cuya principal actividad es la recepción de depósitos y solicitar préstamos con el fin de prestar e invertir y que se reconoce como un banco por la legislación bancaria u otra equivalente.

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

Es evidente que por el papel que juega la Auditoría Interna en la evaluación del sistema de control interno del área de cobros por cuenta ajena de un banco privado, el auditor debe estar familiarizado con esta Legislación.

ARTICULO 6. Constitución

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

“(…) De conformidad con el artículo 6 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que los bancos nacionales se deberán regir bajo los estatutos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, La Ley de Bancos y Grupos Financieros y La Junta Monetaria y su forma de constituirse es en forma de sociedad anónima es decir que su capital está dividido y representado por acciones (…).”

ARTÍCULO 7. Autorización

La Junta Monetaria otorgará o denegará la autorización para la constitución de bancos. No podrá autorizarse la constitución de un banco sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos. El testimonio de la escritura constitutiva, junto a la

certificación de la resolución de la Junta Monetaria, relativa a dicha autorización, se presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá sin más trámite a efectuar su inscripción definitiva.

Los requisitos, trámites y procedimientos para la constitución y autorización de bancos serán reglamentados por la Junta Monetaria.

La Junta Monetaria en cualquier caso deberá, sin responsabilidad alguna y previo informe de la Superintendencia de Bancos y observando el debido proceso, revocar la autorización otorgada cuando se compruebe que él o los solicitantes presentaron información falsa.

Si el banco de que se trate fuere inscrito definitivamente en el Registro Mercantil y se comprobare el extremo, la Junta Monetaria deberá, previo informe de la Superintendencia de Bancos y sin responsabilidad alguna, revocar la autorización otorgada y solicitará a dicho Registro que proceda, sin responsabilidad de su parte, a cancelar la inscripción correspondiente.

“(...) De conformidad con el artículo 7 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que la Junta Monetaria es la que autoriza la inscripción para que un Banco pueda operar en el territorio de Guatemala y su inscripción se realizará en el Registro Mercantil, con previo dictamen de la Superintendencia de Bancos (la que ejerce la vigilancia e inspección de bancos). La Junta Monetaria es la que puede cancelar la inscripción del Banco que presente información falsa de los solicitantes, en el Registro Mercantil (...)”.

ARTÍCULO 8. Procedimientos

La solicitud para constituir un banco, deberá presentarse a la Superintendencia de Bancos, indicando la entidad que se quiere constituir, establecer o registrar, acompañando la información y documentación que establezcan los reglamentos respectivos.

La Superintendencia de Bancos, en el caso de bancos ordenará, a costa de los interesados, la publicación en el diario oficial y en otro de amplia circulación en el país,

de las solicitudes de autorización que le presenten, incluyendo los nombres de los organizadores y futuros accionistas, a fin de que quien se considere afectado pueda hacer valer sus derechos ante la autoridad competente.

Las personas jurídicas podrán participar como organizadoras y/o accionistas de bancos, siempre que la estructura de propiedad de las mismas permita determinar con precisión la identidad de las personas individuales que sean propietarias finales de las acciones en una sucesión de personas jurídicas. Para tal efecto, los interesados deberán proporcionar a la Superintendencia de Bancos la nómina de los accionistas individuales que posean más del cinco por ciento del capital pagado de dichas personas jurídicas, así como cualquier otra información que dicha Superintendencia considere necesario obtener. Para efectos del cómputo anterior, se sumarán las acciones del cónyuge e hijos menores de edad.

La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos, reglamentará los plazos a observar en el trámite de las solicitudes presentadas para constituir un banco.

“(...) De conformidad con el artículo 8 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que los procedimientos para la constitución de un Banco se deberá presentar a la Superintendencia de Bancos con los requisitos establecidos en los reglamentos establecidos, a su vez se deberá presentar la nómina de los futuros accionistas que posean más del cinco por ciento del capital pagado. La Junta Monetaria establecerá el plazo para seguir con el trámite respectivo de constitución, siempre que sea a propuesta de la Superintendencia de Bancos (...)”.

ARTÍCULO 9. Inicio de operaciones, apertura y traslado

Los bancos, 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, 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.

“(...) De conformidad con el artículo 8 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica que los Bancos autorizados para operar en Guatemala deberán iniciar sus operaciones dentro de seis meses siguientes a la fecha de su notificación, al no indicar en el plazo establecido se cancelará su inscripción en el Registro Mercantil con autorización de la Superintendencia de Bancos. Para traslado, apertura de agencias en Guatemala se hará por medio de una notificación dirigida a la Superintendencia de Bancos con un mes de anticipación (...).”

ARTÍCULO 10. Modificaciones

La modificación de la escritura constitutiva de los bancos nacionales o del acuerdo de la casa matriz para el establecimiento de sucursales de bancos extranjeros que operen en el país, requerirá autorización de la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos. La modificación de los instrumentos indicados que se derive exclusivamente de aumentos del capital autorizado, no requerirá de autorización de la Junta Monetaria.

“(...) De conformidad con el artículo 10 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica La Junta Monetaria es la que autoriza la modificación de la escritura, derivado que sobre dicha entidad recae la de velar por la liquidez y solvencias de las instituciones bancarias, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos porque es la que ejerce la vigilancia e inspección de Bancos (...).”

ARTÍCULO 11. Fusión, absorción y adquisición

La fusión y absorción de entidades bancarias, o la adquisición de acciones de una entidad bancaria por otra de similar naturaleza, así como la cesión de una parte sustancial del balance de una entidad bancaria, serán autorizadas o denegadas por la Junta Monetaria. No podrá otorgarse dicha autorización sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos.

“(...) De conformidad con el artículo 11 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que para crear una nueva entidad jurídica con la unión de dos o más entidad bancarias, la adquisición de acciones de otra entidad bancaria siempre que sean de la misma naturaleza del giro normal de operaciones se requerirá autorización de la Junta Monetaria, quien a su vez velará para que la Superintendencia de Bancos emita su dictamen (...)”.

ARTÍCULO 12. Uso de nombre

Únicamente los bancos autorizados podrán usar en su razón social o denominación, en su nombre comercial o en la descripción de sus negocios, las palabras “banco”, “banquero”, “operaciones bancarias” u otras derivadas de estos términos.

“(...) De conformidad con el artículo 12 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica los bancos autorizados para operar en el territorio de Guatemala deberá utiliza la palabra “banco”, “banquero”, “operaciones bancaria”, dependiente de las operaciones que se realice (...)”.

ARTÍCULO 13. Impedimentos

No podrán actuar como organizadores, accionistas o administradores propuestos del banco en formación:

- Los miembros de la Junta Monetaria, así como los funcionarios del Banco de Guatemala y de la Superintendencia de Bancos que intervengan en su estudio y proceso de autorización.
- Los menores de edad.
- Los quebrados o insolventes, mientras no hubieren sido rehabilitados.

- Los que sean deudores reconocidamente morosos.
- Los directores y administradores de bancos en proceso de ejecución colectiva por requerimiento de la Junta Monetaria o de la Superintendencia de Bancos.
- Los condenados por quiebra culpable o fraudulenta.
- Los que hubieren sido condenados por delitos que impliquen falta de probidad.
- Los que hubieren sido condenados por hechos ilícitos relacionados con lavado de activos o malversación de fondos.
- Los inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración, o dirección en entidades bancarias y financieras.
- Los que por cualquier otra razón sean legalmente incapaces.

La Superintendencia de Bancos velará por el debido cumplimiento de lo dispuesto y, en consecuencia, abrirá la correspondiente investigación a la posible infracción del mismo, por lo que cuando proceda, denegará la participación de la o las personas que tengan alguno de los impedimentos indicados.

“(…) De conformidad con el artículo 13 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que las personas que requieran ejercer un cargo como funcionario, administrador o accionista de algún banco, deberá estar libre de todo impedimento que se establezca en el artículo indicado, quien a su vez deberá estar en investigación por la Superintendencia de Bancos para que se cumpla (…).”

ARTÍCULO 14. Banca en el extranjero

Los bancos nacionales podrán establecer sucursales en el extranjero. Para ello, la Superintendencia de Bancos podrá autorizar la gestión para el establecimiento de sucursales de bancos nacionales en el extranjero, siempre que en el país anfitrión exista supervisión de acuerdo con estándares internacionales que permita realizar supervisión consolidada. En la reglamentación específica que sobre el particular emita la Junta Monetaria se exigirá el consentimiento de la autoridad supervisora del país anfitrión para realizar intercambios de información.

Es obligación de los bancos nacionales informar a la Superintendencia de Bancos y ésta a la Junta Monetaria, cuando establezcan sucursales u oficinas en el extranjero, así como sobre las operaciones y acciones que realicen.

“(...) De conformidad con el artículo 14 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica que al momento de que algún banco requiera establecer sucursales u oficinas afuera del territorio de Guatemala tendrá que ser notificado a las Superintendencia de Bancos, quien velará para que exista una supervisión consolidada en lo referente a los estándares internacionales (...)”.

ARTÍCULO 15. Capital social

El capital social de los bancos nacionales estará dividido y representado por acciones, las cuales deben ser nominativas.

“(...) De conformidad con el artículo 15 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica que el capital esta constituido por acciones que servirán para acreditar y transmitir la calidad y los derechos del socio, porque representan un parte alícuota del capital social de la sociedad anónima (...)”.

ARTÍCULO 16. Capital pagado mínimo inicial

El monto mínimo de capital pagado inicial de los bancos, será fijado por la Superintendencia de Bancos con base en el mecanismo aprobado por la Junta Monetaria, el cual podrá ser modificado por dicha Junta cuando lo estime conveniente.

El monto mínimo de capital pagado inicial será revisado por la Superintendencia de Bancos, por lo menos cada año, quien publicará en el diario oficial el monto de capital pagado inicial determinado. Dicho capital debe ser cubierto totalmente en efectivo.

“(...) De conformidad con el artículo 16 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que la Superintendencia de Bancos es la que ejercer el monto de capital pagado e indica que este capital será revisado por dicha entidad y publicado en el diario oficial y por lo consiguiente debe ser pagado en su totalidad en efectivo por el socio que adquiera las acciones, derivado que toda la información será enviado a la Superintendencia de Bancos para su revisión (...)”.

ARTÍCULO 17. Aumento de capital

Sin perjuicio de los supuestos en que proceda exigir un aumento obligatorio de capital social para evitar situaciones de insolvencia o iliquidez, los bancos nacionales, de las acciones que representen dicho aumento deberán ser nominativas. Todo pago correspondiente a un aumento de capital, debe realizarse totalmente en efectivo.

“(…) De conformidad con el artículo 17 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica que para que la sociedad anónima tenga solvencia y liquidez podrá realizar aumentos al capital de manera nominativas y deben de ser pagados totalmente en efectivo porque será enviado dentro de la información a la Superintendencia de Bancos (…).”

ARTÍCULO 19. Adquisición de acciones

Las personas que adquieran directa o indirectamente una participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) del capital pagado de un banco, deberán contar con la autorización de la Superintendencia de Bancos, quien verificará el cumplimiento de los requisitos para accionistas de nuevas entidades bancarias. De igual manera se procederá en el caso de aquellos accionistas del banco que aumenten el monto de su participación accionaria y con ello alcancen el porcentaje indicado. Si no se cuenta con la autorización respectiva, el banco no los podrá admitir como accionistas o, en su caso, no podrá inscribir ni reconocer su participación en acciones por el excedente del porcentaje indicado.

Los bancos deberán presentar en el mes de enero de cada año a la Superintendencia de Bancos, la información que contenga la integración de sus accionistas, así como el monto y porcentajes de participación de cada uno en el capital social de los mismos, referido al 31 de diciembre del año anterior, sin perjuicio de que ésta, en cualquier momento, requiera dicha información a la fecha que lo estime conveniente.

Los nombres de los integrantes de las juntas directivas o consejos de administración y gerencias de las entidades bancarias deberán ser publicados por éstas, en medios de divulgación disponibles al público en general.

Las entidades bancarias deberán llevar un registro de acciones nominativas que permita identificar, en todo momento, quiénes son los socios de la entidad.

“(...) De conformidad con el artículo 19 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que toda persona que requiera participar en la adquisición de acciones se solicitará la autorización a la Superintendencia de Bancos, quién velará para que se cumpla con los requisitos de los accionistas, derivado el listado será remitido en el mes de enero de cada año y a su vez será enviado los nombres de los funcionarios, administradores para su respectivas publicaciones en medios de divulgación y entre otros aspectos se indica que los bancos llevarán un registro de control de quienes serán los socios de la entidad (...)”.

ARTÍCULO 20. Consejo de administración y gerencia

Los bancos deberán tener un consejo de administración integrado por tres o más administradores, quienes serán los responsables de la dirección general de los negocios de los mismos.

Los miembros del consejo de administración y gerentes generales, o quienes hagan sus veces, deberán acreditar ser personas solventes, honorables, con conocimientos y experiencia en el negocio bancario y financiero, así como en la administración de riesgos financieros.

El cambio de miembros en el consejo de administración y gerentes generales deberá ser comunicado a la Superintendencia de Bancos dentro de los quince días siguientes a su nombramiento, para las verificaciones del cumplimiento de lo establecido en el párrafo anterior. Si la Superintendencia de Bancos constata que una o más de las personas nombradas no reúnen los requisitos establecidos, deberá ordenar al banco que proceda a realizar nuevos nombramientos, a más tardar dentro de los sesenta días calendario siguientes en que dicha Superintendencia le haya notificado tal circunstancia. En caso contrario los nombramientos objetados quedarán sin efecto.

“(...) De conformidad con el artículo 20 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica que la sociedad anónima deberá estar integrado por tres o más administradores

que velarán por el negocio en marcha de la entidad y para hacer valer sus derechos esta información será requerida por la Superintendencia de Bancos para verificar los requisitos de los administradores y cuando exista nuevo nombramiento por parte de la sociedad anónima deberá ser notificado en el tiempo estipulado para su respectiva verificación (...).”

ARTÍCULO 21. Deberes y atribuciones del consejo de administración

El consejo de administración, sin perjuicio de las demás disposiciones legales y contractuales que le sean aplicables, tendrá los deberes y atribuciones siguientes:

- Ser responsable de la liquidez y solvencia del banco.
- Definir la política financiera y crediticia del banco y controlar su ejecución.
- Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos.
- Velar porque las operaciones activas y contingentes no excedan los límites establecidos.
- Conocer y disponer lo que sea necesario para el cumplimiento y ejecución de las medidas de cualquier naturaleza que la Junta Monetaria o la Superintendencia de Bancos, en el marco de sus respectivas competencias, dispongan en relación con el banco.
- Conocer los estados financieros mensuales y aprobar los estados financieros anuales de la entidad bancaria y del grupo financiero, en su caso, los cuales deben estar respaldados por auditoría interna y, anualmente, por el informe de los auditores externos, con su correspondiente dictamen y notas a los estados financieros. Así como resolver sobre las recomendaciones derivadas de los mismos.
- En general, cumplir y hacer cumplir las disposiciones y regulaciones que sean aplicables al banco.

“(…) De conformidad con el artículo 21 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece los deberes y atribuciones que deben de tener los administradores de la entidad porque en ellos recae la responsabilidad; será notificado a la Superintendencia de Bancos en el plazo estipulado para revisar si cumplen lo indicado con este artículo y entre los conocimientos que deben de tener son los siguientes: conocimiento suficiente del negocio bancario, operaciones, leyes y disposiciones que recae sobre la entidad (…)”.

ARTÍCULO 22. Responsabilidades

Los miembros del consejo de administración y gerentes generales, serán civil, administrativa y penalmente responsables por sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones.

Todo acto, resolución u omisión de los miembros del consejo de administración que contravenga disposiciones legales o reglamentarias o que cause daño o perjuicio al banco, los hará incurrir en responsabilidad para con el mismo y para con terceros y responderán ilimitadamente ante éstos con sus bienes personales.

Quedarán exentos de responsabilidad quienes hubieren hecho constar su voto disidente en el acta de la sesión en que se hubiere tratado el asunto.

“(…) De conformidad con el artículo 22 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece que toda la responsabilidad recae directamente sobre los administradores, porque ellos serán los responsables del éxito de la entidad para el buen funcionamiento, entre otras cualidades deberán tener el conocimiento suficiente del negocio bancario porque serán responsables de sus acciones u omisiones en el cumplimiento de sus deberes y atribuciones (…)”.

ARTÍCULO 23. Imparcialidad en las deliberaciones

Cuando alguno de los asistentes a las sesiones del consejo de administración o comité de crédito de un banco tuviere algún interés personal en la discusión o resolución de determinado asunto, o lo tuvieren las personas individuales o jurídicas vinculadas a aquél por relaciones de propiedad, administración o cualquier otra índole debidamente

reglamentada por la Junta Monetaria, no podrá participar en tal discusión o resolución, ni influir por cualquier medio en las mismas y deberá retirarse de la respectiva sesión durante la discusión de tal asunto, dejándose constancia de este hecho en el acta respectiva. Las resoluciones que contravengan este precepto serán nulas y no producirán efecto alguno.

“(...) De conformidad con el artículo 23 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, indica que la persona que asista a las sesiones del consejo de administración o comité de crédito no podrá participar en alguna discusión en particular al momento de tener algún interés en particular y que deberá retirarse de la sesión dejando constancia en acta respectiva, por tal razón se deberá de tener una imparcialidad en la deliberaciones de resoluciones (...)”.

ARTÍCULO 24. Impedimentos

No podrán ser miembros del consejo de administración ni gerentes generales de un banco nacional, los miembros del consejo de administración, gerentes generales, funcionarios y empleados de cualquier otro banco. Se exceptúan de esta disposición los miembros del consejo de administración y gerentes generales de las empresas que formen parte de un mismo grupo financiero.

“(...) De conformidad con el artículo 24 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, que por interés que puedan tener los miembros de otras entidades no podrán ser parte de algún cargo de dos o más entidades, sin embargo si pueden ser parte cuando exista un grupo financiero, porque en ellos recae la mayor responsabilidad del negocio en marcha de la entidad (...)”.

ARTÍCULO 25. Restricciones por parentesco

Ningún banco podrá contratar los servicios, como funcionarios o empleados, de personas que tengan relaciones de parentesco, dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con los miembros del consejo de administración, gerente general y demás funcionarios del mismo.

Sin embargo, la Junta Monetaria a petición del respectivo banco, podrá hacer excepciones a esta restricción cuando estime que ello no es en detrimento de la buena marcha del banco.

“(...) De conformidad con el artículo 25 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, establece no podrán trabajar familiares en una misma entidad bancaria hasta el grado de consanguinidad establecido en este artículo, derivado que pueden perjudicar en la buena marcha del banco, sin embargo existe la petición y deberá ser solicitada a la Junta Monetaria para su respectiva autorización (...)”.

1.2 Clases de bancos

A continuación se detallan las clases de bancos.

1.2.1 Según el origen del capital

- “Bancos estatales. El capital se encuentra constituido con fondos del Estado.
- Bancos privados. Su capital es proveniente de aportaciones de particulares y se constituyen como Sociedades Anónimas.
- Bancos mixtos. Se constituyen con aportaciones del sector privado y el Estado en forma conjunta.
- Bancos extranjeros. Son Instituciones autorizadas para operar en el país, mediante agencias o sucursales de bancos ya constituidos en otros países.” **(15:5)**

1.3 Bancos privados

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

1.4 Operaciones y servicios de un banco privado

Muchas de estas operaciones bancarias básicas se derivan de parámetros de los estados financieros secundarios y primarios creando nuevos índices para medir. Estas operaciones también las podrán realizar en moneda nacional y extranjera.

1.4.1 Operaciones pasivas

La captación son aquellas operaciones por las que el banco recibe o recolecta dinero de las personas.

Las operaciones de captación de recursos, denominadas operaciones de carácter pasivo se materializan a través de los depósitos. Los depósitos bancarios pueden clasificarse en cuatro grandes categorías:

- Cuentas corrientes o depósitos monetarios.
- Cuentas de ahorro especial.
- Cuenta de ahorro o libreta de ahorros.
- Depósito a plazo fijo.

Y dentro de las operaciones pasivas de un banco privado son las siguientes:

- “Recibir depósitos monetarios.
- Recibir depósitos a plazo.
- Recibir depósitos de ahorro.
- Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria.
- Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste.
- Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros.
- Crear y negociar obligaciones convertibles.
- Crear y negociar obligaciones subordinadas.
- Realizar operaciones de reporto como reportado.” **(6:41)**

1.4.2 Las cuentas corrientes y los depósitos a la vista

Estas operaciones son movilizables en cualquier momento y, por lo tanto, son totalmente líquidos. La diferencia entre ambos es que las cuentas corrientes pueden ser movilizadas mediante cheque, mientras que en los depósitos a la vista es necesario efectuar el reintegro en ventanilla o a través de los cajeros electrónicos, pero no es posible el uso de los cheques. Otra diferencia es que en los depósitos a la vista, el banco puede exigir el preaviso.

1.4.3 Los depósitos a plazo

Estas otras operaciones en principio, no pueden ser movilizados hasta el vencimiento del plazo. Sin embargo, en la práctica, normalmente es posible realizar el reintegro por anticipado, a cambio del pago de una comisión, siendo necesario, en ocasiones el preaviso activo.

Estos depósitos, dependiendo del tipo de cuenta, pagan unos intereses (intereses de captación).

1.4.4 Operaciones activas

La colocación es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía; es decir, los bancos generan nuevo dinero del dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad de dinero que se llama intereses (intereses de colocación).

Dentro de las operaciones activas de un banco privado se encuentran:

- “Otorgar créditos.
- Realizar descuento de documentos.
- Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito.
- Conceder anticipos para exportación.
- Emitir y operar tarjeta de crédito.
- Realizar arrendamiento financiero.
- Realizar factoraje.
- Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria.
- Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso.
- Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros.

- Realizar operaciones de reporto como reportador.” (6:22)

1.4.5 Operaciones de confianza

- “Cobrar y pagar por cuenta ajena;
- Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
- Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
- Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.” (6:22)

1.4.6 Pasivos contingentes

- “Otorgar garantías;
- Prestar avales;
- Otorgar fianzas; y,
- Emitir o confirmar cartas de crédito.” (6:23)

1.4.7 Servicios

- “Actuar como fiduciario;
- Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
- Apertura de cartas de crédito;
- Efectuar operaciones de cobranza;
- Realizar transferencia de fondos; y,
- Arrendar cajillas de seguridad.” (6:23)

Tasa de Interés, comisiones y recargos

Los bancos son los que pactarán libremente con los usuarios las tasas de interés, comisiones y demás cargos que apliquen en sus operaciones y servicios. En ningún caso podrán recargarse comisiones o gastos por servicios que no correspondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

En todos los contratos de índole financiera que los bancos suscriban, deberán hacer constar, de forma expresa, la tasa efectiva anual equivalente, así como los cambios que dieran en ésta.

1.5 Encaje bancario

De los fondos que los bancos captan es obligado mantener una parte líquida, como reserva para hacer frente a las posibles demandas de restitución de los clientes recibe el nombre de encaje bancario. Tienen un carácter estéril, puesto que no pueden estar invertidos.

El encaje es un porcentaje del total de los depósitos que reciben las instituciones financieras, el cual se debe conservar permanentemente ya sea en efectivo en sus cajas o en sus cuentas en el banco central. El encaje tiene como fin garantizar el retorno del dinero a los ahorradores o clientes del banco en caso de que ellos lo soliciten o de que se le presenten problemas de liquidez a la institución financiera. De esta forma, se disminuye el riesgo de la pérdida del dinero de los ahorradores.

De igual manera están sujetos a encaje bancario otras operaciones pasivas, contingentes o de servicios que realicen los bancos, incluyendo las operaciones derivadas de fideicomisos en las que participe un Banco como fiduciario, cuando con estas operaciones, a juicio de la Junta Monetaria, previo informe de la Superintendencia de Bancos, se elude el encaje bancario. El encaje bancario no es embargable.

Reglamentación del encaje bancario

La Junta Monetaria reglamentará, de manera general y uniforme, el encaje bancario, la reglamentación deberá contener fundamentalmente los aspectos siguientes:

- Composición y forma de constitución en moneda nacional o en moneda extranjera.
- Porcentaje. Cuando la Junta Monetaria determine la modificación del mismo, tal modificación se aplicará en forma gradual y se notificará con prudente anticipación.
- Base de cómputo.
- Período de cómputo, el cual no podrá ser menor de catorce (14) días calendario.
- Posición, para cuyo cálculo normalmente las entidades de que se trate podrán compensar las deficiencias de encaje o de depósito legal, en uno o más días del período de cómputo, con los excesos de encaje o depósito legal, según corresponda;
- Límites a la intensidad o a la frecuencia de las deficiencias de encaje o de depósito legal en el período de cómputo.

- Remuneración, cuando la Junta Monetaria lo estime conveniente, de una parte o del total del encaje o del depósito legal. En ningún caso podrá ser mayor a la tasa ponderada promedio pasiva que prevalezca en el mercado bancario.

De conformidad con el artículo 3 del Reglamento del Encaje Bancario, establece que el porcentaje de encaje bancario en moneda nacional será de 14.6%. El porcentaje de encaje bancario en moneda extranjera será de 14.6%.

1.6 Servicios del área de cobros por cuenta ajena

El área de cobros por cuenta ajena podrá efectuar ciertas operaciones y prestar los servicios siguientes:

- **Servicios**

Realizar pagos de energía eléctrica (Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.)

Realizar pagos de depósitos y retiros de pensiones alimenticias (Organismo Judicial)

Realizar pagos de agua (EMPAGUA)

Realizar pagos declaraciones juradas (SAT)

Realizar pagos de colegiatura

Realizar pagos Impuesto único sobre inmuebles (IUSI)

Realizar pagos de Telefonías (TELGUA, COMCEL, TELEFÓNICA)

Realizar pagos de BANCASAT

1.7 El descuento de efectos

El descuento de efectos como vía de financiación a las empresas y que consiste en una operación por la cual un banco el capital que se ha de hacer efectivo en el futuro, se le deduce una cierta cantidad para su obtención inmediata. Esa cantidad deducida es el precio de la operación para quien demanda los fondos y el rendimiento que obtiene quien los ofrece.

Por ejemplo:

Denominación que se utiliza cuando el anunciante conviene con la agencia de publicidad el pago aplazado de sus facturas. Este aplazamiento puede documentarse

con una letra de cambio y/o pagaré librados por la agencia y aceptado por el anunciante comprometiéndose a su pago en la fecha de vencimiento previamente pactada. En tal caso, si la agencia necesita movilizar los recursos financieros objeto del aplazamiento, existe la posibilidad de que los descuenta en un banco o entidad financiera. El banco descontará del importe nominal los gastos financieros y de gestión, abonando en la cuenta corriente de la agencia el importe neto y encargándose de cobrar al anunciante en la fecha de vencimiento el importe total. Si el anunciante no pagase, el banco o entidad financiera cargaría de nuevo en la cuenta de la agencia el importe total más los gastos producidos por la devolución.

1.8 Cartera de valores

Por lo que se denomina que la cartera de valores es el conjunto de títulos de créditos (títulos-valores) que se encuentran en poder y que son negociados en una institución financiera (banco privado).

Concepto de títulos de créditos

- “Son títulos de créditos los documentos que incorporan un derecho literal y autónomo, cuyo ejercicio o transferencia es imposible independientemente del título”
(2:65)

Características de los títulos de créditos

- Literalidad. Consiste en que el derecho contenido en el título, se ejecuta al tenor de lo que dice el documento.
- Autonomía. Al entrar en circulación el título de crédito, el tenedor o titular del derecho contenido en el documento, lo ejecuta con independencia de las relaciones que mediaron entre los procedentes poseedores y el deudor.
- Formulismo. El título de crédito está sujeto a una fórmula de redacción, llenándose los requisitos generales de todo título y los especiales de cada uno de ellos.
- Incorporación. “Posee porque poseo, esto es, se posee el derecho porque se posee el título. Tratándose de los títulos de créditos, el documento es lo principal y el

derecho lo accesorio; el derecho ni existe ni puede ejercitarse, sino es en función, del documento y condicionado por él.” **(1:10)**

- Legitimación. Es una consecuencia de la incorporación. Para ejercitar el derecho es necesario “legitimarse”, exhibiendo el título de crédito. Solo el titular del documento puede legitimarse como titular del derecho incorporado y exigir el documento de la obligación respectiva.

Circulación de los títulos de crédito

Los títulos de crédito además de incorporar un derecho literal y autónomo están destinados a circular, lo que implica que pueden transmitir de una persona a otra.

Por su forma de circulación pueden ser:

- El título nominativo, circula o se trasmite mediante el endoso, entrega del documento y cambio en el registro del emisor.
- El título a la orden, circula mediante endoso y entrega del documento.
- El título al portador, circula por la simple tradición o entrega.

El protesto

Es el acto mediante el cual se hace constar la presentación en tiempo de un título de crédito y la negativa de aceptación o de su pago se hará constar por medio del protesto.

Por lo general el protesto se hace constar en acta notarial, pero por disposición de la ley, hay actos que sustituyen al protesto notarial:

- La razón puesta por un banco sobre un título de crédito en la que se haga constar la negativa de aceptación o de pago;
- La razón o sello que pone la cámara de compensación en el caso de cheques que se cobren por esa dependencia.

Títulos de créditos en particular

1. Letra de cambio, es un título de crédito que contiene la orden incondicional que una persona llamada girador da a otra llamada girado, de pagar una suma de dinero a un tercero que se llama beneficiario.

Importancia

- Facilita los negocios al crédito.
- Sirve para realizar operaciones de descuento.
- Es un medio de pago.
- Es un medio de garantía.
- Por lo general la letra de cambio sirve para documentar obligaciones provenientes de transacciones comerciales, aunque también puede amparar obligaciones que tengan una causa civil.

La letra de cambio puede ser librada: a la vista, a cierto tiempo vista, a cierto tiempo fecha y a día fijo. Y en cuanto a los intereses de la letra de cambio pagadera a la vista o a varios días vista, el librador puede hacer constar que la cantidad librada producirá intereses, por lo que en la letra de cambio se debe de indicar el tipo de interés, en caso de que esto falte, se entenderá que es del seis por ciento (6%) anual.

La letra de cambio deberá presentarse para su pago el día de su vencimiento o dentro de los dos días hábiles siguientes. El presentarla a una cámara de compensación, equivale a presentarla al pago.

El Protesto solo será necesario cuando el creador de la letra inserte en su anverso y con caracteres visibles la cláusula: con protesto. La cláusula: con protesto, inscrita por persona distinta del librador, se tendrá por no puesta. Si a pesar de no ser necesario el protesto el tenedor lo levanta, los gastos serán por su cuenta.

2. El pagaré, es un título de crédito que contiene la promesa incondicional del suscriptor de pagar una suma de dinero en lugar y época determinados, a la orden del tomador.

Este título es de gran importancia en la práctica, porque es el documento que más acostumbran usar los bancos en el manejo de los créditos.

Características

- Título a la orden.
- Sirve para documentar créditos directos.
- Es un título formal.
- Contiene una promesa incondicional de pagar una suma de dinero.

En el pagaré podrán establecerse intereses incondicionales. También podrá estipularse que el pago se haga mediante amortizaciones sucesivas. “En los pagarés bancarios, -- además de ser extensos en su redacción--, se acostumbra que el principal obligado (librador-librado) garantice la obligación con un fiador solidario y mancomunado y las firmas de ambos sean autenticados por notario.” **(17:59)**

3. El Cheque, título de crédito en virtud del cual una persona llamada librador, ordena incondicionalmente a una institución bancaria, que es el librado, el pago de una suma de dinero a favor de una tercera llamada beneficiario.

El cheque puede ser a la orden o al portador. Si no se expresa el nombre del beneficiario se reputará al portador.

El protesto por falta de pago, debe tener lugar antes de la expiración del plazo fijado para la presentación. La anotación que el librado o la cámara de compensación ponga en el cheque, de haber sido presentado en tiempo y no pagado total o parcialmente, surtirá los efectos del protesto.

Entre las modalidades del cheque se encuentran:

- Cheque cruzado.
- Cheque para abono en cuenta.
- Cheque certificado.
- Cheque con provisión garantizada.
- Cheque de caja o de gerencia.
- Cheques viajeros.

4. Cédula hipotecaria, “Es un título de crédito que representa todo o una parte alícuota de un crédito garantizado con un derecho real hipotecario” **(17:108)**

Funciones

- Captar ahorro de los inversionistas en valores.
- Garantizar con derecho real hipotecario la obligación dineraria contenida en el título.

Requisitos, además de los generales establecidos en el artículo 386 del Código de Comercio, el Título de la Cédula Hipotecaria debe contener lo siguiente:

- Número de orden e indicación de la serie a que pertenecen.
- Resumen de las disposiciones pertinentes de la escritura en que se constituya la hipoteca.
- Número de cupones y su respectivos vencimientos,
- Lugar y fecha de la emisión de las cédulas.
- Firma del agente financiero.
- Firma del otorgamiento de la hipoteca.
- Firma y sello del Registrador de la Propiedad.

Las cédulas emitidas por una institución bancaria, serán firmadas por el representante legal de la misma, sin los últimos dos requisitos.

Cancelación de la cédula hipotecaria

Al perder la eficacia como título de crédito la cédula hipotecaria, se debe cancelar la inscripción de la hipoteca en el Registro de la Propiedad.

“La hipoteca de cédulas se cancelará por uno de los medios siguientes:

- Por escritura pública otorgada por el emisor o por el intermediario si lo hubiere. Con el testimonio deben presentarse al Registro las cédulas a que se refiere la cancelación o la constancia de la consignación, por las cédulas y cupones no presentados.
- Por solicitud escrita al Registro acompañando las cédulas o constancia de depósito en su caso.
- Por sentencia firme.” **(17:111)**

5. Bonos bancarios. “Son títulos de crédito y se registrarán por sus leyes especiales y supletoriamente por lo establecido en el Código de Comercio.” **(2:132)**

La Ley de Bancos y Grupos Financieros, contenida en el Decreto 19-2002 del Congreso, en el artículo 41 inciso 4, establece la de crear y negociar bonos, previa autorización de la Junta Monetaria.

Características

- Los bonos son emitidos al portador.
- Los bonos son transferibles mediante la simple tradición.
- Los bonos son títulos seriales y se emiten conforme un reglamento que debe elaborarse para cada emisión.
- Los bonos, antes de entrar en circulación, deben ser registrados en la Superintendencia de Bancos.
- Los bonos solo pueden ser emitidos por un Banco.

6. Certificado fiduciario o certificado de participación, es un título de crédito que emiten los bancos o instituciones de crédito, cuando han recibido bienes en fideicomiso o inversión.

Características

- La existencia del certificado fiduciario, está condicionada a la existencia de un contrato de fideicomiso.
- Cuando el bien fideicometidos sea un inmueble, los certificados fiduciarios serán nominativos.
- El procedimiento de creación de los certificados fiduciarios, es el mismo que se aplica para la creación de los bonos bancarios.
- El librador-librado del certificado fiduciario solo puede ser un banco o institución de crédito.
- El contrato de fideicomiso de inversión, es el que justifica la creación de los certificados fiduciarios.

- Los certificados fiduciarios, pueden ser emitidos en forma nominativa, a la orden y al portador.
- El plazo de los certificados fiduciarios no podrá exceder del señalado para el fideicomiso que le dio origen.

Derechos incorporados en el certificado fiduciario

Los certificados fiduciarios tendrán el carácter de títulos de crédito y atribuirán a sus titulares alguno o algunos de los siguientes derechos:

- A una parte alícuota de los productos de los bienes fideicometidos.
- A una parte alícuota del derecho de propiedad sobre dichos bienes, o sobre el precio que se obtenga en la venta de los mismos.
- Al derecho de propiedad sobre una parte determinada del bien inmueble fideicometidos.

7. Inversiones, representan colocaciones de documentos a corto o largo plazo sobre las cuales una empresa espera obtener algún rendimiento a futuro ya sea, por la realización de un interés, dividendo o mediante la venta a un mayor valor a su costo de adquisición.

Inversiones temporales, consisten en documentos a corto plazo, (Certificados de deposito, bonos tesorería y documentos negociables), valores negociables de deuda (bonos del gobierno y de compañías) y valores negociables de capital (acciones preferentes y comunes), adquiridos con efectivo que no se necesita de inmediato para las operaciones.

Inversiones a largo plazo, son colocaciones de dinero sobre las cuales una empresa o entidad, decide mantenerlas por un período mayor a un año o al ciclo de operaciones, contando a partir de la fecha de presentación del balance general.

1.9 Margen de intermediación

Sabiendo que los bancos pagan una cantidad de dinero a las personas u organizaciones que depositan sus recursos en el banco (intereses de captación) y que

cobran dinero por dar préstamos a quienes los soliciten (intereses de colocación), cabe preguntarse de dónde obtiene un banco sus ganancias, la respuesta es que los tipos de interés de colocación, en la mayoría de los países, son más altos que los intereses de captación; de manera que los bancos cobran más por dar recursos que lo que pagan por captarlos. A la diferencia entre la tasa de interés de colocación y la de captación se le denomina margen de intermediación. Los bancos, por lo tanto, obtienen más ganancias cuanto más grande sea el margen de intermediación.

Tasa interés de colocación – tasa de interés de captación = margen de intermediación.

Los bancos actúan como intermediarios. Su negocio es comerciar con dinero como si fuera cualquier otro tipo de bien o de mercancía.

1.10 Leyes aplicables

Las leyes bancarias y la legislación general de la República en lo que le fuere aplicable y con las disposiciones e instrucciones que emitan la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos a los que están regidos los Bancos son:

- a) Ley Orgánica del Banco de Guatemala. Decreto No. 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- b) Ley de Supervisión Financiera. Decreto No. 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- c) Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto No. 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala.
- d) Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Decreto No. 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, y su Reglamento Acuerdo Gubernativo No.118-2002.
- e) Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo. Decreto No. 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala y su Reglamento Acuerdo Gubernativo No. 86-2006. Dentro de la legislación específica también se incluyen las disposiciones e instrucciones emitidas por la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos, en aplicación de tales leyes y sus reglamentos.
- f) Constitución Política de la República de Guatemala.

- g) Código de Comercio. Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala.
- h) Código Tributario. Decreto No. 6-91 del Congreso de la República de Guatemala.
- i) Código Civil. Decreto Ley 106.

CAPÍTULO II

ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA

2.1 Definición

“El área de cobros por cuenta ajena, es el área responsable de llevar el control de los pagos de servicios de terceros, efectuados en toda la red de agencias, se realiza un control de calidad de la información, cuadran y concilian las cuentas de los terceros, se realiza la nota de crédito y débito respectivas, así como de enviar y transmitir la información física y electrónica a cada uno de los clientes.” **(21: Web)**

2.2 Objetivos

A continuación se describen los objetivos generales y específicos del área de cobros por cuenta ajena de la unidad de análisis sujeta a investigación.

2.2.1 Generales

- Atender oportunamente, bajo el concepto de calidad en el servicio, los requerimientos presentados por los clientes, que poseen el servicio de cobros por cuenta ajena, considerando obligatoriamente lo estipulado en los convenios de servicio.
- Identificar y actualizar permanentemente la información de los clientes, que permita su análisis para la toma de decisiones enfocadas al mejoramiento del servicio.

2.2.2 Específicos

- Reducir el volumen de reclamos, mediante la atención personalizada y permanente con los clientes, que permita el establecimiento y solución de los puntos críticos.
- Contribuir activamente al incremento de los clientes de cobros por cuenta ajena, según las metas definidas por el área comercial.
- Contribuir activamente al cumplimiento de las metas de productos financieros, definidos por el área comercial y financiera.

- Proporcionar mensualmente a la gerencia, información relacionada al movimiento de las cuentas de cobros por cuenta ajena y los productos financieros que los mismos generen.
- Obtener retroalimentación constante y objetiva del servicio prestado a los clientes, a través de una comunicación efectiva.
- Mantener la calidad del servicio y cantidad de clientes en el área de cobros por cuenta ajena.

2.3 Normas de aplicación del área de cobros por cuenta ajena

- El mantenimiento de los clientes es responsabilidad exclusiva del jefe del área, para lo cual es obligatorio que el servicio sea respaldado con el convenio de servicio debidamente firmando por ambas partes: Banco-Cliente
- El jefe del área, es el responsable de la atención y solución oportuna de los reclamos presentados por los clientes; y en los casos de efectuar operaciones que impliquen crédito y/o débitos, respaldarlos con los documentos respectivos.
- Los documentos que respaldan los depósitos efectuados en las cuentas de los clientes de cobros por cuenta ajena, deben ser entregados al delegado de la empresa en los períodos estipulados en el convenio de servicio; y en los casos que por razones que justifiquen la imposibilidad de cumplir con dichos períodos, se debe buscar medidas alternas que permitan proporcionar la información a los clientes.
- El área de cobros por cuenta ajena, es responsable de la atención, solución e identificación de las necesidades de los clientes que poseen el servicio.
- Cada nuevo cliente en el servicio de cobros por cuenta ajena, debe ser de conocimiento por la totalidad de agencias, para lo que el jefe del área del departamento debe apoyarse con la Dirección de Agencias para su divulgación.
- Las comisiones por servicio son establecidas por la Dirección de Pagos a Terceros; las cuales quedan consignadas en el convenio de servicio y deben ser cobradas durante los primeros 5 días sobre mes vencido.

- El crecimiento del área de cobros por cuenta ajena está sujeta a los servicios que presta, con el apoyo comercial y operativo, al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.
- Queda a discreción del jefe del área, definir los medios de envío de correspondencia a los clientes en los horarios y períodos establecidos.

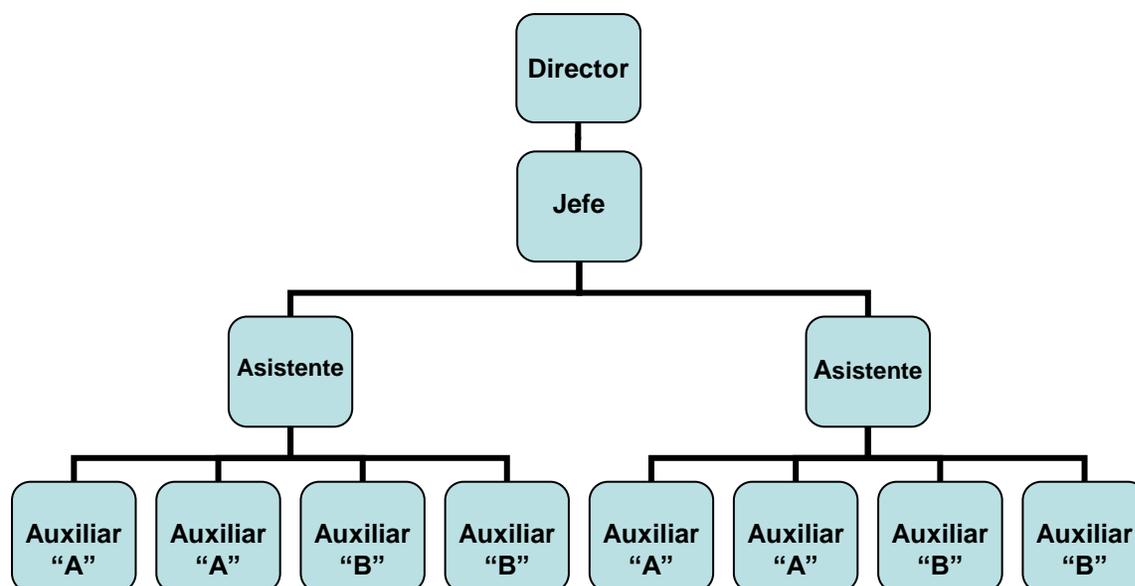
2.4 Organización administrativa del área de cobros por cuenta ajena

- Director del área, es el encargado de velar para se cumpla con los objetivos del área de cobros por cuenta ajena.
- Jefe del área, es el encargado de verificar que los subalternos cubran los procedimientos en su totalidad.
- Asistentes, son los encargados de apoyar la labor del jefe del área y para que se cumplan con los procedimientos establecidos.
- Auxiliares, son los que llevan toda la labor en cuanto a cumplir con los procedimientos establecidos en el sistema de control interno.
 - Auxiliar “A”, es el personal de primer ingreso a la Institución y su nivel de ingreso salarial mensual es de Q2,250.00 a Q3,000.00
 - Auxiliar “B”, es el personal que tiene más de dos años de estar en la Institución y su ingreso salarial mensual mínimo es de Q3,000.01

2.5 Organigrama del área de cobros por cuenta ajena de la unidad de análisis

Actualmente el área de cobros por cuenta ajena cuenta con 12 empelados, quienes en el organigrama que a continuación se muestra, se puede observar el nivel de jerarquía que cada uno de ellos desempeña al momento de realizar su labor.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA



Fuente: elaboración propia

2.6 Importancia

El área de cobros por cuenta ajena se ha caracterizado por ser un área que genera ganancias para el banco privado, por lo que se indica que es donde los clientes colocan la confianza para resguardar sus activos y poder prestar los servicios de pagos a terceros que necesiten.

Entre los aspectos importantes para que los clientes utilicen el servicio del área de cobros por cuenta ajena se mencionan:

- Cubrir las necesidades de los clientes externos.
- Resguardar los activos de los clientes en base a servicio.
- Tener la confianza de los clientes.

2.7 Principales operaciones

Pólizas contables

Las pólizas contables son los documentos donde se asientan las operaciones desarrolladas por la entidad y toda la información necesaria para su identificación.

Conciliaciones de las cuentas registradas de terceras personas

Las conciliaciones de las cuentas registradas de terceras personas es un mecanismo de control de efectivo que permite confrontar y conciliar los valores que la empresa tiene registrada con la entidad en una cuenta monetaria.

Autorización de cálculos de comisión

La autorización de cálculos de comisión es el otorgamiento de permiso por una parte con la autoridad apropiada (sea la administración) para que la entidad verifique las transacciones específicas de acuerdo a lo establecido en el contrato

Liquidación a las respectivas cuentas de terceras personas

La liquidación es el pago que se realiza correctamente a las cuentas registradas de los clientes por el servicio de pagos a terceros.

Exactitud de los registros contables

Los registros contables es la que se utiliza para iniciar, registrar, procesar y reportar las transacciones que se registran de manera completa y oportuna, en cuanto a monto, clasificación o política de la entidad.

2.8 Tipo de servicios

El área de cobros por cuenta ajena cuenta con 8 servicios, para que los clientes realicen en sus pagos de forma mas cómoda y con la seguridad que el Banco posee, por lo que a continuación se describen cada uno de los servicio que el área presta.

➤ **Servicio de energía eléctrica (Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.)**

Es el servicio que se les presta a los clientes para que realicen sus pagos de energía eléctrica en la red de agencias del banco.

➤ **Depósitos y retiros de pensiones alimenticias (Organismo Judicial)**

Es el servicio que se les presta a los clientes para que realicen su cobro de la Pensión Alimenticia por medio de la red de agencias del banco.

➤ **Servicio de agua (EMPAGUA)**

Es el servicio que se les presta a los clientes para que realicen sus pagos de consumo de agua por medio de la red de agencias.

➤ **Pagos declaraciones juradas (SAT)**

Es el servicio de sistema de declaraciones y pago de impuestos que opera en documentos impresos autorizados por la SAT.

➤ **Servicio de pagos de colegiatura**

Es el servicio que se les presta a los clientes para que realicen sus pagos de colegiaturas.

➤ **Impuesto único sobre inmuebles**

Es el servicio que se les presta a los clientes para que realicen sus pagos de impuestos sobre inmuebles.

➤ **Telefonías (TELGUA, COMCEL, TELEFÓNICA)**

Es el servicio que se les presta a los clientes para que realicen sus pagos de las diferentes compañías de telefonía.

➤ **Servicio de BANCASAT**

Es el servicio de sistema de declaraciones y pago de impuestos que opera en internet por medio del Banco autorizado por la SAT.

2.9 Plan de contingencia operativo

Para las diversas eventualidades se tienen contempladas las siguientes acciones:

- Al momento de existir un problema para el envío de archivos electrónicos por vía email, se envía un mensajero dejar la información electrónica en un CD a la empresa.
- Cada cuenta nueva de cobros por cuenta ajena tiene su transacción para ser operada en cajas receptoras, si el servicio inicia y no se tiene aun desarrollada la transacción respectiva, se procede a iniciar la recepción de los pagos ingresando

como depósitos monetarios a la cuenta de recaudo de la empresa, debiendo seguir el mismo flujo de proceso los pagos.

- Cuando el volumen de operaciones sobrepasa la capacidad instalada y personal para poder realizar el trabajo, se realiza un plan de trabajo para poder trabajar en tiempo extraordinario, esto con la finalidad de cumplir con los tiempos estipulados por cada empresa para la entrega de documentación e información electrónica.
- Durante la ausencia de alguna personal del departamento de cobros por cuenta ajena, el trabajo es distribuido en el resto de personal que lo conforman para evitar cualquier demora en la entrega de la información.

2.10 Políticas generales de control

El área de cobros por cuenta ajena tiene contempladas políticas de control y le hace eficiente para coadyuvar a la funcionalidad del área y la labor que realice la auditoría interna en la evaluación de los procedimientos, por lo que a continuación se describen las políticas de control.

- Recolección del movimiento de los diversos pagos efectuados en la red de agencias por medio de la bolsa de lona roja.
- Todas las agencias que envíen documentación al área de cobros por cuenta ajena deberá enviar dos planillas de pagos a terceros, de la que al momento de ser recibida en el área debe ser verificada y se envía dentro de la bolsa de lona roja de regreso a la agencia para su archivo y control de envío de documentos.
- Verificación en listados que todo movimiento de cada pago esté realizado en la cuenta respectiva del cliente y con la boleta de pago.
- Verificación que toda la información que contiene la boleta de pagos esté ingresada correctamente.
- Contabilización de todos los pagos y operaciones realizadas en forma diaria.

- Cuadre del movimiento del área, que todos los traslados por concepto de liquidación estén debidamente contabilizados y operados en el sistema.
- Para el servicio de BANCASAT la habilitación de contratos solamente podrá efectuarlo el jefe y asistentes del área.
- Todas las notas de traslado de fondos son cuadradas por el auxiliar, revisadas e ingresadas al sistema por el asistente y autorizadas por el Director y jefe del área.

2.11 Procedimientos del área de cobros por cuenta ajena

Es importante mencionar que los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena son aprobados por la administración del banco, por lo que constituye para el auditor un valioso instrumento ya que por medio de éstos le permite realizar la evaluación del sistema de control interno de manera metódica, objetiva y oportuna, obteniendo elementos de juicio suficientes para soportar las aseveraciones del informe.

Los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena serán ampliados en el capítulo V de este trabajo de investigación, por lo que únicamente se describen a continuación:

- Revisar la custodia y vigencia de los contratos;
- Cumplir con los requisitos establecidos en el contrato;
- Revisar la recepción correcta de la documentación que ampare la liquidación;
- Revisar que el área cuente con un sistema o programa apropiado de liquidación;
- Cotejar la documentación contra los listados del sistema o programa;
- Revisar la emisión de información (archivos txt, excel) a terceras personas;
- Revisar la consignación de datos impresos en las boletas de terceras personas;
- Revisar y cotejar la liquidación cotidiana a las respectivas cuentas registradas en el banco;
- Revisar las conciliaciones de las cuentas registradas de las terceras personas;
- Verificar la exactitud de los registros contables;
- Revisar que el sistema de liquidación del banco sea confiable y oportuno;
- Inspeccionar que la emisión de documentación física se realice al 100% a las terceras personas;

- Limitar la restricción de información al personal de otras áreas;
- Revisar el cobro, cálculo del porcentaje y registro contable de la comisión por el servicio prestado;
- Verificar la apropiada capacitación y adiestramiento del personal para el adecuado desempeño del trabajo y la obtención de información relevante para la toma de decisiones correctivas ante el mal desempeño del personal;
- Analizar la preparación, autorización, cálculos y remisión de información, lo que propicia un descontento de las terceras personas a las cuales se le presta el servicio de cobros por cuenta ajena;
- Supervisar el servicio que se presta a los clientes para evitar la cancelación del servicio de pagos a terceros.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1 Auditoría

La auditoría es un examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionados para determinar la adherencia a las normas internacionales de contabilidad, a las políticas de dirección o a los requerimientos establecidos.

3.2 Auditoría interna

La definición de auditoría interna, según las Normas Internacionales de Auditoría: es una actividad de evaluación que se establece como o provee un servicio a la entidad. Sus funciones incluyen, entre otras cosas, examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad del control interno.

Derivado de la definición, se puede decir que la auditoría interna, es la herramienta de control y supervisión mas importante de los que se vale la alta gerencia de una organización que contribuye a descubrir fallas en las estructuras y debe ser aplicada para la apreciación y evaluación de los resultados obtenidos.

Para que la organización alcance esos resultados que desea obtener, es necesario que las actividades ha desarrollar en el área deben ser desempeñadas por personal altamente calificado en los aspectos administrativos, técnicos, operativos, organizaciones y de control de la organización.

3.3 Objetivos de la auditoría interna

El objetivo de la auditoría interna es apoyar a los miembros de la organización con la finalidad de llevar a cabo un control de controles para medir y evaluar el desempeño de sus responsabilidades. Para que los miembros de la organización desempeñen su labor se debe de incluir análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesorías e información de las actividades que desarrollan, contribuye a ésta para alcanzar los objetivos básicos siguientes:

➤ Garantizar información financiera confiable y oportuna.

El auditor evaluará los controles internos que tiene la organización, con el objetivo de garantizar el proceso contable, en cuanto a las transacciones y el adecuado registro oportuno de las mismas, para que los estados financieros presenten razonablemente la situación financiera de la institución.

➤ Salvaguarda de los activos.

La organización velará y salvaguarda sus activos, para lo cual solicita el apoyo de un auditor interno, siendo la persona indicada por el cual depositarán toda la confianza y para que el auditor interno realice su trabajo con una eficiencia, solicita realizar un examen adecuado, periódico y oportuno de los activos que contiene la organización, el objetivo de este examen buscará al auditor determinar los siguientes:

- Proteger y cuidar los activos de la organización.
- Salvaguarda los activos de cualquier riesgos, tales como: contingencias, actividades ilegales y contra siniestros.
- Verificar la existencia física de los activos de la organización.
- Se encuentren registrados oportunamente en los estados financieros.

➤ Promover la eficiencia operativa de la entidad.

Cuando la auditoría interna efectúe la evaluación de los estándares establecidos por la administración, si el recurso humano atiende y cumple con los estándares de operación y si las desviaciones a los estándares se analizan, investigan y se toman las medidas correctivas correspondientes. Con estas evaluaciones que realiza la auditoría interna podrá medir ciertas situaciones tales como: el trabajo improductivo, exceso o insuficiencia del personal de segregación de funciones y la sub-utilización de instalaciones.

3.4 Importancia de la auditoría interna

Ayudar a una organización a cumplir con sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno (dirección).

3.5 Alcance de la auditoría interna

Revisar las operaciones y programas para cerciorarse de que los resultados sean consistentes con los objetivos y metas establecidas y de que las operaciones y programas estén siendo implantados o desempeñados tal como fueron planeados.

Las revisiones más importantes de la auditoría interna en una organización son:

- Revisar y verificar los activos existentes de la organización.
- Verificar si los objetivos y metas establecidos están de acuerdo a los resultados de la organización.
- Revisar las políticas, procedimientos y reglamentos de la organización con el objetivo de verificar si se están aplicando.
- Revisar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa de la organización.

Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Son los lineamientos establecidos para que los auditores internos ejerzan y desempeñen sus funciones con un alto grado de eficacia, así mismo, se encuentran contemplados sus funciones personales y profesionales del auditor, con el objetivo de lograr un nivel de calidad en la elaboración del informe de auditoría.

- Normas sobre Atributos.
- Normas sobre Desempeño.

3.6 Normas sobre atributos

Estas normas tratan las características de la organización y los individuos que desarrollan actividades de auditoría, siendo las siguientes:

- 1000 – Propósito, autoridad y responsabilidad.
- 1100 – Independencia y objetividad.
- 1200 – Aptitud y cuidado profesional.
- 1300 – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

3.6.1 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.

Estas categorías de normas es el reflejo del trabajo de la auditoría interna y para que la misma funcione de una manera eficiente, tiene que manejarse por medio de un estatuto de auditoría interna que es un documento formal que define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna, en este documento formal, se establece la posición de la actividad de auditoría interna dentro de la organización; autoriza su acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para el desempeño de los trabajos; y define el alcance de las actividades de auditoría interna y también se hará énfasis a los objetivos de ese departamento. La aprobación final del estatuto de auditoría interna corresponde al consejo.

3.6.2 Independencia y objetividad

La actividad de auditoría interna debe ser independiente y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

➤ 1110 – Independencia dentro de la organización

El director ejecutivo de auditoría debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades. El director ejecutivo de auditoría debe ratificar ante el Consejo, al menos anualmente, la independencia que tiene la actividad de auditoría interna dentro de la organización.

➤ 1120 –Objetividad individual

Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral y evitar conflictos de intereses.

➤ **1130 – Impedimentos a la independencia u objetividad**

Si la independencia u objetividad se viese comprometida de hecho o en apariencia, los detalles del impedimento deben darse a conocer las partes correspondientes. La naturaleza de esta comunicación dependerá del impedimento.

Para llevar a cabo una auditoría eficaz y oportuna es necesario que la independencia sea la libertad de condicionamientos que no amenacen la capacidad de la actividad de la auditoría interna de llevar a cabo las responsabilidades de la actividad de forma neutral. Para lograr el grado de independencia es necesario cumplir eficazmente las responsabilidades de la actividad de auditoría interna, para lo cual se deben de tener acceso directo e irrestricto a la alta dirección y al Consejo. Esto puede lograrse mediante una relación de doble dependencia. Las amenazas a la independencia deben contemplarse en todos los niveles, del auditor individual, de cada trabajo, funcional y organizacional.

La objetividad no solo depende de la independencia sino que es una actitud mental neutral que permite a los auditores internos desempeñar su trabajo con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer su calidad. La objetividad requiere que los auditores internos no subordinen su juicio sobre asuntos de auditoría a otras personas. Al igual que la independencia existen amenazas a la objetividad los cuales deben contemplarse en todos los niveles del auditor individual, de cada trabajo, funcional y organizacional.

3.6.3 Aptitud y cuidado profesional

Los trabajos deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional adecuados.

➤ **1210 – Aptitud**

Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales. La actividad de auditoría interna, colectivamente, debe reunir u obtener los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.

➤ **1220 – 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. El cuidado profesional no implica infalibilidad.

➤ **1230 – Desarrollo profesional continuo**

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

El conjunto de estas normas requieren que los auditores lo apliquen en sus trabajos en la cuales van amarradas con sus conocimientos, las aptitudes y otras competencias que se refiere a la aptitud profesional requerida al auditor interno para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades profesionales. Con estas cualidades, el auditor interno tendrá la obtención suficiente de evidencia que podrá sustentar los hallazgos y le servirá para presentar los informes que sean de beneficio de la organización.

3.6.4 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.

➤ **1310 – Requisitos del programa de aseguramiento y mejora de la calidad**

El programa de aseguramiento y mejora de la calidad debe incluir tanto evaluaciones internas como externas.

➤ **1320 – Reportar sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad**

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.

Un programa de aseguramiento y mejora de la calidad está concebido para permitir una evaluación del cumplimiento de la definición de auditoría interna y las normas por parte de la actividad de auditoría interna, en la cuales se debe contemplar, como mínimo revisiones independientes, como puede ser la firma privada de auditorías externas. Este

programa también evalúa la eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna e identifica oportunidades de mejora.

3.7 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. Las cuales se hacen mención:

- 2000 –Administración de la actividad de auditoría interna.
- 2100 – Naturaleza del trabajo.
- 2200 – Planificación del trabajo.
- 2300 – Desempeño del trabajo.
- 2400 – Comunicación de resultados.
- 2500 – Seguimiento del progreso.
- 2600 – Decisión de aceptación de los riesgos por la dirección.

3.7.1 Administración de la actividad de auditoría interna

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

El rol de estas normas recalca en la actividad de la auditoría interna y por la cual está gestionada de forma eficaz cuando; los resultados del trabajo de la actividad cumplen con el propósito y la responsabilidad incluidos en el estatuto de auditoría interna, tales como: planificar, organizar, dirigir, controlar e informar de sus acciones, como cualquier otra unidad administrativa, aplicando mecanismos de control y seguimiento como la supervisión.

➤ 2010 – Planificación

El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

➤ **2020 – Comunicación y aprobación**

El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta dirección y al consejo para la adecuada revisión y aprobación. El director ejecutivo de auditoría también debe comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.

➤ **2030 – Administración de recursos**

El director ejecutivo de auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean apropiados, suficientes y eficazmente asignados para cumplir con el plan aprobado.

➤ **2040 – Políticas y procedimientos**

El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.

➤ **2050 – Coordinación**

El director ejecutivo de auditoría debería compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de servicios de aseguramiento y consultoría para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos.

➤ **2060 – Informe a la alta dirección y al Consejo**

El director ejecutivo de auditoría debe informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de auditoría interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones al riesgo y cuestiones de control significativas, cuestiones de gobierno y otros asuntos necesarios o requeridos por la alta dirección y el Consejo.

Para llevar a cabo el plan deben de tener una mezcla de conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias de la organización. Para que las actividades a desarrollar se lleven a cabo deberán de utilizar los recursos que estén eficazmente asignados y se utilizan de forma tal que optimizan el cumplimiento del plan aprobado.

Para que desarrollen las actividades implantadas en el plan de trabajo deberán de registrarse por la forma y el contenido de las políticas y procedimientos, las cuales deberán de ser apropiadas al tamaño y estructura de las actividades de auditoría interna y de la complejidad de su labor. Y el contenido del informe depende de la importancia de información a ser comunicada a la alta dirección y el Consejo.

3.7.2 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.

➤ 2110 – Gobierno

La actividad de la 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.

➤ 2120 – Gestión de riesgos

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

➤ 2130 – Control

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.

En este apartado de las normas, la auditoría interna deberá contribuir a la gobernabilidad de la organización, en lo referido a evaluar las políticas, normas, procedimientos y leyes que regulan las operaciones y el cumplimiento de cada uno de los departamentos, con la finalidad de que si los procesos de gestión de riesgos son eficaces, de los juicios que resulten de las evaluaciones efectuadas. Los juicios que resultarían son:

- Si los objetivos de la organización apoyan a la misión de la organización y están alineados con la misma.
- Si los riesgos significativos están identificados y evaluados.
- Si se han seleccionado respuestas apropiadas al riesgo que alinean los riesgos con la aceptación de riesgos por parte de la organización.
- Si 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.

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

3.7.3 Planificación del trabajo

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y la asignación de recursos

➤ 2210 – Objetivos del trabajo

Deben establecerse objetivos para cada trabajo.

➤ 2220 – Alcance del trabajo

El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo.

➤ 2230 – Asignación de recursos para el trabajo

Los auditores internos deben determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.

➤ **2240 – Programa de trabajo**

Los auditores internos deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.

Este grupo de normas se refiere en lo siguiente; para que la auditoría interna pueda desarrollar de una manera eficaz su proceso de trabajo deberá de contemplar los siguientes aspectos tales como: planificar, documentar, definir los objetivos, el alcance del trabajo, las muestras, que tipos de recursos pueda asignar y diseñar los programas. Los aspectos mencionados deberán quedar plasmados y registrados en un plan de trabajo.

3.7.4 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.

➤ **2310 – Identificación de la información**

Los auditores internos deben identificar información suficiente, fiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.

➤ **2320 – Análisis y evaluación**

Los auditores internos deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados.

➤ **2330 – Documentación de la información**

Los auditores internos deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados de trabajo.

➤ **2340 – Supervisión del trabajo**

Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo del personal.

Estas normas hacen referencia a la ejecución del trabajo de la auditoría interna, en que la información está basada en hechos, es adecuada y convincente; y además que para

obtener información fiable la auditoría interna debe de utilizar técnicas apropiadas. Y para que la organización cumpla con sus metas la información debe de ser útil.

Para que la auditoría pueda emitir informes que le ayude a la organización deberá de identificar la información y de seleccionar la evidencia y por lo consiguiente el alcance de la supervisión requerida dependerá de la aptitud y experiencia de los auditores internos y de la complejidad del trabajo.

3.7.5 Comunicación de resultados

Los auditores internos deben comunicar los resultados de los trabajos.

➤ 2410 – Criterios para la comunicación

Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y los planes de acción.

➤ 2420 – Calidad de la comunicación

Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

➤ 2421 – Errores y omisiones

Si una comunicación final contiene un error u omisión significativos, el director ejecutivo de auditoría debe de comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron la comunicación original.

➤ 2430 – Uso de Realizado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Los auditores internos pueden informar que sus trabajos son “realizados de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna” sólo si los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad respaldan dicha información.

➤ 2440 – Difusión de resultados

El director ejecutivo de auditoría debe difundir los resultados a las partes apropiadas.

➤ **2450 – Opiniones globales**

Cuando se emite una opinión global, debe considerarse las expectativas de la alta dirección, el Consejo y otras partes interesadas y debe ser soportada por información suficiente, fiable, relevante y útil.

Este conjunto de normas hace referencia a la comunicación de los resultados obtenidos en una auditoría, haciendo énfasis a la comunicación oportuna realizada en el tiempo debido y pertinente, dependiendo de la significatividad del tema, permitiendo a la dirección tomar la acción correctiva apropiada.

Para conseguir los objetivos que tiene un informe de auditoría, deben hacerse referencia de los errores, distorsiones y hallazgos encontrados en la auditoría realizada en la organización, por lo que toda la información debe de ser constructiva para el cliente del trabajo y la organización y lo conducen a mejorar la organización para su buen funcionamiento.

La oportunidad y contenido del informe de auditoría, debe constar en manuales de procedimientos de tal manera que sea útil para la organización. La comunicación de resultados es una acción de información, luego de cada trabajo realizado y terminado.

3.7.6 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.

Estas normas hace referencia en mantener una adecuada supervisión del proceso de auditoría, derivado que cada etapa del proceso es de gran importancia y lo conveniente es que el jefe de auditoría interna debe de evaluar y/o crear los procedimientos que se encuentran establecidos en cada parte del proceso, que le van ayudar a una comunicación de resultados ágil y transparente y le permitirá tener una vigilancia permanente de las recomendaciones de los informes, en la cual le promueva nueva información para la administración para que tome medidas al respecto, de las recomendaciones que no se encuentren atendidas.

3.7.7 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.

Se hace referencia a la norma para que la comunicación y coordinación de acciones sea de gran importancia para el bienestar y desarrollo organizacional, derivado que para comunicar e informar a niveles superiores se debe de tener la habilidad necesaria para convencer los efectos que ocasionen los riesgos residuales y que se vuelvan aplicables y productivos, el cual se le dará un mayor auge para el personal de elaboración de informes.

Con la creación de mecanismos de control, se tratará de resolver los riesgos identificables, los cuales serán notificados a la dirección de la organización por parte del auditor interno, quién buscará la habilidad necesaria de convencerlos.

CAPÍTULO IV

CONTROL INTERNO

4.1 Normas Internacionales de Auditoría

Las Normas Internacionales de Auditoría es un conjunto de normas que deben ser aplicadas obligatoriamente en la auditoría de Estados Financieros. Las normas contienen principios básicos y procedimientos esenciales para la realización del ejercicio profesional de una auditoría o servicios relacionados.

4.2 Importancia de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

En las NIA se menciona que los contadores profesionales ejerzan el juicio profesional al aplicarlas, tanto en el sector público como privado y contienen principios básicos y procedimientos esenciales que deben entenderse y aplicarse en el campo de la auditoría.

4.3 Riesgos de auditoría

El riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros contienen errores materiales. El riesgo de auditoría está en función de los riesgos de errores materiales y del riesgo de detección.

➤ Riesgo inherente

Es aquel que existe en ausencia de una administración de riesgo que pueda disminuir o alterar su impacto.

➤ Riesgo residual

Es aquel que queda después de la respuesta dada al riesgo inherente.

➤ Riesgo de control

El riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración sobre una clase de transacción, saldo de cuenta o revelación, que pudiera ser material ya sea en lo individual o junto con otras representaciones erróneas, no se prevenga, o detecte o corrija oportunamente por el control interno de la entidad.

➤ **Riesgo de detección**

El riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo, no detecten un error que existe y que podría ser material ya sea en lo individual o junto con otros errores.

4.4 Procedimientos de evaluación del riesgo y fuentes de información sobre la entidad y su entorno

Dentro del desarrollo de las actividades del auditor, es el conocimiento suficiente del entorno de la entidad y del área, para conocer este campo es necesario que aplique las siguientes evaluaciones de riesgos de auditoría:

- Investigaciones con la administración y otros dentro de la entidad.
- Procedimientos analíticos.
- Observación e inspección.

Es importante mencionar que para obtener suficiente información valiosa de la entidad el auditor debe relacionarse con el personal que se encuentre dentro de la Institución y que tengan un nivel de autoridad superior, tal es el caso, que para obtener información de control interno debe apegarse a los informes que se han realizado auditores anteriores, el cual le servirán de base para conocer el área a evaluar. Con la obtención de información puede ser más útil al auditor darle una diferente perspectiva en la identificación de los riesgos de auditoría.

Otras de las evaluaciones de auditoría a seguir son los procedimientos de auditoría, que le pueden indicar aspectos de la entidad de los que el auditor no tenía conocimiento, siendo, las transacciones o hechos inusuales, cantidades, coeficientes y tenencias que tuviesen implicaciones en los estados financieros. Y también pueden apoyar a evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa, a fin de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos adicionales de auditoría.

Otra evaluación de riesgos que debe aplicar el auditor es la observación e inspección, el cual ayudará a observar todas las actividades y operaciones del área de la entidad que evaluará, que a su vez se encuentra enlazada con la inspección de documentos, registros y manuales que se encuentran actualmente en la Institución.

Matriz de riesgos

La matriz de riesgos es una herramienta de resumen que permite ponderar los riesgos desde el más importante hasta el de menor relevancia, permitiendo por medio de esta ponderación establecer las medidas correctivas a implementar o tomar la decisión de vivir con ellos.

Para la elaboración de una matriz de riesgos es necesario que se lleven a cabo cada una de las actividades que se describen a continuación:

- Indicar los riesgos de la empresa.
- Determinar para cada riesgo una unidad de medida.
- Preparar una planilla para cada riesgo.

Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación de cada riesgo según la matriz son:

Cuadro 1
Criterios de evaluación y análisis de los riesgos

Categoría	Probabilidad	Magnitud
Baja	Es improbable que suceda el riesgo	Si el riesgo se produce probablemente no impactará en el logro del objetivo.
Mediana	Puede suceder el riesgo.	Si el riesgo se produce, puede afectar el logro del objetivo.
Alta	Es muy probable que se produzca el riesgo	Si el riesgo se produce, puede afectar significativamente el logro de los objetivos.

Fuente: Seminario de Administración de Riegos impartido por la firma consultora Consejeros en Finanzas Empresariales, S.A.

Cuadro 2
Análisis de la probabilidad e impactos del análisis de los riesgos

PROBABILIDAD	ALTO	3 AMARILLO	6 ROJO	9 ROJO
	MEDIO	2 VERDE	4 AMARILLO	6 ROJO
	BAJO	1 VERDE	2 VERDE	3 AMARILLO
		BAJO	MEDIO	ALTO
		IMPACTO		

Fuente: Seminario de Administración de Riegos impartido por la firma consultora Consejeros en Finanzas Empresariales, S.A.

De acuerdo al cuadro anterior (semáforo), a cada riesgo se le asigna un valor comprendido de uno a nueve, de acuerdo a su porcentaje de probabilidad e impacto, considerando la tabla siguiente:

Cuadro 3
Calificación de los aspectos de probabilidad e impacto

Valor asignado	Categoría	Color	Descripción
1	Baja	Verde	Significa que existe probabilidad remota de que ocurra el riesgo y no impacta en la realización del objetivo si ocurre (menos del 20% de probabilidad e impacto).
2	Baja	Verde	Significa que la probabilidad de que ocurra el riesgo es baja y no impacta en la realización del objetivo (de 21% a 40% de probabilidad e impacto).
3	Mediana	Amarillo	Significa que el riesgo puede suceder y puede impactar la realización del objetivo (de 41% a 50% de probabilidad e impacto).
4	Mediana	Amarillo	Significa que el riesgo tiene más probabilidades de suceder y puede impactar la realización del objetivo (de 51% a 60% de probabilidad e impacto).
6	Alta	Rojo	Significa que es muy probable de que el riesgo se produzca y que impacte los objetivos (de 61% a 90% de probabilidad e impacto).
9	Alta	Rojo	Se tiene mayor certeza de que el riesgo ocurrirá y que impactará significativamente en la realización del objetivo (de 91% a 100% de probabilidad e impacto).

Fuente: elaboración propia, con base a cuadro 1 y 2.

Si la calificación de los dos aspectos (probabilidad e impacto) queda en los cuadros rojos (ponderación seis y nueve), significa que el riesgo tiene consecuencias significativas sobre el cumplimiento de los objetivos de la empresa y requieren una atención inmediata. Si el resultado es amarillo (ponderación tres y cuatro), el riesgo es de menor impacto pero aún es importante y si el cuadro queda en verde (ponderación uno y dos) el riesgo es de mínimo impacto y puede definirse vivir con él y no implementarse una acción correctiva.

4.5 La entidad y su entorno

El auditor deberá obtener un entendimiento de lo siguiente:

- Factores relevantes de la industria, regulatorios y de otros factores externos incluyendo el marco de referencia de información financiera aplicable.
- La naturaleza de la entidad, incluyendo: sus operaciones, sus estructuras de propiedad y de gobierno corporativo; los tipos de inversiones que la entidad está haciendo y planea hacer, incluyendo las inversiones en entidades de propósito especial; y la manera en que está estructurada la entidad y cómo se financia para permitir al auditor entender los tipos de transacciones, saldos de cuentas contables y revelaciones que espera se incluyan en los estados financieros.
- La selección y aplicación de políticas contables por la entidad, incluyendo las razones para los cambios correspondientes. El auditor deberá evaluar si las políticas contables de la entidad son apropiadas para su negocio y consistentes con el marco de referencia de información financiera aplicable y con políticas contables que se utilizan en la industria a que pertenece la entidad.
- Los objetivos y estrategias de la entidad y los riesgos de negocios relacionados que puedan dar como resultado riesgos de error material.
- La medición y revisión del desempeño financiero de la entidad.
- El conocimiento de la misión y visión, es decir hacia donde va encaminada y a donde desea llegar la entidad.

Los planes de trabajo tanto generales como específicos de la entidad que se encuentran asignados a la administración es importante conocer, así también el tiempo es otro factor que va amarrado a los planes.

El control interno. “Un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y normas aplicables.”(12:148)

El control interno es el plan de organización y supervisión de medidas adoptadas en los métodos que ayuda a salvaguarda de los activos de la entidad y a verificar la exactitud de información financiera, operativa y a impulsar las políticas prescritas por la administración.

4.6 Objetivos del control interno

La adopción de políticas, procedimientos y controles por parte de la gerencia de la entidad tiene como objetivos:

- Salvaguarda de los activos: se debe verificar las medidas de seguridad que han sido adoptadas por la administración y que las mismas incluyen salvaguardas en el propio lugar, para determinar si la protección es adecuada.
- Evaluación de la organización de la entidad: determina el grado de coordinación que existe entre los diferentes niveles de la organización, de tal manera que se propicie la máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.
- Eficiencia de las operaciones: por medio de la evaluación de la estructura de control interno es posible la localización de errores e irregularidades, permitiendo la toma de medidas correctas que propicien la obtención de resultados de acuerdo a los planes.
- Confiabilidad de los registros contables: los registros financieros proporcionan la base para informar a la gerencia, por lo que la obtención de información financiera correcta y oportuna es de vital importancia para la toma de decisiones.

- Adhesión a las políticas administrativas: la administración debe verificar si el personal está ejecutando las políticas y procedimientos preestablecidos, por medio de la comparación de los resultados obtenidos y las metas trazadas.
- Seguridad razonable: La gerencia de la entidad deberá reconocer que el costo del sistema de estructura de control interno no supere los beneficios que se esperan obtener.
- Aseguramiento de cumplimiento de los objetivos estratégicos.

4.7 Importancia del control interno

Permite el manejo adecuado de la estructural organizacional, en lo referente a sus funciones por la administración en alcanzar el máximo nivel de productividad y rentabilidad de las operaciones, para cumplir con los objetivos tomando en cuenta los lineamientos establecidos y así poder minimizar los riesgos a que están expuestos, en sus operaciones, los cuales son reflejados en los estados financieros.

4.8 Características del control interno

- Establecer una estructura estándar de control interno que soporte los procesos de implementación, unifique los criterios de control y garantice un control corporativo que le permita el cumplimiento de sus objetivos.
- Motivar la construcción de un entorno ético alrededor de la función administrativa y a mantener una orientación permanente a controlar los riesgos.
- Establecer la comunicación como un proceso de control a la transparencia y la divulgación de información a los directores.
- Otorgar un valor preponderante a la evaluación ya sea este del orden administrativo, financiero u operativo realizado por los órganos de la organización.
- Dar mayor relevancia a los planes de mejoramiento, como herramienta que garantice la proyección de la entidad hacia la excelencia y calidad total.

4.9 Clasificación del control interno

- Control interno administrativo: son sistemas integrados de información, mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que

fomenten la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programadas.

- Control interno financiero contable: cuando hablamos del control interno financiero contable, se refiere a sistemas integrados, mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables y de los estados e informes financieros que se produzcan sobre el activo, pasivo y patrimonio institucional.

4.10 Fases de un sistema de control interno

Las fases de estudio y evaluación del control interno son:

- La revisión preliminar del sistema, con el objeto de conocer y comprender los procedimientos y métodos establecidos por la entidad.
- La realización de pruebas de cumplimiento, para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron.

4.11 Control interno – instituciones bancarias

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 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 de sus operaciones, salvaguarda de sus activos y una unidad administrativa responsable de velar porque el personal cumpla estos controles, en base, a las leyes y disposiciones aplicables.

4.12 Control interno como sistema

Es el que está integrado por la estructura de la organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados, con el fin de procurar que todas las actividades, procesos, operaciones y actuaciones así como la administración de la información, bienes y recursos se realicen de acuerdo a las normas vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

4.13 Métodos de evaluación del sistema de control interno

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

- Método descriptivo o narrativo: consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.
- Método de cuestionario: consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.
- Método gráfico o diagrama de flujo: también llamado de flujogramas, consiste en revelar o describir la estructura orgánica las áreas en examen y de los procedimientos utilizando símbolos convencionales y explicaciones que dan una idea completa de los procedimientos de la entidad.

4.14 Manual y normas de procedimientos de control interno

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

4.15 Objetivos del manual y normas de procedimientos de control interno

Todos los procedimientos que se encuentran dentro del manual deben ser objetiva y técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso productivo u operacional, los objetivos que persiguen los manuales son:

- La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como la evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.
- La existencia del sistema de control que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando, de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.
- La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.

4.16 Evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa

Identificados los riesgos se debe de determinar si estos son de representación errónea de importancia relativa y si se relacionan con clases específicas de transacciones, saldos, de cuentas y revelaciones y aseveraciones relacionadas.

Al realizar las evaluaciones de los riesgos se debe tener la cautela que puedan identificar los controles con probabilidad de prevenir, o detectar y corregir, una representación errónea en importancia relativa en aseveraciones específicas.

4.17 Comunicación con los encargados del gobierno corporativo y la administración

A continuación se menciona las definiciones del gobierno corporativo, comité de auditoría y también se indica la comunicación con los encargados (administración).

4.17.1 Gobierno corporativo

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.

El gobierno corporativo busca la transparencia, objetividad y equidad en el trato de los socios y accionistas de una sociedad, la gestión de su junta directiva y la responsabilidad frente a los terceros aportes de recursos.

4.17.2 Comité de auditoría

Es un organismo de control que se puede encontrar, principalmente, en organizaciones de cierta magnitud y que está destinado a supervisar el control interno de la organización y el accionar de las auditorías, tanto internas como externas. Los miembros del comité de auditoría son designados por el directorio.

4.17.3 La comunicación con los encargados

Si el auditor encuentra riesgo de representación errónea de importancia relativa dentro del diseño o implementación del control interno que la entidad no ha encontrado o su control es inadecuado, el auditor notificará a las personas relevantes que estén a cargo del gobierno corporativo o a la administración tan pronto sea factible.

La efectividad de las comunicaciones se enriquece al desarrollar una relación de trabajo constructivo entre el auditor y los encargados del gobierno corporativo. Para que se desarrolle este tipo de comunicación se debe de mantener una actitud de independencia y objetividad profesional.

Procedimientos del auditor en respuesta a los riesgos evaluados

A continuación se detallan las respuestas a los riesgos evaluados del control interno.

4.18 Respuestas globales

Para atender los riesgos de representación errónea se deberá tener respuestas globales dentro del entorno de control efectivo, que le puede permitir al auditor tener más confianza en el control interno y en la confiabilidad de la evidencia de auditoría generada dentro de la entidad, por lo que debe de mantener el escepticismo profesional para compilar y evaluar la evidencia de auditoría.

4.19 Procedimientos de auditoría considerando la naturaleza, oportunidad y extensión de los riesgos a nivel de aseveración

Dentro de la labor del auditor es necesario que se diseñe y se desempeñe procedimientos adicionales de auditoría, que le ayuden a inspeccionar, observar, investigar y confirmar los riesgos, esto con la finalidad de que los procedimientos sean a la fecha en que se aplique la evidencia de auditoría basándose al tamaño de la muestra o al número de observaciones de una actividad de control que respondan a los riesgos evaluados.

El auditor debe de considerar asuntos importantes para evaluar procedimientos adicionales, tales como:

- La importancia del riesgo.
- La probabilidad de que ocurra.
- Las características de las clases de transacciones, saldo de la cuenta o revelación implicadas.
- Las naturalezas de los controles específicos, que se encuentran plasmados en manuales o automatizados.
- Si el auditor espera obtener evidencia de auditoría para determinar si los controles de la entidad son efectivos para prevenir, o detectar y corregir.

4.20 Pruebas de controles

Para determinar si efectivamente la operativa de los controles de la organización son eficientes es necesario que se lleve a cabo procedimientos de auditoría en combinación mediante la investigación con inspección o con desempeñarlas de nuevo, ahora si, piensan apoyarse en controles obtenidas de auditorías anteriores, es necesario realizar pruebas operativas en la auditoría actual, con la finalidad en no caer en errores o irregularidades que perjudiquen a la organización.

4.21 Pruebas de cumplimiento

Son las que el auditor debe realizar en base los objetivos y metas establecidas de acuerdo a las operaciones, programas, que se actúe de acuerdo a las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos de la organización.

4.22 Consideración del modelo COSO para la evaluación del control interno

Actualmente existen una serie de modelos utilizados en la evaluación del sistema de control interno; sin embargo, por su estructura y metodología, el modelo del COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS, conocido por sus siglas como COSO, ha sido el mas utilizado.

El denominado INFORME COSO sobre control interno, publicado en los Estados Unidos en el año de 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes, entorno a la evaluación de un sistema de control interno. Dicho informe contiene los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT REPORTING creó en Estados Unidos en 1985 bajo las siglas COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).

El contenido del informe, dentro de sus objetivos, abarca tres categorías fundamentales: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Estos objetivos a su vez se encuentran interrelacionados con cinco componentes elementales del control, siendo estos:

- Entorno de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

Cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en cabeza de la administración o alta gerencia con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la empresa, siendo función del departamento de auditoría interna, la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar actualización, eficiencia y existencia por medio del tiempo, estas evaluaciones pueden ser continuas o puntuales sin tener

una frecuencia predeterminada o fija, así mismo es conveniente mantener una correcta documentación con el fin de analizar los alcances de la evaluación, niveles de autorización, indicadores de desempeño e impactos de las deficiencias encontradas, estos análisis deben detectar en un momento oportuno como los cambios internos o externos del contexto empresarial puedan afectar el desarrollo o aplicación de las políticas en función de la consecuencia de los objetivos para su correcta evaluación.

La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier entidad a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

4.22.1 Entorno de control

El entorno de control marca las pautas de comportamiento de una organización que tiene una influencia directa en el nivel de concienciación del personal respecto al control, constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. El núcleo de un negocio es su personal y el entorno en el que trabaja.

Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran:

- La integridad y valores éticos
- Compromiso de competencia profesional
- Consejo de administración y comité de auditoría
- La filosofía de dirección y el estilo de gestión
- La estructura organizativa
- Asignación de autoridad y responsabilidad y
- Las políticas y prácticas en materia de recursos humanos.

4.22.2 Evaluación de riesgos

La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

La identificación de los riesgos es un proceso interactivo, suele estar integrada con el proceso de planificación y constituye un componente fundamental de un sistema de control interno; es importante que la Dirección analice cuidadosamente los factores que pueden contribuir a aumentar los riesgos; estos (factores) pueden ser internos y externos y que además de identificar los riesgos a nivel de empresa los identifique a nivel de actividad.

Factores que pueden contribuir a aumentar los riesgos:

- Incumplimiento de objetivos en el pasado.
- La calidad del personal.
- Cambios que repercuten en la entidad (competidores, normas, personal).
- La dispersión geográfica de las actividades.
- La importancia de una actividad específica para el conjunto de la entidad.

Análisis de los riesgos:

Después de que se hayan identificado los riesgos a nivel de entidad y de actividad, se deben de analizar. El proceso de análisis formal más o menos incluirá:

- Una estimación de la importancia del riesgo
- Una evaluación de la probabilidad (frecuencia) de que se materialice el riesgo.
- Un análisis de cómo ha de gestionarse el riesgo; es decir, debe realizarse una evaluación de las medidas que conviene adoptar.

Debido a que la envergadura de los riesgos no es fácil de precisar, en el mejor de los casos pueden clasificarse en alto, moderado y bajo.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio.

Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos, constituyendo los sistemas de información la clave para estos procesos.

4.22.3 Actividades de control

Las actividades de control consisten en las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección y que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad.

Política: directriz emitida por la Dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control.

Procedimiento: conjunto de acciones mediante las cuales se implanta una política.

Control: es todo aquello que contribuya a lograr los objetivos de la organización y se considera que existe únicamente si:

- Se puede demostrar quién lo aplica
- Cómo lo aplica
- Cada cuándo lo realiza
- Exista evidencia sobre su aplicación.

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo y así sucesivamente.

A su vez, en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo / Correctivos
- Manuales / Automatizados o informáticos
- Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ellos especificar claramente tales funciones.

4.22.4 Información y comunicación

Las empresas deben de identificar, recoger y comunicar la información relevante acorde con las necesidades de la misma, de un modo y en un plazo tal que permitan a cada

uno de sus integrantes asumir sus responsabilidades y contribuir a conseguir ventaja competitiva para la organización.

Los sistemas de información generan informes que recogen información operacional, financiera y de cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes deben incluir información tanto interna como externa que pueda afectar a la organización en el proceso de toma de decisiones, esta información debe ser de calidad.

La calidad de la información se refiere a los siguientes aspectos:

Contenido	¿Contiene toda la información necesaria?
Oportunidad	¿Se facilita en el tiempo adecuado?
Actualidad	¿Es esta la más reciente disponible?
Exactitud	¿Los datos son correctos?
Accesibilidad	¿Puede ser fácilmente obtenida por la persona interesada?

La comunicación debe abordar las expectativas y responsabilidades de las personas y debe tenerse presente que puede ser interna o externa.

Comunicación interna: además de recibir la información necesaria para llevar a cabo sus actividades, todo el personal, especialmente los empleados con responsabilidades importantes, deben recibir el mensaje claro de la alta dirección, en el sentido de que deben tomar en serio sus funciones afectas al control interno.

La comunicación interna debe de comprender, entre otras cosas:

- La dirección debe mantener al Consejo informado respecto de la rentabilidad, desarrollos, riesgos, iniciativas significativas y otros actos relevantes, de igual forma el Consejo debería informar a la dirección de sus necesidades de información.
- Los colaboradores tienen que entender los aspectos relevantes del sistema de CI, de lo contrario pueden surgir problemas.
- Al realizar sus funciones, el personal debe saber que cuando se produzca una incidencia conviene prestar atención a la causa que la genera.

- El personal tiene que saber los comportamientos esperados, aceptados e inaceptables.
- Deben existir líneas abiertas de comunicación y clara voluntad de escuchar de los directivos.

La comunicación externa: la comunicación externa debe comprender, entre otras cosas:

- Líneas abiertas de comunicación con clientes y proveedores.
- Las personas que entren en contacto con la entidad deben entender que no se toleran actos indebidos, tales como sobornos y otros pagos ilegítimos.

Medios de comunicación: la comunicación se materializa en manuales de políticas, memorias, avisos en pizarrones dentro de la organización, mensajes por correo electrónico y otros.

Un medio muy potente de comunicación lo constituye la actuación de la dirección al tratar con los subordinados, un directivo debe tener presente que una acción vale más que mil palabras.

4.22.5 Supervisión

Los sistemas de control interno y, en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, dando lugar a que puedan perder su eficacia o dejar de aplicarse, en consecuencia la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y capaz de asimilar los nuevos riesgos, por lo que resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas evaluando la calidad de su rendimiento.

Las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos, o los sistemas ya no pueden ser efectivos para contener nuevos riesgos.

Las operaciones de supervisión se materializan en dos formas:

- Actividades de supervisión continua
- Evaluaciones puntuales

Actividades de supervisión continua: son las actividades que incorporadas a las actividades normales y recurrentes se ejecutan en tiempo real y generan respuesta a las circunstancias en que se desarrolla la empresa.

Entre estas actividades podemos mencionar:

- Conteos periódicos de inventarios físicos
- Revisión de transacciones inusuales
- Revisión de indicadores (rotación de inventarios, días en cartera)
- Confirmación de saldos
- Inventario de activos fijos
- Recomendaciones de auditoría interna y externa
- Autorización de transacciones
- Análisis de quejas de clientes / proveedores
- Arqueo de documentos

Evaluaciones puntuales:

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones.

- Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles y los resultados de la supervisión continua.
- Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (autoevaluación), la auditoría interna (incluida en el planeamiento o solicitada especialmente por la dirección) y los auditores externos.
- Constituyen en si todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables.
- La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos y que resulten aptos para los fines perseguidos.
- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.

- El nivel de documentación de controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad.

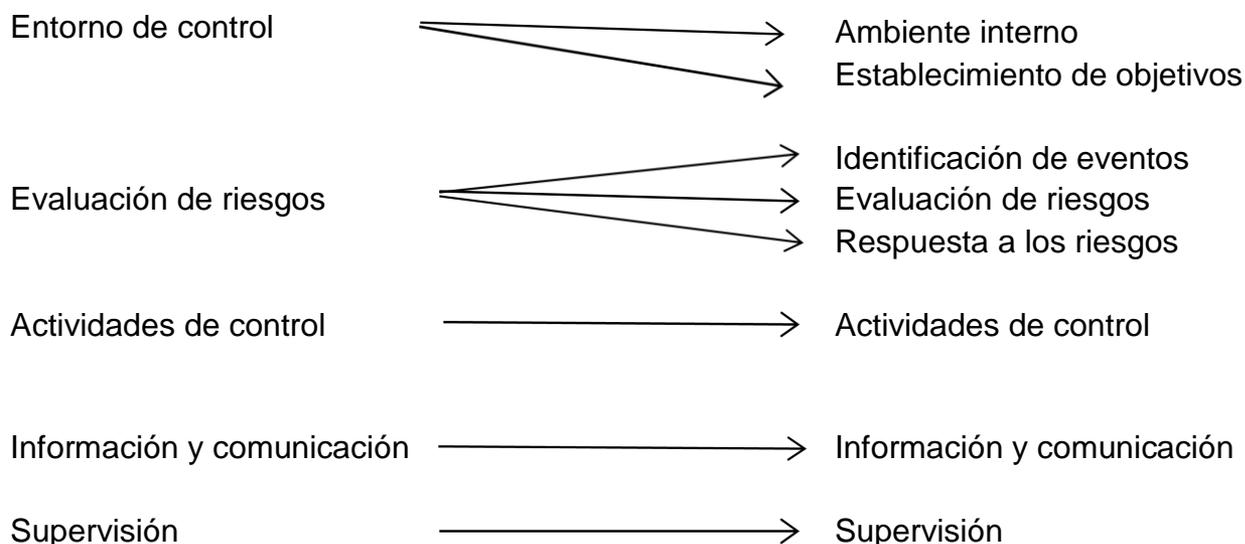
Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

4.23 COSO II

Debido al aumento de preocupación por la administración de riesgos, The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, determinó la necesidad de la existencia de un marco reconocido de administración integral de riesgos. El proyecto se inició en enero de 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconociendo que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos.

En septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos e irregularidades que provocaron pérdidas importantes e inversionistas, empleados y otros grupos de interés, nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management-Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

A continuación se presentan las relaciones entre COSO I y COSO II y se ampliará sobre los componentes que presentan cambios.

COSO I**COSO II****4.23.1 Ambiente interno**

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

El ambiente interno constituye la base de todos los demás componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura, e influye en cómo se establecen las estrategias y objetivos, se estructuran las actividades de negocio, se identifican y evalúan los riesgos y se actúa sobre ellos. Asimismo, incide en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y las actividades de supervisión

El ambiente interno se ve influido por la historia y cultura de una entidad y comprende muchos elementos, incluyendo los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, la filosofía de la dirección para gestionar riesgos y la forma de

asignar la autoridad y responsabilidad. El Consejo de administración es una parte crítica del ambiente interno e influye de modo significativo en sus otros factores.

El riesgo aceptado es el volumen de riesgo, a un nivel amplio, que una entidad está dispuesta a aceptar en su búsqueda de valor. Refleja la filosofía de gestión de riesgo de la entidad e impacta a su vez en su cultura y estilo operativo.

El riesgo aceptado debe tenerse en cuenta al fijar la estrategia, pues el rendimiento deseado de la estrategia debe estar alineado con el riesgo aceptado de la entidad. Diferentes estrategias expondrán a la entidad a niveles diferentes de riesgo y la gestión de riesgos corporativos, aplicada en esta fase de fijación de estrategias, ayuda a la dirección a seleccionar una estrategia coherente con el riesgo aceptado.

El Consejo de administración de una entidad es una parte crítica del ámbito interno e influye de modo significativo en sus elementos. Su independencia frente a la dirección, la experiencia y reputación de sus miembros, su grado de implicación y supervisión de las actividades y la adecuación de sus acciones juegan un papel muy importante. Otras características son el alcance con que se plantean y persiguen, junto con la dirección, cuestiones difíciles relativas a estrategias, planes y rendimientos y su interacción o la del comité de auditoría con los auditores internos y externos.

La integridad de la dirección y su compromiso con los valores éticos influyen en dichas preferencias y juicios, que se traducen en normas de conducta. Dado que la reputación de una entidad es tan valiosa, las normas de conducta deben ir más allá del mero cumplimiento de la ley. Los directivos de empresas bien gestionadas aceptan cada vez más la idea de que la ética es rentable y que una conducta íntegra es un buen negocio. La integridad de la dirección es un requisito previo de la conducta ética en todos los aspectos de la actividad de una entidad. La eficacia de la gestión de riesgos corporativos no debe sobreponerse a la integridad y los valores éticos de las personas que crean, administran y controlan sus actividades. La integridad y valores éticos son elementos esenciales del ámbito interno de una entidad y afectan al diseño, administración y seguimiento de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos.

La competencia refleja los conocimientos y habilidades necesarios para realizar el cometido asignado. La dirección decide el nivel de realización de los cometidos, sopesando la estrategia y objetivos de la entidad respecto a sus planes de implantación y realización.

La dirección establece los niveles de competencia para trabajos concretos y los transforma en conocimientos y habilidades requeridos. A su vez, éstos pueden depender de la inteligencia, formación y experiencia del individuo. Los factores a tener en cuenta en el desarrollo de niveles de conocimiento y habilidad incluyen la naturaleza y grado del juicio a aplicar en un trabajo concreto. A menudo, existe un conflicto entre el grado de supervisión y el nivel de competencia requerido del individuo.

La estructura organizativa de una entidad proporciona el marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar sus actividades. Una estructura organizativa relevante incluye la definición de áreas claves de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de líneas adecuadas de información. Una entidad desarrolla una estructura organizativa ajustada a sus necesidades. Algunas son centralizadas y otras descentralizadas. Unas presentan relaciones directas de dependencia, mientras otras tienen una organización del tipo matricial. Ciertas entidades están organizadas por sector de actividad o línea de producto, por ubicación geográfica, por un modo concreto de distribución o por una determinada red comercial. Otras entidades, incluyendo muchos organismos gubernamentales, estatales o locales y entidades sin ánimo de lucro, están organizadas por funciones.

La adecuación de la estructura organizativa de una entidad depende en parte de su dimensión y de la naturaleza de sus actividades. Una organización muy estructurada con líneas formales de dependencia y responsabilidad puede resultar adecuada para una entidad grande con muchas divisiones operativas, incluyendo las operaciones en el extranjero. Sin embargo, en una empresa reducida, esta estructura podría impedir el flujo necesario de información. Sea cual sea dicha estructura, una entidad debería organizarse para permitir una gestión eficaz de riesgos corporativos, desarrollar sus actividades y alcanzar sus objetivos.

La asignación de autoridad y responsabilidad implica el punto hasta el que los individuos y equipos están autorizados y animados a utilizar su iniciativa para tratar los temas y resolver problemas, así como los límites de dicha autoridad. Incluye el establecimiento de relaciones de información y protocolos de autorización, además de políticas que describan las prácticas empresariales adecuadas, los conocimientos y experiencia del personal clave y los recursos proporcionados para que lleven a cabo sus cometidos.

Algunas entidades han descentralizado la toma de decisiones a niveles inferiores para aproximar la toma de decisiones al personal de línea. Una empresa puede tomar esta opción para estar más orientada al mercado o centrada en temas de calidad o, quizás, para eliminar defectos, reducir la duración de los ciclos o aumentar la satisfacción del cliente. La alineación de la autoridad y la responsabilidad a menudo se efectúa para animar las iniciativas individuales dentro de límites. La delegación de autoridad significa traspasar el control central de algunas decisiones de negocio hacia niveles inferiores a los individuos que están más cerca de las transacciones empresariales cotidianas. Esto puede implicar la delegación de facultades para vender productos con descuento, negociar contratos con proveedores, licencias o patentes a largo plazo y formar alianzas o joint ventures.

Las prácticas de recursos humanos relacionadas con la contratación, orientación, formación, evaluación, tutoría, promoción, compensación y adopción de acciones remediadoras transmiten mensajes a los empleados en relación con los niveles esperados de integridad, conducta ética y competencia.

4.23.2 Establecimiento de objetivos

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.

El establecimiento de objetivos es condición previa para la identificación de eventos, la evaluación de riesgos y la respuestas a ellos. Tienen que existir primero los objetivos para que la dirección pueda identificar y evaluar los riesgos que impidan su consecución y adoptar las medidas necesarias para gestionar éstos últimos.

Objetivos estratégicos: son los objetivos de alto nivel, están alineados con la misión/visión de la entidad y la dan su apoyo. Reflejan la opción que ha elegido la dirección en cuanto a cómo la entidad creará valor para sus grupos de interés.

Objetivos relacionados: Constituye un factor crítico de éxito el establecimiento de objetivos adecuados que apoyen a la estrategia seleccionada, correspondiente a todas las actividades de la entidad y estén en línea con ella.

Categorías de objetivos relacionados

Objetivos operativos: Se corresponden con la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y de salvaguarda de recursos frente a pérdidas. Varían según las opciones de la dirección respecto a estructura y rendimiento.

Objetivos de información: relativos a la fiabilidad de la información. Incluyen información interna y externa e implican la financiera y no financiera.

Objetivos de cumplimiento: se refieren al cumplimiento de leyes y normas relevantes. Dependen de factores externos y tienden a ser similares entre entidades, en algunos casos y sectorialmente, en otros.

Subcategorías: las categorías de objetivos forman parte del lenguaje común establecido por este Marco y facilitan la comprensión y la comunicación. Una entidad puede, sin embargo, encontrar útil plantear un subconjunto de una o más de estas categorías, para facilitar la comunicación interna y externa sobre un tema más específico.

Sobreposición de objetivos: un objetivo de una categoría puede reforzar a otro objetivo de otra o solaparse con él. La categoría en que incide un objetivo depende a veces de las circunstancias.

Consecuencia de objetivos: un proceso adecuado para establecer objetivos es un componente crítico de la gestión de riesgos corporativos. Aunque los objetivos proporcionan metas mensurables a las que se encamina la entidad cuando realiza sus actividades, existen en ellos diferentes grados de importancia y prioridad. Por tanto, aunque una entidad deba tener seguridad razonable de que ciertos objetivos se están alcanzando, puede que éste no sea el caso para todos ellos.

Sin embargo, existe una diferencia entre los objetivos estratégicos y operativos, porque su consecución no está exclusivamente bajo el control de la entidad. Una empresa puede actuar tal como está previsto, pero es posible que un competidor le lleve ventaja. Está sujeta a eventos externos –como un cambio de gobierno, mal tiempo u otros– cuya existencia no esté bajo su control. Incluso, es posible que la entidad haya contemplado alguno de dichos eventos en el proceso de fijación de objetivos, tratándolos como si su probabilidad fuera remota y elaborando un plan de contingencia para el caso en que tuviesen lugar. Sin embargo, tal plan sólo mitiga el impacto de los eventos externos y no asegura que los objetivos se vayan a alcanzar.

Objetivos seleccionados: como parte de la gestión de riesgos corporativos, la dirección no sólo elige los objetivos y considera cómo apoyan la misión de la entidad, sino que también asegura que estén alineados con el riesgo aceptado por la entidad. Un error en dicha alineación podría dar como resultado una aceptación insuficiente del riesgo existente en el logro de objetivos o, por el contrario, una aceptación de un riesgo excesivo. Una gestión eficaz de riesgos corporativos no dicta los objetivos que la dirección debe elegir, pero le proporciona un proceso para alinear los objetivos estratégicos con la misión de la entidad y asegurar que éstos, junto con sus correspondientes objetivos conexos, concuerdan con el riesgo aceptado por la entidad.

Riesgo aceptado: el riesgo aceptado, establecido por la dirección bajo control del Consejo de administración, es una orientación para establecer los objetivos. Las empresas pueden expresar su riesgo aceptado como un equilibrio adecuado entre crecimiento, riesgo y rendimiento o como unas medidas de adición de valor para el accionista, ajustadas a su propio nivel de riesgo. Algunas entidades, como son las

organizaciones sin ánimo de lucro, expresan su riesgo aceptado como el nivel de riesgo que aceptarían a cambio de crear valor para sus grupos de interés.

Tolerancias al riesgo: son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Pueden medirse y a menudo resulta mejor, con las mismas unidades que los objetivos correspondientes.

4.23.3 Identificación de evento

La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan 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 pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.

Factores influyentes: son muchos los factores externos e internos que provocan eventos que afectan a la implantación de la estrategia y la consecución de objetivos. Como parte de la gestión de riesgos corporativos, la dirección reconoce la importancia de entender dichos factores y el tipo de evento que puede derivarse de ellos. Los factores externos, junto con ejemplos de eventos relacionados y sus implicaciones, incluyen los siguientes:

- Económicos
- Medioambientales
- Políticos
- Sociales
- Tecnológicos
- Infraestructura
- Personal
- Procesos
- Tecnología

Técnicas de identificación de eventos: la metodología de identificación de eventos de una entidad puede comprender una combinación de técnicas, junto con herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de eventos se aplican tanto al pasado como al futuro.

A continuación, se presenta una serie de técnicas comunes de identificación de eventos y su aplicación.

- Inventarios de eventos: son relaciones detalladas de acontecimientos potenciales comunes a empresas de un sector determinado o a un proceso o actividad específica que se da en diversos sectores.
- Análisis interno: puede llevarse a cabo como parte de un proceso rutinario del ciclo de planificación empresarial, normalmente mediante reuniones del personal de la unidad de negocio.
- Dispositivos de escala o umbral: estos dispositivos alertan a la dirección respecto a áreas con problemas comparando transacciones o eventos actuales con criterios predefinidos. Una vez que suena la alarma, es posible que un evento exija una evaluación ulterior o una respuesta inmediata.
- Talleres de trabajo y entrevistas: estas técnicas identifican los eventos aprovechando el conocimiento y la experiencia acumulada de la dirección, el personal y los grupos de interés, a través de discusiones estructuradas. Un monitor lidera y facilita la discusión sobre los eventos que pueden afectar a la consecución de objetivos de la entidad o alguna de sus unidades.
- Análisis del flujo del proceso: esta técnica considera la combinación de inputs, tareas, responsabilidades y outputs de un proceso. Al considerar los factores internos y externos que afectan en cierto proceso a los inputs de las actividades o a estas mismas, una entidad identifica los eventos que podrían afectar a la consecución de los objetivos.
- Indicadores de eventos importantes: supervisando datos correlacionados con los eventos, las entidades identifican la existencia de condiciones que podrían dar lugar a un acontecimiento.

- Metodologías para datos de eventos con pérdidas: los archivos de datos sobre eventos individuales con pérdidas en el pasado son una fuente útil de información para identificar las tendencias y causas principales. Una vez que se identifica una de éstas, la dirección puede averiguar qué es más efectivo, si evaluarla y tratarla o afrontar los eventos individuales.

Interdependencias: frecuentemente, los eventos no ocurren de forma aislada. Un acontecimiento puede hacer que se desencadene otro, por lo que pueden ocurrir de forma concurrente. En la identificación de eventos, la dirección debería entender cómo éstos se relacionan entre sí. Evaluando estas relaciones, se puede determinar dónde mejor deberían aplicarse los esfuerzos en la gestión de riesgos.

Categorías de eventos: puede ser útil agrupar los eventos potenciales en categorías. Al agregarlos horizontalmente en toda la entidad y verticalmente dentro de las unidades operativas, la dirección desarrolla un entendimiento de las relaciones entre eventos, obteniendo una mejor información como base para la evaluación los riesgos. Mediante esta agregación de eventos similares, la dirección puede determinar mejor las oportunidades y riesgos. La clasificación de eventos por categorías también permite a la dirección considerar la totalidad de los esfuerzos aplicados a su identificación.

Distinción entre riesgos y oportunidades: los eventos, si ocurren, tienen un impacto negativo, positivo o de ambos tipos a la vez. Los de signo negativo representan riesgos, que requieren la evaluación y respuesta de la dirección. Por tanto, un riesgo es la posibilidad de que ocurra un evento que afecte de modo adverso a la consecución de objetivos. Los eventos de signo positivo representan oportunidades, que compensan los impactos negativos de los riesgos. Una oportunidad es la posibilidad de que ocurra un evento que afecte positivamente a la consecución de objetivos y la creación de valor. Los eventos que implican oportunidades son canalizados hacia los procesos de la dirección en que se establecen la estrategia y objetivos de la entidad, de forma que puedan formularse acciones para aprovechar las oportunidades. Los eventos que compensen el impacto negativo de los riesgos deben tenerse en cuenta por parte de la dirección al evaluar los riesgos y darles respuesta.

4.23.4 Evaluación de riesgos

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

Riesgo inherente y residual

La dirección considera a la vez ambos conceptos de riesgo. El riesgo inherente es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto. El riesgo residual es el que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

Estimación de probabilidades e impacto

La incertidumbre de los eventos potenciales se evalúa desde dos perspectivas probabilidad e impacto. La primera representa la posibilidad de que ocurra un evento determinado, mientras que la segunda refleja su efecto. Ambos términos se aplican de forma común, aunque algunas entidades usen otros, tales como frecuencia, severidad, seriedad o consecuencia. A veces, las palabras adquieren connotaciones más específicas y el concepto “probabilidad” puede indicar tanto la posibilidad de que ocurra cierto evento en términos cualitativos como alta, media y baja o derivados de otras escalas de medida o bien en términos cuantitativos como porcentaje, frecuencia y ocurrencia o derivados de otras métricas numéricas.

Fuentes de datos

A menudo, las estimaciones de la probabilidad del riesgo y su impacto se determinan usando datos procedentes de eventos anteriores observables, que proporcionan una base más objetiva que las estimaciones totalmente subjetivas. Los datos generados internamente a partir de la experiencia propia de la entidad pueden reflejar un menor sesgo subjetivo personal y proporcionan mejores resultados que los datos procedentes de fuentes externas. Sin embargo, incluso cuando los datos generados internamente

sean un input primordial, los datos externos pueden resultar útiles como punto de contraste o para mejorar el análisis.

Perspectivas

La dirección formula a menudo juicios subjetivos sobre la incertidumbre y, al hacer esto, debe reconocer sus limitaciones inherentes. Los resultados de investigaciones psicológicas indican que las personas que toman decisiones a varios niveles de capacidad, incluyendo los directivos de empresa, tienen demasiada confianza en su capacidad de estimación y no reconocen el volumen de incertidumbre que realmente existe. Los estudios muestran un marcado sesgo de confianza excesiva, que lleva a intervalos de confianza inadecuadamente estrechos respecto a las estimaciones o probabilidades, tal como se aplican.

Técnicas de evaluación

La metodología de evaluación de riesgos de una entidad consiste en una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas. La dirección aplica a menudo técnicas cualitativas cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no están disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos no resulte eficaz por su coste. Las técnicas cuantitativas típicamente aportan más precisión y se usan en actividades más complejas y sofisticadas, para complementar las técnicas cualitativas. Las técnicas cuantitativas de evaluación normalmente exigen un mayor grado de esfuerzo y rigor y a veces emplean modelos matemáticos.

Relaciones entre eventos

Cuando los eventos potenciales no están relacionados entre sí, la dirección los evalúa individualmente. Cuando sea probable que los riesgos afecten a múltiples unidades de negocio, la dirección puede agruparlos en categorías comunes de eventos y después, considerarlos primero según unidad y luego conjuntamente para toda la entidad.

4.23.5 Respuesta a los riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina cómo responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al

considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costes y beneficios y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

Las respuestas a los riesgos se incluyen a las siguientes categorías.

- Evitar
- Reducir
- Compartir
- Aceptar

Al determinar las respuestas a los riesgos, la dirección debería tener en cuenta lo siguiente:

- Los efectos de las respuestas potenciales sobre la probabilidad y el impacto del riesgo –y qué opciones de respuesta están en línea con las tolerancias al riesgo de la entidad.
- Los costes y beneficios de las respuestas potenciales.
- Las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos de la entidad, lo que va más allá del tratamiento de un riesgo concreto.

Evaluación de posibles respuestas

Los riesgos inherentes se analizan y las respuestas a ellos se evalúan con el propósito de conseguir un nivel de riesgo residual en línea con las tolerancias al riesgo de la entidad. A menudo, cualquiera de las diversas respuestas posibles situará dicho riesgo residual dentro del marco de esas tolerancias y, a veces, una combinación de ellas proporcionará el resultado óptimo.

Evaluación del efecto sobre la probabilidad y el impacto al riesgo

Al evaluar las opciones de respuesta, la dirección considera el efecto sobre la probabilidad del riesgo y su impacto, reconociendo que una respuesta puede afectarlas de modo diferente. Al analizar las respuestas, la dirección puede tener en cuenta los

eventos y tendencias pasadas y los posibles escenarios futuros. Al evaluar las respuestas alternativas, la dirección típicamente determina su efecto potencial usando las mismas unidades de medición, u otras congruentes, que las usadas para el objetivo correspondiente.

Evaluación de costes y beneficios

Los recursos siempre presentan restricciones y las entidades pueden considerar los costes y beneficios derivados de opciones alternativas de respuesta a este tipo de riesgo. Las medidas de coste/beneficio para la puesta en práctica de respuestas se realizan con varios niveles de precisión. Generalmente, es más fácil tratar los costes, pues en muchos casos pueden cuantificarse con bastante detalle. Normalmente, se tienen en cuenta todos los costes directos relacionados con la implantación de una respuesta y los costes indirectos que se puedan medir de un modo práctico. Algunas entidades también incluyen los costes de oportunidad relativos al uso de recursos.

Oportunidades en las opciones de respuesta

Las oportunidades pueden identificarse al contemplar las respuestas a los riesgos. Las consideraciones sobre estas respuestas a los riesgos no deberían limitarse exclusivamente a la reducción de los riesgos identificados, sino que también deberían incluir la consideración de nuevas oportunidades para la entidad.

Respuestas Seleccionadas

Una vez evaluados los efectos de las respuestas alternativas a los riesgos, la dirección decide cómo pretende gestionar los riesgos, seleccionando una respuesta o una combinación de ellas diseñada para situar la probabilidad e impacto del riesgo dentro de las tolerancias establecidas. Sin embargo, cuando una respuesta a los riesgos pudiera desembocar en que el riesgo residual superará la tolerancia establecida, la dirección tiene que volver sobre sus pasos y revisar su respuesta o, bajo ciertas circunstancias, reconsiderar la tolerancia al riesgo establecida. Por tanto, el equilibrio entre riesgo y tolerancia al riesgo puede implicar un proceso iterativo.

Perspectiva de carteras de riesgos

La gestión de riesgos corporativos requiere que el riesgo se considere desde una perspectiva: de toda la entidad o desde otra perspectiva de carteras de riesgos. Normalmente, la dirección elige un enfoque en que primero se contemplan los riesgos de cada unidad de negocio, departamento o función y luego su director responsable desarrolla una evaluación compuesta de ellos, que refleja su perfil de riesgo residual respecto a sus objetivos y tolerancias al riesgo.

4.23.6 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. Incluyen una gama de actividades –tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Integración con la respuesta al riesgo

Después de haber seleccionado las respuestas al riesgo, la dirección identifica las actividades de control necesarias para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo adecuada y oportunamente. Aunque las actividades de control se establecen generalmente para asegurar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo de modo adecuado, con respecto a ciertos objetivos, también constituyen por sí mismas una respuesta al riesgo.

Tipos de actividades de control

Se han propuesto muchas descripciones diferentes de los tipos de actividades de control, incluyendo los controles de prevención, detección, manuales, informáticos y de dirección. Las actividades de control también pueden indicarse según objetivos concretos de control, tales como los de asegurar la integridad y exactitud del procesamiento de datos.

Las actividades de control utilizadas son

- Revisiones a alto nivel

- Gestión directa de funciones o actividades
- Procesamiento de la información
- Controles físicos
- Indicadores de rendimiento
- Segregación de funciones

Políticas y procedimientos

Las actividades de control normalmente implican dos componentes: una política que establece lo que debe hacerse y procedimientos para llevarla a cabo. Muchas veces, las políticas se comunican verbalmente. Las políticas no escritas pueden ser eficaces cuando la política lleve años en vigor y constituya una práctica bien comprendida y en organizaciones reducidas donde los canales de comunicación impliquen pocos niveles directivos y una interacción estrecha, junto con la supervisión del personal. Pero independientemente de si está escrita o no, una política debería implantarse de forma meditada, consciente y consecuente. Un procedimiento no será útil si se lleva a cabo mecánicamente y sin un enfoque claro y continuo sobre las condiciones a las que se orienta la política.

Controles sobre los sistemas de información

Con una dependencia importante de los sistemas de información para operar una empresa y alcanzar los objetivos de información y cumplimiento, hacen falta controles sobre dichos sistemas. Pueden usarse dos amplios grupos de actividades de control de los sistemas de información. El primero lo forman los controles generales, que se aplican a muchos de esos sistemas, si no a todos y ayudan a asegurar que siguen funcionando continua y adecuadamente. El segundo son los controles de aplicación, que incluyen fases informatizadas dentro del software para controlar el proceso. Ambos tipos de controles, combinados con controles manuales de proceso cuando sea necesario, operan juntos para asegurar la integridad, exactitud y validez de la información.

Controles generales: son los que incluyen controles sobre la gestión de la tecnología de información, su infraestructura, la gestión de seguridad y la adquisición, desarrollo y

mantenimiento del software. Se aplican a todos los sistemas –desde entornos de mainframes o cliente/servidor hasta ordenadores de sobremesa o portátiles.

Controles de aplicación: se centran directamente en la integridad, exactitud, autorización y validez de la captación y procesamiento de datos. Ayudan a asegurar que los datos se captan o generan en el momento de necesitarlos, que las aplicaciones de soporte estén disponibles y que los errores de interfaz se detecten rápidamente.

4.23.7 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 direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que 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. Asimismo, deben tener unos medios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Información

La información se necesita a todos los niveles de la organización para identificar, evaluar y responder a los riesgos y por otra parte dirigir la entidad y conseguir sus objetivos. Se usa mucha información, relevante para una o más categorías de objetivos.

La información operativa de fuentes internas y externas, tanto financiera como no financiera, es relevante para múltiples objetivos de negocio. La información financiera, por ejemplo, se usa para elaborar los estados financieros con fines de información y también para tomar decisiones operativas, tales como la supervisión del funcionamiento y la asignación de recursos. Una información financiera fiable es básica para planificar, presupuestar, fijar precios, evaluar el rendimiento del vendedor, evaluar joint ventures y

alianzas y llevar a cabo otras actividades de gestión. De forma similar, la información operativa es esencial para elaborar los informes financieros y de otro tipo.

Es particularmente importante mantener la información en forma coherente con las necesidades cuando una entidad se enfrenta a cambios fundamentales en el sector, competidores muy innovadores y rápidos o cambios significativos en la demanda de los consumidores. Los sistemas de información cambian según la necesidad de apoyo a nuevos objetivos, por lo que deben identificar y captar la información financiera y no financiera y procesarla y comunicarla en un marco de tiempo y una forma que sean útiles para controlar las actividades de la entidad.

Sistemas estratégicos e integrados

El diseño de una arquitectura de sistemas de información y la adquisición de la tecnología son aspectos importantes de la estrategia de una entidad y las decisiones respecto a la tecnología pueden resultar críticas para lograr los objetivos. Las decisiones sobre la selección e implantación de tecnología dependen de muchos factores, incluyendo objetivos organizativos, necesidades del mercado y exigencias competitivas. Aunque los sistemas de información sean fundamentales para una gestión eficaz de riesgos corporativos, también las técnicas empleadas en esta gestión pueden ayudar a tomar decisiones tecnológicas.

Integración con las operaciones

Los sistemas de información a menudo están totalmente integrados en la mayoría de los aspectos de las operaciones. Los sistemas de Internet o basados en la red son frecuentes y muchas empresas tienen sistemas de información para toda la entidad, tales como la planificación corporativa de recursos. Estas aplicaciones facilitan el acceso a información previamente enmarcada en silos funcionales o departamentales, haciéndola así disponible para un uso amplio de la dirección. Las transacciones se registran y siguen en tiempo real, permitiendo a los directivos acceder inmediatamente a información financiera y operativa de forma más eficaz para controlar las actividades del negocio.

Profundidad y oportunidad de la información

La infraestructura de la información busca y capta datos dentro de un marco de tiempo y con una profundidad consecuente con la necesidad de la entidad de identificar, evaluar y responder al riesgo y permanecer dentro de las tolerancias a él. La oportunidad del flujo de información necesita ser coherente con el ritmo de cambio de los ámbitos externo e interno de la entidad.

Calidad de la información

Dada la creciente dependencia en sofisticados sistemas de información y en sistemas y procesos para la toma de decisiones automatizados e impulsados por los datos, es esencial la fiabilidad de estos últimos. Unos datos inexactos pueden dar como resultado riesgos no identificados o pobres evaluaciones y decisiones empresariales equivocadas.

Para impulsar la calidad de los datos, las entidades establecen programas corporativos para su gestión que abarcan la adquisición, mantenimiento y distribución de información relevante. Sin tales programas, los sistemas de información no podrían facilitar la información que la dirección y otro personal requieren.

Comunicación

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Estos sistemas deben proporcionar información al personal adecuado, para que pueda llevar a cabo sus responsabilidades operativas, de información y de cumplimiento. Pero la comunicación también debe tener lugar en un sentido más amplio, abordando las expectativas, las responsabilidades de los individuos y grupos y otros temas importantes.

Comunicación interna

La dirección proporciona comunicaciones específicas y orientadas que se dirigen a las expectativas de comportamiento y las responsabilidades del personal. Esto incluye una exposición clara de la filosofía y enfoque de la gestión de riesgos corporativos de la entidad y una delegación clara de autoridad. La comunicación sobre procesos y procedimientos debería alinearse con la cultura deseada y reforzarla.

La comunicación debe expresar eficazmente:

- La importancia y relevancia de una gestión eficaz de riesgos corporativos
- Los objetivos de la entidad
- El riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad
- Un lenguaje común de riesgos
- Los papeles y responsabilidades del personal al desarrollar y apoyar los componentes de la gestión de riesgos corporativos.

Comunicación externa

Existe la necesidad de una comunicación adecuada no sólo dentro de la entidad, sino también con el mundo exterior. Con canales de comunicación externos abiertos, los clientes y proveedores pueden proporcionar inputs muy significativos sobre el diseño o la calidad de los productos o servicios, permitiendo a la empresa tratar las demandas o preferencias del cliente en evolución.

Medios de comunicación

La comunicación puede tomar formas tales como un manual de políticas, escritos internos, correos electrónicos, novedades en los tableros de anuncios, mensajes en la web y de vídeo. Cuando los mensajes se transmiten verbalmente en grandes grupos, reuniones reducidas o entrevistas personales— el tono de voz y el lenguaje corporal ponen énfasis a lo que se está diciendo.

4.23.8 Supervisión

La gestión de riesgos corporativos se supervisa revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al Consejo de administración.

Actividades de supervisión permanente

Muchas actividades sirven para seguir la eficacia de la gestión de riesgos corporativos durante el transcurso normal del negocio. Se derivan de las actividades normales de gestión, que podrían implicar análisis de varianza, comparaciones de información procedente de fuentes diferentes y el análisis y tratamiento de acontecimientos inesperados.

Evaluaciones independientes

Aunque los procedimientos de seguimiento permanente normalmente proporcionan una retroalimentación importante sobre la eficacia de otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, puede resultar provechoso echar un nuevo vistazo de vez en cuando, centrándose directamente sobre la eficacia de dicha gestión. Esto también proporciona una oportunidad de tener en cuenta la eficacia continuada de los procedimientos de supervisión permanente.

Alcance y frecuencia

Las evaluaciones de la gestión de riesgos corporativos varían en alcance y frecuencia según la significatividad de los riesgos y la importancia de las respuestas a ellos, así como los correspondientes controles disponibles para gestionarlos. Las áreas de riesgo de alta prioridad y sus respuestas tienden a evaluarse más a menudo. La evaluación de la totalidad de la gestión de riesgos corporativos –que generalmente se necesita con menor frecuencia que la evaluación de partes concretas de la entidad puede estar suscitada por diversas razones: cambios importantes en la estrategia o gestión, adquisiciones o enajenaciones, cambios en las condiciones económicas o políticas y cambios en las operaciones o los métodos de procesamiento de datos. Cuando se toma la decisión de realizar una evaluación integral de la gestión de riesgos corporativos de una entidad, hay que dirigir la atención hacia su aplicación en el establecimiento de la estrategia, así como en relación con las actividades significativas. El alcance de la evaluación también dependerá de qué categorías de objetivos –estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento- van a tenerse en cuenta.

A menudo, las evaluaciones tienen la forma de autoevaluaciones, en las que los responsables de una determinada unidad o función establecen la eficacia de la gestión de riesgos corporativos en sus actividades.

Proceso de evaluación

La evaluación de la gestión de riesgos corporativos constituye un proceso en sí misma. Aunque los enfoques o técnicas varían, hay que aportar al proceso una disciplina, con ciertos fundamentos inherentes a ella. El evaluador debe entender cada actividad de la entidad y cada componente de la gestión de riesgos corporativos a abordar. Puede resultar útil centrarse primero en cómo la gestión de riesgos corporativos funciona de manera significativa –a veces, esto se denomina diseño del sistema o proceso.

Metodología

Se dispone de una variedad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo. Como parte de su metodología de evaluación, algunas empresas comparan su proceso de gestión de riesgos corporativos con el de otras empresas con buena reputación en este terreno, que pueden facilitar información comparativa.

Documentación

El alcance de la documentación sobre gestión de riesgos corporativos de una entidad varía con su dimensión, complejidad y factores similares. Las organizaciones más grandes normalmente disponen de manuales escritos de políticas, organigramas formales, descripciones escritas de las funciones del personal, instrucciones operativas y diagramas de flujo de los sistemas de información. Las entidades más pequeñas habitualmente tienen un volumen considerablemente menor de documentación. Muchos aspectos de su gestión de riesgos corporativos son informales y no están documentados, aunque se llevan a cabo de manera periódica y muy eficaz. Se pueden efectuar comprobaciones de estas actividades del mismo modo que en el caso de actividades documentadas. El hecho de que los componentes de la gestión de riesgos corporativos no estén documentados no significa que no sean eficaces o que no puedan evaluarse. Sin embargo, un nivel adecuado de documentación normalmente hace que las evaluaciones sean más eficaces y eficientes.

Información de deficiencias

Una deficiencia es una situación dentro de la gestión de riesgos corporativos que merece atención y que puede representar una debilidad percibida, potencial o real, o una oportunidad para fortalecer la gestión de riesgos corporativos y aumentar la probabilidad de que se logren los objetivos de la entidad.

Fuentes de información

Una de las mejores fuentes de información sobre las deficiencias de la gestión de riesgos corporativos es la misma gestión de riesgos. Las actividades de supervisión permanente de una empresa, incluyendo las acciones directivas y la supervisión diaria de los empleados, generan ideas de aquellos directamente involucrados en las actividades de la entidad.

Todas las deficiencias identificadas de gestión de riesgos corporativos que afectan a la capacidad de la entidad para desarrollar e implantar su estrategia y establecer y alcanzar sus objetivos deberían comunicarse a quienes se encuentran en posición de tomar las medidas necesarias.

La información generada en el transcurso de las actividades operativas es usualmente comunicada a través de los canales normales a los superiores inmediatos, quienes, a su vez, pueden trasladarla en todas direcciones de la organización, para que acabe en las personas que pueden y deberían actuar al respecto.

Directrices de información

Es esencial facilitar al responsable adecuado la necesaria información sobre las deficiencias de gestión de riesgos corporativos. Hay que establecer protocolos para identificar qué información se necesita a un nivel determinado para tomar decisiones eficazmente. Tales protocolos reflejan la regla general de que un directivo debería recibir la información que afecta a las acciones o el comportamiento del personal bajo su responsabilidad, además de aquella otra necesaria para alcanzar objetivos específicos.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA, PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR UN CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN UN BANCO PRIVADO

La evaluación de los procedimientos, tiene como finalidad brindar a las autoridades del banco privado y específicamente al área de cobros por cuenta ajena, los medios necesarios que le permitan ejercer un mejor control sobre las funciones que realiza el personal y sobre las actividades en las cuales interviene el área, siendo el propósito fundamental promover la eficiencia del control interno, asegurando la adhesión y cumplimiento del personal a los procedimientos prescritos por la administración.

Objetivos de evaluación de los procedimientos

1. Los procedimientos de control interno del área de cobros por cuenta ajena, han sido aprobados por la administración del banco y son observados y respetados por el personal del área.
2. Con base a la estructura de control interno, se deberá verificar el cumplimiento de las actividades del área de cobros por cuenta ajena, por medio de los recursos adecuados en función, objetivos y metas establecidas en el banco.

Alcance de la evaluación de los procedimientos

1. Efectuar la verificación y evaluación de los procedimientos establecidos en el área que será objeto de evaluación, contra las actividades realizados por el personal asignado del área, utilizando el método de comparación a efecto de reflejar los hallazgos relevantes en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Por lo consiguiente, los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena son:

5.1 Revisar la custodia y vigencia de los contratos

Revisar que los contratos de los clientes que prestan el servicio de pagos a terceros se encuentren vigentes; así mismo revisar la custodia.

5.2 Cumplir con los requisitos establecidos en el contrato

Dentro de los cumplimientos estipulados que se tienen para prestar el servicio de pagos a terceros es necesario que los clientes tengan que dejar constancia en el formulario IVE, (Intendencia de Verificación Especial), con el propósito de conocer el ambiente económico-social en el que se desenvuelve y el cumplimiento de los requisitos que se encuentran estipulados en el contrato de servicio de pagos a terceros.

5.3 Revisar la recepción correcta de la documentación que ampare la liquidación

Revisar el envío de la documentación completa (boletas y listados) que ampare la liquidación de las empresas que presta el servicio de pagos a terceros.

5.4 Revisar que el área cuente con un sistema o programa apropiado de liquidación

Verificar que el área tenga instalado un sistema adecuado de liquidación, el cual es de utilidad al personal para realizar los respectivos cuadros de liquidaciones de pagos de servicios de terceros.

5.5 Cotejar la documentación contra los listados del sistema o programa

El personal del área de cobros por cuenta ajena, se encarga de cuadrar las cuentas, punteando la cantidad de documentos y valores con el total reportado en el sistema.

5.6 Revisar la emisión de información (archivos txt, excel) a terceras personas

Dentro de los contratos firmados por los clientes y banco se estipula el envío electrónico de información en el que se encuentran todos los pagos recibidos de las agencias, éste es generado por un programa, en formato txt o excel, remitido en forma cotidiana a las empresas que se les está prestando el servicio.

5.7 Revisar la consignación de datos impresos en las boletas de terceras personas

Las boletas de terceras personas para entrar a circular en el banco, deben contemplar ciertos requisitos y llevar el Vo. Bo. del banco-cliente, posterior a su aprobación son utilizados en la prestación de pagos de servicios de terceros.

5.8 Revisar y cotejar la liquidación cotidiana a las respectivas cuentas registradas en el banco

El área de cobros por cuenta ajena, es la encargada de velar para que las liquidaciones realizadas cotidianamente se realicen a las cuentas registradas de los clientes que presta el servicio de pagos a terceros en el banco. Por lo que antes de su autorización deben contemplar los siguientes aspectos, tales como: realizar pólizas contables, notas físicas y listado de la liquidación.

5.9 Revisar las conciliaciones de las cuentas registradas de las terceras personas

El área de cobros por cuenta ajena realiza de manera semanal las respectivas conciliaciones de las cuentas de terceras personas, para llevar un mejor control de salvaguarda del efectivo de los clientes; y así evitar operaciones fraudulentas.

5.10 Verificar la exactitud de los registros contables

En este procedimiento se contempla el adecuado y oportuno registro contable de las liquidaciones, evitando errores o irregularidades que pongan en riesgos las operaciones de las cuentas de los clientes que prestan el servicio de pagos a terceros.

5.11 Revisar que el sistema de liquidación del banco sea confiable y oportuno

Para que el sistema sea confiable y oportuno se deriva específicamente del grado de importancia que enfrenta el personal del área, por lo que es de suma importancia indicarles a los colaboradores lo delicado que son las liquidaciones, derivado que en ellos recae la mayor parte de información, que posterior es revisada por el jefe del área.

5.12 Inspeccionar que la emisión de documentación física se realice al 100% a las terceras personas

Para evitar el descontento de los clientes es necesario que se cumpla con el envío de documentación física al 100%, que es el respaldo de las liquidaciones y antes de ser enviada debe ser revisada por el jefe del área, quien dará el Vo. Bo.

5.13 Limitar la restricción de información al personal de otras áreas

Toda la información que se maneja en el área es de carácter confidencial y no se dará si no existe una autorización por escrita del jefe del área, con el fin de evitar fraudes.

5.14 Revisar el cobro, cálculo del porcentaje y registro contable de la comisión por el servicio prestado

Para apegarse al procedimiento es necesario realizar una revisión por el servicio de pagos a terceros contra el contrato vigente, así se evitarán errores o irregularidades que afectan a los clientes que presta el servicio de pagos a terceros y toda la información es remitida a la gerencia para su aprobación.

5.15 Verificar la apropiada capacitación y adiestramiento del personal para el adecuado desempeño del trabajo y la obtención de información relevante para la toma de decisiones correctivas ante el mal desempeño del personal

Para que el personal del área se encuentre en un ambiente de control agradable, es necesario indicarles cuales son los lineamientos que se encuentran estipulados en el área de cobros por cuenta ajena, posteriormente proporcionarles una adecuada capacitación y adiestramiento de la labor del área y de igual manera proporcionarles los pormenores de las decisiones que se toman por un mal desempeño de su trabajo.

5.16 Analizar la preparación, autorización, cálculos y remisión de información, lo que propicia un descontento de las terceras personas a las cuales se le presta el servicio de cobros por cuenta ajena

Para mantener satisfactoriamente a los clientes que prestan el servicio de pagos a terceros es necesario contemplar ciertos requisitos, tales como: revisar las liquidaciones, cálculos de comisiones y emisión de información al 100%, previo a ser enviada a los clientes.

5.17 Supervisar el servicio que se presta a los clientes para evitar la cancelación del servicio de pagos a terceros

Supervisar al personal del área, en lo referente al servicio adecuado que se presta a los clientes basados en el cumplimiento de los procedimientos del área, para evitar la cancelación de los contratos.

CAPÍTULO VI

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA DE UN BANCO PRIVADO (CASO PRÁCTICO)

En el presente capítulo se desarrollará un caso práctico relacionado a la evaluación de los procedimientos establecidos en el área de cobros por cuenta ajena del Banco Desarrollo, S.A., que serán evaluados por la auditoría interna y se establecerán las debilidades presentadas y los riesgos que representan tales debilidades para la Institución.

Tres auditores estarán asignados para desarrollar la evaluación acorde a lo que se les solicite y entre las cuales se mencionan: planificación de la Auditoría, programa de Auditoría Interna, pruebas sustantivas y de cumplimiento, cuestionario de control interno, matriz de deficiencias y recomendaciones, solicitar información al área y finalmente contribuir en la elaboración del informe dirigido a la Alta Gerencia. La evaluación será efectuada en un término de 300 horas hombres.

6.1 Antecedentes

Banco Desarrollo, S.A., se fundó en marzo de 1995 e inició sus operaciones en el mes de julio de ese mismo año; tiene sus oficinas centrales en la ciudad de Guatemala y para diciembre de 2010 cuenta con veinticinco (25) agencias locales, ubicadas en la ciudad de Guatemala; asimismo, tiene quince (15) agencias en el interior de la República.

Por otro lado, se determinó que el área de cobros por cuenta ajena, tiene establecidos sus procedimientos aprobados por la alta gerencia del Banco Desarrollo, S.A. y con el propósito de minimizar el riesgo de servicios que puedan generarse al momento de prestar el servicio a terceras personas es necesario la evaluación de los procedimientos establecidos.

El área de cobros por cuenta ajena es el área encargada de llevar el control de los pagos de servicios de terceros, efectuados en toda la red de agencias. Los servicios

que presta el área son: servicio de energía eléctrica, servicio de depósitos y retiros de pensiones alimenticias, servicio de agua, pagos declaraciones juradas, servicio de colegiatura, pagos de impuesto único sobre inmuebles, pagos de telefonías y servicio de BANCASAT.

Planificación

Como parte de la planificación para el año 2011 se les fue asignado realizar una auditoría al área de cobros por cuenta ajena, según se describe en el memorándum que a continuación se presenta. Para dicha auditoria fueron nombrados tres auditores.

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoría Interna

**MEMORANDUM
AUDITORÍA INTERNA
AI-099-10**

PARA: Blanca Cecilia Cifuentes Rodriguez,
Carlos Arnulfo Mercedes Chinchilla y
Marta Carolina Espinoza Silvestre
Auditores del Banco Desarrollo, S.A.

DE: **Lic. Selvin de Jesús Solis Pocasangre**
Gerente de Auditoría Interna

FECHA: 04 de enero de 2011

ASUNTO: **Evaluación de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2010**

De conformidad con nuestro programa anual de auditoría, se hace del conocimiento que les fue asignado realizar una auditoría de la evaluación y cumplimiento de los procedimientos aprobados por la administración en el área de cobros por cuenta ajena, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2010.

Sin otro particular y agradeciendo la atención brindada a la presente, me suscribo de usted.

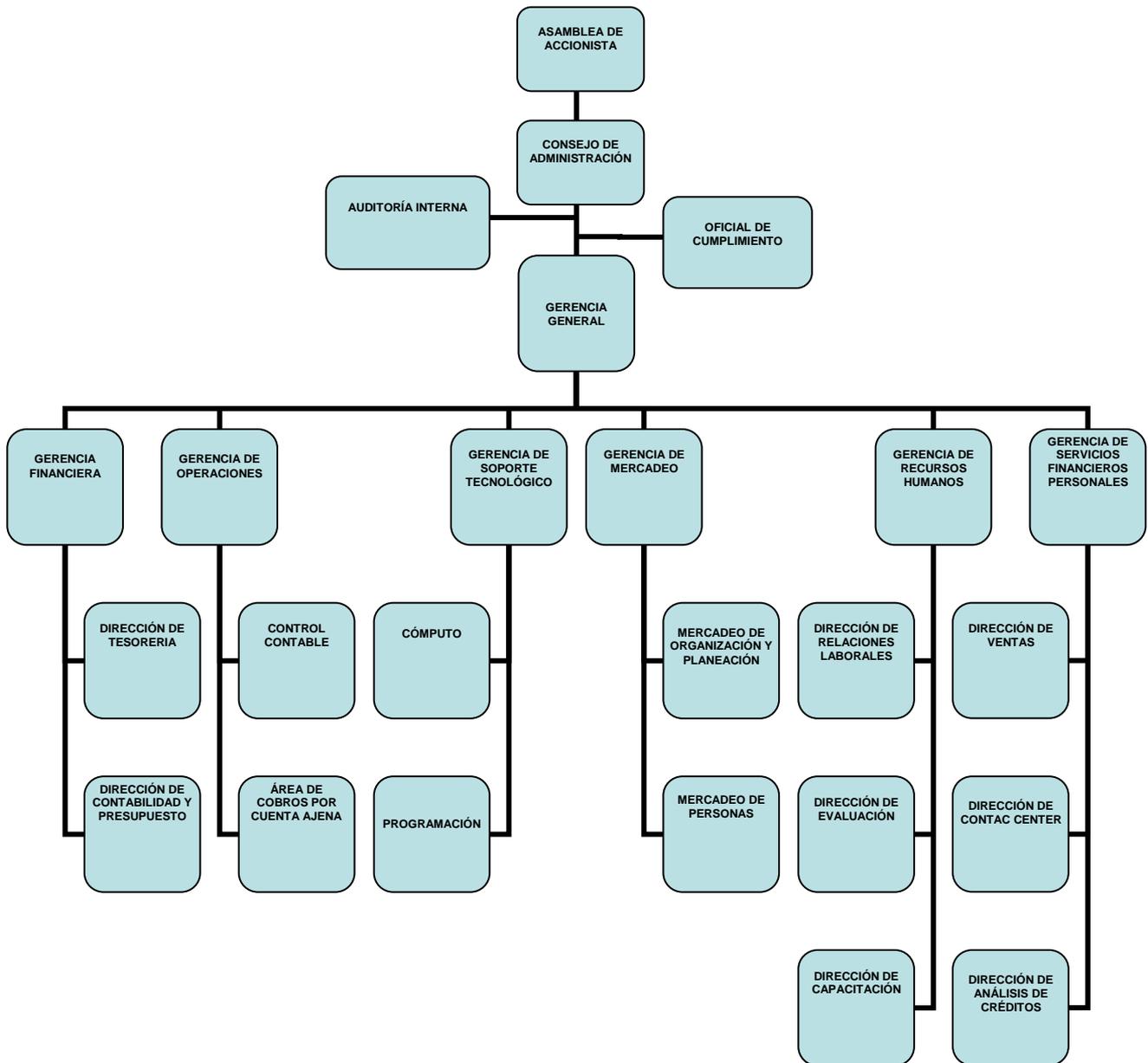
Atentamente,

Lic. Selvin Solis
Gerente de Auditoría Interna

➤ **Organización**

Actualmente El Banco Desarrollo, S.A. cuenta con personal altamente calificado para realizar su trabajo eficiente en el puesto que desempeña, por lo que se describe a continuación en la estructura organizacional siguiente:

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
BANCO DESARROLLO, S.A.**



Fuente: elaboración propia

➤ **Funciones**

Prestar servicios de pagos a terceros, depósitos de ahorros, depósitos a plazos, otorgar préstamos.

➤ **Operaciones pasivas**

Depósitos monetarios, cuentas de ahorro especial, depósitos de ahorro o libreta de ahorros y los depósitos a plazo fijo.

➤ **Operaciones activas**

Otorgar créditos, descuentos de documentos, emitir y operar tarjetas de crédito, arrendamiento financiero.

➤ **Servicio**

Servicio de pagos a terceros.

6.1.1 Auditoría Interna del Banco Desarrollo, S.A.

La auditoría interna de la unidad de análisis, es aquella que se encarga de velar por el control y supervisión del área, esto con el objetivo de medir y evaluar el desempeño que cada colaborador desarrolla dentro del área en cuanto a sus responsabilidades.

Organización administrativa de la auditoría interna del Banco Desarrollo, S.A.

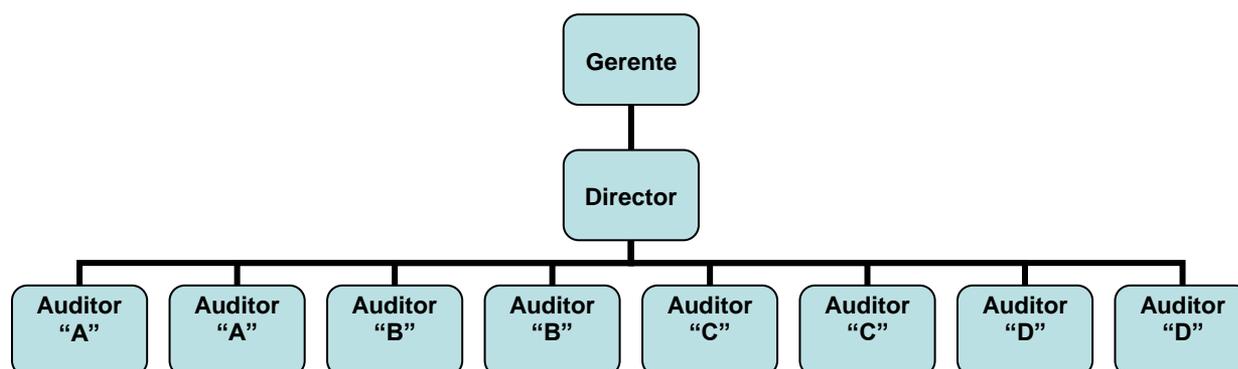
- Gerente de Auditoría Interna, es el que se encarga de compartir con sus colaboradores los objetivos y prioridades de su departamento y de la organización.
- Director de Auditoría Interna, es el encargado de velar para que se cumpla con los objetivos establecidos por el Gerente de Auditoría Interna.
- Auditores, son los que llevan el trabajo de campo y de gabinete, en cuanto al cumplimiento de los procedimientos a realizar en el área de cobros por cuenta ajena.
 - Auditor “A”, su nivel de ingreso salarial mensual es de Q6,250.00
 - Auditor “B”, su nivel de ingreso salarial mensual es de Q5,250.00
 - Auditor “C”, su nivel de ingreso salarial mensual es de Q4,250.00

- Auditor "D", su nivel de ingreso salarial mensual es de Q3,250.00

La auditoría interna del Banco Desarrollo, S.A. es la encargada de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos establecidos en el área de cobros por cuenta ajena, así mismo, ejercer una vigilancia permanente.

A continuación se presenta el organigrama de la auditoría interna del Banco Desarrollo, S.A.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL AUDITORÍA INTERNA DEL BANCO DESARROLLO, S.A.



Fuente: elaboración propia.

Estimación del riesgo en el área de cobros por cuenta ajena

En relación a la estimación del riesgo de auditoría para su determinación hemos procedido de la manera siguiente:

- Se ha efectuado una evaluación preliminar del control interno basado en el método del cuestionario, permitiendo tener evidencia, los cuales ayudarán a determinar si los procedimientos operan tal como fueron diseñados.

En función de lo anterior la calificación del riesgo es la siguiente:

Cuadro 4
Evaluación del riesgo inherente de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena

No.	Descripción del procedimiento	Evaluación de la auditoría del riesgo inherente			Ref.
		Alto	Medio	Bajo	
1	Revisar la custodia y vigencia de los contratos	X			E 1/2
2	Cumplir con los requisitos establecidos en el contrato		X		E 1/2
3	Revisar la recepción correcta de la documentación que ampare la liquidación			X	E 1/2
4	Revisar que el área cuente con un sistema o programa apropiado de liquidación			X	E 1/2
5	Cotejar la documentación contra los listados del sistema o programa	X			E 1/2
6	Revisar la emisión de información (archivos txt, excel) a terceras personas			X	E 1/2
7	Revisar la consignación de datos impresos en las boletas de terceras personas			X	E 1/2
8	Revisar y cotejar la liquidación cotidiana a las respectivas cuentas registradas en el banco			X	E 1/2
9	Revisar las conciliaciones de las cuentas registradas de las terceras personas			X	E 1/2
10	Verificar la exactitud de los registros contables			X	E 1/2
11	Revisar que el sistema de liquidación del banco sea confiable y oportuno	X			E 1/2
12	Inspeccionar que la emisión de documentación física se realice al 100% a las terceras personas			X	E 1/2
13	Limitar la restricción de información al personal de otras áreas			X	E 1/2
14	Revisar el cobro, cálculo del porcentaje y registro contable de la comisión por el servicio prestado	X			E 1/2
15	Verificar la apropiada capacitación y adiestramiento del personal para el adecuado desempeño del trabajo y la obtención de información relevante para la toma de decisiones correctivas ante el mal desempeño del personal	X			E 1/2
16	Analizar la preparación, autorización, cálculos y remisión de información, lo que propicia un descontento de las terceras personas a las cuales se le presta el servicio de cobros por cuenta ajena	X			E 1/2
17	Supervisar el servicio que se presta a los clientes para evitar la cancelación del servicio de pagos a terceros	X			E 1/2

Riesgo inherente

Como se observa en el cuadro que antecede, el riesgo inherente ha sido calificado con cada uno de los procedimientos tomando como base el cuestionario de control interno. Teniendo el resultado se puede determinar que 6 procedimientos no se cumplen en su totalidad (riesgo alto), lo que demuestra fallas de control en el área de cobros por cuenta ajena.

El factor más importante en la evaluación fue la capacitación de los procedimientos del área, al personal de nuevo ingreso.

A continuación se muestra el desarrollo del trabajo por medio del índice de papeles de trabajo.

6.2 Papeles de Trabajo

BANCO DESARROLLO, S.A. Auditoría Interna		
Índice de papeles de trabajo BANCO DESARROLLO, S.A.		
Descripción	Ref.	Pág.
Cédula de marcas de auditoría	A	104
Nombramiento al área de cobros por cuenta ajena	B	105
Planeación de la auditoría de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena	C	106
Programa de auditoría interna para evaluar el sistema de control interno del área de cobros por cuenta ajena	D	110
Cuestionario de control interno de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena para la evaluación de las operaciones de:	E	120
<ul style="list-style-type: none"> • Energía Eléctrica • Depósitos y retiros de pensiones alimenticias • Servicio de agua • Pagos declaraciones juradas • Servicio de colegiatura de colegios privados • Impuesto único sobre inmuebles • Telefonías • Servicio de BANCASAT 		
Pruebas sustantivas	F	122
Matriz de deficiencias y recomendaciones	G	139
Informe dirigido a la Alta Gerencia firmado por el Auditor Interno con las deficiencias y recomendaciones	H	142

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>A</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>05/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>05/01/2011</u>

Marcas de Auditoría Interna

Marca	Descripción
√	Verificado físicamente
X	Sumado verticalmente
N/A	No aplica
CPC	Copia proporcionado por el cliente
C	Confirmado
∩	No verificado físicamente

Iniciales**Nombre del colaborador**

BCCR	Blanca Cecilia Cifuentes Rodríguez
CAMC	Carlos Arnulfo Mercedes Chinchilla
MCES	Marta Carolina Espinoza Silvestre
Sjsp	Selvin de Jesús Solís Pocasangre

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>B</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>06/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>06/01/2011</u>

**NOMBRAMIENTO
AUDITORÍA INTERNA
AI-100-10**

PARA: **Director del área de cobros por cuenta ajena**
Banco Desarrollo, S.A.

DE: **Lic. Selvin de Jesús Solis Pocasangre**
Gerente de Auditoría Interna

FECHA: 04 de enero de 2011

ASUNTO: **Evaluación de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2010**

De conformidad con nuestro programa anual de auditoría, se hace del conocimiento que a partir de hoy, se efectuará la auditoría referida a la evaluación y cumplimiento de los procedimientos aprobados por la administración en el área de cobros por cuenta ajena, durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2010. Para la revisión de dicha actividad, han sido nombrados nuestros auditores Blanca Cecilia Cifuentes Rodríguez, Carlos Arnulfo Mercedes Chinchilla y Marta Carolina Espinoza Silvestre.

En virtud de lo anterior, se le solicita brindar la colaboración del personal a su cargo, a fin de que se desarrolle sin ninguna inconveniencia el trabajo de auditoría en el área indicada.

Sin otro particular y agradeciendo la atención brindada a la presente, me suscribo de usted.

Atentamente,

Lic. Selvin Solis
Gerente de Auditoría Interna

6.2.1 Planeación de la auditoría de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>C 1/4</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>04/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>04/01/2011</u>

Planeación de auditoría de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena al 31 de diciembre de 2010

I. Fechas Claves

Inicio de la auditoría:	04 de enero de 2011
Período de revisión:	01 de enero al 31 de diciembre de 2010
Entrega de informe:	10 de febrero de 2011

II. Personal clave del área de cobros por cuenta ajena

Director del área:	Lic. Álvaro José Méndez Monroy
Jefe del área:	Juan Antonio Cilindres Mendoza

III. Objetivos de la evaluación

Por medio de nombramiento girado por el Gerente de Auditoría Interna del Banco Desarrollo, S.A. No. **AI-100-10** hemos sido nombrados para realizar la evaluación de los procedimientos aprobados en el área de cobros por cuenta ajena.

IV. Conocimiento del área de cobros por cuenta ajena

El área, objeto de estudio, es el encargado de llevar el control de cuadro de los servicios prestados a terceras personas, realizar control de calidad de información, cuadrar y conciliar las cuentas de los terceros, efectuar las notas respectivas, así como enviar y transmitir la información física y electrónica a cada uno de los clientes.

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>C 2/4</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>04/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>04/01/2011</u>

V. Identificación de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena

Obtener un entendimiento de la identificación de los procedimientos establecidos por la administración, que será la clave para desarrollar y ejecutar de manera eficaz el trabajo, derivado que en ellos se podrá observar la aplicación de controles específicos, inspeccionar documentos, revisar operaciones de cuentas.

VI. Decisión preliminar en relación al grado de confiabilidad que se deposita en el sistema de control interno del área de cobros por cuenta ajena

Determinar la confiabilidad del sistema de control interno, depende el logro de cumplir con los objetivos, por lo tanto, se considera que existe una relación directa entre los objetivos y los controles implementados para proporcionar seguridad razonable sobre sus logros. La principal consideración para el control interno, es prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades en clases de transacciones, saldos de cuentas.

VII. Eventos, transacciones relevantes que se tienen en cuenta en el área de cobros por cuenta ajena

El área, objeto de estudio, es la que lleva el control de los pagos de servicios que se presta a terceras personas, por lo que es necesario que los procedimientos establecidos, sean los aconsejables y así, tener un mejor control de las operaciones que en ella se realicen. Las transacciones que realiza el área son las siguientes:

- Realizar notas de liquidaciones.
- Liquidaciones a cuentas registradas de los clientes.
- Conciliar cuentas registradas de los clientes.
- Efectuar pólizas de liquidación.

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>C 3/4</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>04/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>04/01/2011</u>

VIII. Evaluación de los procedimientos establecidos en el sistema de control interno del área de cobros por cuenta ajena

La evaluación va a desarrollarse tomando en consideración los procedimientos establecidos que respondan a los riesgos de representación errónea de importancia relativa. Por lo que se espera obtener evidencia de auditoría para determinar si los controles establecidos en el área del banco privado, son efectivos para prevenir, o detectar y corregir las representaciones erróneas de importancia relativa.

IX. Determinación de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos del sistema de control interno

En la evaluación de los procedimientos se va a realizar las pruebas que aborde la efectividad operativa de los controles y el tiempo será en un período no mayor a un año, con la finalidad de obtener suficiente evidencia apropiada de auditoría a ciertas aseveraciones sobre saldos de cuentas, de los controles establecidos que operaron de manera efectiva durante el período.

X. Equipo de auditoría asignado

El personal de auditoría interna que participará en la realización de la evaluación del área de cobros por cuenta ajena, será el siguiente:

Gerente de Auditoría Interna:

Lic. Selvin de Jesús Solis Pocasangre

Equipo de Auditoría:

Blanca Cecilia Cifuentes Rodríguez,
Carlos Arnulfo Mercedes Chinchilla y
Marta Carolina Espinoza Silvestre.

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>C 4/4</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>04/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>04/01/2011</u>

XI. Control del tiempo de la actividad

Fecha de Inicio: 04/01/2011

Fecha de finalización: 10/02/2011

Semana	Participantes				Total	Horas Hombre Por ejecutar
	Blanca Cifuentes	Carlos Mercedes	Marta Espinoza	Gerente Auditoría		

HORAS PROGRAMADAS PARA LA ACTIVIDAD**300**

Del 04 al 07 enero 2011	12	16	16	5	49	251
Del 10 al 14 enero 2011	18	13	16	5	57	194
Del 17 al 21 enero 2011	25	30	20	5	80	114
Del 24 al 31 enero 2011	07	10	14	0	31	83
Del 01 al 04 febrero 2011	20	10	10	5	45	38
Del 07 al 10 febrero 2011	09	10	14	5	38	0

Observaciones:

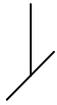
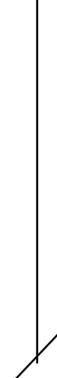
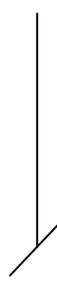
Elaborado por: Blanca Cecilia Cifuentes Rodríguez
 Revisado por: Lic. Selvin de Jesús Solis Pocasangre
 Aprobado por: Lic. Selvin de Jesús Solis Pocasangre

Fecha 30/12/2010
 Fecha 04/01/2011
 Fecha 04/01/2011

Guatemala, 04 de enero 2011

BANCO DESARROLLO, S.A. Auditoría Interna		PT	<u>D 1/10</u>
		Hecho por	<u>CAMC</u>
		Fecha	<u>13/01/2011</u>
		Revisado	<u>Sjsp</u>
		Fecha revisado	<u>13/01/2011</u>
PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBROS POR CUENTA AJENA			
	<u>Procedimientos de control interno</u>	Hecho por:	Ref.
A	<p><u>Alcance</u></p> <p>Efectuar la verificación y evaluación de los procedimientos establecidos por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2010 en el área que será objeto de evaluación, contra las actividades realizadas por el personal asignado del área, utilizando el método de comparación a efecto de reflejar los hallazgos relevantes en cuanto al cumplimiento de los procedimientos establecidos.</p>	CAMC 	
B	<p><u>Objetivos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los procedimientos de control interno del área de cobros por cuenta ajena, fueron aprobados por la administración del banco y son observadas y respetadas por el personal del área. ➤ Con base a la estructura de control interno, verificar el cumplimiento de las actividades del área de cobros por cuenta ajena, por medio de los recursos adecuados en función, objetivos y metas establecidas en el banco. 	CAMC 	

BANCO DESARROLLO, S.A. Auditoría Interna		PT	<u>D 6/10</u>
		Hecho por	<u>CAMC</u>
		Fecha	<u>13/01/2011</u>
		Revisado	<u>Sjsp</u>
		Fecha revisado	<u>13/01/2011</u>
12	Inspeccionar que la emisión de documentación física se realice al 100% a las terceras personas		
	<p>Para la emisión de documentación a las terceras personas considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar el envío de documentación a las empresas, según lo establecido en el contrato de servicio. ➤ Revisar que se coteje la documentación contra el listado que genera el sistema al 100%. ➤ ¿Qué control utilizan para el envío de la documentación física? 	MCES	F-10 1/2
13	Limitar la restricción de información al personal de otras áreas		
	<p>Para la restricción de información del área de cobros por cuenta ajena, contemplar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluar el desempeño de información que maneja cada colaborador del área. ➤ Evaluar el uso de herramientas que pueden ser afecto de relevancia de información. ➤ ¿Quién es el personal autorizada para remitir información hacia otras áreas que lo solicitan? ➤ Evaluar las medidas que se consideran, si el personal que no está autorizada a revelar información de las empresas que se les presta el servicio. 	MCES	F-10 1/2
14	Revisar el cobro, cálculo del porcentaje y registro contable de la comisión por el servicio prestado		
	<p>Para evaluar el procedimiento considerar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisar en el contrato de servicio la existencia del cobro de comisión. ➤ Revisar el proceso del cálculo de comisión y la forma de comisión. ➤ Revisar si utilizan una matriz de comisión y si es actualizada. 	MCES	F-10 1/2

NCO DESARROLLO, S.A. Auditoría Interna		PT	<u>D 7/10</u>
		Hecho por	<u>CAMC</u>
		Fecha	<u>13/01/2011</u>
		Revisado	<u>Sjsp</u>
		Fecha revisado	<u>13/01/2011</u>
	➤ Evaluar si el Director del área tienen conocimiento de la ganancia mensual que se tiene por prestar el servicio.		
15	Verificar la apropiada capacitación y adiestramiento del personal para el adecuado desempeño del trabajo y la obtención de información relevante para la toma de decisiones correctivas ante el mal desempeño del personal		
	Para la evaluación del procedimiento, tomar en cuenta lo siguiente: ➤ El personal tiene suficiente información de los lineamientos del área de cobros por cuenta ajena. ➤ Si el personal del área recibe capacitación y adiestramiento para desempeñar su trabajo. ➤ Se les proporciona las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo de manera satisfactoria. ➤ ¿Qué medidas consideran necesarias ante el mal desempeño del personal?	MCES 	F-11 1/2 
16	Analizar la preparación, autorización, cálculos y remisión de información, lo que propicia un descontento de las terceras personas a las cuales se le presta el servicio de cobros por cuenta ajena		
	En cuanto al descontento de las terceras personas considerar lo siguiente: ➤ El proceso en la preparación, autorización, cálculos y remisión de información. ➤ Todo lo establecido en el contrato de servicio se está cumpliendo a cabalidad, evitando descontento de terceras personas.	MCES 	F-11 1/2 

BANCO DESARROLLO, S.A. Auditoría Interna		PT	D 8/10
		Hecho por	CAMC
		Fecha	13/01/2011
		Revisado	Sjsp
		Fecha revisado	13/01/2011
17	Supervisar el servicio que se presta a los clientes para evitar la cancelación del servicio de pagos a terceros		
	Para este procedimiento tomar en consideración los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Información que es remitida a las terceras personas. ➤ El tiempo que son atendidos los reclamos de los clientes. ➤ El cumplimiento del contrato de servicio por ambas partes: cliente-banco, derivado que al incumplir con el mismo se tiende a que se cancele el servicio. 	MCES	F-11 1/2
	<u>Questionario de control interno</u>		
	¿Los contratos para prestar el servicio de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT, se encuentran vigentes?	CAMC	E-1/2
	¿Se cumplen con los requisitos establecidos en el contrato de servicio que tiene el banco con las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		
	¿Se cumple con la revisión de la recepción correcta de documentación que ampare la liquidación de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		
	¿El área tiene instalado un sistema o programa apropiado que es de utilidad para generar listados de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT, que servirá para la respectiva liquidación?		
	¿El personal del área de cobros por cuenta ajena, es la que se encarga de cotejar la documentación física contra los listados de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		

BANCO DESARROLLO, S.A. Auditoría Interna		PT	D 9/10
		Hecho por	CAMC
		Fecha	13/01/2011
		Revisado	Sjsp
		Fecha revisado	13/01/2011
	¿Antes del envío de información electrónica de archivos de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT, se revisa por el jefe inmediato?	CAMC	E-1/2
	¿Se cumple con la revisión de los datos de las boletas de las empresas que prestarán el servicio siendo estas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		
	¿Se revisa de manera correcta la respectiva liquidación a las cuentas de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT que se tiene registrado en el banco?		
	¿Se realizan y se revisan las conciliaciones oportunas en el área de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		E-2/2
	¿Se verifica por parte del jefe del área la exactitud de los registros contables, evitando errores o irregularidades de las cuentas de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		
	¿El personal se encuentra identificado con el área en cuanto al grado de confianza y registro oportuno que se tiene con las liquidaciones de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		
	¿La emisión de documentación física es revisada por el jefe del área, antes de ser remitida a las empresas que se les presta el servicio, siendo éstas: empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		

BANCO DESARROLLO, S.A. Auditoría Interna		PT	D 10/10
		Hecho por	CAMC
		Fecha	13/01/2011
		Revisado	Sjsp
		Fecha revisado	13/01/2011
	¿El personal que se encuentra en el área de cobros por cuenta ajena tiene conocimiento que no debe proporcionar información de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT derivado que es confidencial?	CAMC	E-2/2
	¿El jefe del área revisa el cálculo de comisión de las empresas que presta el servicio de pagos a terceros antes de que sea remitida a la gerencia del banco?		
	¿El personal de nuevo ingreso al área recibe una adecuada capacitación y adiestramiento para llevar el adecuado desempeño de trabajo?		
	¿Se lleva a cabo la preparación, autorización, cálculos y remisión de información para evitar descontentos de empresas que se les presta el servicio de pagos a terceros? ¿Le gusta seguir laborando en el área de cobros por cuenta ajena?		
	¿El personal del área de cobros por cuenta ajena presta servicio de calidad a las empresas del servicio de pagos a terceros, esto con la finalidad de evitar cancelaciones de contratos con el banco?		
Presupuesto de tiempo y personal sugerido			
Para llevar a cabo la evaluación del sistema de control interno del área de cobros por cuenta ajena, se sugiere un presupuesto de trescientas horas de trabajo, distribuido de la siguiente forma:			
Personal	Horas	%	
Gerente de auditoría interna	25	8.33	
Audidores asignados (3)	<u>275</u>	<u>91.67</u>	
Total	300	100.00	
Para cumplir con este objetivo se deberá mantener comunicación con el gerente de auditoría interna, por medio de reuniones semanales, o de emergencia cuando surja algún inconveniente.			

BANCO DESARROLLO, S.A.		PT		E 1/2
Auditoría Interna		Hecho por		CAMC
		Fecha		14/01/2011
		Revisado		Sjsp
		Fecha revisado		14/01/2011
Cuestionario de control interno de los procedimientos establecidos en el área de cobros por cuenta ajena al 31 de diciembre de 2010				
Objetivos				
1. Lograr un entendimiento global acerca del sistema de control interno establecido en el área de cobros por cuenta ajena del Banco Desarrollo, S.A.				
2. Evaluar el ambiente de control.				
No.	Descripción	SI	NO	Ref.
1	¿Los contratos para prestar el servicio de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT, se encuentran vigentes?		√	F-1 1/2
2	¿Se cumplen con los requisitos establecidos en el contrato de servicio que tiene el banco con las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		√	F-2 1/2
3	¿Se cumple con la revisión de la recepción correcta de documentación que ampare la liquidación de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?	√		F-3
4	¿El área tiene instalado un sistema o programa apropiado que es de utilidad para generar listados de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT, que servirá para la respectiva liquidación?	√		F-4 1/2
5	¿El personal del área de cobros por cuenta ajena, es la que se encarga de cotejar la documentación física contra los listados de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?	√		F-4 1/2
6	¿Antes del envío de información electrónica de archivos de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT, se revisa por el jefe inmediato?		√	F-5 1/2
7	¿Se cumple con la revisión de los datos de las boletas de las empresas que prestarán el servicio siendo estas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?	√		F-6
8	¿Se revisa de manera correcta la respectiva liquidación a las cuentas de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT que se tiene registrado en el banco?	√		F-7

BANCO DESARROLLO, S.A. Auditoría Interna		PT	<u>E 2/2</u>
		Hecho por	<u>CAMC</u>
		Fecha	<u>14/01/2011</u>
		Revisado	<u>Sjsp</u>
		Fecha revisado	<u>14/01/2011</u>
Cuestionario de control interno de los Procedimientos establecidos en el área de cobros por cuenta ajena al 31 de diciembre de 2010			
9	¿Se realizan y se revisan las conciliaciones oportunas en el área de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?	√	F-8
10	¿Se verifica por parte del jefe del área la exactitud de los registros contables, evitando errores o irregularidades de las cuentas de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?	√	F-9
11	¿El personal se encuentra identificado con el área en cuanto al grado de confianza y registro oportuno que se tiene con las liquidaciones de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?		√ F-9
12	¿La emisión de documentación física es revisada por el jefe del área, antes de ser remitida a las empresas que se les presta el servicio, siendo éstas: empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT?	√	F-10 1/2
13	¿El personal que se encuentra en el área de cobros por cuenta ajena tiene conocimiento que no debe proporcionar información de las empresas de energía eléctrica, Organismo Judicial, Empagua, SAT, colegiatura, IUSI, Telefonía y BANCASAT derivado que es confidencial?	√	F-10 1/2
14	¿El jefe del área revisa el cálculo de comisión de las empresas que presta el servicio de pagos a terceros antes de que sea remitida a la gerencia del banco?		√ F-10 1/2
15	¿El personal de nuevo ingreso al área recibe una adecuada capacitación y adiestramiento para llevar el adecuado desempeño de trabajo?		√ F-11 1/2
16	¿Se lleva a cabo la preparación, autorización, cálculos y remisión de información para evitar descontentos de empresas que se les presta el servicio de pagos a terceros? ¿Le gusta seguir laborando en el área de cobros por cuenta ajena?	√	F-11 1/2
17	¿El personal del área de cobros por cuenta ajena presta servicio de calidad a las empresas del servicio de pagos a terceros, esto con la finalidad de evitar cancelaciones de contratos con el banco?	√	F-11 1/2
Con base a los resultados obtenidos del cuestionario de control interno en lo que respecta al conocimiento de los procedimientos en el área, el riesgo es Alto. Nombre del evaluado: Juan Antonio Cilindres Mendoza Cargo: jefe del área de cobros por cuenta ajena Lugar y fecha: Guatemala 05 de enero 2011			

6.2.2 Pruebas sustantivas

BANCO DESARROLLO, S.A.			
Auditoría Interna		PT	F-1 1/2
		Hecho por	BCCR
		Fecha	19/01/2011
		Revisado	Sjsp
		Fecha revisado	19/01/2011
Prueba de la custodia y vigencia de los contratos			
31-12-2010			
NOMBRE EMPRESA	FECHA CONTRATO VIGENTE	FECHA CONTRATO VENCIDO	CONTRATOS CUSTODIADOS EN BÓVEDA
Impuesto único sobre inmuebles	31/07/2011 ✓		SI ✓
Telecomunicaciones de Guatemala	31/08/2011		SI
Colegio Mixto San Juan Bosco	15/10/2011		SI
Colegio Julio Verne	31/10/2011		SI
Colegio Kínder School	31/10/2011		SI
Colegio Mixto Monte Real	31/10/2011		SI
Colegio Tecno-Pro	31/10/2011		SI
Colegio Evangélico La Palabra	15/11/2011		SI
Colegio Jesús de Candelaria	15/11/2011		SI
Colegio Mi Pequeño Mundo	15/11/2011		SI
Colegio Santa María Montes Claros	15/11/2011		SI
EMPAGUA	30/11/2011		SI
COMCEL	30/11/2011		SI
Colegio Educación En Línea	30/11/2011		SI
Colegio Español Príncipe De Asturias	30/11/2011		SI
Colegio Monte Alto	30/11/2011		SI
Colegio Suger Montano Cortijo Jutiapa	30/11/2011		SI
Colegio Antigua	01/12/2011		SI
Colegio Bilingüe Lourdes	01/12/2011		SI
Colegio Nacional Americano	31/12/2011		SI
Colegio Técnico Industrial Luís Cardoza y Aragón	31/12/2011		SI
Colegio San Sebastián	05/01/2012		SI
Telefónica	31/01/2012		SI
Organismo Judicial	31/03/2012		SI
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	30/09/2012 ✓		SI
Superintendencia de Administración Tributaria.	31/12/2014 ✓		SI
Colegio El Castillo Encantado – Matutina		31/07/2010 ✓	SI
Colegio El Castillo Encantado – Vespertina		31/08/2010	SI
Colegio Valverde Zona 9		25/09/2010	SI
Colegio Ingles Americano (Inmobiliaria MW, S.A.)		30/09/2010	SI
Colegio San Patricio		30/09/2010	SI
Colegio Los Olivos del Norte		31/10/2010	SI
Colegio María Auxiliadora		31/10/2010	SI
Colegio Valverde Zona 1		31/10/2010	SI
Colegio Bilingüe Lehnsen Roosevelt		30/11/2010	SI
Colegio El Espíritu Santo		30/11/2010	SI
Colegio Santa Margarita		30/11/2010	SI
Colegio Santa Sofia de Jesús		01/12/2010	SI
Colegio Vanguardia Juvenil		01/12/2010 ✓	SI
Colegio Celeste y Rosa		02/12/2010 ✓	SI
TOTAL DE CONTRATOS	X 26	14	40

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-1 2/2</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>19/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>19/01/2011</u>

Prueba de la custodia y vigencia de los contratos

31-12-2010

La revisión realizada física al procedimiento de custodia y vigencia de los contratos, se determinó lo siguiente:

- Existen 14 contratos vencidos. (ver PT F-1 1/2) que corresponde al 35% del total de los contratos
- Los contratos se encuentran custodiados en una bóveda incrustada en la oficina del jefe del área de cobros por cuenta ajena y contiene las siguientes medidas de seguridad: bóveda temporalizada, acta administrativa (personas de control dual), sistema de seguridad (alarma), control de clave dial y llave de apertura de la bóveda. (ver PT F-1 1/2)

Conclusión:

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que no se cumple con el procedimiento de custodia y vigencia de los contratos para prestar el servicio a terceras personas, derivado que existen contratos vencidos que pueden afectar al área de cobros por cuenta ajena, se harán del conocimiento a las autoridades a través del informe correspondiente a efecto de que se adopten las medidas correctivas pertinentes, las que serán motivo de seguimiento por parte de esta auditoría.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es alto.

BCCR

√ Contratos verificados físicamente en el área de cobros por cuenta ajena.

x Sumado verticalmente

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-2 1/2</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>19/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>19/01/2011</u>

Pruebas de los requisitos en los contratos**31-12-2010**

NOMBRE EMPRESA	Cuenta depósito monetario	Información del cliente	Boleta de servicio de los clientes	Se realiza cobro de comisión
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	1 ✓	1 ✓	1 ✓	SI ✓
Organismo Judicial	1	0	1	SI
EMPAGUA	1	1	1	SI
Superintendencia de Administración Tributaria	1	0	1	SI
Impuesto único sobre inmuebles	1	1	1	SI
Telecomunicaciones de Guatemala	1	0	1	SI
COMCEL	1	1	1	SI
Telefónica	1	0	1	SI
Colegios privados	32	22	32	SI
Total	X 40	26	40	40

Empresas que no tienen actualizada la información

No.	NOMBRE EMPRESA	Dirección empresa	Dirección electrónica	Números telefónicos
1	Organismo Judicial	X	X	X
2	Superintendencia de Administración Tributaria.	X	X	X
3	COMCEL	X	X	X
4	Colegio Antigua	X	X	X
5	Colegio Bilingüe Lourdes	X	X	X
6	Colegio Celeste y Rosa	X	X	X
7	Colegio El Espíritu Santo	X	X	X
8	Colegio Ingles Americano (Inmobiliaria MW, S.A.)	X	X	X
9	Colegio Los Olivos del Norte	X	X	X
10	Colegio Mixto San Juan Bosco	X	X	X
11	Colegio San Patricio	X	X	X
12	Colegio Santa María Montes Claros	X	X	X
13	Colegio Tecno-Pro	X	X	X
14	Colegio Valverde Zona 9	X	X	X

La revisión realizada física al procedimiento en cumplir con los requisitos establecidos en el contrato, se determinó lo siguiente:

- Existen 14 empresas que no cumplen con los requisitos de los contratos, en lo referente a mantener actualizada la información en la base de datos del área de cobros por cuenta ajena, siendo la siguiente: difiere la dirección de la empresa, no tiene dirección electrónica y números telefónicos que corresponde al 35% del total de de las empresas verificadas.

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-2 2/2</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>19/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>19/01/2011</u>

Pruebas de cumplimiento de requisitos en los contratos**31-12-2010****Conclusión:**

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que no se cumple con el procedimiento en cumplir con los requisitos establecidos en el contrato, derivado que existen empresas que no actualiza la información en la base de datos del área de cobros por cuenta ajena; así mismo pueden afectar al área, se harán del conocimiento a las autoridades a través del informe correspondiente a efecto de que se adopten las medidas correctivas pertinentes, las que serán motivo de seguimiento por parte de esta auditoría.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es medio.

BCCR

√ Requisitos verificados físicamente en los contratos de servicios.

BANCO DESARROLLO, S.A.		PT	<u>F-3</u>
Auditoría Interna		Hecho por	<u>BCCR</u>
		Fecha	<u>19/01/2011</u>
		Revisado	<u>Sjsp</u>
		Fecha revisado	<u>19/01/2011</u>

Pruebas de recepción correcta de la documentación
31-12-2010

NOMBRE EMPRESA	ENVIAN DOCUMENTACIÓN	
	SI	NO
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	1	√
Organismo Judicial	1	
EMPAGUA	1	
Superintendencia de Administración Tributaria.	1	
Impuesto único sobre inmuebles	1	
Telecomunicaciones de Guatemala	1	
COMCEL	1	
Telefónica	1	
Colegios privados	32	/
TOTAL DE EMPRESAS	X 40	0

Se realizó el 100% de la revisión realizada física en el contrato y en presencia de los asistentes, auxiliares del área se determinó que se cumple con el procedimiento en revisar la recepción correcta de la documentación que ampare la liquidación.

Conclusión:

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, en determinar el cumplimiento al procedimiento en revisar la recepción correcta de la documentación que ampare la liquidación, se concluye que el resultado es satisfactorio y no afecta en los objetivos del área.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es bajo.

BCCR

√ Verificados físicamente en los requisitos de los contratos.
X Sumado verticalmente

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT

Hecho por

Fecha

Revisado

Fecha revisado

F-4 1/2

BCCR

19/01/2011

Sjsp

19/01/2011

Verificación del sistema apropiado de liquidación y el cotejo de documentación contra los listados del sistema

31-12-2010

NOMBRE EMPRESA	Se coteja documentos físicos contra listado		Genera reportes el sistema del área		Sistema cumple con requisitos liquidación	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	x	√	x	√	x	√
Organismo Judicial	x		x		x	
EMPAGUA	x		x		x	
Superintendencia de Administración Tributaria.	x		x		x	
Impuesto único sobre inmuebles	x		x		x	
Telecomunicaciones de Guatemala	x		x		x	
COMCEL	x		x		x	
Telefónica	x		x		x	
Colegio Antigua	x		x		x	
Colegio Bilingüe Lehnsen Roosevelt	x		x		x	
Colegio Bilingüe Lourdes	x		x		x	
Colegio Celeste y Rosa	x		x		x	
COLEGIO EDUCACION EN LINEA	x		x		x	
Colegio El Castillo Encantado - Matutina	x		x		x	
Colegio El Castillo Encantado - Vespertina	x		x		x	
Colegio El Espíritu Santo	x		x		x	
Colegio Español Príncipe De Asturias	x		x		x	
COLEGIO EVANGELICO LA PALABRA	x		x		x	
Colegio Ingles Americano (Inmobiliaria MW, S.A.)	x		x		x	
Colegio Jesús de Candelaria	x		x		x	
Colegio Julio Verne	x		x		x	
Colegio Kinder School	x		x		x	
Colegio Los Olivos del Norte	x		x		x	
Colegio María Auxiliadora	x		x		x	
Colegio Mi Pequeño Mundo	x		x		x	
Colegio Mixto Monte Real	x		x		x	
Colegio Mixto San Juan Bosco	x		x		x	
Colegio Monte Alto	x		x		x	
Colegio Nacional Americano	x		x		x	
Colegio San Patricio	x		x		x	
Colegio San Sebastián	x		x		x	
Colegio Santa Margarita	x		x		x	
Colegio Santa María Montes Claros	x		x		x	
Colegio Santa Sofía de Jesús	x		x		x	
Colegio Suger Montano Cortijo Jutiapa	x		x		x	
Colegio Técnico Industrial Luís Cardoza y Aragón	x		x		x	
Colegio Tecno-Pro	x		x		x	
Colegio Valverde Zona 1	x		x		x	
Colegio Valverde Zona 9	x		x		x	
Colegio Vanguardia Juvenil	x		x		x	
Total de empresas	X	40	40		40	

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-4 2/2</u>
Hecho por	<u>BCCR</u>
Fecha	<u>19/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>19/01/2011</u>

Verificación del sistema apropiado de liquidación y el cotejo de documentación contra los listados del sistema

31-12-2010

Se realizó el 100% de la revisión realizada en presencias de los asistentes, auxiliares del área, se determinó que se cumple con el procedimiento en revisar que el área cuente con un sistema o programa apropiado de liquidación de nombre Reporte de pagos a terceros y en cotejar la documentación contra los listados del sistema o programa.

Conclusión:

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que el sistema de liquidación que tiene instalado el área en lo referente al cotejo de la documentación contra los listados que genera el sistema es apropiado para que los colaboradores del área desempeñe su trabajo eficientemente y no afecta en los objetivos del área.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es bajo.

BCCR

X Sumado verticalmente.

√ Documentos físicos verificados contra reportes del sistema.

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-5 1/2</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>19/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>19/01/2011</u>

**Prueba de la revisión de la emisión de información (archivos) a terceras personas
31-12-2010**

NOMBRE EMPRESA	SEGÚN COTRATO ENVIAN ARCHIVO	ENVIAN INFORMACIO N DIFERENTE FORMATO	FORMA DIARIO
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	1 ✓	1 ✓	1 ✓
Organismo Judicial	1	1	1
EMPAGUA	1	0	1
Superintendencia de Administración Tributaria.	1	0	1
Impuesto único sobre inmuebles	1	1	1
Telecomunicaciones de Guatemala	1	0	1
COMCEL	1	1	1
Telefónica	1	0	1
Colegiaturas (SI)	32	14	25
Colegiaturas (NO)	0	18	7
Total	X 40	40	40

**EMPRESAS QUE SE ENVÍA INFORMACIÓN DIFERENTE A LO ESTABLECIDO
EN EL CONTRATO**

No.	NOMBRE EMPRESA	ARCHIVOS DIFERENTE AL TXT y/o EXCEL
1	EMPAGUA	X
2	Superintendencia de Administración Tributaria.	X
3	Telecomunicaciones de Guatemala	X
4	Telefónica	X
5	Colegio Antigua	X
6	Colegio Celeste y Rosa	X
7	COLEGIO EDUCACION EN LINEA	X
8	Colegio El Castillo Encantado - Matutina	X
9	Colegio El Castillo Encantado - Vespertina	X
10	Colegio El Espíritu Santo	X
11	Colegio Ingles Americano (Inmobiliaria MW, S.A.)	X
12	Colegio Maria Auxiliadora	X
13	Colegio Mi Pequeño Mundo	X
14	Colegio Mixto Monte Real	X
15	Colegio Mixto San Juan Bosco	X
16	Colegio Monte Alto	X
17	Colegio Nacional Americano	X
18	Colegio San Patricio	X
19	Colegio San Sebastián	X
20	Colegio Santa María Montes Claros	X
21	Colegio Santa Sofía de Jesús	X
22	Colegio Suger Montano Cortijo Jutiapa	X

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-5 2/2</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>19/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>19/01/2011</u>

Prueba de la revisión de la emisión de información (archivos) a terceras personas

31-12-2010

EMPRESAS QUE NO ENVÍAN ARCHIVOS A DIARIO

No.	NOMBRE EMPRESA	NO ENVIAN ARCHIVOS A DIARIO
1	Colegio Monte Alto	X
2	Colegio Nacional Americano	X
3	Colegio San Patricio	X
4	Colegio San Sebastián	X
5	Colegio Santa María Montes Claros	X
6	Colegio Santa Sofía de Jesús	X
7	Colegio Suger Montano Cortijo Jutiapa	X

La revisión realizada física al procedimiento en cumplir con la emisión de información a terceras personas, se determinó lo siguiente:

- Existen 22 empresas que envían la información vía correo de los pagos realizados en la red de agencias en diferente formato establecido en el contrato de servicio lo cual corresponde al 55% del total de empresas.
- Se localización 7 colegios que no se envía de información de manera diaria según lo estipulado en el contrato de servicio lo cual corresponde al 18% del total de empresas.

Conclusión:

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que no se cumple con el procedimiento en cumplir con la emisión de información (archivos txt, excel) a terceras personas, derivado los colaboradores del área envían información electrónica de archivos en formatos diferentes al indicado en los contratos y no se envía la información a colegios de acuerdo a los estipulado en los contratos; así mismo pueden afectar al área, se harán del conocimiento a las autoridades a través del informe correspondiente a efecto de que se adopten las medidas correctivas pertinentes, las que serán motivo de seguimiento por parte de esta auditoría.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es alto.

X Sumado verticalmente

√ Verificado físicamente en los contratos de servicios.

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-6</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>19/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>19/01/2011</u>

Verificación de la consignación de datos impresos en las boletas de servicio

31-12-2010

NOMBRE EMPRESA	REQUISITOS IMPRESO BOLETAS		JEFE REvisa Y ABPRUEBA LA IMPRESIÓN	
	SI	√	SI	√
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	SI	√	SI	√
Organismo Judicial	SI		SI	
EMPAGUA	SI		SI	
Superintendencia de Administración Tributaria.	SI		SI	
impuesto único sobre inmuebles	SI		SI	
Telecomunicaciones de Guatemala	SI		SI	
COMCEL	SI		SI	
Telefónica	SI	/	SI	/
Colegiaturas	SI	/	SI	/

Nota: la prueba fue realizada al 100% y todas las boletas de servicio fueron verificados según los requisitos: nombre de la empresa, fecha o mes, año, valor, pago mensual, pago anual, tipo de pago (inscripción, mensualidad, otros), No. de boleta o factura.

La revisión realizada en presencias del jefe del área, se determinó que se cumple con el procedimiento en revisar la consignación de datos impresos en las boletas de terceras personas, si existiere algún cambio el cliente consulta con el jefe del área de cobros por cuenta ajena.

Conclusión:

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que las boletas de servicio, previo a ser utilizadas por los clientes son revisadas y aprobadas por el jefe del área, por lo que no afecta a los objetivos del área.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es bajo.

√ Datos verificados físicamente en las boletas de servicios de pagos a terceros.

BANCO DESARROLLO, S.A.		PT		F-7	
Auditoría Interna		Hecho por		CAMC	
		Fecha		19/01/2011	
		Revisado		Sjsp	
		Fecha revisado		19/01/2011	
Pruebas de la liquidación a las diferentes cuentas registradas en el banco					
31-12-2010					
NOMBRE EMPRESA	SEGUN DOCUMENTACIÓN Q	COTEJA DOCUMENTACIÓN	NOTAS EN SISTEMA Q	CUENTAS CLIENTES Q	
EEGSA	900,000.00	900,000.00	900,000.00	900,000.00	√
Organismo Judicial	950,000.00	950,000.00	950,000.00	950,000.00	√
EMPAGUA	150,000.00	150,000.00	150,000.00	150,000.00	√
SAT	950,000.00	950,000.00	950,000.00	950,000.00	√
IUSI	15,000.00	15,000.00	15,000.00	15,000.00	√
TELGUA	42,500.00	42,500.00	42,500.00	42,500.00	√
COMCEL	20,000.00	20,000.00	20,000.00	20,000.00	√
Telefónica	30,500.00	30,500.00	30,500.00	30,500.00	√
Colegiaturas	1,120,600.00	1,120,600.00	1,120,600.00	1,120,600.00	√
TOTAL	X	4,178,600.00	4,178,600.00	4,178,600.00	√
<p>En la evaluación de este procedimiento se consideró los aspectos indicados (cotejo de documentación, verificación de notas en sistema y verificación de las cuentas de los clientes); para validar el grado de confiabilidad de las liquidaciones.</p> <p>Nota. Se consideró el 100% de la prueba a las cuentas de los clientes y verificación física de las notas de crédito; así mismo, se realizó la prueba en los reportes que genera el sistema de pagos a terceros para realizar el respectivo cotejo de documentación. La revisión se realizó en presencia del personal del área, se determinó que se cumple con el procedimiento en revisar y cotejar la liquidación cotidiana a las respectivas cuentas registradas en el banco</p> <p>Conclusión:</p> <p>Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que se lleva un control adecuado en revisar y cotejar la liquidación cotidiana a las respectivas cuentas registradas en el banco, por lo que no afecta a los objetivos del área.</p> <p>Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es bajo.</p> <p>√ Verificado y cotejado contra notas físicas en sistema, cuentas de clientes.</p> <p>X Sumado verticalmente.</p>					

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-8</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>19/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>19/01/2011</u>

**Pruebas de las conciliaciones de las cuentas registradas de terceras personas
31-12-2010**

NOMBRE EMPRESA	CUENTA DE LA EMPRESA Q	SALDOS CONCILIACIÓN Q	DIFERENCIA Q	CONCILIACIÓN ENVIADA A GERENCIA	
EEGSA	2,500,000.00	2,500,000.00	0.00	SI	√
Organismo Judicial	1,050,250.00	1,050,250.00	0.00	SI	√
EMPAGUA	500,000.00	500,000.00	0.00	SI	√
SAT	35,000,000.00	35,000,000.00	0.00	SI	√
IUSI	125,000.00	125,000.00	0.00	SI	√
TELGUA	450,000.00	450,000.00	0.00	SI	√
COMCEL	250,000.00	250,000.00	0.00	SI	√
Telefónica	125,000.00	125,000.00	0.00	SI	√
Colegiaturas (si)	29,000.00	29,000.00	0.00	SI	√
Total x	40,029,250.00	40,029,250.00	0.00		√

Nota. Se consideró el 100% de la prueba a las conciliaciones de cuentas de los clientes vrs saldos de cuentas en el sistema del banco, así mismo, se realizó la prueba en los reportes que genera el sistema de pagos a terceros. La revisión se realizó en presencia de los asistentes y jefe del área, se determinó que se cumple con el procedimiento en revisar las conciliaciones de las cuentas registradas de terceras personas.

Conclusión:

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que se lleva un control adecuado en revisar las conciliaciones de las cuentas registradas de las terceras personas, por lo que no afecta a los objetivos del área.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es bajo.

CAMC

√ Cotejado contra conciliaciones y cuentas registradas en el banco.

X Sumado verticalmente.

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-9</u>
Hecho por	<u>MCES</u>
Fecha	<u>20/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>20/01/2011</u>

Pruebas de verificación de la exactitud de los registros contables**31-12-2010**

NOMBRE EMPRESA	VERIFICACIÓN CONTABLE Q.	SE REvisa EL PROCESO DE LIQUIDACION		SE REALIZA LIQUIDACION S/CONTRATO	
		SI	NO	SI	NO
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	900,000.00 ✓	x		x	
Organismo Judicial	950,000.00	x		x	
EMPAGUA	150,000.00	x		x	
Superintendencia de Administración Tributaria	950,000.00	x		x	
Impuesto único sobre inmuebles	15,000.00	x		x	
Telecomunicaciones de Guatemala	42,500.00	x		x	
COMCEL	20,000.00	x		x	
Telefónica	30,500.00	x		x	
Colegiaturas	1,120,600.00	x		x	
TOTAL	X 4,178,600.00				

Se consideró el 100% de las empresa para la prueba de verificación de los registros contables se consideró los saldos del sistema contable del banco, la prueba del proceso de liquidación se realizó en presencia del asistente y jefe del área; así mismo se comparó la liquidación vrs contrato de servicio, se determinó que se cumple con el procedimiento.

Conclusión:

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que el área maneja un control adecuado en la verificación de la exactitud de los registros contables, por lo que no afecta a los objetivos del área.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es bajo.

MCES

✓ Cotejado contra las pólizas contables y sistema contable del banco.

X Sumado.

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-10 1/2</u>
Hecho por	<u>MCES</u>
Fecha	<u>20/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>20/0/2011</u>

Pruebas de revisión del sistema de liquidación del banco, emisión de documentación física, limitación de información al personal de otras áreas y cálculo de comisión por el servicio prestado del área

31-12-2010

NOMBRE EMPRESA	Revisa créditos y débitos de cuentas monetarias		Revisa envío documentación a las empresas		Restricción información a otras áreas		Revisa el cálculo de comisión		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.		x	x		x			x	
Organismo Judicial	x		x		x		x		
EMPAGUA		x	x		x			x	
Superintendencia de Administración Tributaria		x	x		x			x	
Impuesto único sobre inmuebles	x		x		x		x		
Telecomunicaciones de Guatemala	x		x		x		x		
COMCEL		x	x		x			x	
Telefónica		x	x		x			x	
Colegiaturas	x		x		x		x		
Total de empresas		40		40		40		40	

Nota. Todas las pruebas fueron realizadas en presencia de los asistentes y jefe del área.

Se consideró el 100% de la prueba confiable y oportuna del sistema de liquidación y se determinó que no se revisa la totalidad de los créditos y débitos de las cuentas de las empresas lo que corresponde al 13% de empresas.

EMPRESAS QUE CARECEN DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA DEL ÁREA CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

No.	NOMBRE EMPRESA	Valor según listado	Póliza Contable
1	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	900,000.00	900,000.00
2	EMPAGUA	150,000.00	150,000.00
3	COMCEL	20,000.00	20,000.00
4	Telefónica	30,500.00	30,500.00
5	Superintendencia de Administración Tributaria	950,000.00	950,000.00
	Total	2,050,500.00	2,050,500.00

Para la prueba de la emisión de documentación a las terceras personas, se consideró el reporte del sistema del área y las boletas físicas de servicio. Para el envío utilizan una carta de entrega donde firma el cliente de recibido a su entera satisfacción la documentación. Se consideró el 100% de la prueba.

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-10 2/2</u>
Hecho por	<u>MCES</u>
Fecha	<u>20/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>20/0/2011</u>

Pruebas de revisión del sistema de liquidación del banco, emisión de documentación física, limitación de información al personal de otras áreas y cálculo de comisión por el servicio prestado del área

31-12-2010

El personal del área no está autorizado para revelar información a otras áreas, porque al solicitar la misma se lo realizan al jefe del área.

Se consideró el 100% de la prueba de la revisión del cálculo de comisión y se determinó que no se revisa la totalidad el cálculo de comisión por el servicio prestado de las cuentas de las empresas lo que corresponde al 13% que incumple se incumple con la revisión. (El % de comisión es revisado en el contrato de servicio).

**EMPRESAS QUE CARECEN DE REVISIÓN EN EL CÁLCULO DE COMISIÓN
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

No.	NOMBRE EMPRESA	Valor según listado	% comisión	Total comisión
1	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	900,000.00	5% C	45,000.00
2	EMPAGUA	150,000.00	6%	9,000.00
3	COMCEL	20,000.00	8%	1,600.00
4	Telefónica	30,500.00	10%	3,050.00
5	Superintendencia de Administración Tributaria	950,000.00	6%	57,000.00
	Total	2,050,500.00		115,650.00

Conclusión:

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que no se cumple con los procedimientos que fueron objeto de revisión y al no cumplirse pueden afectar al área, se harán del conocimiento a las autoridades a través del informe correspondiente a efecto de que se adopten las medidas correctivas pertinentes, las que serán motivo de seguimiento por parte de esta auditoría.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es alto.

c Confirmado en el contrato de servicio.

X Sumado verticalmente.

√ Confirmado contra el procedimiento

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-11 1/2</u>
Hecho por	<u>MCES</u>
Fecha	<u>20/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>20/01/2011</u>

**Pruebas de conocimiento, capacitación del personal, preparación, autorización, cálculos
y remisión de información
31-12-2010**

No.	Descripción	SI	NO
1	Tiene conocimiento de los procedimientos del área de cobros por cuenta ajena.		X
2	Cumplen con los requisitos establecidos en el contrato de servicio que tiene el banco con el cliente.		X
3	Revisan el envío de documentación de los clientes.	√	
4	El área tiene un sistema implementado que les apoye para prestar el servicio.	√	
5	Cotejan la documentación física contra los listados del sistema que se tiene implementado.	√	
6	Realizan el envío de información electrónica a los clientes.		X
7	Cumple con todos los requisitos las boletas que son objeto del servicio de los clientes.		X
8	Realizan de manera correcta la respectiva liquidación a las cuentas de los clientes que tienen registradas en el banco.		X
9	El área realiza conciliaciones de las cuentas de los clientes.	√	
10	Las conciliaciones son revisadas por el jefe inmediato.	√	
11	Cuando son realizadas las liquidaciones, se realiza la respectiva póliza contable.	√	
12	El sistema falla al momento de realizar las liquidaciones a los clientes.		X
13	Se envía la documentación completa a los clientes, es decir, al 100%.	√	
14	El cliente firma algún documento que respalde de recibido la documentación.	√	
15	Se le proporciona información a empleados ajenos al área de trabajo.		X
16	Se revisa la comisión que se le cobra a los clientes que prestan el servicio.		X
17	En el área realizan capacitaciones para el adecuado desempeño del trabajo.		X
18	La jefatura del área visita a los clientes para notificarles de como es el servicio que le presta el banco como tal.		X
19	Se les notifica cuando un cliente, ingresa a solicitar el servicio que presta el área.		X
20	Usted tiene conocimiento de la vigencia del contrato que tiene el banco – cliente.		X
21	Cuando un cliente actualiza información (teléfono, dirección u otros), es notificado con tiempo, para evitar incumplimiento de información.		X

BANCO DESARROLLO, S.A.

Auditoría Interna

PT	<u>F-11 2/2</u>
Hecho por	<u>MCES</u>
Fecha	<u>20/01/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>20/01/2011</u>

**Pruebas de conocimiento, capacitación del personal, preparación, autorización, cálculos
y remisión de información
31-12-2010**

22	Cuando existen errores o irregularidades de liquidaciones se lo notifica a su jefe de inmediato.		X
23	Se les presta un servicio de calidad a los clientes.	√	
24	Alguna vez, usted le ha levantado el tono de voz a un cliente.		X
25	Le gusta seguir laborando en el área de cobros por cuenta ajena.	√	

Nota. La respectiva prueba se realizó en base a preguntas y se dirigió al jefe del área.

Otras observaciones:

NINGUNA.

Conclusión:

Derivado de las pruebas de auditoría aplicadas, se concluye que el personal del área no tiene suficiente conocimiento de los procedimientos del área y al no cumplirse pueden afectar al área, se harán del conocimiento a las autoridades a través del informe correspondiente a efecto de que se adopten las medidas correctivas pertinentes, las que serán motivo de seguimiento por parte de esta auditoría.

Riesgo: con base a los resultados obtenidos del procedimiento establecido, se estableció que el riesgo actual es alto.

MCES

6.2.3 Matriz de deficiencias y recomendaciones

BANCO DESARROLLO, S.A.
Auditoría Interna

PT	G 1/3
Hecho por	MCES
Fecha	31/01/2011
Revisado	Sdjs
Fecha revisado	31/01/2011

Cumplimiento de la evaluación del sistema de control interno Matriz de deficiencias y recomendaciones 31-12-2010

No	Procedimiento del problema	Hallazgo	Recomendación	Inclusión Informe
1	Revisar la custodia y vigencia de los contratos	En la revisión de contratos de servicios, se verificó que existen 14 contratos vencidos para prestar el servicio del área de cobros por cuenta ajena. Los cuales se detallan a continuación. (Ver PT F-1 1/2)	El jefe del área conjuntamente con los clientes que prestan el servicio, lleven una renovación de los contratos que se encuentran vencidos y a su vez que se remita copia a esta auditoría de los contratos que fueron renovados.	SI
2	Cumplir con los requisitos establecidos en el contrato	En la verificación de los requisitos de los contratos de servicios se observó que existen 14 empresas que no tienen la misma información que se encuentran en el convenio vrs base de datos del área, siendo éstos: dirección de la empresa, dirección electrónica, números telefónicos. (Ver PT F-2 1/2)	Que el jefe del área realice una actualización permanente y eficiente, sobre la información de los clientes, siendo la dirección de la empresa, dirección electrónica y números telefónicos; así mismo que se notifique a esta auditoría por medio escrito cuando la base de datos se encuentre actualizada.	SI
3	Revisar la emisión de información (archivos txt, excel) a terceras personas	En la revisión del envío de información a los clientes, se estableció lo siguiente: Los colaboradores del área no envían la información requerida vía correo a 22 empresas. (Ver PT F-5 1/2) El personal del área no envía la información diaria de los servicios de pagos realizados por los clientes a 7 empresas. (Ver PT F-5 1/2)	Que el jefe del área instruya al personal del área por medio de capacitación, sobre el procedimiento a seguir de emisión de información a los clientes que prestan el servicio y que se notifique a esta auditoría por medio escrito para su respectiva revisión.	SI

PT **G 2/3**
 Hecho por **MCES**
 Fecha **31/01/2011**
 Revisado **Sdjs**
 Fecha revisado **31/01/2011**

**Cumplimiento de la evaluación del sistema de control interno
 Matriz de deficiencias y recomendaciones
 31-12-2010**

4	Revisar el sistema de liquidación del banco sea confiable y oportuno	Se observó el proceso de liquidación de la oficina, es realizada por la jefatura del área, sin embargo, entre las inconsistencias que existen se mencionan: realizan la sumatoria de los créditos y débitos a las cuentas de los clientes; no se cotejan las notas de débitos y créditos contra las pólizas contables; no se cotejan de las liquidaciones contra los listados que son generados en el sistema. (Ver PT F-10 1/2)	Velar por la aplicación al procedimiento del área por parte del jefe, en llevar una adecuada revisión al sistema de liquidación del banco, cuya finalidad es prevenir errores e irregularidades que afecten al banco y a los clientes.	SI
5	Revisar el cobro, del registro contable de la comisión por el servicio prestado	En el proceso de la revisión del cálculo del porcentaje de la comisión de los clientes, se determinó que existen inconsistencias de revisión para su autorización, a pesar que el proceso es realizado por los auxiliares, lo remiten al asistente y al jefe para su autorización, existen notas físicas, pólizas contables que no son revisadas a detalle. (Ver PT F-10 1/2)	Velar por la aplicación al procedimiento del área por parte del jefe, en llevar una adecuada revisión del cobro, cálculo del porcentaje y registro contable de la comisión por el servicio prestado por parte del jefe del área, cuya finalidad es prevenir errores e irregularidades que afecten al banco y a los clientes por un inadecuado cobro de comisión.	SI

PT **G 3/3**
 Hecho por MCES
 Fecha 31/01/2011
 Revisado Sdjs
 Fecha revisado 31/01/2011

**Cumplimiento de la evaluación del sistema de control interno
 Matriz de deficiencias y recomendaciones
 31-12-2010**

6	<p>Verificar la apropiada capacitación y adiestramiento del personal para el adecuado desempeño del trabajo y la obtención de información relevante para la toma de decisiones correctivas ante el mal desempeño del personal</p>	<p>En la evaluación de este procedimiento se determinó: el personal no tiene suficiente información sobre los procedimientos del área; los colaboradores nuevos en el área, se les proporciona capacitaciones y enseñanza de forma rápida. (Ver PT F-11 1/2 y F-11 2/2)</p>	<p>El jefe del área conjuntamente con Recursos Humanos realice capacitaciones constantes al personal permanente y de nuevo ingreso sobre los procedimientos aprobados por la administración, para que tengan suficiente conocimiento en el desarrollo eficiente de su trabajo; así mismo que se notifique a esta auditoría por medio escrito de las capacitaciones realizadas.</p>	SI
7	<p>Supervisar el servicio que se presta a los clientes para evitar la cancelación del servicio de pagos a terceros.</p>	<p>En la revisión realizada se estableció que el área de cobros por cuenta ajena no cumple con los objetivos generales y específicos; por lo consiguiente tiende a que existen empresas que cancelen sus contratos.</p>	<p>El personal del área se coadyuve en velar por el cumplimiento a los objetivos establecidos, referente a evitar la cancelación de los servicios de las empresas y que se indique a esta auditoría.</p>	SI

Hecho por:	Fecha:	Revisado por:	Fecha:
Marta Carolina Espinoza S.	31/01/2011	Lic. Selvin Solis	31/01/2011

6.3 Informe dirigido a la Alta Gerencia

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoría Interna

PT	<u>H 1/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha: 10 de febrero de 2011

Dirigido a: Licenciado Walter Alejandro Pérez Rodríguez,
Gerente General Banco Desarrollo, S.A.

Estimado Licenciado....

De conformidad con nuestro programa anual de auditoría, hemos concluido con la revisión de las actividades de las evaluaciones del cumplimiento a los procedimientos establecidos en el área de cobros por cuenta ajena. La revisión cubrió el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2010. La revisión de dicha actividad fue realizada por el Lic. Selvin de Jesús Solís Pocasangre, Gerente de Auditoría Interna y los auditores Blanca Cecilia Cifuentes Rodríguez, Carlos Arnulfo Mercedes Chinchilla y Marta Carolina Espinoza Silvestre, durante el período del 04 de enero al 10 de febrero de 2011.

Alcance

Nuestro trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con estándares de Normas Internacionales de Auditoría y limitada al área de cobros por cuenta ajena.

Aspectos principales

Producto de la auditoría realizada, a continuación presentamos los aspectos a mejorar de auditoría y acciones a tomar.

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoria Interna

PT	<u>H 2/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

1 Incumplimiento al procedimiento de vigencia de contratos

Causa

En la revisión de contratos de servicios, se verificó que existen 14 contratos vencidos para prestar el servicio del área de cobros por cuenta ajena. Los cuales se detallan a continuación. (Ver PT F-1 1/2).

No.	NOMBRE EMPRESA	CONTRATO VENCIDO
1	Colegio Bilingüe Lehnsen Roosevelt	30/11/2010
2	Colegio Celeste y Rosa	02/12/2010
3	Colegio El Castillo Encantado - Matutina	31/07/2010
4	Colegio El Castillo Encantado - Vespertina	31/08/2010
5	Colegio El Espíritu Santo	30/11/2010
6	Colegio Ingles Americano (Inmobiliaria MW, S.A.)	30/09/2010
7	Colegio Los Olivos del Norte	31/10/2010
8	Colegio Maria Auxiliadora	31/10/2010
9	Colegio San Patricio	30/09/2010
10	Colegio Santa Margarita	30/11/2010
11	Colegio Santa Sofía de Jesús	01/12/2010
12	Colegio Valverde Zona 1	31/10/2010
13	Colegio Valverde Zona 9	25/09/2010
14	Colegio Vanguardia Juvenil	01/12/2010

Efecto

Al no contar con la totalidad de los contratos vigentes, se tiende a proporcionar un servicio inadecuado a los clientes y se aumenta el riesgo de que los clientes den por terminado el servicio.

Acciones a tomar

El jefe del área conjuntamente con los clientes que prestan el servicio, lleven una renovación de los contratos que se encuentran vencidos y a su vez que se remita copia a esta auditoría de los contratos que fueron renovados.

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoría Interna

PT	<u>H 3/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

2 Incumplimiento a los requisitos de los contratos

Causa

En la verificación de los requisitos de los contratos de servicios se observó que existen 14 empresas que no tienen la misma información que se encuentran en el convenio vrs base de datos del área, siendo éstos: dirección de la empresa, dirección electrónica, números telefónicos. (Ver PT F-2 1/2)

No.	NOMBRE EMPRESA	Dirección empresa	Dirección electrónica	Número telefónicos
1	Organismo Judicial	X	X	X
2	Superintendencia de Administración Tributaria.	X	X	X
3	COMCEL	X	X	X
4	Colegio Antigua	X	X	X
5	Colegio Bilingüe Lourdes	X	X	X
6	Colegio Celeste y Rosa	X	X	X
7	Colegio El Espíritu Santo	X	X	X
8	Colegio Ingles Americano (Inmobiliaria MW, S.A.)	X	X	X
9	Colegio Los Olivos del Norte	X	X	X
10	Colegio Mixto San Juan Bosco	X	X	X
11	Colegio San Patricio	X	X	X
12	Colegio Santa María Montes Claros	X	X	X
13	Colegio Tecno-Pro	X	X	X
14	Colegio Valverde Zona 9	X	X	X

Efecto

Al no contar con la información actualizada de los clientes, no se podrá tener un adecuado control interno y se les estará prestando un servicio deficiente al momento de existir cambios en el área y no se puedan notificar a los clientes.

Acciones a tomar

Que el jefe del área realice una actualización permanente y eficiente, sobre la información de los clientes, siendo la dirección de la empresa, dirección electrónica y números telefónicos; así mismo que se notifique a esta auditoría por medio escrito cuando la base de datos se encuentre actualizada.

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoria Interna

PT	<u>H 4/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

3 Incumplimiento a la emisión de información (archivos txt, excel) a terceras personas

Causa

En la revisión del envío de información a los clientes, se estableció lo siguiente:

Los colaboradores del área no envían la información requerida vía correo a 22 empresas. (Ver PT F-5 1/2)

El personal del área no envía la información diaria de los servicios de pagos realizados por los clientes a 7 empresas. (Ver PT F-5 2/2)

EMPRESAS QUE SE ENVÍA INFORMACIÓN DIFERENTE A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO

No.	NOMBRE EMPRESA	ARCHIVOS DIFERENTE AL TXT y/o EXCEL
1	EMPAGUA	X
2	Superintendencia de Administración Tributaria.	X
3	Telecomunicaciones de Guatemala	X
4	Telefónica	X
5	Colegio Antigua	X
6	Colegio Celeste y Rosa	X
7	COLEGIO EDUCACION EN LINEA	X
8	Colegio El Castillo Encantado - Matutina	X
9	Colegio El Castillo Encantado - Vespertina	X
10	Colegio El Espíritu Santo	X
11	Colegio Ingles Americano (Inmobiliaria MW, S.A.)	X
12	Colegio Maria Auxiliadora	X
13	Colegio Mi Pequeño Mundo	X
14	Colegio Mixto Monte Real	X
15	Colegio Mixto San Juan Bosco	X
16	Colegio Monte Alto	X
17	Colegio Nacional Americano	X
18	Colegio San Patricio	X
19	Colegio San Sebastián	X
20	Colegio Santa María Montes Claros	X
21	Colegio Santa Sofía de Jesús	X
22	Colegio Suger Montano Cortijo Jutiapa	X

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoria Interna

PT	<u>H 5/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

EMPRESAS QUE NO SE ENVÍAN ARCHIVOS A DIARIO

No.	NOMBRE EMPRESA	NO ENVIAN ARCHIVOS A DIARIO
1	Colegio Monte Alto	X
2	Colegio Nacional Americano	X
3	Colegio San Patricio	X
4	Colegio San Sebastián	X
5	Colegio Santa María Montes Claros	X
6	Colegio Santa Sofía de Jesús	X
7	Colegio Suger Montano Cortijo Jutiapa	X

Efecto

Al no aplicar los colaboradores adecuadamente los procedimientos establecidos en el área de cobros por cuenta ajena, para la emisión de información a terceras personas, aumenta el riesgo de que los clientes realicen reclamos por el inadecuado servicio que se les proporcione.

Acciones a tomar

Que el jefe del área instruya al personal del área por medio de capacitación, sobre el procedimiento a seguir de emisión de información a los clientes que prestan el servicio y que se notifique a esta auditoria por medio escrito para su respectiva revisión.

4 Débil aplicación a la revisión del sistema de liquidación del banco

Causa

Se observó el proceso de liquidación de la oficina, es realizada por la jefatura del área, sin embargo, entre las inconsistencias que existen se mencionan: realizan la sumatoria de los créditos y débitos a las cuentas de los clientes; no se cotejan las notas de débitos y créditos contra las pólizas contables; no se cotejan de las liquidaciones contra los listados que son generados en el sistema. (Ver PT F-10 1/2)

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoria Interna

PT	<u>H 6/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

**EMPRESAS QUE CARECEN DE REVISIÓN POR PARTE DE LA JEFATURA DEL
ÁREA CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

No.	NOMBRE EMPRESA	Valor según listado	Póliza Contable
1	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	900,000.00	900,000.00
2	EMPAGUA	150,000.00	150,000.00
3	COMCEL	20,000.00	20,000.00
4	Telefónica	30,500.00	30,500.00
5	Superintendencia de Administración Tributaria	950,000.00	950,000.00
	Total	2,050,500.00	2,050,500.00 ✓

Efecto

Al no aplicar el adecuado control de revisión del sistema de liquidación del banco por parte del jefe del área, tienden a existir errores o irregularidades que afecten a las cuentas de los clientes.

Acciones a tomar

Velar por la aplicación al procedimiento del área por parte del jefe, en llevar una adecuada revisión al sistema de liquidación del banco, cuya finalidad es prevenir errores e irregularidades que afecten al banco y a los clientes.

5 Débil aplicación a la revisión del cobro, cálculo del porcentaje y registro contable de la comisión por el servicio prestado

Causa

En el proceso de la revisión del cálculo del porcentaje de la comisión de los clientes, se determinó que existen inconsistencias de revisión para su autorización, a pesar que el proceso es realizado por los auxiliares, lo remiten al asistente y al jefe para su autorización, existen notas físicas, pólizas contables que no son revisadas a detalle.
(Ver PT F-10 1/2)

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoria Interna

Cédula	<u>H 7/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

**EMPRESAS QUE CARECEN DE REVISIÓN EN EL CÁLCULO DE COMISIÓN
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES**

No.	NOMBRE EMPRESA	Valor según listado	% comisión	Total comisión
1	Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	900,000.00	5%	45,000.00
2	EMPAGUA	150,000.00	6%	9,000.00
3	COMCEL	20,000.00	8%	1,600.00
4	Telefónica	30,500.00	10%	3,050.00
5	Superintendencia de Administración Tributaria	950,000.00	6%	57,000.00
	Total	2,050,500.00		115,650.00

Efecto

Al no aplicar el adecuado control de revisión del cobro, cálculo del porcentaje y registro contable de la comisión por el servicio prestado del sistema de liquidación del banco por parte del jefe del área, tienden a existir errores o irregularidades que afecten a las cuentas de los clientes.

Acciones a tomar

Velar por la aplicación al procedimiento del área por parte del jefe, en llevar una adecuada revisión del cobro, cálculo del porcentaje y registro contable de la comisión por el servicio prestado por parte del jefe del área, cuya finalidad es prevenir errores e irregularidades que afecten al banco y a los clientes por un inadecuado cobro de comisión.

6 Falta de capacitación y adiestramiento al personal sobre los procedimientos del área

Causa

En la evaluación de este procedimiento se determinó: el personal no tiene suficiente información sobre los procedimientos del área; los colaboradores nuevos en el área, se les proporciona capacitaciones y enseñanza de forma rápida. (Ver PT F-11 1/2 y F-11 2/2)

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoria Interna

PT	<u>H 8/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

Efecto

Los colaboradores al no tener suficiente conocimiento tienden a incumplir los procedimientos del área, el servicio a los clientes es inapropiado, el trabajo que desempeñen los colaboradores no es el adecuado para cumplir con los objetivos.

Acciones a tomar

El jefe del área conjuntamente con Recursos Humanos realice capacitaciones constantes al personal permanente y de nuevo ingreso sobre los procedimientos aprobados por la administración, para que tengan suficiente conocimiento en el desarrollo eficiente de su trabajo; así mismo que se notifique a esta auditoria por medio escrito de las capacitaciones realizadas.

7 Falta de supervisión al servicio que se les presta a los clientes para evitar la cancelación del servicio de pagos a terceros

Causa

En la revisión realizada se estableció que el área de cobros por cuenta ajena no cumple con los objetivos generales y específicos; por lo consiguiente tiende a que existen empresas que cancelen sus contratos.

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoria Interna

PT	<u>H 9/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

EMPRESAS QUE PUEDEN CANCELAR SU CONTRATO

No.	NOMBRE EMPRESA	EMPRESAS QUE PUEDAN CANCELAR SU CONTRATO
1	EMPAGUA	x
2	Superintendencia de Administración Tributaria.	x
3	Impuesto Único Sobre Inmuebles	x
4	Telecomunicaciones de Guatemala	x
5	COMCEL	x
6	Telefónica	x
7	Colegio Antigua	x
8	Colegio Bilingüe Lehnsen Roosevelt	x
9	Colegio Bilingüe Lourdes	x
10	Colegio Celeste y Rosa	x
11	COLEGIO EDUCACION EN LINEA	x
12	Colegio El Castillo Encantado - Matutina	x

Efecto

Al momento de cancelar los contratos de servicio, el área de cobros por cuenta ajena no genera ganancias para el banco.

Al no tener conocimiento de los objetivos del área, se tiende a tener reclamos por los clientes.

Acciones a tomar

El personal del área se coadyuve en velar por el cumplimiento a los objetivos establecidos, referente a evitar la cancelación de los servicios de las empresas y que se indique a esta auditoría.

Banco Desarrollo, S.A.
Auditoría Interna

PT	<u>H 10/10</u>
Hecho por	<u>CAMC</u>
Fecha	<u>10/02/2011</u>
Revisado	<u>Sjsp</u>
Fecha revisado	<u>10/02/2011</u>

Conclusión

Producto de la Auditoría realizada al área de cobros por cuenta ajena, a través de cuestionarios y técnica de Auditoría aplicables, se determinó que el área evaluada representa una exposición de Alto Riesgo al no aplicar adecuadamente los procedimientos de control establecidos, derivado que para el Banco Desarrollo, S.A. el área genera una ganancia anual en comisiones de Q334,654.00

Comentarios del auditado

El personal del área de cobros por cuenta ajena está 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 y funcionarios de dicho departamento.

Atentamente,

Lic. Selvin de Jesús Solís Pocasangre
Gerente de Auditoría Interna

C.C. Director del área de cobros por cuenta ajena
Expediente

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el área de cobros por cuenta ajena genera ganancias para el Banco Desarrollo, S.A. por medio del servicio de pagos a terceros que presta y para poder lograrlo es importante que se realicen controles efectivos de cumplimiento en los procedimientos establecidos.
2. Las evaluaciones de control interno realizadas por la Auditoría Interna apoya al área de cobros por cuenta ajena en el cumplimiento de los procedimientos y el logro de los objetivos del Banco, incluyendo la indicación de las deficiencias existentes y las recomendaciones para una acción correctiva adecuada.
3. Con el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el área de cobros por cuenta ajena por parte del personal y el apoyo de la Auditoría Interna, se tendrá el crecimiento de los clientes que soliciten el servicio de pagos a terceros.
4. El cumplimiento de los procedimientos es responsabilidad de todos los miembros del área de cobros por cuenta ajena; aunque cada persona tiene sus responsabilidades definidas, sino se trabaja en equipo los resultados no serán los adecuados para garantizar el cumplimiento de los objetivos.
5. Como resultado del trabajo de tesis realizado, se confirmó la hipótesis planteada en el plan de investigación, según lo desarrollado en el capítulo VI, en la que indica que los procedimientos a evaluar por un Contador Público y Auditor en su calidad de Auditor Interno, en el área de Cobros por Cuenta Ajena.

RECOMENDACIONES

Como resultado del trabajo realizado respecto a la evaluación del sistema de control interno del área de cobros por cuenta ajena, se determinaron ciertas inconsistencias que afectan el servicio de pagos a terceros del banco privado, por lo que se sugiere lo siguiente:

1. Es necesario que el área de cobros por cuenta ajena mantenga sus controles efectivos de cumplimiento en los procedimientos establecidos, lo cual le permitirá tener mayor margen de ganancias para el Banco Desarrollo, S.A.
2. La Auditoría Interna debe evaluar los procedimientos establecidos y aprobados por la Administración del Banco, para establecer la efectividad, cumplimiento y congruencias de los controles, a efecto de fortalecerlos, corregirlos.
3. Se recomienda que el personal del área de cobros por cuenta ajena cumpla con los procedimientos establecidos en el área (trabajo en equipo) lo que garantiza el cumplimiento de los objetivos y el crecimiento de clientes.
4. Los procedimientos debe comunicarse a todos los miembros que forma parte del área de cobros por cuenta ajena, delimitando correctamente las responsabilidades de cada persona. Esta labor debe ser ejecutada por el jefe del área, apoyado por Recursos Humanos al momento de la contratación de personal para el área. Para facilitar la comunicación del área, ésta puede realizarse mediante capacitaciones y adiestramientos al personal de nuevo ingreso.
5. De conformidad con la hipótesis planteada y los resultados alcanzados, la Auditoría Interna debe tomar en cuenta el cumplimiento de los procedimientos del área de Cobros por Cuenta Ajena, ya que lo conducen a lograr los objetivos del área y a generar mayor ganancias al Banco Desarrollo, S.A.

BIBLIOGRAFÍA

1. Cervantes Ahumada Raúl, --Títulos y Operaciones de Crédito, Edición 2008.
2. Congreso de la República de Guatemala, --Código de Comercio, Decreto Número 2-70 y sus reformas.
3. Congreso de la República de Guatemala, --Código Tributario, Decreto Número 6-91
4. Congreso de la República de Guatemala, --Constitución Política de la República de Guatemala.
5. Congreso de la República de Guatemala, --Ley Contra el Lavado de Dinero y Otros Activos, Decreto Número 67-2001.
6. Congreso de la República de Guatemala, --Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002.
7. Congreso de la República de Guatemala, --Ley de Supervisión Financiera, Decreto Número 18-2002.
8. Congreso de la República de Guatemala, --Ley Monetaria, Decreto Número 17-2002.
9. Congreso de la República de Guatemala, --Ley Orgánica del Banco de Guatemala, Decreto Número 16-2002.
10. Congreso de la República de Guatemala, --Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo, Decreto No. 58-2005.
11. Consejeros en Finanzas Empresariales, --Seminario de Administración de Riesgo— Guatemala, año 2007.
12. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado. COSO II. Copyright 2009, PricewaterhouseCoopers, 151p.
13. Decreto Ley 106, Código Civil, —Jefe del Gobierno de la República.
14. Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores,--Normas Internacionales de Auditoría. —Emitidas por el Comité Internacional de Prácticas de Auditoría — Edición 2010.
15. Molina J. Ernesto. —Contabilidad Bancaria—Edición 2010.

16. Molina Calderón, José. —Un siglo y seis lustros de banca, bancos y banqueros (1877-2007) —Edición 2009, —347p.
17. Paz Álvarez Roberto, —Cosas Mercantiles—170p.
18. Robledo Cesar. —Técnicas y Proceso de la Investigación Científica. Litografía Mercagraf. —Guatemala enero 2000,--229p.
19. The Institute of Internal Auditors, —Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna— Edición 2010, — 23p.
20. Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Auditoría, Supervisión de tesis, Material de pláticas, año 2002.
21. www.gytcontinental.com.gt. —sección “pagos a terceros”— Guatemala, año 2010.
22. www.monografias.com
23. www.swiss-bank-accounts.com/s/banca/general/banca-privada.html
24. www.aulafacil.com/